

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

TRẦN ĐỨC CƯỜNG

**XÂY DỰNG VĂN HÓA DOANH NGHIỆP
TẠI TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM PETROLIMEX
CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN**

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ
Chuyên ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH

THÁI NGUYÊN - 2014

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

TRẦN ĐỨC CƯỜNG

**XÂY DỰNG VĂN HÓA DOANH NGHIỆP
TẠI TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM PETROLIMEX
CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN**

**Chuyên ngành: Quản trị Kinh doanh
Mã số: 60.34.01.02**

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: TS. NGUYỄN THỊ LAN ANH

THÁI NGUYÊN - 2014

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng, số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn được thực hiện nghiêm túc, mọi số liệu được trích dẫn có nguồn gốc rõ ràng và trung thực, khách quan.

Tác giả

Trần Đức Cường

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận văn này, tôi đã nhận được sự quan tâm, giúp đỡ tận tình từ phía tập thể và cá nhân:

Tôi xin trân trọng bày tỏ lòng biết ơn tới tất cả các thầy, cô giáo trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên, Phòng Sau đại học đã giúp đỡ tôi trong quá trình học tập và nghiên cứu.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đối với cô giáo **TS Nguyễn Thị Lan Anh**, người đã nhiệt tình hướng dẫn, giúp đỡ tôi trong suốt thời gian nghiên cứu đề tài thạc sỹ.

Tôi xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo, tất cả cán bộ công nhân viên tại Tổng công ty cổ phần bảo hiểm Petrolimex chi nhánh Thái Nguyên đã tạo điều kiện giúp đỡ để tôi hoàn thành luận văn Thạc sỹ này.

Tác giả

Trần Đức Cường

MỤC LỤC

| | |
|--|----------|
| LỜI CAM ĐOAN | i |
| LỜI CẢM ƠN | ii |
| MỤC LỤC..... | iii |
| DANH MỤC KÝ HIỆU VÀ CHỮ VIẾT TẮT | vii |
| DANH MỤC CÁC BẢNG..... | viii |
| DANH MỤC CÁC BIỂU, SƠ ĐỒ..... | ix |
| MỞ ĐẦU | 1 |
| 1. Tính cấp thiết của đề tài | 1 |
| 2. Mục tiêu nghiên cứu..... | 2 |
| 3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu..... | 2 |
| 4. Ý nghĩa khoa học của luận văn | 3 |
| 5. Bố cục của luận văn | 4 |
| Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ XÂY DỰNG VĂN HOÁ DOANH NGHIỆP | 5 |
| 1.1. Cơ sở lý luận về văn hóa doanh nghiệp | 5 |
| 1.1.1. Khái niệm..... | 5 |
| 1.1.1.1. Văn hoá..... | 5 |
| 1.1.1.2. Văn hoá doanh nghiệp | 6 |
| 1.1.2. Các yếu tố cấu thành văn hóa doanh nghiệp..... | 7 |
| 1.1.2.1. Yếu tố thứ nhất - Những giá trị VH hữu hình | 8 |
| 1.1.2.2. Yếu tố thứ 2 - Những giá trị được tán đồng | 10 |
| 1.1.2.3. Yếu tố thứ 3 - Các quan điểm cơ bản | 11 |
| 1.1.3. Vai trò của văn hoá doanh nghiệp | 13 |
| 1.1.3.1. Đối với hoạt động quản lý doanh nghiệp..... | 14 |
| 1.1.3.2. Đối với hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp | 17 |
| 1.1.3.3. Vai trò của văn hoá doanh nghiệp đối với xã hội..... | 20 |

| | |
|--|----|
| 1.1.4. Xây dựng văn hoá doanh nghiệp | 22 |
| 1.1.4.1. Nguồn gốc hình thành văn hoá doanh nghiệp | 22 |
| 1.1.4.2. Các nhân tố ảnh hưởng tới văn hoá doanh nghiệp | 23 |
| 1.1.4.3. Nguyên tắc khi xây dựng văn hóa doanh nghiệp..... | 28 |
| 1.1.4.4. Tiến trình xây dựng văn hóa doanh nghiệp | 28 |
| 1.1.5. Mô hình văn hóa doanh nghiệp..... | 31 |
| 1.1.5.1. Mô hình VH gia đình (Clan)..... | 31 |
| 1.1.5.2. Mô hình VH cấp bậc (Hierarchy) | 31 |
| 1.1.5.3. Mô hình VH sáng tạo (Adhocracy) | 32 |
| 1.1.5.4. Mô hình VH thị trường (Market)..... | 33 |
| 1.2. Kinh nghiệm và bài học thực tiễn về xây dựng văn hóa doanh nghiệp tại một số doanh nghiệp | 33 |
| 1.2.1. Xây dựng VHDN tại một số công ty | 33 |
| 1.2.1.1. Kinh nghiệm xây dựng văn hóa doanh nghiệp FPT | 33 |
| 1.2.1.2. Kinh nghiệm xây dựng văn hóa doanh nghiệp Habubank | 36 |
| 1.2.2. Bài học xây dựng văn hóa doanh nghiệp cho Tổng công ty cổ phần bảo hiểm Petrolimex chi nhánh Thái Nguyên | 37 |
| Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU | 41 |
| 2.1. Câu hỏi đặt ra mà đề tài cần giải quyết..... | 41 |
| 2.2. Phương pháp nghiên cứu..... | 41 |
| 2.2.1. Thu thập số liệu thứ cấp..... | 41 |
| 2.2.2. Thu thập số liệu sơ cấp | 41 |
| 2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu..... | 43 |
| Chương 3. THỰC TRẠNG XÂY DỰNG VĂN HÓA DOANH NGHIỆP TẠI TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM PETROLIMEX CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN | 45 |
| 3.1. Giới thiệu chung về Tổng công ty cổ phần bảo hiểm Petrolimex chi nhánh Thái Nguyên | 45 |
| 3.1.1. Sơ lược về Tổng công ty cổ phần bảo hiểm Petrolimex..... | 45 |
| 3.1.2. Quá trình hình thành và phát triển Tổng công ty cổ phần bảo hiểm Petrolimex chi nhánh Thái Nguyên | 46 |

| | |
|--|-----------|
| 3.1.3. Cơ cấu tổ chức và nhân sự | 47 |
| 3.1.3.1. Cơ cấu tổ chức của công ty | 47 |
| 3.1.3.2. Cơ cấu nhân sự của công ty | 49 |
| 3.1.4. Tình hình kinh doanh của công ty Bảo hiểm..... | 50 |
| 3.2. Thực trạng xây dựng văn hóa doanh nghiệp tại Tổng công ty cổ phần bảo hiểm Petrolimex chi nhánh Thái Nguyên..... | 51 |
| 3.2.1. Mô tả các yếu tố cấu thành văn hóa doanh nghiệp tại Tổng công ty cổ phần bảo hiểm Petrolimex chi nhánh Thái Nguyên..... | 51 |
| 3.2.1.1. Yếu tố thứ nhất - Các giá trị hữu hình | 51 |
| 3.2.1.2. Yếu tố thứ hai - Các giá trị được tán đồng | 55 |
| 3.2.1.3. Yếu tố thứ ba - Quan điểm cơ bản..... | 57 |
| 3.2.2. Nhận dạng mô hình văn hóa doanh nghiệp của Tổng công ty cổ phần bảo hiểm Petrolimex chi nhánh Thái Nguyên..... | 60 |
| 3.2.2.1. Đánh giá về cấp độ văn hóa mà công ty đang xây dựng | 60 |
| 3.2.2.2. Sự tương đồng nhận thức giữa ban lãnh đạo và nhân viên về các giá trị văn hoá của công ty..... | 62 |
| 3.2.2.3. Ưu điểm và hạn chế của VHDN tại Tổng công ty cổ phần bảo hiểm Petrolimex chi nhánh Thái Nguyên | 70 |
| Chương 4. MỘT SỐ GIẢI PHÁP XÂY DỰNG VĂN HOÁ DOANH NGHIỆP TẠI TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM PETROLIMEX CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN | 71 |
| 4.1. Quan điểm và mục tiêu xây dựng VHDN tại Tổng công ty cổ phần bảo hiểm Petrolimex chi nhánh Thái Nguyên..... | 71 |
| 4.1.1. Quan điểm, định hướng xây dựng văn hóa doanh nghiệp | 71 |
| 4.1.2. Mục tiêu xây dựng văn hóa doanh nghiệp tại Tổng công ty cổ phần bảo hiểm Petrolimex chi nhánh Thái Nguyên..... | 72 |

| | |
|---|----|
| 4.2. Hoàn thiện mô hình VHDN theo định hướng tầm nhìn chiến lược..... | 73 |
| 4.3. Một số giải pháp xây dựng VHDN tại Tổng công ty cổ phần bảo hiểm Petrolimex chi nhánh Thái Nguyên | 74 |
| 4.3.1. Giải pháp hoàn thiện, củng cố các giá trị hữu hình của công ty..... | 74 |
| 4.3.2. Giải pháp điều chỉnh các giá trị được tán đồng | 78 |
| 4.3.3. Giải pháp hoàn thiện các giá trị cơ bản..... | 80 |
| 3.4. Kiến nghị..... | 83 |
| 3.4.1. Kiến nghị đối với Nhà nước..... | 83 |
| 3.4.2. Kiến nghị đối với tỉnh Thái Nguyên | 84 |
| 3.4.3. Kiến nghị đối với Tổng công ty cổ phần bảo hiểm Petrolimex chi nhánh Thái Nguyên | 85 |
| KẾT LUẬN | 85 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO | 86 |
| PHỤ LỤC | 88 |

DANH MỤC KÝ HIỆU VÀ CHỮ VIẾT TẮT

| | | |
|-------|---|-----------------------|
| CBCNV | : | Cán bộ công nhân viên |
| VH | : | Văn hóa |
| VHDN | : | Văn hóa doanh nghiệp |
| DN | : | Doanh nghiệp |

DANH MỤC CÁC BẢNG

| | | |
|------------|--|----|
| Bảng 3.1: | Cơ cấu nhân sự theo giới tính | 49 |
| Bảng 3.2: | Cơ cấu nhân sự theo độ tuổi..... | 49 |
| Bảng 3.3: | Cơ cấu nhân sự theo trình độ học vấn | 50 |
| Bảng 3.4: | Tình hình sản xuất kinh doanh của công ty từ 2010-2013..... | 51 |
| Bảng 3.5: | Đánh giá của cán bộ nhân viên về các cấp độ văn hoá công ty đang xây dựng | 60 |
| Bảng 3.6: | Kết quả khảo sát sự tương đồng về nhận biết về các giá trị của văn hoá hữu hình giữa lãnh đạo và nhân viên tại Tổng công ty cổ phần bảo hiểm Petrolimex chi nhánh Thái Nguyên..... | 62 |
| Bảng 3.7: | Kết quả khảo sát sự tương đồng về nhận biết về các giá trị được tán đồng giữa lãnh đạo và nhân viên tại Tổng công ty cổ phần bảo hiểm Petrolimex chi nhánh Thái Nguyên..... | 64 |
| Bảng 3.8: | Kết quả khảo sát sự tương đồng về nhận biết về các giá trị cơ bản tại Tổng công ty cổ phần bảo hiểm Petrolimex chi nhánh Thái Nguyên | 65 |
| Bảng 3.9: | Bảng điểm đánh giá mô hình VHDN theo ý kiến của toàn thể cán bộ công nhân viên tại Tổng công ty cổ phần bảo hiểm Petrolimex chi nhánh Thái Nguyên | 67 |
| Bảng 3.10: | Bảng điểm đánh giá mô hình VHDN theo ý kiến của ban lãnh đạo công ty tại Tổng công ty cổ phần bảo hiểm Petrolimex chi nhánh Thái Nguyên | 68 |
| Bảng 3.11: | Bảng điểm đánh giá mô hình VHDN theo ý kiến của nhân viên tại Tổng công ty cổ phần bảo hiểm Petrolimex chi nhánh Thái Nguyên | 69 |