

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

---

**BÙI THỊ ÁNH NGUYỆT**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ LAO ĐỘNG  
TẠI BƯU ĐIỆN TỈNH VĨNH PHÚC**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**  
**Chuyên ngành: Quản lý kinh tế**

**THÁI NGUYÊN - 2014**

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

---

**BÙI THỊ ÁNH NGUYỆT**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ LAO ĐỘNG  
TẠI BƯU ĐIỆN TỈNH VĨNH PHÚC**

**Chuyên ngành: Quản lý kinh tế**

**Mã số: 60.34.04.10**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Người hướng dẫn khoa học: TS. NGUYỄN ĐÌNH HỘI**

**THÁI NGUYÊN - 2014**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết quả đã nêu trong luận văn có nguồn gốc rõ ràng, trung thực, xuất phát từ tình hình thực tế của Bưu điện tỉnh Vĩnh Phúc.

*Thái Nguyên, tháng 7 năm 2014*

**Tác giả luận văn**

**Bùi Thị Ánh Nguyệt**

## LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành luận văn này, tôi xin chân thành cảm ơn Ban giám hiệu, Phòng Quản lý đào tạo và Sau đại học, cùng các thầy, cô giáo trong trường Đại học kinh tế và Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên đã tận tình giúp đỡ, tạo mọi điều kiện cho tôi trong quá trình học tập và thực hiện đề tài.

Tôi xin được bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới **TS. Nguyễn Đình Hối** - Giáo viên trực tiếp hướng dẫn đã tận tình và đóng góp nhiều ý kiến quý báu, giúp đỡ tác giả hoàn thành luận văn này.

Tôi xin gửi lời cảm ơn đến Ban Giám đốc, đồng nghiệp tại Bưu điện tỉnh Vĩnh Phúc đã tạo điều kiện cung cấp số liệu, đóng góp ý kiến và động viên tác giả trong suốt thời gian học tập và hoàn thành luận văn tốt nghiệp.

*Xin trân trọng cảm ơn!*

*Thái Nguyên, tháng 7 năm 2014*

**Tác giả luận văn**

**Bùi Thị Ánh Nguyệt**

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN.....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC .....	iii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT .....	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
DANH MỤC SƠ ĐỒ.....	vii
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
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 .....	2
5. Bố cục của luận văn .....	3
<b>Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ ĐỘI NGŨ LAO ĐỘNG VÀ CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ LAO ĐỘNG.....</b>	<b>4</b>
1.1. Cơ sở lý luận .....	4
1.1.1. Khái niệm đội ngũ lao động và chất lượng đội ngũ lao động.....	4
1.1.2. Vai trò của đội ngũ lao động và chất lượng của nó đối với quá trình phát triển kinh tế - xã hội và đối với sự phát triển của ngành Bưu điện nói riêng .....	8
1.1.3. Tiêu chuẩn đánh giá chất lượng đội ngũ lao động.....	10
1.1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng đội ngũ lao động .....	13
1.2. Cơ sở thực tiễn .....	16
1.2.1. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng đội ngũ lao động của một số nước trên thế giới .....	16
1.2.2. Bài học kinh nghiệm áp dụng cho Bưu điện tỉnh Vĩnh Phúc .....	21

<b>Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	23
2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....	23
2.2. Các phương pháp nghiên cứu.....	23
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin .....	23
2.2.2. Phương pháp tổng hợp, xử lý thông tin .....	24
2.3. Các chỉ tiêu nghiên cứu.....	25
2.3.1. Nhóm chỉ tiêu phản ánh số lượng cán bộ.....	25
2.3.2. Nhóm chỉ tiêu phản ánh chất lượng; kết hợp chỉ tiêu định lượng và chỉ tiêu định tính.....	25
<b>Chương 3: THỰC TRẠNG VỀ ĐỘI NGŨ LAO ĐỘNG VÀ CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ LAO ĐỘNG TẠI BƯU ĐIỆN TỈNH VĨNH PHÚC</b> .....	26
3.1. Khái quát về Bưu điện tỉnh Vĩnh Phúc .....	26
3.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển.....	26
3.1.2. Cơ cấu tổ chức.....	27
3.2. Thực trạng đội ngũ lao động và chất lượng đội ngũ lao động tại Bưu điện tỉnh Vĩnh Phúc.....	33
3.2.1. Cơ cấu lao động tại Bưu điện tỉnh Vĩnh Phúc .....	33
3.2.2. Chất lượng đội ngũ lao động của Bưu điện tỉnh Vĩnh Phúc .....	36
3.2.3. Các biện pháp mà Bưu điện tỉnh Vĩnh Phúc đã thực hiện để nâng cao chất lượng đội ngũ lao động .....	39
3.3. Đánh giá chung về chất lượng đội ngũ lao động tại Bưu điện tỉnh Vĩnh Phúc .....	59
3.3.1. Những thành công bước đầu .....	59
3.3.2. Những điểm còn tồn tại.....	61
<b>Chương 4: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ LAO ĐỘNG TẠI BƯU ĐIỆN TỈNH VĨNH PHÚC</b> .....	64
4.1. Quan điểm, phương hướng, mục tiêu nâng cao chất lượng đội ngũ lao động của Bưu điện tỉnh Vĩnh Phúc .....	64

4.1.1. Quan điểm .....	64
4.1.2. Mục tiêu.....	65
4.1.3. Phương hướng .....	65
4.2. Giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ lao động tại Bưu điện tỉnh Vĩnh Phúc .....	66
4.2.1. Hoàn thiện công tác kế hoạch hoá nguồn lao động .....	66
4.2.2. Hoàn thiện công tác tuyển chọn nhân viên .....	71
4.2.3. Hoàn thiện công tác đào tạo và bồi dưỡng phát triển nhân viên.....	73
4.2.4. Hoàn thiện việc đánh giá năng lực thực hiện công việc của người lao động .....	75
4.2.5. Đảm bảo các chế độ đãi ngộ và phúc lợi .....	76
4.2.6. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát đối với người lao động và nâng cao ý thức trách nhiệm của người lao động đối với sự phát triển của ngành Bưu điện nói chung và đối với công việc được giao.....	77
4.3. Kiến nghị.....	78
<b>KẾT LUẬN</b> .....	80
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	80
<b>PHỤ LỤC</b> .....	83

## DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

BĐVHX	: Bưu điện văn hóa xã
BHLĐ	: Bảo hộ lao động
CBCNV	: Cán bộ công nhân viên
CNBCVT	: Công nhân bưu chính viễn thông
CNTT	: Công nghệ thông tin
TCCB - LĐ	: Tổ chức cán bộ - Lao động
XDCB	: Xây dựng cơ bản



## **DANH MỤC CÁC BẢNG**

Bảng 3.1: Cơ cấu lao động của Bưu điện tỉnh Vĩnh Phúc theo giới tính.....	33
Bảng 3.2: Cơ cấu lao động của Bưu điện tỉnh Vĩnh Phúc theo độ tuổi .....	34
Bảng 3.3: Cơ cấu nhân lực của Bưu điện tỉnh Vĩnh Phúc theo trình độ chuyên môn.....	35
Bảng 3.4: Mức độ hoàn thành kế hoạch doanh thu của các đơn vị .....	36
Bảng 3.5: Mức độ hoàn thành chỉ tiêu doanh thu năm của người lao động ...	37
Bảng 3.6: Trình độ đào tạo của cán bộ theo kết quả điều tra.....	38
Bảng 3.7: Năng lực giải quyết công việc của cán bộ theo kết quả điều tra....	38
Bảng 3.8: Kết quả đánh giá về chất lượng phục vụ khách hàng theo điều tra.....	39
Bảng 3.9: Tình hình tuyển dụng lao động tại Bưu điện Vĩnh Phúc.....	42
Bảng 3.10: Chi phí dành cho đào tạo của Bưu điện Vĩnh Phúc .....	46
Bảng 3.11: Quy định các mức phạt chất lượng đối với các đơn vị.....	49
Bảng 3.12: Tình hình thu nhập của CBCNV Bưu điện Vĩnh Phúc .....	52
Bảng 3.13: Kinh phí chi cho Bảo hộ lao động năm 2013 .....	55
Bảng 3.14: Bảng hệ số mức độ phức tạp chức danh của CBCNV Bưu điện Vĩnh Phúc.....	58

## **DANH MỤC SƠ ĐỒ**

Sơ đồ 3.1. Hoạt động quản lý và sản xuất của Bưu điện tỉnh Vĩnh Phúc.....	28
---	----

## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Với xu thế phát triển không ngừng của nền kinh tế thế giới nói chung cũng như nền kinh tế Việt Nam nói riêng, sự cạnh tranh giữa các doanh nghiệp ngày càng trở nên gay gắt. Vì vậy, để doanh nghiệp có thể trụ vững và tiếp tục phát triển thì việc mở rộng quy mô sản xuất, tăng cường khả năng chiếm lĩnh thị trường là một xu thế tất yếu khách quan.

Một doanh nghiệp có phát triển hay không phụ thuộc vào các yếu tố cơ bản đó là tài nguyên thiên nhiên, vốn, công nghệ và lao động. Trong các yếu tố cơ bản quan trọng này thì việc quyết định sự phát triển của doanh nghiệp đó chính là nhân tố con người, đây cũng chính là yếu tố đầu vào quan trọng đối với mọi doanh nghiệp. Nếu trình độ của người lao động thấp thì tài nguyên, vốn, công nghệ cũng sẽ trở nên lãng phí và tất yếu dẫn đến hiệu quả kinh tế không cao. Đặc biệt trong xu thế hội nhập kinh tế hiện nay và nền tảng khoa học kỹ thuật công nghệ ngày càng phát triển mạnh mẽ, đã và đang được áp dụng rộng rãi ở khắp các ngành nghề, chất lượng lao động đòi hỏi phải được không ngừng nâng cao, ngành bưu chính cũng không nằm ngoài ngoại lệ đó. Chỉ có sự bố trí, sử dụng nguồn lao động có chất lượng một cách hợp lý mới tạo nên sự đột phá trong hoạt động sản xuất kinh doanh.

Tuy nhiên, xuất phát điểm của ngành Bưu chính là thấp, lực lượng lao động có tuổi nghề cao, nhưng khả năng tiếp cận với khoa học công nghệ kém. Vì vậy để có thể tạo bước phát triển vượt bậc trong bối cảnh nền kinh tế hội nhập, có ngày càng nhiều các bên tham gia vào cạnh tranh trong lĩnh vực bưu chính, ngành Bưu chính nói chung và Bưu điện tỉnh Vĩnh Phúc nói riêng cần có chiến lược để có thể nâng cao vị thế của mình, trong đó quan trọng nhất là chất lượng lao động. Chính vì thế, tôi đã chọn đề tài nghiên cứu