

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

---

**LÊ NGỌC HẢI**

**HOÀN THIỆN CÔNG TÁC QUẢN TRỊ NHÂN LỰC  
TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN VNPT TECHNOLOGY**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ  
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**THÁI NGUYÊN - 2016**

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

---

**LÊ NGỌC HẢI**

**HOÀN THIỆN CÔNG TÁC QUẢN TRỊ NHÂN LỰC  
TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN VNPT TECHNOLOGY**

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

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Người hướng dẫn khoa học: TS. NGÔ VĂN VƯỢNG**

**THÁI NGUYÊN - 2016**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng cá nhân tôi. Các số liệu, kết quả trong luận văn này là hoàn toàn trung thực và chưa từng được sử dụng để bảo vệ một học vị khoa học nào khác.

Tôi xin cam đoan rằng: Mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện luận văn này đã được cảm ơn và mọi thông tin trong luận văn đã được chỉ rõ nguồn gốc.

*Thái Nguyên, ngày    tháng    năm 2016*

**Tác giả luận văn**

**Lê Ngọc Hải**

## LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành chương trình cao học và viết Luận văn này, tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ và góp ý nhiệt tình của quý thầy cô trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên.

Trước hết, tôi xin chân thành cảm ơn đến quý thầy cô trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên, đặc biệt là những thầy cô đã tận tình dạy bảo cho tôi suốt thời gian học tập tại trường.

Sau nữa, tôi xin gửi lời biết ơn sâu sắc đến **TS. NGÔ VĂN VƯỢNG** đã dành nhiều thời gian và tâm huyết hướng dẫn nghiên cứu và giúp tôi hoàn thành Luận văn tốt nghiệp.

Nhân đây, tôi cũng xin cảm ơn ban lãnh đạo **CÔNG TY CỔ PHẦN VNPT TECHNOLOGY** cùng các bạn đồng nghiệp đã tạo điều kiện cho tôi điều tra khảo sát để có dữ liệu viết Luận văn.

Trong phạm vi nghiên cứu của đề tài, với trình độ và kinh nghiệm còn hạn chế về hoạt động huy động vốn, nội dung đề tài không tránh khỏi những khiếm khuyết, tồn tại. Tôi rất mong được sự quan tâm đóng góp ý kiến của các quý Thầy, Cô giáo, các đồng nghiệp để tôi có điều kiện học hỏi, hoàn thiện kiến thức hơn nữa.

*Thái Nguyên, ngày tháng năm 2016*

**Tác giả luận văn**

**Lê Ngọc Hải**

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC .....	iii
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vi
DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ.....	viii
<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. Đóng góp của đề tài luận văn.....	3
5. Kết cấu của đề tài .....	3
<b>Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ QUẢN TRỊ NHÂN LỰC.....</b>	<b>4</b>
1.1. Cơ sở lý luận về quản trị nhân lực .....	4
1.1.1. Khái niệm, quá trình phát triển và vai trò của quản trị nhân lực .....	4
1.1.2. Các chức năng chính của quản trị nhân lực .....	7
1.2. Nội dung cơ bản của quản trị nhân lực trong doanh nghiệp .....	11
1.2.1. Phân tích công việc .....	11
1.2.2. Tuyển dụng và tuyển chọn .....	12
1.2.3. Đào tạo và phát triển .....	13
1.2.4. Đánh giá công việc.....	14
1.2.5. Duy trì và đãi ngộ.....	14
1.2.6. Quan hệ công việc.....	15
1.3. Các nhân tố ảnh hưởng tới quản trị nhân lực của doanh nghiệp.....	15
1.3.1. Ảnh hưởng từ nhân tố bên ngoài.....	15
1.3.2. Ảnh hưởng từ những nhân tố bên trong .....	16
1.4. Cơ sở thực tiễn về quản trị nhân lực .....	18
1.4.1. Kinh nghiệm quản trị nhân lực trên thế giới .....	18
1.4.2. Tình hình quản trị nguồn nhân lực ở các Công ty Việt nam.....	23

1.4.3. Những bài học kinh nghiệm.....	23
<b>Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....</b>	<b>26</b>
2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....	26
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	26
2.2.1. Phương pháp thu thập dữ liệu .....	26
2.2.2. Phương pháp xử lý số liệu.....	28
2.2.3. Phương pháp phân tích số liệu .....	28
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu .....	29
<b>Chương 3: THỰC TRẠNG QUẢN TRỊ NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY VNPT TECHNOLOGY.....</b>	<b>31</b>
3.1. Giới thiệu về Công ty VNPT Technology .....	31
3.1.1. Khái quát chung về Công ty.....	31
3.1.3. Tình hình nhân sự.....	35
3.2. Thực trạng quản trị NNL tại công ty VNPT Technology.....	38
3.2.1. Hoạch định nguồn nhân lực .....	38
3.2.2. Phân tích công việc .....	40
3.2.3. Công tác tuyển dụng.....	41
3.2.4. Công tác đào tạo và phát triển NNL .....	45
3.2.5. Chế độ đãi ngộ .....	54
3.3. Phân tích công tác quản trị nguồn nhân lực tại Công ty Cổ phần VNPT Technology qua kết quả điều tra khảo sát.....	57
3.4. Các yếu tố ảnh hưởng tới quản trị nhân sự tại Công ty Cổ phần VNPT Technology.....	61
3.4.1. Ảnh hưởng của môi trường vĩ mô.....	61
3.4.2. Ảnh hưởng của môi trường vi mô.....	62
3.5. Đánh giá chung về tình hình quản trị nhân sự tại công ty VNPT Technology.....	64
3.5.1. Kết quả đạt được .....	64
3.5.2. Những tồn tại và nguyên nhân .....	66
<b>Chương 4: MỘT SỐ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUẢN TRỊ NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN VNPT TECHNOLOGY .....</b>	<b>71</b>

4.1. Định hướng phát triển kinh doanh và nhân sự của Công ty cổ phần VNPT Technology.....	71
4.1.1. Định hướng.....	72
4.1.2. Mục tiêu phát triển nguồn nhân lực .....	72
4.2. Giải pháp hoàn thiện quản trị nhân lực tại Công ty Cổ phần VNPT Technology.....	73
4.2.1. Giải pháp cho công tác tuyển dụng nguồn nhân lực .....	73
4.2.2. Giải pháp cho công tác đào tạo nguồn nhân lực .....	81
4.2.3. Giải pháp cho công tác chi trả thù lao cho lao động.....	90
4.2.4. Xây dựng văn hóa doanh nghiệp.....	96
4.3. Kiến nghị.....	96
<b>KẾT LUẬN</b> .....	98
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	99
<b>PHIẾU ĐIỀU TRA</b> .....	100

## **DANH MỤC CÁC TỪ, CỤM TỪ VIẾT TẮT**

ANSV	: Alcatel Network Systems Vietnam
CBCNV	: Cán bộ công nhân viên
CNTT	: Công nghệ thông tin
DV	: Dịch vụ
KH	: Khách hàng
SXKD	: Sản xuất kinh doanh
NNL	: Nguồn nhân lực
NL	: Nhân lực
SXKD	: Sản xuất kinh doanh
VNPT	: Tập đoàn Bưu chính viễn thông Việt Nam



## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1. Kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh của VNPT –Technology năm 2012 - 2014 .....	34
Bảng 3.2. Thống kê về tuổi lao động VNPT –Technology đến tháng 12 năm 2014 .....	35
Bảng 3.3. Thống kê về thâm niên công tác tại công ty đến năm 2014 .....	36
Bảng 3.4. Thống kê trình độ lao động qua các năm.....	37
Bảng 3.5. Nhu cầu lao động hàng năm của công ty.....	38
Bảng 3.6. Kết quả tuyển dụng qua các năm của công ty .....	44
Bảng 3.7. Kết quả đào tạo qua các năm của công ty .....	53
Bảng 3.8. Thống kê thực trạng công tác tuyển dụng qua điều tra .....	57
Bảng 3.9. Thống kê thực trạng công tác đào tạo và phát triển qua điều tra.....	58
Bảng 3.10. Thống kê thực trạng lương và trợ cấp qua điều tra .....	58
Bảng 3.11. Thống kê thực trạng môi quan hệ công đồng qua điều tra .....	59
Bảng 3.12. Thống kê thực trạng môi trường làm việc và thăng tiến qua điều tra ....	60
Bảng 3.13. Thống kê thực trạng công tác sa thải và hưu trí qua điều tra .....	60

**DANH MỤC CÁC HÌNH**

Hình 3.1. Sơ đồ tổ chức công ty.....	32
Hình 3.2. Biểu đồ thống kê về tuổi lao động .....	35
Hình 3.3. Biểu đồ thống kê về thâm niên công tác .....	36