

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

PHẠM THÀNH CÔNG

**HOÀN THIỆN CÔNG TÁC QUẢN TRỊ NHÂN LỰC
TẠI VIỄN THÔNG THÁI NGUYÊN**

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG
Chuyên ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH

THÁI NGUYÊN - 2016

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

PHẠM THÀNH CÔNG

**HOÀN THIỆN CÔNG TÁC QUẢN TRỊ NHÂN LỰC
TẠI VIỆN THÔNG THÁI NGUYÊN**

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số: 60.34.01.02

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: TS. PHAN VĂN HÙNG

THÁI NGUYÊN - 2016

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu khoa học của riêng tôi. Các số liệu trích dẫn có nguồn gốc rõ ràng, kết quả nghiên cứu nêu trong luận văn là trung thực và chưa được công bố trong bất kỳ công trình nào khác.

Thái Nguyên, ngày tháng năm 2016

Tác giả

Phạm Thành Công

LỜI CẢM ƠN

Đề tài này là kết quả của quá trình học tập, nghiên cứu ở nhà trường với thực tiễn điều tra, phân tích cùng với sự hỗ trợ nỗ lực cố gắng của bản thân.

Để hoàn thành bản đề tài này ngoài sự cố gắng, sự nỗ lực của bản thân, tôi luôn nhận được sự giúp đỡ tận tình của nhiều cá nhân và tập thể.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn đến TS. Phan Văn Hùng, người đã tận tình chỉ bảo, hướng dẫn giúp đỡ tôi thực hiện và hoàn thành đề tài này.

Tôi xin chân thành cảm ơn Ban Giám hiệu, Phòng Đào tạo cũng như các khoa chuyên môn, phòng ban của Trường Đại học Kinh tế & Quản trị kinh doanh Thái Nguyên đã tạo điều kiện thuận lợi cho tôi trong quá trình học tập và nghiên cứu tại trường.

Tôi xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ nhiệt tình của tập thể các phòng/ban, các Trung tâm Viễn thông thuộc Viễn thông Thái Nguyên nơi tôi đang công tác; sự động viên, giúp đỡ của bạn bè, đồng nghiệp và gia đình đã chia sẻ những khó khăn trong suốt quá trình học tập và thực hiện luận văn tốt nghiệp này.

Tôi xin bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc đối với mọi sự giúp đỡ quý báu đó.

Tác giả luận văn

Phạm Thành Công

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC TỪ, CỤM TỪ VIẾT TẮT.....	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
DANH MỤC CÁC HÌNH.....	viii
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.....	3
4. Đóng góp của đề tài.....	3
5. Kết cấu đề tài.....	3
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ QUẢN TRỊ NHÂN LỰC	5
1.1. Cơ sở lý luận về quản trị nguồn nhân lực	5
1.1.1. Nhân lực và quản trị nhân lực	5
1.1.2. Sự cần thiết của việc hoàn thiện quản trị nhân lực trong doanh nghiệp	7
1.1.3. Nội dung của công tác quản trị nhân lực.....	9
1.1.4. Các nhân tố ảnh hưởng tới công tác QTNL của doanh nghiệp.....	25
1.2. Cơ sở thực tiễn về quản trị nguồn nhân lực	28
1.2.1. Kinh nghiệm về quản trị nguồn nhân lực của Viễn thông Thanh Hóa (VNPT Thanh Hóa).....	28
1.2.2. Kinh nghiệm về quản trị nguồn nhân lực của Tập đoàn Viettel - Chi nhánh Hải Dương	31
1.2.3. Bài học kinh nghiệm về quản trị nguồn nhân lực cho Viễn thông Thái Nguyên	32
Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	33
2.1. Các câu hỏi nghiên cứu	33
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	33
2.2.1. Phương pháp chọn điểm nghiên cứu.....	33

2.2.2. Phương pháp thu thập thông tin	34
2.2.3. Phương pháp tổng hợp thông tin	35
2.2.4. Phương pháp phân tích thông tin	35
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	37
Chương 3. THỰC TRẠNG CÔNG TÁC QUẢN TRỊ NHÂN LỰC TẠI	
VIỄN THÔNG THÁI NGUYÊN.....	38
3.1. Tổng quan về Viễn thông Thái Nguyên.....	38
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Viễn thông Thái Nguyên.....	38
3.1.2. Cơ cấu tổ chức của Viễn thông Thái Nguyên	39
3.1.3. Tình hình sản xuất kinh doanh của Viễn thông Thái Nguyên giai đoạn 2011 - 2014.....	40
3.2. Thực trạng công tác quản trị nhân lực tại Viễn thông Thái Nguyên	42
3.2.1. Tình hình nguồn nhân lực tại Viễn thông Thái Nguyên	42
3.2.2. Thực trạng quản trị nguồn nhân lực tại Viễn thông Thái Nguyên.....	48
3.2.3. Đánh giá của cán bộ nhân viên về công tác quản trị nguồn nhân lực tại Viễn thông Thái Nguyên	66
3.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến công tác quản trị nguồn nhân lực tại Viễn thông Thái Nguyên.....	76
3.3.1. Ảnh hưởng của nhân tố bên ngoài	76
3.3.2. Ảnh hưởng của nhân tố bên trong.....	77
3.4. Đánh giá chung công tác quản trị nhân lực tại Viễn thông Thái Nguyên	80
3.4.1. Những kết quả đạt được	80
3.4.2. Một số hạn chế, yếu kém và nguyên nhân	81
Chương 4. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN CÔNG TÁC	
QUẢN TRỊ NHÂN LỰC TẠI VIỄN THÔNG THÁI NGUYÊN.....	86
4.1. Phương hướng phát triển, mục tiêu nâng cao chất lượng nhân lực của Viễn thông Thái Nguyên.....	86
4.1.1. Phương hướng và mục tiêu kinh doanh của Viễn thông Thái Nguyên	86
4.1.2. Phương hướng, mục tiêu về công tác nguồn nhân lực.....	88
4.2. Giải pháp nhằm hoàn thiện công tác quản trị nhân lực tại Viễn thông Thái Nguyên	89

4.2.1. Thực hiện tốt công tác lập kế hoạch nguồn nhân lực.....	89
4.2.2. Đổi mới công tác tuyển chọn nguồn nhân lực	90
4.2.3. Cải cách, đổi mới việc bố trí sử dụng nguồn nhân lực	93
4.2.4. Thực hiện công tác đào tạo, phát triển nguồn nhân lực	93
4.2.5. Đảm bảo các chế độ đãi ngộ và phúc lợi cho người lao động	97
4.2.6. Hoàn thiện chế độ đề bạt, điều động nhân viên	99
4.2.7. Nâng cao chất lượng công tác đánh giá nhân lực	101
4.2.8. Áp dụng phương pháp phân tích định lượng đánh giá năng lực thực hiện công việc của nhân viên	102
4.2.9. Một số giải pháp khác	103
4.3. Một số kiến nghị đối với Tập đoàn Bru chính Viễn Thông	104
KẾT LUẬN	106
TÀI LIỆU THAM KHẢO	108
PHỤ LỤC	

DANH MỤC CÁC TỪ, CỤM TỪ VIẾT TẮT

ATVSLĐ	:	An toàn vệ sinh lao động
BCVT	:	Bưu chính viễn thông
BHLĐ	:	Bảo hiểm lao động
CBCNV	:	Cán bộ công nhân viên
CBQL	:	Cán bộ quản lý
CNTT	:	Công nghệ thông tin
CNV	:	Công nhân viên
CNH - HĐH	:	Công nghiệp hóa - Hiện đại hóa
DN	:	Doanh nghiệp
KHHNNL	:	Kế hoạch hoá nguồn nhân lực
LĐ	:	Lao động
NNL	:	Nguồn nhân lực
NSLĐ	:	Năng suất lao động
PCCN	:	Phòng chống cháy nổ
QTNL	:	Quản trị nhân lực
SX	:	Sản xuất
SXKD	:	Sản xuất kinh doanh
TTGD	:	Trung tâm giáo dục
VNPT	:	Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam
VTTN	:	Viễn thông Thái Nguyên
VSLĐ	:	Vệ sinh lao động

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1.	Kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh của Viễn thông Thái Nguyên qua các năm 2011 - 2014.....	42
Bảng 3.2.	Quy mô lao động của Viễn thông Thái Nguyên	42
Bảng 3.3.	Cơ cấu lao động theo độ tuổi năm 2014.....	43
Bảng 3.4.	Cơ cấu nguồn lao động theo trình độ đào tạo	45
Bảng 3.5.	Cơ cấu lao động theo giới tính tính năm 2014	46
Bảng 3.6.	Quỹ lương và thu nhập	46
Bảng 3.7.	Tình hình tuyển dụng lao động tại Viễn thông Thái Nguyên	53
Bảng 3.8.	Chi phí đào tạo của Viễn thông Thái Nguyên 2011 - 2014	56
Bảng 3.9.	Kinh phí chi cho BHLĐ	64
Bảng 3.10.	Đánh giá cán bộ, nhân viên về công tác lập kế hoạch nguồn nhân lực	66
Bảng 3.11.	Đánh giá của cán bộ, nhân viên về công tác tuyển dụng lao động.....	67
Bảng 3.12.	Đánh giá của cán bộ, nhân viên về công tác đào tạo và phát triển nhân lực.....	68
Bảng 3.13.	Đánh giá của cán bộ, nhân viên về công tác hoạch định, phân tích công việc	69
Bảng 3.14.	Đánh giá của cán bộ, nhân viên về sử dụng lao động và đánh giá.....	70
Bảng 3.15.	Đánh giá của cán bộ, nhân viên về lương thưởng và phúc lợi.....	71
Bảng 3.16.	Khảo sát cán bộ, nhân viên về những phúc lợi đáng được hưởng.....	72
Bảng 3.17.	Khảo sát cán bộ, nhân viên về những phúc lợi của công ty cần cải thiện	73
Bảng 3.18.	Đánh giá của cán bộ, nhân viên về quan hệ lao động	74
Bảng 3.19.	Đánh giá của cán bộ, nhân viên về cán bộ quản lý	75

DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 1.1. Sơ đồ tiến trình lập kế hoạch nhân lực.....	12
Hình 1.2. Quy trình tuyển dụng lao động	13
Hình 1.3. Trình tự xây dựng một chương trình đào tạo và phát triển	19
Hình 1.4. Sơ đồ phân chia lợi ích giữa lương bổng và đãi ngộ	23
Hình 3.1. Sơ đồ tổ chức của Viễn thông Thái Nguyên	40
Hình 3.2. Biểu đồ quy mô lao động của Viễn thông Thái Nguyên.....	43
Hình 3.3. Biểu đồ cơ cấu lao động theo độ tuổi năm 2014.....	44
Hình 3.4. Biểu đồ cơ cấu nguồn lao động theo trình độ đào tạo.....	45
Hình 3.5. Biểu đồ thu nhập bình quân người/tháng các năm 2011-2014	47
Hình 3.6. Sơ đồ phân công lao động	59
Hình 3.7: Biểu đồ kết quả đánh giá cán bộ, nhân viên về công tác lập kế hoạch nguồn nhân lực	67
Hình 3.8: Biểu đồ kết quả đánh giá của cán bộ, nhân viên về công tác tuyển dụng lao động.....	68
Hình 3.9: Biểu đồ kết quả đánh giá của cán bộ, nhân viên về công tác hoạch định, phân tích công việc.....	69
Hình 3.10: Biểu đồ kết quả đánh giá của cán bộ, nhân viên về công tác hoạch định, phân tích công việc.....	70
Hình 3.11: Biểu đồ kết quả đánh giá của cán bộ, nhân viên về lương thưởng và phúc lợi	71
Hình 3.12: Biểu đồ kết quả khảo sát CBNV về những phúc lợi đáng được hưởng	72
Hình 3.13: Biểu đồ kết quả khảo sát CBNV về những phúc lợi của công ty cần cải thiện	73
Hình 3.14: Biểu đồ kết quả đánh giá của cán bộ, nhân viên về quan hệ lao động.....	74
Hình 3.15: Biểu đồ kết quả đánh giá của cán bộ, nhân viên về cán bộ quản lý	74
Hình 4.1: Quy trình tuyển chọn nguồn nhân lực	91