

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

ĐINH XUÂN THANH

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
NGUỒN NHÂN LỰC TẠI VIỆN THÔNG BẮC NINH

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Chuyên ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ

THÁI NGUYÊN, 2016

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

ĐINH XUÂN THANH

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
NGUỒN NHÂN LỰC TẠI VIỆN THÔNG BẮC NINH

Chuyên ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ

Mã số: 60.34.04.10

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: TS. VŨ BÁ THỂ

THÁI NGUYÊN, 2016

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan tất cả các nội dung của Luận văn “*Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Viễn thông Bắc Ninh*” hoàn toàn do bản thân nghiên cứu và phát triển dưới sự hướng dẫn khoa học của **TS. Vũ Bá Thế**. Các số liệu và kết quả có được trong Luận văn tốt nghiệp có trích dẫn nguồn gốc và hoàn toàn trung thực, chưa được sử dụng.

Thái Nguyên, tháng 3 năm 2016

Tác giả luận văn

Đình Xuân Thanh

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình học tập và thực hiện đề tài “*Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Viễn thông Bắc Ninh*”, Tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ, động viên tận tình của nhiều cá nhân và tập thể. Tôi xin được bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc nhất tới tất cả các cá nhân và tập thể đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong học tập và nghiên cứu.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu, Phòng QLĐT Sau đại học, các Giáo sư, Tiến sĩ giảng dạy tại Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - những người đã trang bị cho tôi những kiến thức quý báu để giúp tôi hoàn thành luận văn này.

Tôi xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ tận tình của Giáo viên hướng dẫn **TS Vũ Bá Thế**

Trong quá trình thực hiện đề tài, tôi còn nhận được sự giúp đỡ và cộng tác của các đồng chí đồng nghiệp cùng cơ quan nơi tôi công tác. Tôi xin chân thành cảm ơn ban giám đốc Viễn thông Bắc Ninh đã hỗ trợ và cung cấp thông tin cho tôi hoàn thành luận văn này.

Tôi xin cảm ơn sự động viên, giúp đỡ của bạn bè, gia đình và đồng nghiệp đã chia sẻ, giúp đỡ và đóng góp nhiều ý kiến quý báu để tôi hoàn thành luận văn này.

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

Thái Nguyên, tháng 3 năm 2016

Tác giả luận văn

Đình Xuân Thanh

Số hóa bởi Trung tâm Học liệu – ĐHTN <http://www.lrc.tnu.edu.vn>

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC.....	iv
DANH MỤC CÁC TỪ, CỤM TỪ VIẾT TẮT.....	viii
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	ix
DANH MỤC CÁC HÌNH.....	xi
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. Ý nghĩa khoa học của đề tài	3
5. Kết cấu của luận văn	4
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ NÂNG CAO	
CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TRONG DOANH NGHIỆP	5
1.1. Cơ sở lý luận về nâng cao chất lượng NNL trong doanh nghiệp	5
1.1.1. Khái niệm nâng cao chất lượng NLL trong doanh nghiệp	5
1.1.2. Vai trò nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.....	8
1.1.3. Nội dung nghiên cứu nâng cao chất lượng NLL trong doanh nghiệp.....	10
1.1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.....	18
1.1.5. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng nguồn nhân lực	21
1.2. Cơ sở thực tiễn về nâng cao chất lượng NNL trong doanh nghiệp	24
1.2.1. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ở một số nước trên thế giới	24
1.2.2. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ở Việt Nam	26
1.2.3. Bài học về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đối với Viễn	

thông Bắc Ninh.....	31
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	32
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	32
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	33
2.2.1. Phương pháp thu thập số liệu.....	33
2.2.2. Phương pháp xử lý số liệu.....	34
2.2.3. Phương pháp phân tích số liệu	35
2.3. Các chỉ tiêu nghiên cứu.....	35
2.3.1. Nhóm chỉ tiêu về cơ cấu theo độ tuổi	35
2.3.2. Nhóm chỉ tiêu biểu hiện trình độ văn hoá của nguồn nhân lực	36
2.3.3. Chỉ tiêu biểu hiện kỹ năng của nguồn nhân lực.....	37
2.3.4. Chỉ tiêu biểu hiện trạng thái sức khỏe của nguồn nhân lực	38
Chương 3: THỰC TRẠNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI VIỆN THÔNG BẮC NINH	39
3.1. Khái quát về Viện thông Bắc Ninh	39
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển, chức năng, nhiệm vụ.....	39
3.1.2. Cơ cấu tổ chức của Viện thông Bắc Ninh.....	42
3.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của Viện thông Bắc Ninh	49
3.2. Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại Viện thông Bắc Ninh.....	54
3.2.1. Quy mô nguồn nhân lực	54
3.2.2. Phân tích cơ cấu nguồn nhân lực tại Viện thông Bắc Ninh	55
3.2.3. Trình độ chuyên môn của lao động tại Viện thông Bắc Ninh	60
3.2.4. Trình độ lý luận chính trị của CBNV Viện thông Bắc Ninh	66
3.2.5. Phân tích kết quả công việc.....	67
3.2.6. Tình trạng sức khỏe của cán bộ nhân viên Viện thông Bắc Ninh	68
3.2.7. Động cơ thúc đẩy nguồn nhân lực	71
3.2.8. Những tồn tại và thách thức về vấn đề người lao động	76

3.3. Các nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng NNL tại Viễn thông Bắc Ninh ...	77
3.3.1. Môi trường vĩ mô	77
3.3.2. Môi trường ngành.....	79
3.4. Đánh giá chung chất lượng NLL của Viễn thông Bắc Ninh.....	82
3.4.1. Những kết quả đạt được	82
3.4.2. Một số hạn chế và nguyên nhân.....	83
Chương 4: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI VIỄN THÔNG BẮC NINH	85
4.1. Mục tiêu phát triển của Viễn thông Bắc Ninh, mục tiêu nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Viễn thông Bắc Ninh	85
4.1.1. Mục tiêu phát triển của Viễn thông Bắc Ninh	85
4.1.2. Mục tiêu nâng cao chất lượng NNL của Viễn thông Bắc Ninh.....	85
4.2. Một số giải pháp nâng cao chất lượng NNL tại Viễn thông Bắc Ninh....	86
4.2.1. Đổi mới trong quy hoạch cán bộ, tuyển dụng, tuyển chọn nguồn nhân lực chất lượng	86
4.2.2. Nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho người lao động thông qua đào tạo	90
4.2.3. Hoàn thiện chế độ tiền lương, khen thưởng, phúc lợi và môi trường làm việc cho cán bộ nhân viên	93
4.2.4. Tăng cường kỷ luật lao động và phát huy tính sáng tạo của người lao động.....	97
4.2.5. Bổ sung công cụ hỗ trợ nâng cao chất lượng nguồn nhân lực	100
4.2.6. Xây dựng văn hóa doanh nghiệp.....	102
4.3. Một số kiến nghị.....	103
4.3.1. Đối với Tập đoàn Bưu chính Viễn Thông	103
4.3.2. Đối với Viễn thông Bắc Ninh	104
KẾT LUẬN	106

TÀI LIỆU THAM KHẢO	108
PHỤ LỤC	110

DANH MỤC CÁC TỪ, CỤM TỪ VIẾT TẮT

BC-VT	: Bưu chính - Viễn thông
BHXH	: Bảo hiểm xã hội
BHYT	: Bảo hiểm y tế
CNTT	: Công nghệ thông tin
DV	: Dịch vụ
HĐND	: Hội đồng nhân dân
KH	: Khách hàng
KHKD	: Kế hoạch kinh doanh
SXKD	: Sản xuất kinh doanh
UBND	: Ủy ban nhân dân
VNP	: Vinaphone
VNPT	: Tập đoàn Bưu chính viễn thông Việt Nam
VT- CNTT	: Viễn thông - Công nghệ thông tin
VTBN	: Viễn thông Bắc Ninh