

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

NGUYỄN HỒNG NGA

**PHÁT TRIỂN VĂN HÓA DOANH NGHIỆP
TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG
VIỆT NAM - CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

THÁI NGUYÊN - 2017

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

NGUYỄN HỒNG NGA

**PHÁT TRIỂN VĂN HÓA DOANH NGHIỆP
TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG
VIỆT NAM - CHI NHÁNH 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: PGS.TS. NGUYỄN HUY HOÀNG

THÁI NGUYÊN - 2017

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng, đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Những số liệu, thông tin và kết quả nghiên cứu trong luận văn là trung thực và chưa được sử dụng để bảo vệ bất cứ một luận văn nào. Mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện luận văn này đã được cảm ơn và các thông tin trích dẫn trong luận văn đều đã được ghi rõ nguồn gốc.

Thái Nguyên, tháng 3 năm 2017

Tác giả

Nguyễn Hồng Nga

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài: “*Phát triển văn hóa doanh nghiệp tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên*”, tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ, động viên 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 Đào tạo, các khoa, phòng của Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi về mọi mặt trong quá trình học tập và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ tận tình của giáo viên hướng dẫn **PGS.TS. NGUYỄN HUY HOÀNG**.

Tôi xin cảm ơn sự giúp đỡ, đóng góp nhiều ý kiến quý báu của các nhà khoa học, các thầy, cô giáo trong Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên.

Trong quá trình thực hiện đề tài, tôi còn được sự giúp đỡ và cộng tác của các đồng chí tại các địa điểm nghiên cứu, tôi xin chân thành cảm ơn các bạn bè, đồng nghiệp và gia đình đã tạo điều kiện mọi mặt để tôi hoàn thành nghiên cứu này.

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

Thái Nguyên, tháng 3 năm 2017

Tác giả

Nguyễn Hồng Nga

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT.....	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG	viii
DANH MỤC SƠ ĐỒ, HÌNH.....	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	3
4. Những đóng góp mới của đề tài.....	3
5. Bố cục của luận văn.....	3
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ VĂN HÓA DOANH NGHIỆP	5
1.1. Cơ sở lý luận	5
1.1.1. Một số khái niệm	5
1.1.2. Đặc điểm của văn hóa doanh nghiệp.....	7
1.1.3. Vai trò của văn hóa doanh nghiệp	8
1.1.4. Một số mô hình văn hóa doanh nghiệp	13
1.1.5. Phát triển văn hóa doanh nghiệp.....	14
1.1.6. Các nhân tố ảnh hưởng tới sự hình thành văn hóa doanh nghiệp.....	19
1.2. Cơ sở thực tiễn về văn hóa doanh nghiệp	23
1.2.1. Kinh nghiệm về văn hóa doanh nghiệp của Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam (Agribank)	23
1.2.2. Kinh nghiệm về văn hóa doanh nghiệp của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam (Vietcombank)	27

1.2.3. Bài học kinh nghiệm rút ra cho Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên.....	30
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	31
2.1. Câu hỏi nghiên cứu.....	31
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	31
2.2.1. Thu thập dữ liệu.....	31
2.2.2. Quy trình nghiên cứu.....	33
2.2.3. Phương pháp xử lý, tổng hợp dữ liệu.....	36
2.2.4. Phương pháp phân tích dữ liệu điều tra.....	36
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu.....	37
Chương 3: THỰC TRẠNG VĂN HÓA DOANH NGHIỆP TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN.....	41
3.1. Giới thiệu khái quát về Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam – Chi nhánh Thái Nguyên.....	41
3.1.1. Lịch sử hình thành phát triển Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên.....	41
3.1.2. Bộ máy tổ chức.....	42
3.1.3. Chức năng nhiệm vụ.....	42
3.1.4. Các sản phẩm dịch vụ.....	46
3.1.5. Kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2014-2016.....	49
3.2. Thực trạng văn hóa doanh nghiệp của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên.....	50
3.2.1. Cấu trúc hữu hình văn hóa doanh nghiệp của Ngân hàng.....	50
3.2.2. Những giá trị được tuyên bố và những quan niệm chung.....	55
3.3. Kết quả khảo sát về nội dung văn hóa doanh nghiệp của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên.....	59
3.3.1.Đánh giá của nhân viên về nội dung văn hóa của doanh nghiệp.....	59

3.3.2.Đánh giá của lãnh đạo về nội dung văn hóa doanh nghiệp.....	61
3.3.3. Đánh giá chung của các đối tượng khảo sát trong chi nhánh về nội dung văn hóa doanh nghiệp.....	62
3.3.4. Đánh giá của khách hàng về văn hóa của doanh nghiệp.....	65
3.4. Kết quả khảo sát nhận diện mô hình văn hóa doanh nghiệp hiện tại và định hướng trong tương lai của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên.....	66
3.4.1. Đánh giá về nhận diện về mô hình văn hóa doanh nghiệp	66
3.4.2. Đánh giá của lãnh đạo cấp cao về mô hình văn hóa doanh nghiệp.....	68
3.4.3. Đánh giá chung của các đối tượng khảo sát về mô hình văn hóa doanh nghiệp	70
3.5. Một số nhận xét đánh giá về văn hóa doanh nghiệp tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên.....	72
3.5.1. Những kết quả đạt được	72
3.5.2. Những hạn chế và nguyên nhân	73
Chương 4: ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN VĂN HÓA DOANH NGHIỆP TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN	75
4.1. Định hướng, mục tiêu phát triển văn hóa doanh nghiệp tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên.....	75
4.1.1.Định hướng	75
4.1.2.Mục tiêu.....	76
4.2. Giải pháp phát triển văn hóa doanh nghiệp tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên.....	77
4.2.1. Giải pháp hoàn thiện nội dung giá trị hữu hình	77
4.2.2. Giải pháp hoàn thiện nội dung giá trị tuyên bố và quan niệm chung.....	78
4.2.3. Hoàn thiện mô hình văn hóa doanh nghiệp của chi nhánh	79
4.3. Một số kiến nghị	86

4.3.1. Kiến nghị đối với Nhà nước.....	86
4.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam.....	87
KẾT LUẬN	88
TÀI LIỆU THAM KHẢO	89
PHỤ LỤC	91

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

DN	: Doanh nghiệp
NH TMCP	: Ngân hàng thương mại cổ phần
NXB	: Nhà xuất bản
PGD	: Phòng giao dịch
TNHH	: Trách nhiệm hữu hạn
VH	: Văn hóa
VHDN	: Văn hóa doanh nghiệp
Vietinbank Thái Nguyên	: Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam chi nhánh Thái Nguyên

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1. Kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2014 - 2016.....	49
Bảng 3.2. Cơ cấu giới tính và độ tuổi của cán bộ, nhân viên tại Vietinbank Thái Nguyên.....	58
Bảng 3.3. Cơ cấu theo trình độ	59
Bảng 3.4. Kết quả đánh giá của nhân viên về nội dung văn hóa của doanh nghiệp.....	60
Bảng 3.5. Kết quả đánh giá của lãnh đạo về nội dung văn hóa của doanh nghiệp.....	61
Bảng 3.6. Kết quả đánh giá chung về nội dung văn hóa của doanh nghiệp của nhân viên và lãnh đạo.....	62
Bảng 3.7. Kết quả đánh giá của khách hàng về nội dung văn hóa của doanh nghiệp.....	65
Bảng 3.8. Kết quả khảo sát nhận diện mô hình văn hóa doanh nghiệp hiện tại và định hướng trong tương lai - Đối tượng nhân viên.....	67
Bảng 3.9. Kết quả khảo sát nhận diện mô hình văn hóa doanh nghiệp hiện tại và định hướng trong tương lai - Đối tượng lãnh đạo.....	69
Bảng 3.10. Kết quả khảo sát nhận diện mô hình văn hóa doanh nghiệp hiện tại và định hướng trong tương lai - Tất cả các đối tượng khảo sát	71