

**ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ**

---

**PHẠM THỊ HỒNG THÚY**

**VĂN HÓA ỨNG XỬ TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN**  
**GIẢI PHÁP TÒA NHÀ THÔNG MINH**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH**  
**CHƯƠNG TRÌNH ĐỊNH HƯỚNG THỰC HÀNH**

**Hà Nội – 2015**

**ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ**

-----

**PHẠM THỊ HỒNG THÚY**

**VĂN HÓA ỨNG XỬ TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN**  
**GIẢI PHÁP TÒA NHÀ THÔNG MINH**

**Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh**

**Mã số: 60 34 01 02**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH**  
**CHƯƠNG TRÌNH ĐỊNH HƯỚNG THỰC HÀNH**

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: PGS. TS. ĐỖ MINH CƯỜNG**

**Hà Nội – 2015**

## **CAM KẾT**

Tôi cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi.

Các số liệu, kết quả nêu trong luận văn là trung thực và chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình nào khác.

## **LỜI CẢM ƠN**

Để hoàn thành Luận văn thạc sĩ này, tác giả xin được bày tỏ lòng biết ơn chân thành và sâu sắc nhất tới PGS, TS. Đỗ Minh Cường - Người thầy đã luôn tận tình hướng dẫn, chỉ bảo và tạo mọi điều kiện thuận lợi để tác giả hoàn thành luận văn một cách tốt nhất.

Tác giả xin trân trọng cảm ơn Quý thầy cô đã giảng dạy trong quá trình học thạc sĩ, Quý thầy cô trong Hội đồng bảo vệ đề cương, Quý thầy cô Khoa Quản trị kinh doanh và Khoa Sau đại học, Quý thầy cô trong Hội đồng chấm luận văn đã truyền đạt các kiến thức bổ ích, đồng thời có những góp ý quý báu về những thiếu sót, hạn chế của Luận văn, giúp tác giả nhận ra những vấn đề cần khắc phục để Luận văn được hoàn thiện hơn.

Tác giả xin trân trọng cảm ơn ban lãnh đạo, các cán bộ, nhân viên Công ty Cổ phần Giải pháp tòa nhà thông minh đã cung cấp các thông tin giá trị, đóng góp một phần quan trọng để tác giả hoàn thành Luận văn.

Xin được trân trọng cảm ơn những người thân trong gia đình, bạn bè đã tạo mọi điều kiện tốt nhất để tác giả có thể chuyên tâm vào việc nghiên cứu nội dung của Luận văn.

## MỤC LỤC

Danh mục các ký hiệu viết tắt .....	i
Danh mục bảng.....	ii
Danh mục hình vẽ .....	iii
Danh mục các sơ đồ .....	iii
MỞ ĐẦU .....	1
CHƯƠNG 1 TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU VÀ CƠ SỞ LÝ LUẬN.....	1
1.1. Tổng quan tình hình nghiên cứu .....	1
1.2. Cơ sở lý luận .....	1
1.2.1. Văn hoá .....	1
1.2.2. Văn hóa doanh nghiệp .....	1
1.2.3. Văn hóa ứng xử.....	1
CHƯƠNG 2 PHƯƠNG PHÁP VÀ THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU .....	1
2.1. Phương pháp nghiên cứu .....	1
2.2. Thiết kế quá trình nghiên cứu .....	1
2.2.1. Xác định vấn đề, đối tượng và mục đích nghiên cứu.....	1
2.2.2. Xác định số lượng mẫu nghiên cứu .....	1
2.2.3. Xây dựng thang đo và thiết kế bảng hỏi .....	1
2.2.4 Thu thập dữ liệu .....	1
2.2.5 Phân tích số liệu.....	1
2.2.6. Kết luận về kết quả nghiên cứu.....	1
CHƯƠNG 3 THỰC TRẠNG VĂN HÓA ỨNG XỬ TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN GIẢI PHÁP TÒA NHÀ THÔNG MINH .....	1
3.1. Tổng quan về Công ty IBS và quá trình xây dựng văn hóa doanh nghiệp, văn hóa ứng xử.....	1

3.1.1. Giới thiệu chung về công ty .....	1
3.1.2. Quá trình xây dựng, áp dụng văn hóa doanh nghiệp, văn hóa ứng xử của Công ty IBS .....	1
3.2. Nhận diện, đánh giá văn hóa doanh nghiệp, văn hóa ứng xử tại Công ty IBS.....	1
3.2.1. Các sản phẩm văn hóa hữu hình của IBS.....	1
3.2.2. Những giá trị được tuyên bố của IBS .....	1
3.2.3. Các ngầm định nền tảng và quan niệm chung.....	1
3.3. Khảo sát thực trạng văn hoá ứng xử tại Công ty IBS .....	1
3.3.1. Đánh giá chung về vai trò thực tế của văn hóa doanh nghiệp đối với công tác của đơn vị và bản thân .....	1
3.3.2. Đánh giá về cấu trúc văn hóa hữu hình của IBS.....	1
3.3.3. Đánh giá văn hóa ứng xử của Công ty IBS .....	1
3.4. Đánh giá chung văn hoá ứng xử tại Công ty Cổ phần Giải pháp tòa nhà thông minh.....	1
3.4.1. Những kết quả đạt được.....	1
3.4.2. Những hạn chế còn tồn tại và nguyên nhân.....	1
CHƯƠNG 4 MỘT SỐ GIẢI PHÁP XÂY DỰNG VÀ TRIỂN KHAI VĂN HÓA ỨNG XỬ TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN GIẢI PHÁP TÒA NHÀ THÔNG MINH .....	1
4.1. Phương hướng hoạt động của Công ty CP Giải pháp tòa nhà thông minh và vai trò của văn hóa ứng xử trong doanh nghiệp .....	1
4.2. Một số giải pháp xây dựng và triển khai văn hóa ứng xử tại IBS .....	1
4.2.1. Hoàn thiện thể chế, cơ chế quản trị và chiến lược của IBS trong giai đoạn tái cấu trúc doanh nghiệp. ....	1
4.2.2. Hoàn thiện hệ thống văn bản VHUX và đẩy mạnh việc tuyên truyền, giáo dục về văn hoá ứng xử.....	1

4.2.3. <i>Nêu cao vai trò và trách nhiệm xây dựng và phát huy VHDN của các cấp lãnh đạo và cá nhân người đứng đầu các đơn vị .....</i>	1
4.2.4. <i>Tăng cường đào tạo, phát triển nguồn nhân lực trên cơ sở các giá trị và quy chuẩn của văn hoá ứng xử.....</i>	1
4.2.5. <i>Xây dựng môi trường, phương pháp phát triển văn hoá tại công ty.....</i>	1
4.2.6. <i>Phát triển, mở rộng mối quan hệ giao tiếp - ứng xử với bên ngoài.....</i>	1
KẾT LUẬN .....	1
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	1

## DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU VIẾT TẮT

STT	Ký hiệu	Nguyên nghĩa
1	CBCNV	Cán bộ công nhân viên
2	CP	Cổ phần
3	IBS	Công ty Cổ phần Giải pháp tòa nhà thông minh
4	NXB	Nhà xuất bản
5	TP	Thành phố
6	VHDN	Văn hóa doanh nghiệp
7	VHUX	Văn hóa ứng xử



## DANH MỤC CÁC BẢNG

STT	Bảng	Nội dung	Trang
1	Bảng 3.1	Tình hình sản xuất kinh doanh của công ty	48
2	Bảng 3.2	Đánh giá chung về vai trò thực tế của văn hóa doanh nghiệp đối với công tác của đơn vị và bản thân	66
3	Bảng 3.3	Đánh giá về cấu trúc hữu hình của VHDN IBS	67
4	Bảng 3.4	Đánh giá văn hóa ứng xử giữa cấp trên và cấp dưới	68
5	Bảng 3.5	Đánh giá văn hóa ứng xử giữa cấp dưới và cấp trên	69
6	Bảng 3.6	Đánh giá văn hóa ứng xử giữa các thành viên	70
7	Bảng 3.7	Đánh giá văn hóa ứng xử với công việc	71
8	Bảng 3.8	Đánh giá văn hóa ứng xử với khách hàng	72
9	Bảng 3.9	Đánh giá văn hóa ứng xử với đối thủ cạnh tranh	72
10	Bảng 3.10	Đánh giá văn hóa ứng xử với môi trường thiên nhiên	73

## DANH MỤC CÁC HÌNH VẼ

STT	Hình vẽ	Nội dung	Trang
1	Hình 1.1	Mô hình 3 tầng văn hóa của Schein	9
2	Hình 3.1	Logo của Công ty IBS	51
3	Hình 3.2	Bộ nhận diện thương hiệu của Công ty IBS	52
4	Hình 3.3	Đồng phục làm việc của cán bộ kỹ thuật Công ty IBS	53

## DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ

STT	Sơ đồ	Nội dung	Trang
1	Sơ đồ 2.1	Mô hình nghiên cứu	41
2	Sơ đồ 3.1	Sơ đồ tổ chức Công ty CP Giải pháp tòa nhà thông minh	47

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

### Tiếng Việt

1. Trần Thuý Anh, 2008. *Thế ứng xử xã hội cổ truyền của người Việt Châu thổ Bắc Bộ qua một số ca dao tục ngữ*. Hà Nội: NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
2. Lê Thị Bùng, 2001. *Tâm lý học ứng xử*. Hà Nội: NXB Giáo Dục.
3. Đỗ Minh Cương, 2001. *Văn hoá kinh doanh và triết lý kinh doanh*. Hà Nội: Nhà xuất bản Chính trị Quốc gia.
4. Ngô Đình Giao, 1997. *Môi trường kinh doanh và đạo đức kinh doanh*. Hà Nội: NXB Giáo dục.
5. Trần Thị Vân Hoa, 2009. *Văn hóa doanh nghiệp*. Hà Nội: NXB Đại học Kinh tế quốc dân.
6. Phạm Mai Hương, 2005. *Nghệ thuật kinh doanh và ứng xử văn hóa một số nước trên thế giới*. Hà Nội: NXB Văn hóa Thông tin.
7. Dương Thị Liễu (chủ biên), 2012. *Giáo trình Văn hoá kinh doanh*. Tái bản lần thứ nhất. Hà Nội: NXB Đại học Kinh tế Quốc dân.
8. Hồ Chí Minh, 1993. *Toàn tập, tập 5*. Hà Nội: Nhà xuất bản Chính trị Quốc gia.
9. Phùng Xuân Nhạ, 2011. *Nhân cách doanh nhân và văn hoá kinh doanh ở Việt Nam trong thời kỳ đổi mới, hội nhập quốc tế*. Hà Nội: Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Hà Nội.
10. Bùi Xuân Phong, 2009. *Đạo đức kinh doanh và văn hóa doanh nghiệp*. Hà Nội: Nhà xuất bản Thông tin và truyền thông.
11. Nguyễn Mạnh Quân, 2007. *Đạo đức kinh doanh và Văn hoá Công ty*. Hà Nội: Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân.
12. Trần Ngọc Thêm, 2004. *Tìm về bản sắc văn hoá Việt Nam*. Thành phố Hồ Chí Minh: Nhà xuất bản Tổng hợp Thành phố Hồ Chí Minh.

## **Tiếng Anh**

13. Deal T.E and Kennedy, 2000. *Corporate Cultures: The Rites and Rituals of Corporate Life*. London: Penguin.

14. Edgar H. Schein, 1992. *Organizational Culture and Leadership*. 3<sup>rd</sup> edition. San Francisco: Jossey-Bass.

Schneider, Susan C., 1988. *National vs. corporate culture: Implications for human resource management*. Human Resource Management, 9, Volume 27, pp.231-246.