

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ

NGUYỄN THỊ LAN HƯƠNG

PHÁT TRIỂN VĂN HÓA DOANH NGHIỆP
TẠI TẬP ĐOÀN VIÊN THÔNG QUÂN ĐỘI

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN LÝ KINH TẾ
CHƯƠNG TRÌNH ĐỊNH HƯỚNG THỰC HÀNH

Hà Nội - 2015

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

NGUYỄN THỊ LAN HƯƠNG

**PHÁT TRIỂN VĂN HÓA DOANH NGHIỆP
TẠI TẬP ĐOÀN VIÊN THÔNG QUÂN ĐỘI**

Chuyên ngành : Quản lý kinh tế

Mã số : 60 34 04 10

**LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN LÝ KINH TẾ
CHƯƠNG TRÌNH ĐỊNH HƯỚNG THỰC HÀNH**

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:

**XÁC NHẬN CỦA
CÁN BỘ HƯỚNG DẪN**

**XÁC NHẬN CỦA CHỦ TỊCH HĐ
CHẤM LUẬN VĂN**

Hà Nội - 2015

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan:

- (1) Luận văn này là sản phẩm nghiên cứu của tôi;*
- (2) Số liệu trong Luận văn được điều tra là trung thực, có nguồn gốc rõ ràng;*
- (3) Tôi xin chịu trách nhiệm về nghiên cứu của mình.*

Hà Nội, ngày tháng năm 2015

Học viên

Nguyễn Thị Lan Hương

LỜI CẢM ƠN

Để có được Luận văn này, bản thân tôi đã nhận được sự giúp đỡ nhiệt tình và sự quan tâm sâu sắc của Nhà trường, thầy cô, gia đình, bạn bè. Nhân dịp hoàn thành Luận văn, tôi xin chân thành bày tỏ sự biết ơn đến các thầy cô giáo đã trang bị cho tôi những kiến thức quý báu. Đặc biệt, tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc tới thầy hướng dẫn: PGS, TS. Nguyễn Ngọc Hồi, người đã trực tiếp giúp đỡ tôi trong suốt một năm qua, để tôi có cơ hội trau dồi kiến thức, hoàn thành tốt luận văn của mình.

Tôi cũng xin trân trọng cảm ơn lãnh đạo, chỉ huy, cán bộ, công nhân viên Tập đoàn Viễn thông Quân đội, nơi tôi công tác, đã tạo điều kiện thuận lợi cho tôi khảo sát thu thập số liệu, cung cấp đầy đủ thông tin, báo cáo; giúp đỡ, tạo điều kiện về thời gian và động viên tôi hoàn thành khóa học.

Xin gửi lời cảm ơn đến bạn bè, đồng nghiệp và những người thân trong gia đình đã động viên, giúp đỡ tôi hoàn thành khóa học này.

Hà nội, ngày 15 tháng 5 năm 2015

Học viên

Nguyễn Thị Lan Hương

MỤC LỤC

Danh mục các ký hiệu viết tắt.....	1
Danh mục các bảng	2
Danh mục các hình vẽ, đồ thị.....	3
Danh mục các phụ lục	3
MỞ ĐẦU	Error! Bo
Chương 1.TỔNG QUAN TÀI LIỆU VÀ TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU.....	Error! Bo
1.1.Về các công trình nghiên cứu văn hóa doanh nghiệp nói chung	Error! Bo
1.2. Về các công trình nghiên cứu văn hóa doanh nghiệp trong các Công ty viễn thông nói chung và Viettel nói riêng.....	Error! Bo
1.3. Những vấn đề đặt ra cần nghiên cứu.....	Error! Bo
Chương 2. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ VĂN HÓA DOANH NGHIỆP.....	Error! Bo
VÀ PHÁT TRIỂN VĂN HÓA DOANH NGHIỆP	Error! Bo
2.1. Văn hóa doanh nghiệp và các nhân tố hình thành văn hóa doanh nghiệp	Error! Bo
2.1.1. Khái niệm văn hóa doanh nghiệp và những biểu hiện của nó	Error! Bo
2.1.2. Các nhân tố hình thành văn hóa doanh nghiệp và nét đặc thù văn hóa doanh nghiệp	Error! Bo
2.2. Quan niệm về phát triển văn hóa doanh nghiệp và các nhân tố chi phối phát triển văn hóa doanh nghiệp	Error! Bo
2.2.1. Quan niệm về phát triển văn hóa doanh nghiệp.....	Error! Bo
2.2.2. Các nhân tố chi phối sự phát triển văn hóa doanh nghiệp	Error! Bo
Chương 3. PHƯƠNG PHÁP VÀ THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU.....	Error! Bo
3.1. Phương pháp luận.....	Error! Bo
3.2. Các phương pháp nghiên cứu cụ thể.....	Error! Bo
3.2.1. Phương pháp thu thập dữ liệu, tài liệu sơ cấp và thứ cấp	Error! Bo
3.2.2. Phương pháp xử lý tài liệu, số liệu.....	Error! Bo

Chương 4. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN VĂN HÓA DOANH NGHIỆP

TẠI TẬP ĐOÀN VIỄN THÔNG QUÂN ĐỘI.....Error! Bookmark not defined.

4.1. Tổng quan về Tập đoàn viễn thông Quân đội.....Error! Bookmark not defined.

4.1.1. Quá trình hình thành và chức năng, nhiệm vụError! Bookmark not defined.

4.1.2. Cơ cấu tổ chức.....Error! Bookmark not defined.

4.1.3. Tình hình kinh doanh và thành tựuError! Bookmark not defined.

4.2. Quá trình hình thành, phát triển và nét đặc thù văn hóa doanh nghiệp tại

ViettelError! Bookmark not defined.

4.2.1. Sự hình thành và quá trình phát triển văn hóa doanh nghiệp tại ViettelError! Bookmark not defined.

4.2.2. Các biểu hiện của văn hóa doanh nghiệp tại Viettel.....Error! Bookmark not defined.

4.2.3. Nét đặc thù trong văn hóa doanh nghiệp tại Viettel và vai trò của nó

trong kinh doanh.....Error! Bookmark not defined.

4.3. Kết quả khảo sát điều tra và phân tích SWOT nhân tố văn hóa doanh

niệp tại ViettelError! Bookmark not defined.

4.3.1. Kết quả khảo sát điều tra về nhận thức văn hóa doanh nghiệp tại

ViettelError! Bookmark not defined.

4.3.2. Phân tích SWOT nhân tố văn hóa doanh nghiệp tại ViettelError! Bookmark not defined.

4.4. Một số khó khăn, bất cập trong duy trì và phát triển văn hóa doanh

niệp tại Viettel trong quản lý và kinh doanh.....Error! Bookmark not defined.

4.4.1. Những bất cập trong xây dựng văn hóa doanh nghiệp tại Viettel - đánh

giá từ kết quả khảo sát bằng bảng hỏi.....Error! Bookmark not defined.

4.4.2. Viettel đang bước vào một giai đoạn kinh doanh mới dự báo khó khăn

hơn.....Error! Bookmark not defined.

4.4.3. Văn hóa doanh nghiệp của Viettel vẫn còn nhiều tồn tạiError! Bookmark not defined.

Chương 5. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN VĂN HÓA DOANH NGHIỆP TẠI

VIETTEL TRONG KINH DOANH THỜI KỲ HỘI NHẬP QUỐC TẾError! Bookmark not defined.

5.1. Tiếp tục hoàn thiện các quy chế, quy định về văn hóa doanh nghiệp của Viettel	Error! B
5.2. Tiếp tục đẩy mạnh giáo dục, nâng cao nhận thức giữ gìn và phát huy nét đặc thù văn hóa doanh nghiệp cho toàn thể người lao động của Viettel	Error! B
5.3. Phát triển văn hóa doanh nghiệp Viettel phải hướng vào mục tiêu sản xuất kinh doanh và khách hàng	Error! B
5.4. Kết hợp giữa tính đặc thù của doanh nghiệp quân đội với yêu cầu của kinh tế thị trường, của hội nhập quốc tế trong duy trì và phát triển văn hóa doanh nghiệp Viettel	Error! B
KẾT LUẬN	Error! B
TÀI LIỆU THAM KHẢO	4
PHỤ LỤC	

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU VIẾT TẮT

STT	Ký hiệu	Nguyên nghĩa
1	CNTT	Công nghệ thông tin
2	DN	Doanh nghiệp
3	DNNN	Doanh nghiệp nhà nước
4	KTTT	Kinh tế thị trường
5	Nhà xuất bản	Nhà xuất bản
6	VHDN	Văn hóa doanh nghiệp
7	XHCN	Xã hội chủ nghĩa

DANH MỤC CÁC BẢNG

STT	Số hiệu	Tên bảng	Trang
1	Bảng 4.1	Cơ cấu tổ chức của Viettel	33
2	Bảng 4.2	Kết quả khảo sát về mức ảnh hưởng của nhân tố VHDN tại Viettel	63

DANH MỤC CÁC HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ

STT	Số hiệu	Tên biểu đồ	Trang
1	Hình 1.1	Sơ đồ các cấp độ VHDN theo Edgar Henry Schein	5
2	Hình 1.2	Sơ đồ các cấp độ VHDN theo PGS Dương Thị Liễu	6
3	Hình 2.1	Hệ biểu trưng trực quan	15
4	Hình 2.2	Hệ biểu trưng phi trực quan	16
5	Hình 4.1	Biểu đồ Doanh thu của Tập đoàn giai đoạn 2000-2014	35
6	Hình 4.2	Biểu đồ Lợi nhuận của Tập đoàn giai đoạn 2011-2014	36
7	Hình 4.3	Thị phần các DN cung cấp dịch vụ điện thoại di động	37
8	Hình 4.4	Thị phần các DN cung cấp dịch vụ điện thoại di động 2G	37
9	Hình 4.5	Thị phần các DN cung cấp dịch vụ điện thoại di động 3G	38
10	Hình 4.6	Thị phần các DN cung cấp dịch vụ internet	38
11	Hình 4.7	Logo và slogan Viettel	48

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Lê Anh, 2013. *Xây dựng văn hóa doanh nghiệp Việt*. <http://nguyenbatung.com/chia-se/doanh-nghiep-kinh-doanh/xay-dung-van-hoa-doanh-nghiep-viet-nam/>. [Ngày truy cập: 20 tháng 11 năm 2013].
2. Bộ Thông tin và Truyền thông, 2013. *Sách trắng công nghệ thông tin và truyền thông Việt Nam*. Hà Nội: Nhà xuất bản Thông tin và Truyền thông.
3. TS. Đỗ Minh Cương, 2001. *Văn hóa kinh doanh và Triết lý kinh doanh*,. Hà Nội: Nhà xuất bản CTQG.
4. Nguyễn Văn Dung và cộng sự, 2010. *Văn hóa tổ chức và lãnh đạo*. Hà Nội: Nhà xuất bản Giao Thông Vận Tải.
5. Đảng Cộng sản Việt Nam, 1998. *Văn kiện Hội nghị lần thứ năm Ban Chấp hành Trung ương khóa VIII*. Hà Nội: Nhà xuất bản CTQG.
6. Đảng Cộng sản Việt Nam, 2011. *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XI*,. Hà Nội: Nhà xuất bản CTQG.
7. Trần Thị Thu Hà, 2013. *Xây dựng VHDN tại Công ty dịch vụ viễn thông Vinaphone*. Hà Nội: Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông.
8. Đỗ Thị Hà Hạnh, 2010. *Phát triển VHDN của Công ty thông tin di động*. Hà Nội: Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông.
9. Nguyễn Thị Việt Hoa, 2013. *VHDN tại VNPT Bắc Giang*. Hà Nội: Luận văn Thạc sĩ Quản trị Kinh doanh, Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông, .
10. Đỗ Thị Phi Hoài, 2009. *Văn hóa doanh nghiệp*. Hà Nội: Nhà xuất bản Tài Chính.
11. Trần Thị Huyền, 2013. *Duy trì và phát triển VHDN Viettel để phát triển bền vững và hội nhập quốc tế*. Hà Nội: Luận văn Thạc sĩ Quản trị Kinh doanh, Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông.
12. Mijnd Hujier, 2008. *Lợi thế văn hóa - The cultural advantage*. Hồ Chí Minh: Nhà xuất bản Trẻ.

13. David H. Maister, 2005. *Bản sắc VHDN*. Hà Nội: Nhà xuất bản Thống Kê.
14. Dương Thị Liễu, 2011. *Giáo trình văn hóa kinh doanh*. Hà Nội: Nhà xuất bản Đại học Kinh tế quốc dân.
15. Lưu Thị Tuyết Nga, 2012. *VHDN tại công ty cổ phần xuất nhập khẩu lâm thủy sản Bến Tre*. Hồ Chí Minh Luận văn Thạc sĩ Kinh tế, Đại học Kinh tế .
16. Phan Ngọc, 2006. *Bản sắc văn hóa Việt Nam*. Hà Nội: Nhà xuất bản Văn Hóa.
17. Nhiều tác giả, 2007. *Văn hóa kinh doanh những góc nhìn*. Hồ Chí Minh: Nhà xuất bản Trẻ.
18. Bùi Xuân Phong, 2006. *Đạo đức kinh doanh và VHDN*. Hà Nội: Nhà xuất bản Thông tin và truyền thông.
19. Quang Phương, 2014. *Thủ tướng Nguyễn Tấn Dũng: Viettel phải liên tục phấn đấu để xứng đáng là niềm tự hào của Việt Nam*. Báo Quân đội nhân dân ngày 12 - 3 - 2015.
20. Trần Hữu Quang và Nguyễn Công Thắng, 2007. *Văn hoá kinh doanh những góc nhìn*. Hồ Chí Minh: Nhà xuất bản Trẻ.
21. Nguyễn Mạnh Quân, 2004. *Đạo đức kinh doanh và VHDN*. Hà Nội: Nhà xuất bản Lao động xã hội.
22. Nguyễn Mạnh Quân, 2007. *Đạo đức kinh doanh và VHDN*. Hà Nội: Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân.
23. Quân đội nhân dân Việt Nam, 2009. *Lịch sử Tổng Công ty viễn thông Quân đội - Viettel (1989-2009)*. Hà Nội: Nhà xuất bản Quân đội nhân dân.
24. Đỗ Thị Thanh Tâm, 2006. *Xây dựng VHDN cho các doanh nghiệp Việt Nam trong xu thế hội nhập kinh tế quốc tế*. Hồ Chí Minh: Luận văn Thạc sĩ Kinh tế, Đại học Kinh tế.
25. Tập đoàn viễn thông Quân đội, Bộ quy tắc ứng xử, thỏa ước lao động tập thể, điều lệ hoạt động của Công đoàn, Đoàn Thanh niên.

26. Tập đoàn viễn thông Quân đội. *Nội san người Viettel*, số 1, 3 năm 2012; số 10 năm 2014.
27. Thủ tướng Chính phủ, 2009. *Quyết định 2079/QĐ-TTg về thành lập Công ty mẹ Tập đoàn viễn thông Quân đội*. Hà Nội, tháng 12 năm 2009.
28. Thủ tướng Chính phủ, 2010. *Quyết định 1775/QĐ-TTg về phê duyệt đề án “đưa Việt Nam sớm trở thành nước mạnh về công nghệ thông tin và truyền thông”*. Hà Nội, tháng 9 năm 2010.
29. Ngô Quang Thuật, *Xây dựng và thay đổi văn hóa doanh nghiệp*, <http://www.thuvien.cuatoi.net/sach-viet/chitiet/xem/7195/xay-dung-va-thay-doi-van-hoa-doanh-nghiep-ngo-quang-thuat-109-trang.html>. [Ngày truy cập: 20 tháng 11 năm 2013].
30. Nguyễn Đại Phước Tiên, 2010. *Nghiên cứu các yếu tố văn hóa công ty có ảnh hưởng đến kết quả hoạt động kinh doanh trong các doanh nghiệp*. Hồ Chí Minh: Luận văn Thạc sĩ Kinh tế.
31. Trương Vũ Tuấn Tú, 2010. *Văn hóa kinh doanh của Ngân hàng Đầu Tư và Phát Triển Việt Nam - Thực trạng và một số giải pháp hoàn thiện đến năm 2020*. Hồ Chí Minh: Luận văn Thạc sĩ Kinh tế, thành phố.
32. Phan Quốc Việt và Nguyễn Huy Hoàng, 2013. *Xây dựng văn hóa doanh nghiệp - Yếu tố quyết định sự trường tồn của doanh nghiệp*. www.vnpost.vn. [Ngày truy cập: 20 tháng 11 năm 2013].
33. Trần Quốc Vượng, 2003. *Văn hóa Việt Nam, tìm tòi và uy ngẫm*. Hà Nội: Nhà xuất bản Văn học.