

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

HOÀNG THỊ KIM NGÂN

**PHÁT TRIỂN VĂN HOÁ DOANH NGHIỆP
CỦA CHI NHÁNH NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN
NGOẠI THƯƠNG HẢI DƯƠNG**

**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

HOÀNG THỊ KIM NGÂN

**PHÁT TRIỂN VĂN HOÁ DOANH NGHIỆP
CỦA CHI NHÁNH NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN
NGOẠI THƯƠNG HẢI DƯƠNG**

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số: 60 34 05

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

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

XÁC NHẬN CỦA GVHD

XÁC NHẬN CỦA CHỦ TỊCH HĐ

Hà Nội – 2015

CAM KẾT

Tôi xin cam đoan Luận văn này là do chính tôi nghiên cứu và thực hiện. Các thông tin và số liệu sử dụng trong Luận văn được trích dẫn đủ nguồn tài liệu, kết quả phân tích trong Luận văn là trung thực. Luận văn không trùng với bất kỳ đề tài nghiên cứu khoa học nào.

Ngày 29 tháng 05 năm 2015

Tác giả

Hoàng Thị Kim Ngân

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 Cương – 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 các cán bộ, nhân viên Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam 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.

Tác giả

Hoàng Thị Kim Ngân

MỤC LỤC

Danh mục các từ viết tắt.....	i
Danh mục các bảng	ii
MỞ ĐẦU	3
CHƯƠNG 1. MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CHUNG VỀ VĂN HOÁ DOANH NGHIỆP VÀ VĂN HÓA CỦA VIETCOMBANK	Error!
Bookmark not defined.	
1.1. Khái niệm về văn hóa doanh nghiệp	Error! Bookmark not defined.
1.1.1. Khái niệm, cấu trúc của văn hóa doanh nghiệp.....	Error! Bookmark not defined.
1.1.2. Vai trò, nhiệm vụ của văn hóa doanh nghiệp.....	Error! Bookmark not defined.
1.1.3 Sự hình thành và phát triển văn hóa doanh nghiệp	Error! Bookmark not defined.
1.1.4 Ảnh hưởng của văn hóa doanh nghiệp đến hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.....	Error! Bookmark not defined.
1.2. Văn hóa doanh nghiệp trong một số ngân hàng thương mại ở nước ta	Error! Bookmark not defined.
1.2.1. Các nhân tố ảnh hưởng đến việc xây dựng và phát triển VHDN trong NHTM.....	Error! Bookmark not defined.
1.2.2. Tình hình xây dựng và thực hiện VHDN trong một số ngân hàng thương mại của nước ta hiện nay	Error! Bookmark not defined.
1.3. Nguồn gốc và nội dung của hệ thống Văn hóa Vietcombank	Error! Bookmark not defined.
1.3.1 Nguồn gốc lịch sử phát triển hệ thống Vietcombank.....	Error! Bookmark not defined.

1.3.2 Văn hóa Vietcombank.....	Error! Bookmark not defined.
CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG VĂN HOÁ DOANH NGHIỆP TẠI CHI NHÁNH	
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG HẢI DƯƠNG	
.....Error! Bookmark not defined.	
2.1. Khái quát về Chi nhánh NH TMCP Ngoại thương Hải Dương	Error!
Bookmark not defined.	
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển..	Error! Bookmark not defined.
2.1.2. Đặc điểm nguồn nhân lực tại Vietcombank Hải Dương.....	Error!
Bookmark not defined.	
2.2. Việc thực hiện văn hóa doanh nghiệp tại Vietcombank Hải Dương	
Error! Bookmark not defined.	
2.2.1. Quá trình xây dựng và áp dụng Văn hóa Vietcombank tại Chi	
nhánh Hải Dương.	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Các điểm nổi bật của Văn hóa doanh nghiệp tại VCB Hải	
Dương.....	60
2.2.3. Đánh giá kết quả xây dựng và phát triển văn hóa doanh nghiệp tại	
Vietcombank Hải Dương.	Error! Bookmark not defined.
2.2.4. Những nguyên nhân của những tồn tại, hạn chế.	Error! Bookmark
not defined.	
CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN VĂN HOÁ DOANH NGHIỆP TẠI	
CHI NHÁNH NH TMCP NGOẠI THƯƠNG HẢI DƯƠNG.....Error!	
Bookmark not defined.	
3.1. Hoàn thiện thể chế quản trị và xây dựng VHDN của Vietcombank	
Error! Bookmark not defined.	
3.2. Tổ chức bộ phận tham mưu và kiểm soát quá trình xây dựng , phát triển	
của VHDN tại Chi nhánh.....	Error! Bookmark not defined.

3.3. Người lãnh đạo phải là tấm gương cho toàn Chi nhánh.....	Error!
Bookmark not defined.	
3.4. Bồi dưỡng và nâng cao nhận thức về VHDN cho cán bộ	Error!
Bookmark not defined.	
3.5. Có chính sách khách hàng hợp lý theo định hướng của VHDN ...	Error!
Bookmark not defined.	
3.6. Xây dựng đạo đức kinh doanh và tích cực thực hiện trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp.	Error! Bookmark not defined.
3.7. Xây dựng VHDN phải có chiến lược và thời gian	Error! Bookmark not defined.
KẾT LUẬN	Error! Bookmark not defined.
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	5

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

STT	Từ viết tắt	Nguyên nghĩa
1	ACB	Ngân hàng TMCP Á châu
2	Agribank	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam
3	BIDV	Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam
4	LienVietPostbank	Ngân hàng TMCP Bưu điện Liên Việt
5	NHTM	ngân hàng thương mại
6	VHDN	Văn hóa doanh nghiệp
7	Vietcombank	Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam
8	Vietinbank	Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1: Tổng hợp cơ cấu lao động qua các năm	Error! Bookmark not defined.
Bảng 2.2: Bảng tổng kết hoạt động kinh doanh.....	Error! Bookmark not defined.
Bảng 2.3: Số liệu về sự nhận thức của cán bộ về biểu hiện của VHDN...	Error! Bookmark not defined.

MỞ ĐẦU

1. Sự cần thiết của việc nghiên cứu đề tài

Trong bối cảnh toàn cầu hóa, Việt Nam đang phải thực hiện mở cửa các hoạt động kinh tế để thúc đẩy phát triển đất nước. Cùng với đó, là các cam kết mở cửa trong lĩnh vực tài chính - ngân hàng nên trong thập kỷ qua có sự gia tăng đáng kể về số lượng các tổ chức tài chính ở Việt Nam, nhiều tổ chức đã có sự phát triển nhanh chóng; Do đó sức ép cạnh tranh ngày càng tăng lên, để tối đa hóa lợi nhuận trong kinh doanh của các ngân hàng thương mại, ngoài các yếu tố về vốn, công nghệ, nguồn nhân lực, ... thì Văn hóa doanh nghiệp (VHDN) có vai trò đặc biệt quan trọng để mỗi ngân hàng hoàn chỉnh, nâng cao thương hiệu của mình trong điều kiện cạnh tranh ngày nay. VHDN sẽ tạo nên những nét riêng, sức hấp dẫn cho doanh nghiệp, góp phần lớn định hình tính cách, phong thái của những con người trong doanh nghiệp, nó sẽ ảnh hưởng trực tiếp tới sự phát triển bền vững hay suy thoái của doanh nghiệp.

Có thể nói, chưa bao giờ các ngân hàng lại chăm lo, xây dựng hình ảnh cho mình đến vậy. Thuật ngữ "văn hóa doanh nghiệp" được nhắc đến nhiều, được đề cập, vận dụng ở các ngân hàng. Tầm quan trọng của nó được tất cả thừa nhận, tuy nhiên việc xây dựng và thực hiện sao cho có hiệu quả lại là một vấn đề không đơn giản.

Vietcombank – nơi hàng ngày tôi được làm việc và học hỏi từ các thế hệ đi trước, có thể tự hào là một doanh nghiệp giàu tính văn hóa. Với bề dày lịch sử hơn nửa thế kỷ hình thành và phát triển, những thế hệ đi trước đã tạo dựng nên một Vietcombank lớn mạnh, thành công và vững bước với vị trí **“Ngân hàng số 1 Việt Nam”**; Truyền thống lịch sử, văn hóa và thương hiệu đã không ngừng hun đúc, phát huy mạnh mẽ tạo lên một tính cách, một văn hóa Vietcombank với những đặc trưng riêng rất quý báu. Điều đó cũng phần nào được thể hiện ở Vietcombank Hải Dương. Với sự xuất hiện muôn trên địa bàn

Hải Dương, mà điểm xuất phát không dựa trên cơ sở nào cũ nên Vietcombank Hải Dương đã gặp không ít khó khăn trong hoạt động, xây dựng thương hiệu của mình tại địa bàn. Do vậy, việc nghiên cứu và đánh giá tình hình thông qua đó kết hợp giữa lý luận và thực tiễn để đề xuất các mô hình, hướng đi phù hợp nhằm phát triển văn hóa Vietcombank, tạo được lợi thế cạnh tranh, tạo dựng hình ảnh và nâng cao vị thế của Vietcombank hơn nữa trên địa bàn tỉnh là vô cùng cần thiết trong giai đoạn cạnh tranh hết sức khốc liệt hiện nay.

Từ những phân tích trên cho thấy, việc chọn vấn đề ***Phát triển văn hóa doanh nghiệp của Chi nhánh Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương Hải Dương*** làm đề tài nghiên cứu Luận văn của mình là xuất phát từ nhu cầu của thực tiễn doanh nghiệp và địa phương.

2. Câu hỏi nghiên cứu

Văn hoá kinh doanh, văn hoá doanh nghiệp Việt Nam nói chung và văn hoá doanh nghiệp của Vietcombank nói riêng là đề tài đã được nhiều tác giả nghiên cứu. Tuy nhiên, luận văn này sẽ xem xét việc phát triển văn hoá doanh nghiệp của Vietcombank Hải Dương – là một thành viên trong hệ thống Vietcombank; Nghiên cứu đề tài luận văn cần tập trung vào giải quyết các câu hỏi nghiên cứu sau :

1. Văn hóa doanh nghiệp là gì? Vai trò và khả năng áp dụng của nó trong quản trị một ngân hàng thương mại ở nước ta hiện nay?
2. Thực trạng văn hóa doanh nghiệp của Vietcombank Hải Dương hiện nay thế nào? Vì sao cần đặt vấn đề để tiếp tục hoàn thiện, phát triển nó?
3. Cần những phương hướng và giải pháp gì để phát triển VHDN của Vietcombank Hải Dương trong giai đoạn hiện nay?

3. Tình hình nghiên cứu có liên quan

VHDN hiện nay vẫn còn là khái niệm khá mơ hồ với rất nhiều người, và hiện nay đang là đề tài tranh luận sôi nổi trên các diễn đàn của giới doanh

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt

1. Đỗ Minh Cương, 2001. *Văn hoá kinh doanh và triết lý kinh doanh*. Hà Nội: Nhà xuất bản Chính trị Quốc gia.
2. Đỗ Minh Cương, 2013. *Những yếu tố tác động đến nhân cách doanh nhân và văn hóa kinh doanh Việt Nam*. Tạp chí khoa học ĐHQGHN, 1, Kinh tế và Kinh doanh.
3. Đỗ Minh Cương và Phương Kỳ Sơn, 1996. *Vai trò con người trong quản lý doanh nghiệp*, Hà Nội: NXB Chính trị Quốc gia.
4. Đỗ Minh Cương, Quách Thị Ngọc Hà, 2015. *Thực trạng về thu hút và quản lý nguồn nhân lực chất lượng cao tại một số địa phương và tổ chức công ở nước ta*. Kỷ yếu Hội thảo "Khoa học lãnh đạo, quản lý và công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ lãnh đạo và doanh nhân Việt Nam hiện nay", trang 52-65. Đà Nẵng, ngày 13 tháng 01 năm 2015. Trường Đại học Kinh tế - ĐHQGHN và Quỹ phát triển khoa học và công nghệ quốc gia - Bộ khoa học công nghệ.
5. Nguyễn Thị Doan, Đỗ Minh Cương, 1999. *Triết lý kinh doanh với quản lý doanh nghiệp*. Hà Nội: NXB Chính trị Quốc gia.
6. Đỗ Thị Phi Hoài, 2009. *Văn hoá doanh nghiệp*. Hà Nội: NXB Tài Chính.
7. Dương Thị Liễu, 2006. *Bài giảng văn hoá kinh doanh*. Hà Nội: NXB Đại học KTQD.
8. Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Hải Dương, 2003. *QĐ 102/QĐ NHNT.HD Quy định chức năng nhiệm vụ và sự phối hợp của các phòng ban trực thuộc*. Hải Dương.
9. Phan Ngọc, 1998. *Bản sắc văn hóa Việt Nam*. Hà Nội: Nhà xuất bản Văn hóa – Thông tin.
10. Nguyễn Mạnh Quân, 2011. *Đạo đức kinh doanh và Văn hoá Công ty*. Hà Nội: Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân.
11. Vietcombank, 2010. *Sổ tay văn hóa Vietcombank*.
12. Trần Anh Tài, 2007. *Quản trị học*. Hà Nội: NXB Đại học Quốc Gia Hà Nội.

13. Tạp chí ngân hàng (2010 - 2014).
14. Tạp chí Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam các năm 2010 - 2014
15. Nguyễn Thanh Thảo, 2004. *Giải pháp xây dựng văn hoá doanh nghiệp trong điều kiện hội nhập khu vực và thế giới*.
16. Trần Ngọc Thêm, 2008. *Doanh nghiệp, doanh nhân và văn hóa*. Hà Nội: Nhà xuất bản Chính trị Quốc gia.
17. Vietcombank Hải Dương, 2012-2014. *Các báo cáo tổng kết hoạt động* . Hải Dương

Tiếng Anh

18. Allan Williams, Paul Dobson, Mike Walters, 1989. *Changing Culture: New Organizational Approaches*. London: Institute of Personnel Management
19. Cooke, R.A., and Lafferty, J.C, 1987. *The Organizational Culture Inventory*, Plymouth. MI: Human Synergistics, Inc.
20. Deal T.E and Kennedy, 2000. *Corporate Cultures: The Rites and Rituals of Corporate Life*. London: Penguin.
21. Edgar H. Schein, 1992. *Organizational Culture and Leadership: A Dynamic View*. San Francisco: Jossey-Bass.
22. Edgar H. Schein, 1992. *Organizational Culture and Leadership*. 3rd edition. San Francisco: Jossey-Bass.
23. Johnson Gerry, 1988. *Rethinking Incrementalism*. Strategic Management Journal, 9, pp.75-91.
24. Schneider, Susan C., 1988. *National vs. corporate culture: Implications for human resource managemen*. Human Resource Management, 9, Volume 27, pp.231-246.