HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG

HOÀNG MINH DŨNG

VĂN HÓA TỔ CHỨC TẠI PHÒNG THƯƠNG MẠI VÀ CÔNG NGHIỆP VIỆT NAM

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh
Mã số: 8.34.01.01

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SỸ

(Theo định hướng ứng dụng)

Hà Nội – 2022

Luận văn được hoàn thành tại:

HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG

Người hướng dẫn khoa học: GS.TS. BÙI XUÂN PHONG

Phản biện 1: TS. Nguyễn Thị Tuyết Thanh

Phản biện 2: PGS.TS. Nguyễn Hồng Thái

Luận văn này được bảo vệ trước Hội đồng chấm luận văn thạc sĩ tại Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông

Vào lúc: 10h00 ngày 2 tháng 7 năm 2022

Có thể tìm hiểu luận văn này tại:

Thư viện của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong một xã hội rộng lớn, một tổ chức được xem là một xã hội thu nhỏ. Xã hội lớn thì có nền văn hóa chung, xã hội nhỏ (tổ chức) cũng cần xây dựng cho mình một nền văn hóa riêng. Nền văn hóa ấy chịu ảnh hưởng và đồng thời cũng là một bộ phận cấu thành nền văn hóa chung. Văn hóa tổ chức gắn với văn hóa xã hội, là một bước tiến của văn hóa xã hội, là tầng sâu của văn hóa xã hội (Schein, 1983).

Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam là tổ chức quốc gia tập hợp và đại diện cho cộng đồng doanh nghiệp, người sử dụng lao động và các hiệp hội doanh nghiệp ở Việt Nam. Vì vậy luôn đòi hỏi sự chuyên nghiệp từ phía đội ngũ cán bộ, nhân viên trong các mối quan hệ giữa bên trong và bên ngoài tổ chức. Việc phát triển văn hóa tổ chức tại Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam rất được chú trọng và mang tầm chiến lược lâu dài; là một phần không thể tách rời trong trách nhiệm công việc của cán bộ, nhân viên. Tuy nhiên trong quá trình thực hiện văn hóa doanh nghiệp bên cạnh những kết quả đã đạt được vẫn còn tồn tại một số hạn chế, bất cập. Vì vậy để làm rõ thực tiễn, thực trạng và giải pháp việc vận dụng văn hóa tổ chức tại Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam em đã quyết định lựa chọn đề tài "**Văn hóa tổ chức tại Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI)**" để làm đề tài cho luận văn tốt nhiệp của mình.

2. Tổng quan nghiên cứu

Trong cuốn sách nổi tiếng "Organizational Culture and Leadership", tác giả Edgar H. Schein đã nhấn mạnh rằng văn hóa tổ chức là một công cụ vô cùng hữu hiệu đối với nhà lãnh đạo để đạt được mục tiêu và hoàn thành tốt nhiệm vụ. Sách đã trình bày phương pháp tiếp cận để có được những hiểu biết sâu sắc và toàn diện về văn hóa tổ chức, đồng thời nêu bật vai trò then chốt của người lãnh đạo khi ứng dụng những nguyên tắc văn hóa nhằm đạt được các mục tiêu về tổ chức, được tác giả phân tích và đúc rút từ những trải nghiệm thực tiễn trong nhiều thập niên. Cuốn sách này được đánh giá là một trong những tác phẩm thuyết phục nhất mọi thời đại nói về đề tài văn hóa tổ chức.[15]

Cuốn sách "Diagnosing and Changing Organizational Culture" của hai tác giả Kim. S. Cameron và Robert E. Quinn đã đưa ra các phương thức giúp các nhà quản lý và tổ chức phân tích một cách kỹ lưỡng và thay đổi văn hóa nền tảng. Cuốn sách trình bày những công cụ trong việc chẩn đoán văn hóa tổ chức và kỹ năng quản trị nhằm hỗ trợ cho việc thay đổi văn hóa trong tổ chức một cách hiệu quả. Tác giả cũng nêu ra Khung Giá trị cạnh tranh

(Competing Value Framework) được áp dụng trên toàn thế giới cho việc đánh giá văn hóa, và là một công cụ hữu ích cho các công ty trong việc xác định quá trình thay đổi văn hóa, cũng như cải thiện khả năng lãnh đạo một cách tốt hơn.[17]

Luận văn Thạc sĩ của tác giả Nguyễn Kim Ngân năm 2015 tại Trường Đại học Lao động – Xã hội với đề tài "Phát triển văn hóa tổ chức tại Đài Tiếng nói Việt Nam": Qua việc phân tích và đánh giá các biểu trưng trực quan và phi trực quan về văn hóa tổ chức, tác giả đã đề xuất một số giải pháp để tiếp tục duy trì và phát triển văn hóa tổ chức tại Đài Tiếng nói Việt Nam nhằm định hướng cho Đài Tiếng nói Việt Nam có những bước đi đúng đắn ở hiện tại và tương lai.[10]

3. Mục tiêu và mục đích nghiên cứu:

Mục tiêu nghiên cứu:

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về văn hóa tổ chức;
- Phân tích, đánh giá văn hóa tổ chức của Phòng thương mại và công nghiệp Việt Nam (VCCI);
- Đề xuất các giải pháp tiếp tục phát triển văn hóa tổ chức tại Phòng thương mại và công nghiệp Việt Nam (VCCI).

Mục đích nghiên cứu: tiếp tục phát triển văn hóa tổ chức tại Phòng thương mại và công nghiệp Việt Nam (VCCI).

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu:

- Đối tượng nghiên cứu: Văn hóa tổ chức tại Phòng thương mại và công nghiệp Việt Nam (VCCI).
- Phạm vi nghiên cứu: Phân tích và đánh giá văn hóa tổ chức của Phòng thương mại và công nghiệp Việt Nam (VCCI) từ năm 2019 đến năm 2021, đề xuất giải pháp tiếp tục phát triển văn hóa tổ chức cho giai đoạn 2022-2026.

5. Phương pháp nghiên cứu

Luận văn sử dụng kết hợp nhiều phương pháp

· Phương pháp thống kê: Tổng hợp số liệu của Phòng thương mại và công nghiệp Việt Nam (VCCI) có liên quan đến công tác phát triển văn hoá tổ chức.

· Phương pháp phân tích: phân tích các báo cáo liên quan đến tình hình phát triển văn hoá tổ chức của Phòng thương mại và công nghiệp Việt Nam (VCCI) và các giải pháp đã được thực hiện.

· Phương pháp liệt kê so sánh đánh giá

· Phương pháp điều tra xã hội học

Phương pháp xử lý, phân tích thông tin: sử dụng các phương pháp thống kê; phương pháp phân tích; phương pháp so sánh nhằm đối chiếu làm rõ phần lý luận. Cách thức thực hiện, tác giả sẽ kết hợp nghiên cứu lý luận với tổng kết thực tiễn, nhằm làm rõ nội dung cơ bản của đề tài luận văn. Ngoài ra, luận văn cũng kế thừa, phát triển các kết quả của các công trình nghiên cứu có liên quan đến nội dung đề tài nhằm làm rõ những vấn đề chính của luận văn.

6. Kết cấu của luận văn

Ngoài Phần mở đầu và Kết luận, Luận văn được kết cấu thành 03 chương như sau:

Chương 1: Cơ sở lý luận về Văn hóa và văn hóa tổ chức

Chương 2: Thực trạng văn hóa tổ chức tại Phòng thương mại và công nghiệp Việt Nam (VCCI)

Chương 3: Giải pháp tiếp tục phát triển văn hóa tổ chức tại Phòng thương mại và công nghiệp Việt Nam (VCCI)

CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ VĂN HÓA VÀ VĂN HÓA TỔ CHỨC

Chương 1 trình bày cơ sở lý luận về văn hóa và văn hóa tổ chức: khái niệm, đặc điểm, vai trò của văn hóa tổ chức; các khía cạnh của văn hóa tổ chức; xây dựng văn hóa tổ chức.

1.1. Tổ chức và văn hóa tổ chức[1]

1.1.1. Khái niệm và phân loại tổ chức

1.1.1.1. Khái niệm

Theo nghĩa chung nhất:

Tổ chức là một tập hợp gồm nhiều người cùng làm việc với nhau

+ Có những quan hệ ảnh hưởng và phụ thuộc lẫn nhau.

+ Tuân theo những nguyên tắc, quy chế hay thể chế xác định.

1.1.1.2. Đặc trưng chung của tổ chức

Mọi tổ chức đều mang tính mục đích: Tổ chức hiếm khi mang trong mình mục đích tự thân mà là công cụ thực hiện những mục đích nhất định. Các tổ chức khác nhau có mục đích khác nhau, nhưng không có mục đích thì tổ chức không tồn tại

1.1.1.3. Phân loại

1.1.2. Khái niệm văn hóa tổ chức

***Tóm lại**, Văn hóa tổ chức được phát triển trong quá trình hoạt động thực tiễn, trong quá trình liên hệ, tác động qua lại và có quan hệ, như một giải pháp cho những vấn đề mà môi trường bên trong và bên ngoài đặt ra cho tổ chức. Văn hóa tổ chức thể hiện được những nhu cầu, mục đích và phương hướng hoạt động, tạo cho tổ chức có được màu sắc riêng. Nó là cơ sở của toàn bộ chủ trương, biện pháp cụ thể trong việc hoạt động, sản xuất kinh doanh của tổ chức, chi phối kết quả hoạt động của tổ chức.*

1.1.3. Đặc điểm văn hóa tổ chức

Với những đặc điểm này, văn hóa tổ chức đóng vai trò gắn kết các thành viên, tạo nên sự ổn định bằng cách đưa ra những chuẩn mực hướng dẫn các thành viên đi theo mục đích chung của tổ chức một cách tự giác, tự nguyện. Các yếu tố văn hóa được chọn lọc có vai trò như một cơ chế khẳng định giá trị của tổ chức, hướng dẫn, uốn nắn những hành vi ứng xử lẫn nhau giữa các thành viên trong tổ chức, giữa cá nhân với tổ chức, giữa thành viên với lãnh đạo.

1.1.4. Vai trò của văn hóa tổ chức

1.1.4.1. Văn hóa tổ chức là nguồn lực và cách thức phát triển lâu dài, bền vững

1.1.4.2. Văn hóa tổ chức tạo nên nét đặc trưng riêng của tổ chức

1.1.4.3. Văn hóa tổ chức quy tụ sức mạnh của toàn tổ chức, tạo lực hướng tâm chung

1.1.4.4. Văn hóa tổ chức khích lệ quá trình đổi mới và sáng tạo

1.1.4.5. Tác động tiêu cực của văn hoá tổ chức

1.2 Các khía cạnh văn hóa tổ chức

1.2.1. Triết lý hoạt động và các giá trị cơ bản

1.2.2. Truyền thống, tập tục, thói quen nghi lễ

a) Truyền thống

b) Tập tục

c) Thói quen

d) Nghi lễ

1.2.3. Truyền thuyết, giai thoại, lý tưởng

1.2.4. Biểu trưng và biểu hiện bên ngoài

a) Biểu trưng, biểu tượng

Một công cụ khác biểu thị đặc trưng của văn hoá tổ chức là biểu tượng. Biểu tượng là một thứ gì đó biểu thị một thứ gì đó không phải là chính nó có tác dụng giúp mọi người nhận ra hay hiểu được thứ mà nó biểu thị.

b) Biểu hiện bên ngoài

Đó là những cái có thể nhìn thấy, dễ cảm nhận khi tiếp xúc với một tổ chức, Những yếu tố này có thể được phân chia như sau: (i) Phong cách thiết kế kiến trúc xây dựng, nội – ngoại thất, trang thiết bị, các vật dụng, logo, biểu trưng…(ii) Cơ cấu tổ chức bộ máy, cơ chế điều hành, hoạt động; (iii) Những thực thể vô hình như: triết lý, chiến lược, mục tiêu, nguyên tắc, phương pháp, phương châm giải quyết vấn đề; hệ thống thủ tục, các cam kết, quy định…(iv) Các chuẩn mực hành vi: quy tắc ứng xử, nghi thức các hoạt động sinh hoạt tập thể, cách thức tổ chức các hội nghị, ngày lễ, các hoạt động văn nghệ, thể thao, câu lạc bộ…(v) Ngôn ngữ, cách ăn mặc, chức danh…(vi) Các hình thức sử dụng ngôn ngữ như: các băng rôn, khẩu hiệu, ngôn ngữ xưng hô, giao tiếp… các bài hát, các truyền thuyết, câu chuyện vui…(vii) Các hình thức giao tiếp và ứng xử với bên ngoài…

1.3. Xây dựng văn hóa tổ chức

1.3.1. Quan điểm và nguyên tắc xây dựng

Thứ nhất, người lãnh đạo cấp cao nhất của tổ chức đóng vai trò quyết định trong việc xây dựng văn hoá tổ chức. Bên cạnh đó, sự chia sẻ đồng thuận và cùng nhau thực hiện của mọi thành viên trong tổ chức cũng là yếu tố không thể thiếu.

Văn hoá tổ chức chỉ có thể tạo lập khi người lãnh đạo hay nhà quản trị cấp cao nhất tổ chức có đủ sức, đủ tài để sáng tạo ra hệ thống giá trị, xác lập ý nghĩa hoạt động của tổ chức. Họ phải là người khởi xướng, cổ vũ, bênh vực và lan truyền các giá trị văn hoá trong khắp các tổ chức. Người lãnh đạo trước hết phải hiểu thấu đáo và sâu sắc các giá trị mà họ khởi xướng, sau đó phải gương mẫu và thực hiện nghiêm túc những tập tục, thói quen và tuân thủ những chuẩn mực chung.

Thứ hai, Văn hoá tổ chức là tài sản tinh thần của tổ chức, không thể muốn mà xây dựng được ngay trong ngày một ngày hai mà đòi hỏi một quá trình phấn đấu bền bỉ, gian khổ, hình thành nên những những quan niệm giá trị, xu hướng tâm lý và sắc thái văn hoá chung của tổ chức. Điều đó đòi hỏi phải có sự tổng kết thực tiễn, phát hiện những hành vi tiêu biểu, những giá trị cao đẹp…khuyến khích mọi người làm theo, thực hiện duy trì và nuôi dưỡng lâu bền để trở thành truyền thống, tập tục và những thói quen không gì thay đổi được.

Thứ ba, Văn hoá tổ chức thường gắn liền với nền văn hoá dân tộc, văn hóa xã hội. Không tổ chức nào xây dựng được nền văn hoá mạnh nếu nó đứng ngoài tác động của văn hoá xã hội. Vì thế, khi xây dựng văn hoá tổ chức phải tính đến những dấu ấn, truyền thống, tập quán, giá trị chung… của văn hoá dân tộc, văn hóa xã hội. Chẳng hạn như truyền thống quý báu của văn hoá Việt Nam là "tinh thần yêu nước nồng nàn, sự đùm bọc sẻ chia và khả năng sáng tạo dồi dào".

Thứ tư, Văn hoá tổ chức do toàn thể các thành viên trong tổ chức tạo nên. Vì thế, xây dựng văn hoá tổ chức đòi hỏi phải giáo dục văn hoá cho các thành viên trong tổ chức, nâng cao tri thức, trình độ đạo đức, thẩm mỹ… làm cho họ hiểu và thấm nhuần những chuẩn mục và giá trị cơ bản của văn hoá tổ chức. Chỉ khi nào các thành viên hiểu rõ được các giá trị, các chuẩn mực, truyền thống, tập tục…trong tổ chức của mình, thừa nhận nó và tự giác tuân thủ thì khi đó tổ chức mới thành công trong việc xây dựng cho mình một nét văn hoá thực sự.

Thứ năm, Văn hoá tổ chức phải được tiếp cận như là một bộ phận cấu thành của hệ thống quản trị tổ chức, có nghĩa là văn hoá tổ chức phải được xây dựng trong sự gắn bó chặt chẽ với hệ thống quản trị tổ chức. Không thể có một văn hoá tổ chức thực sự nếu như các yếu

tố khác của hệ thống quản trị tổ chức không được xác lập phù hợp như cơ cấu tổ chức, sứ mệnh, tầm nhìn và mục tiêu của tổ chức, hệ thống quản trị nhân sự, công tác kiểm soát…

Thứ sáu, Văn hoá tổ chức là cái phù hợp, ổn định và cần thiết đối với tổ chức này có thể trở nên bất hợp lý, không phù hợp với tổ chức khác. Vì vậy, khi nghiên cứu tham khảo kinh nghiệm xây dựng văn hoá tổ chức không được tuỳ tiện áp dụng (bắt chước) các triết lý, giá trị, chuẩn mực, hành vi ứng xử… của văn hoá khác hay của tổ chức, đơn vị khác cho tổ chức, đơn vị của mình.

Chín nguyên tắc xây dựng văn hóa tổ chức:

Nguyên tắc 1: Thích nghi với tình huống văn hóa hiện tại: Các nền văn hóa đã ăn sâu vào tổ chức khó có thể được thay thế bằng một nền văn hóa mới hay những nỗ lực thay thế. Văn hóa tổ chức cũng không thể hoán đổi cho một cái mới như thể nó là một hệ điều hành hoặc CPU. Ở một mức độ nào đó, văn hóa hiện tại – chứa các thành phần mang lại lợi ích cho các công ty cũng như các thành phần có thể hoạt động điều hòa tổ chức.

Nguyên tắc 2: Thay đổi hành vi – các bộ óc sẽ làm theo: Các tổ chức thường cố gắng thay đổi tư duy bằng cách truyền đạt các giá trị và đưa chúng vào các cách thức truyền đạt quảng cáo rầm rộ. Để có sự thay đổi văn hóa hoàn toàn cần thông qua các chương trình đào tạo và phát triển từ trên xuống.

Nguyên tắc 3: Tập trung vào một vài hành vi quan trọng: Các công ty cần phải nghiêm ngặt khi chọn hành vi. Điều quan trọng là tập trung vào một số ít các hành vi quan trọng sẽ có tác động lớn nếu được đưa vào thực tế khi được thực hiện bởi một số lượng người đáng kể.

Nguyên tắc 4: Triển khai các nhà lãnh đạo không chính thức: Quyền hạn được trao bởi một vị trí chính thức, không nên nhầm lẫn với lãnh đạo. Lãnh đạo là một thuộc tính tự nhiên, được thực hiện và hiển thị không chính thức mà không liên quan đến chức danh hoặc vị trí trong sơ đồ tổ chức.

Nguyên tắc 5: Không để các nhà lãnh đạo chính thức ra khỏi tổ chức: Hầu hết các tổ chức có xu hướng chuyển giao văn hóa cho các chuyên gia nhân sự đảm nhận nhưng các nhà lãnh đạo trong tất cả các bộ phận của công ty cũng rất quan trọng trong việc bảo vệ các hành vi mong muốn, tiếp thêm năng lượng cho cảm xúc cá nhân và củng cố sự liên kết văn hóa. Các tín hiệu của cam kết tình cảm sẽ thiết lập cho người khác làm theo. Nếu các nhân viên thấy sự mất kết nối giữa văn hóa mà một tổ chức ban hành và lãnh đạo chính thức của nó lại theo sau, họ sẽ nhanh chóng rời khỏi văn hóa được truyền trải đến và chỉ bắt chước hành vi

của người có thâm niên trong tổ chức.

Nguyên tắc 6: Liên kết các hành vi với mục tiêu kinh doanh: Cảm xúc, động lực và giá trị là tất cả đều là yếu tố sống còn của một nền văn hóa mạnh mẽ. Để thành công trên thị trường, văn hóa tổ chức cần vượt ra khỏi những yếu tố đó.

Nguyên tắc 7: Thể hiện tác động nhanh chóng: Chúng ta đang sống trong thời đại của những chuyển đổi nhanh chóng, điều này áp dụng nhiều cho văn hóa tổ chức cũng như thói quen truyền thông của mọi người. Khi mọi người nghe về những sáng kiến và nỗ lực mới, nếu không thấy bất kỳ hoạt đông nào liên quan đến họ trong vài tháng, họ sẽ từ bỏ và phát triển những hoạt động thay thế.

Nguyên tắc 8: Sử dụng các phương pháp tổ chức chéo để đi lan truyền: Ý tưởng có thể lan truyền mạnh mẽ trên khắp các bộ phận tổ chức và chưc năng, cũng như từ trên xuống và từ dưới lên.

Nguyên tắc 9: Chủ động quản lý tình hình văn hóa theo thời gian.

1.3.2. Quy trình xây dựng

a) Xây dựng triết lý hoạt động và các giá trị cơ bản của tổ chức

b) Xây dựng các quy chế, truyền thống, phong tục, tập tục, thói quen, nghi lễ

c) Các biểu trưng, biểu hiện ra bên ngoài

Kết luận chương:

Văn hoá tổ chức là hệ thống niềm tin, giá trị, chuẩn mực, thói quen và truyền thống hình thành trong quá trình phát triển của tổ chức, được các thành viên trong tổ chức thừa nhận, làm theo và được thể hiện trong các hình thái vật chất và tinh thần, từ đó tạo nên bản sắc riêng cho mỗi tổ chức.

Văn hóa là một thứ tài sản lớn của bất kỳ tổ chức nào. VHTC hỗ trợ điều phối và kiểm soát hành vi của các cá nhân bằng các chuẩn mực, thủ tục, quy trình, quy tắc và bằng dư luận, truyền thống. VHTC giúp các thành viên tổ chức thống nhất về cách nhận thức, hạn chế xung đột. Đó là cơ sở nâng cao uy tín, "thương hiệu" của tổ chức, tạo đà cho sự phát triển bền vững.

Trong chương 1, tác giả trình bày cơ sở lý luận về văn hóa tổ chức. Đây là cơ sở lý luận quan trọng để tác giả phân tích thực trạng văn hóa tổ chức tại Phòng thương mại và công nghiệp Việt Nam (VCCI) Chương 2

CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG VĂN HÓA TỔ CHỨC TẠI PHÒNG THƯƠNG MẠI VÀ CÔNG NGHIỆP VIỆT NAM (VCCI)

Chương 2 Giới thiệu về Phòng thương mại và Công nghiệp Việt Nam và thực trạng văn hóa tổ chức tại Phòng thương mại và công nghiệp Việt Nam (VCCI) thông qua thực tế và kết quả khảo sát để từ đó đưa ra đánh giá về thực trạng văn hóa tổ chức tại đơn vị. Rút ra những kết quả đạt được, những tồn tại và nguyên nhân để đề xuất giải pháp khắc phục.

2.1. Giới thiệu về Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển

❖ ***Sơ lược về Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam:***

- Tên Tiếng Anh: Vietnam Chamber of Commerce and Industry.
- Tên viết tắt: VCCI.
- Chủ tịch: Ông Phạm Tấn Công.
- Trụ sở: Số 9, Đào Duy Anh, quận Đống Đa, TP.Hà Nội.
- Tel: 024 3574 2022
- Fax: 024 3574 2020
- Website: www.vcci.com.vn

2.1.2. Chức năng, nhiệm vụ

Với Quyết định số 2177/QĐ-TTg ngày 11 tháng 11 năm 2016, Thủ tướng Chính phủ đã phê duyệt Điều lệ Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam – VCCI. Quyết định này có hiệu lực thi hành từ ngày ký ban hành và thay thế Quyết định số 123/2003/QĐ-TTg ngày 12 tháng 6 năm 2003 của Thủ tướng Chính phủ phê chuẩn Điều lệ Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam.

Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam là tổ chức quốc gia tập hợp và đại diện cho cộng đồng doanh nghiệp, doanh nhân, người sử dụng lao động và các hiệp hội doanh nghiệp ở Việt Nam (hay còn gọi là cộng đồng doanh nghiệp) nhằm mục đích phát triển, bảo vệ và hỗ trợ cộng đồng doanh nghiệp, góp phần phát triển kinh tế - xã hội của đất nước, thúc đẩy các quan hệ hợp tác kinh tế, thương mại và khoa học - công nghệ với nước ngoài trên cơ sở bình đẳng và cùng có lợi, theo quy định của pháp luật.

2.1.2.1. Chức năng của VCCI

Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam có các chức năng chính sau:

Đại diện để thúc đẩy và bảo vệ quyền lợi hợp pháp, chính đáng của cộng đồng doanh nghiệp Việt Nam trong các quan hệ trong nước và quốc tế;

Thúc đẩy sự phát triển của cộng đồng doanh nghiệp; xúc tiến và hỗ trợ các hoạt động thương mại, đầu tư, hợp tác khoa học - công nghệ và các hoạt động kinh doanh khác của cộng đồng doanh nghiệp ở Việt Nam và nước ngoài; xúc tiến, thúc đẩy xây dựng mối quan hệ lao động hài hòa trong các doanh nghiệp.

2.1.2.2. Nhiệm vụ của VCCI

Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam có các nhiệm vụ sau:

1Tập hợp, nghiên cứu thực trạng và kiến nghị với Đảng và Nhà nước các vấn đề về pháp luật, chính sách, chiến lược phát triển kinh tế - xã hội nhằm cải thiện môi trường kinh doanh và xây dựng quan hệ lao động hài hòa; tổ chức các diễn đàn, đối thoại, các cuộc tiếp xúc, làm đầu mối liên kết các doanh nghiệp, làm cầu nối giữa cộng đồng doanh nghiệp với các cơ quan Đảng, Nhà nước và với các tổ chức hữu quan khác ở trong và ngoài nước để trao đổi thông tin, ý kiến và đề xuất các giải pháp xử lý vướng mắc, hoàn thiện chính sách, pháp luật liên quan đến doanh nghiệp, môi trường kinh doanh và quan hệ lao động.

2.1.3. Cơ cấu tổ chức của VCC

2.1.4. Tình hình hoạt động

Công tác phát triển và phục vụ hỗ trợ hội viên

Công tác kế hoạch, tổng hợp, thông tin nội bộ:

Công tác tổ chức, cán bộ và chăm lo đời sống vật chất, tinh thần cho cán bộ- CNVC:

Công tác xây dựng cơ sở vật chất- kỹ thuật:

2.2. Quá trình xây dựng văn hóa tổ chức tại Phòng thương mại và công nghiệp Việt Nam (VCCI)

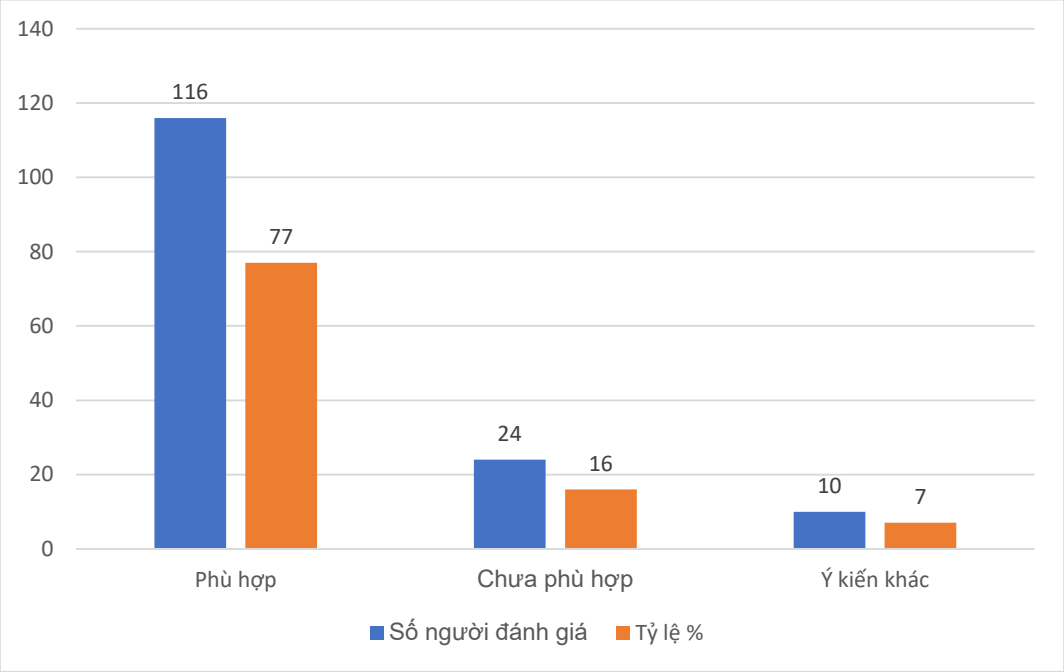
2.2.1. Những chủ trương và quy định về văn hóa tổ chức

Là một tổ chức chịu sự quản lý của nhà nước, vì vậy việc thực hiện các nội quy, quy chế trong văn hóa tổ chức của VCCI tuân theo các văn bản, quy định mà Nhà nước đã đề ra.

Căn cứ vào quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 02 tháng 8 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Quy chế văn hóa tổ chức tại các cơ quan hành chính gồm 03 chương, 16 điều quy định chi tiết các nội dung, phạm vi, đối tượng điều chỉnh và các nguyên tắc thực hiện văn hóa tổ chức. Dựa vào văn bản trên, tất cả các cán bộ nhân viên tại VCCI đều phải thực hiện một cách nghiêm túc theo quy định: từ tác phong, lề lối làm việc; cách ăn mặc trang phục; cho đến cách bài trí công sở.

2.2.2. Thực trạng văn hóa tổ chức (các biểu hiện)

2.2.1.1. Trang phục làm việc của cán bộ, nhân viên



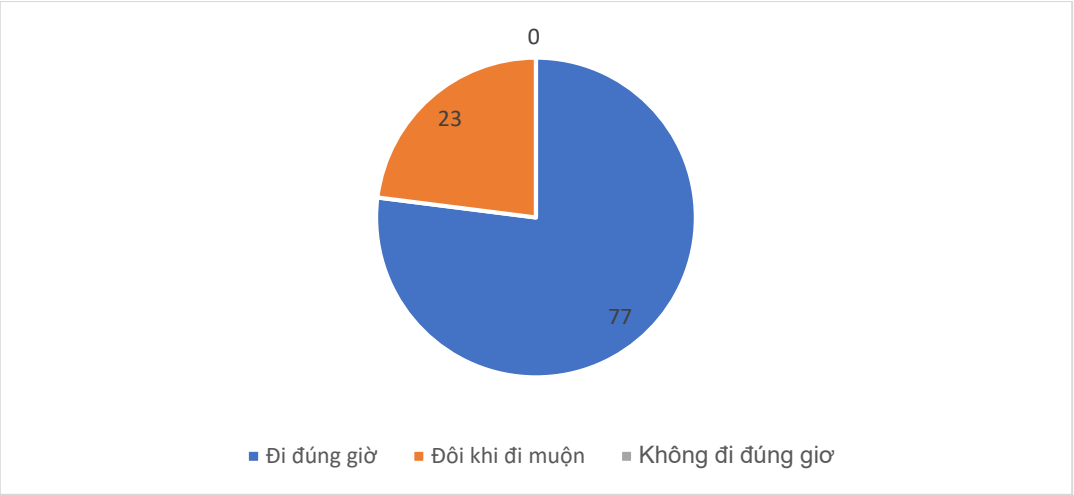
Hình 2.2. Biểu đồ kết quả khảo sát về việc thực hiện quy định trang phục

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả)

Qua khảo sát thực tế có đến 100% cán bộ nhân viên chọn trang phục làm lựa chọn ưu tiên hàng đầu trong yếu tố cần có khi giao tiếp với đối tác, khách hang khách hàng. Tuy nhiên hạn chế hiện tại của cơ quan là chưa có quy định đồng phục cho nhân viên. Mặc dù vậy ban lãnh đạo của VCCI đã và đang triển khai xây dựng ý tưởng thống nhất về đồng phục công sở cho mọi cán bộ, nhân viên trong phòng. Đồng phục công sở đơ thuần chỉ là sự lặp đi, lặp lại giống nhau nhưng ẩn chứa bên trong đó là sự cho thấy được một ý nghĩa sâu sắc. Nó thể hiện được tinh thần hòa đồng, đoàn kết, tính chuyên nghiệp, tạo nên sức mạnh tập thể lớn lao. Không chỉ vậy việc thống nhất văn hóa tổ chức không chỉ cho thấy trình độ văn hóa của cán bộ, nhân viên mà còn tạo tâm lý thoải mai, có trách nhiệm hơn với công việc.

Khi được hỏi rằng: “Theo anh/ chị khi làm việc tai cơ quan có nên mặc đồng phục không” đa số ý kiến cho rằng là có chiếm 71% câu trả lời là có. Và khi được hỏi lý do thì họ trả lời rằng khi được mặc đồng phục sẽ tạo được tinh thần đồng đội hơn, tập thể gắn kết hơn và giúp họ đi đúng vào khuôn phép và kỷ luật. Còn lại 29% ý kiến cho rằng không nên mặc đồng phục bởi lý do của họ là khi mặc đồng phục họ cảm thấy gò bó, cứng nhắc và không dược tự do mặc những trang phục mình yêu thích.

2.2.1.2. Thời gian, tác phong làm việc của cán bộ nhân viên



Hình 2.5: Khảo sát về việc thực hiện giờ giấc đi làm của cán bộ, nhân viên

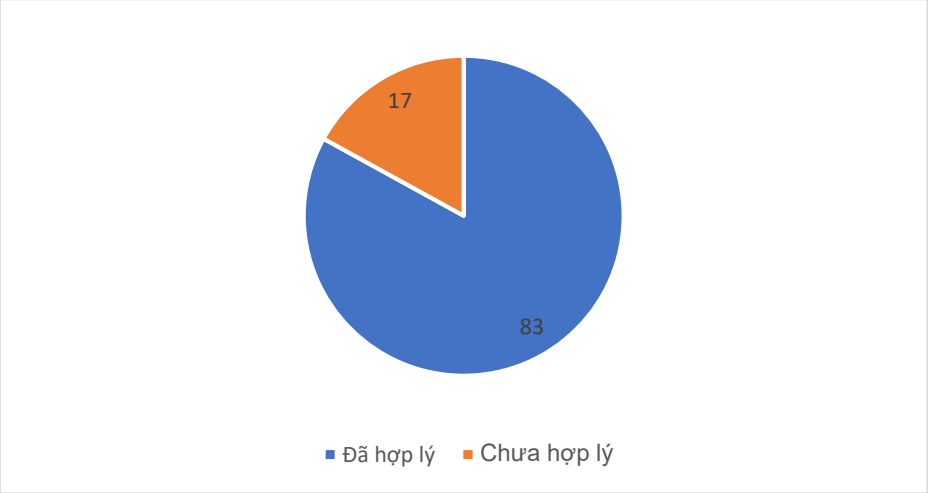
(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả)

Có thể nói, thái độ không chấp hành nghiêm túc theo đúng giờ giấc mà cơ quan, tổ chức đã quy định không chỉ ảnh hưởng lớn đến hiệu quả công việc được giao mà còn tạo ra tâm lý thờ ơ, thiếu trách nhiệm, coi nhẹ quy định giờ giấc của cơ quan, tổ chức. Đồng thời hình thành những thói xấu và tác phong làm việc chậm chạp là mất đi hình ảnh đẹp của mỗi cán bộ, nhân viên nói riêng và hình ảnh của công ty nói chung.

2.2.1.3. Về việc tổ chức, bài trí công sở.

❖ **Môi trường cảnh quan.**

Qua khảo sát cán bộ nhân viên VCCI về cách bố trí sắp xếp phòng làm việc đã hợp lý chưa thì có 83% ý kiến là đã hợp lý, và 17% ý kiến chưa hợp lý vì một số phòng còn hơi nhỏ và thiếu ánh sáng (Hình 2.6).



Hình 2.6. Cách bài trí sắp xếp các phòng, ban tại VCCI

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả)

❖ **Phương tiện và thiết bị làm việc.**

❖ Biểu tượng (Logo) và nhận diện thương hiệu

Hình 2.7. Logo Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt nam

Hình 2.8. Bộ nhận diện thương hiệu

2.2.2.4. Kỹ năng giao tiếp ứng xử của đội ngũ cán bộ với nhân viên.

- **Giao tiếp, ứng xử cấp dưới đối với cấp trên.**
- **Giao tiếp, ứng xử lãnh đạo với cấp dưới:**
- **Giao tiếp, ứng xử với đồng nghiệp**
- **Giao tiếp, ứng xử với bên ngoài**
- **Giao tiếp, ứng xử qua điện thoại.**
- **Trình độ, phong cách, phẩm chất của lãnh đạo và nhân viên.**
- **Năng lực, phẩm chất và phong cách của lãnh đạo.**
- **Trình độ, năng lực, phẩm chất của nhân viên.**

2.2.2.6. Các hoạt động tập thể của Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam.

- **Hoạt động tập thể**
- **Các hoạt động thiện nguyện**

2.3. Đánh giá chung văn hóa tổ chức tại Phòng thương mại và công nghiệp Việt Nam (VCCI)

2.3.1. Kết quả đạt được

VCCI là một môi trường làm việc năng động, có nhiều cơ hội cống hiến sức trẻ và tài năng để khẳng định mình. Đội ngũ nhân viên của VCCI thường xuyên được tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ nhằm nâng cao hiểu biết, kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ… bởi vậy đội ngũ cán bộ nhân viên VCCI đều có trình độ chuyên môn nghiệp vụ nhất định, được rèn luyện, đào tạo, thử thách và trưởng thành về nhiều mặt; có trách nhiệm, năng lực hoàn thành nhiệm vụ được giao, có những cá nhân xuất sắc trên nhiều phương diện, tạo ra được một môi trường năng động, thân thiện thể hiện sau đây:

Thứ nhất, VCCI đã xây dựng bản Dự thảo về Quy chế văn hóa tổ chức của VCCI với những quy định, hướng dẫn cụ thể về việc thực hiện văn hóa, quy định hướng dẫn về thực hiện công việc…Nếu được ban hành nó như là kim chỉ nam cho suốt quá trình làm việc của toàn thể CBNV trong cơ quan. Góp phần giúp toàn thể cán bộ công nhân viên trong VCCI thực hiện tốt công việc, thực hiện văn hóa tại cơ quan góp phần nâng cao hiệu quả việc thực hiện văn hóa của tổ chức;

Thứ hai, mỗi cán bộ nhân viên VCCI đều có trách nhiệm trong việc tuyên truyền và tiếp thu những tinh hoa về văn hoá giáo dục trong công sở để mỗi một thành viên của là một bông hoa đẹp, tạo ra hiệu ứng tốt trong lòng khách hàng, đối tác;

Thứ ba, tính thân thiện, đồng cảm cao trong toàn thể đội ngũ nhân viên đã giúp cho VCCI trở thành một ngôi nhà đoàn kết, vững mạnh và phát triển. Điều này thể hiện rõ ở tinh thần giúp đỡ lẫn nhau trong công việc cũng như trong cuộc sống hằng ngày của mỗi đồng nghiệp. Ý thức được điều đó nên các cán bộ nhân viên VCCI luôn cố gắng tạo ra một mối quan hệ đồng nghiệp thân thiện và hợp tác. Ở CBNV trong VCCI luôn tồn tại văn hóa chia sẻ, cảm thông, sử dụng lời xin lỗi để từ đó nhìn nhận sự việc một cách tích cực hướng đến kết quả tốt nhất;

Thứ tư, sự bài trí phòng làm việc một cách khoa học, phù hợp với từng vị trí của VCCI đã tạo ra không khí làm việc nghiêm túc, tích cực và hiệu quả cho mỗi một nhân viên. Trong công việc họ luôn thể hiện được yếu tố chuyên nghiệp, năng động, khoa học của đội ngũ nhân viên trẻ đã để lại ấn tượng sâu sắc cho mỗi khách hàng, đối tác khi đến VCCI.

Thứ năm, công tác chăm lo đời sống tinh thần của cán bộ công nhân viên, các hoạt động xã hội, cộng đồng ngày càng được chú trọng với những hoạt động thiết thực có sự tham

gia của toàn bộ nhân viên VCCI. Đặc biệt hàng năm cán bộ công nhân viên đều có những chuyến du lịch trong và ngoài nước do cơ quan hỗ trợ. Bởi lẽ đó sự nhiệt huyết cống hiến hết sức lực của mình, mục tiêu chung của tổ chức luôn tiềm tàng trong mỗi nhiệm vụ công việc của cán bộ nhân viên. Họ luôn cố gắng hoàn thành mọi nhiệm vụ một cách tốt nhất và hiệu quả nhất.

2.3.2. Những tồn tại và nguyên nhân

2.3.2.1. Tồn tài

Bên cạnh những điểm đã đạt được, văn hóa tổ chức tại VCCI vẫn còn một số tồn tại hạn chế như sau:

Thứ nhất, cơ quan chưa có sự đồng nhất về đồng phục, đeo thẻ của cán bộ công nhân viên, VCCI có lượng đối tác và khách hàng rất lớn vì vậy muốn gây ấn tượng sâu sắc, ngoài không gian đẹp, hiện đại thì điểm nhấn khá mạnh bắt mắt đầu tiên đối với khách hàng chính đồng phục của đội ngũ Cán bộ công nhân viên tạo làm việc trong tổ chức tạo nên sự thu hút độc đáo – xây dựng hình ảnh đội ngũ nhân viên phục vụ đẹp, lịch sự tạo ấn tượng tốt cho đối phương, là bước đầu thành công trong việc chinh phục được đối tác của cơ quan.

Thứ hai, Do tính chất công việc đòi hỏi thường xuyên tiếp khách, đối tác nên có hiện tượng cán bộ nhân viên uống rượu nhưng vẫn tiếp tục làm việc; vẫn còn tồn tại số ít trường hợp do công việc căng thẳng, phức tạp trong thời gian tìm ra phương án giải quyết họ "hút thuốc" để giải tỏa stress, áp lực. Việc sử dụng giờ công để làm việc riêng vẫn còn tồn tại, một số nhân viên vẫn thường đi trễ giờ làm.

Thứ ba, Sự phân hoá giữa cán bộ nhân viên nhiều tuổi và ít tuổi là một trong những rào cản về văn hóa giao tiếp ứng xử tại nơi đây. Có một số mâu thuẫn xảy ra từ vấn đề này với lý do rất đơn giản, chỉ là vì khoảng cách về tuổi tác dẫn đến sự khó chịu trong lời ăn tiếng nói, trong phong cách làm việc của mỗi cán bộ nhân viên đó.

Thứ tư, vẫn còn một số cán bộ nhân viên có tính bảo thủ, không biết lắng nghe ý kiến của người khác, luôn bảo vệ ý kiến của bản thân mình. Tỏ thái độ khó chịu khi triển khai công việc theo hướng khác.

2.3.2.2. Nguyên nhân

Một số cán bộ, nhân viên vẫn chưa chú trọng bồi dưỡng kiến thức về văn hoá công sở thông qua các cơ sở đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng kiến thức nhằm trang bị kiến thức về văn hoá công sở, đạo đức nghề nghiệp, xây dựng các tiêu chí để thực hiện tốt văn hoá công sở. Do vậy, nhận thức của một số cán bộ, công nhân viên về văn hoá công sở còn mang tính

khuân mẫu, chưa hiểu hết giá trị cũng như tầm quan trọng của việc thực hiện văn hoá công sở.

Sự bùng nổ thông tin của cuộc cách mạng khoa học công nghệ mang lại như Intenet, phim ảnh, truyền hình... đã du nhập vào nước ta nói chung và công sở nói riêng như một tất yếu của xu hướng phát triển nhân loại, bên cạnh những tiện ích của khoa học công nghệ phục vụ tốt công việc quản lý hành chính và các hoạt động của CBNV đã phát sinh một số vấn đề làm ảnh hưởng đến văn hoá công sở như: Việc khai thác intenet không đúng mục đích (Thường chơi game, đọc báo, xem phim, facebook) gây ra sự lãng phí về thời giờ làm việc, tiền bạc của nhà nước và nhân dân. Các biện pháp tuyên truyền, giáo dục về văn hoá công sở đến mọi cán bộ, công chức chưa được quan tâm đúng mức nên hiệu quả chưa cao mà cụ thể là việc chấp hành quy chế chỉ mang tính hình thức.

Kết luận chương

Chương 2 tác giả phân tích thực trạng văn hóa tổ chức tại Phòng thương mại và công nghiệp Việt Nam (VCCI); Chương này cũng đã làm rõ những hạn chế, tồn tại như: văn hóa tổ chức còn chưa thực sự rõ nét; chưa thực sự được đầu tư nghiên cứu một cách bài bản, khoa học và chuyên nghiệp; chưa có một bộ phận chuyên trách thực hiện; các nghi lễ còn nặng tính hình thức; khâu tuyên truyền, phổ biến còn hạn chế dẫn đến một bộ phận không nhỏ cán bộ nhân viên và người lao động chưa nhận thức hết được tầm quan trọng của văn hóa tổ chức; các chế tài trong thực hiện còn chưa rõ ràng, cụ thể. Từ đó, rút ra những kết quả đạt được, những tồn tại và nguyên nhân. Đây là cơ sở quan trọng để tác giả đề xuất một số giải pháp nhằm tiếp tục phát triển văn hóa tổ chức tại Phòng thương mại và công nghiệp Việt Nam (VCCI) ở Chương 3.

CHƯƠNG III: GIẢI PHÁP TIẾP TỤC PHÁT TRIỂN VĂN HÓA TỔ CHỨC TẠI PHÒNG THƯƠNG MẠI VÀ CÔNG NGHIỆP VIỆT NAM (VCCI)

Chương 3, tác giả trình bày những định hướng của Phòng thương mại và công nghiệp Việt Nam (VCCI) và đề xuất một số giải pháp nhằm tiếp tục phát triển văn hóa tổ chức tại Phòng thương mại và công nghiệp Việt Nam (VCCI).

3.1. Định hướng hoạt động của Phòng thương mại và công nghiệp Việt Nam (VCCI)

a) Đẩy mạnh công tác triển khai các nghị quyết của Đảng, Quốc hội, Chính phủ; Nghị quyết Đại hội VCCI lần thứ VII.

b) Nâng cao chất lượng hoạt động xây dựng pháp luật, chính sách; thúc đẩy thuận lợi hóa môi trường kinh doanh.

c) Tích cực triển khai các hoạt động hỗ trợ doanh nghiệp, tập trung vào ứng phó hiệu quả với đại dịch, khôi phục và phát triển sản xuất kinh doanh.

d) Tăng cường hoạt động kết nối, hỗ trợ phát triển HHDN và hội viên.

e) Phát triển đội ngũ doanh nhân, tiên phong xây dựng văn hóa kinh doanh.

f) Tăng cường kết nối, hỗ trợ doanh nghiệp hội nhập quốc tế.

g) Thực hiện kiện toàn tổ chức bộ máy và các điều kiện bảo đảm cho hoạt động của cơ quan VCCI.

3.2. Một số giải pháp tiếp tục phát triển văn hóa tổ chức tại Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI)

3.2.1. Tăng cường nâng cao nhận thức về văn hóa tổ chức cho đội ngũ cán bộ, công nhân viên tại VCCI

VHTC là một vấn đề mới. Vì vậy, việc nhận thức đúng đắn vấn đề này không phải là một điều đơn giản. Hiện nay cán bộ quản lí, công nhân viên của VCCI vẫn chưa hiểu đầy đủ về VHTC, vai trò của VHTC. Do đó cần tổ chức các hoạt động tuyên truyền, các hội thảo,... để giúp cho các thành viên VCCI nâng cao nhận thức và hiểu được một cách khoa học về thuật ngữ, khái niệm VHTC; đồng thời qua đó sẽ định hình được các vai trò, trách nhiệm cũng như những hoạt động cụ thể của bản thân để phát triển VHTC.

3.2.2. Khẳng định vai trò của văn hóa tổ chức

Để thực hiện được điều đó, đòi hỏi VCCI phải ưu tiên hoàn thiện một văn hóa tổ chức phù hợp với đặc thù và định hướng hoạt động của VCCI, phù hợp với thông lệ và chuẩn mực quốc tế. Trên cơ sở nhận thức rõ tầm quan trọng về vai trò của văn hóa tổ chức, đánh giá đúng thực trạng văn hóa tổ chức trong hoạt động của VCCI, đề ra những quan điểm, giá trị cốt lõi về văn hóa ứng xử, từ đó yêu cầu nhân viên và người lao động thực hiện một cách nghiêm túc, thực hiện, duy trì và cải tiến tạo phong cách làm việc khoa học, hiệu quả; nâng cao tinh thần trách nhiệm trong công việc, xứng đáng là cán bộ hiện đại và chuyên nghiệp

3.2.3. Xây dựng, hoàn thiện quy chế ứng xử nội bộ

- *Thứ nhất*, đẩy mạnh việc tuyên truyền nâng cao nhận thức về văn hóa tổ chức cho đội ngũ cán bộ lãnh đạo, quản lý, đội ngũ CBNV và người lao động.

- *Thứ hai*, Quy chế, quy định phải rõ ràng hơn, sát với đặc thù nghề nghiệp, có những chế tài xử lý vi phạm bằng biện pháp kinh tế; quy định về thưởng, phạt đúng mức đối với cán bộ nhân viên và người lao động.

- *Thứ ba*, phải có sự thống nhất về nhận thức chung, coi việc thực hiện văn hóa tổ chức chính là một phần của nhiệm vụ cải cách hành chính và mỗi cán bộ nhân viên cũng cần nhận thức được thực hiện tốt văn hóa tổ chức và làm tốt nhiệm vụ, công việc của mình là phục vụ Nhân dân;

- *Thứ tư*, đề cao được vai trò gương mẫu thực hiện Quy chế văn hóa tổ chức của người đứng đầu tổ chức và trách nhiệm trong việc tăng cường công tác kiểm tra, giám sát thực hiện văn hóa tổ chức của cán bộ nhân viên tại cơ quan.

- *Thứ năm*, nâng cao hiệu quả việc tuyển chọn, phân công công việc phù hợp với năng lực trình độ của đội ngũ cán bộ nhân viên; tạo ra môi trường làm việc thân thiện, kịp thời biểu dương, khen thưởng những cá nhân xuất sắc trong thi hành công vụ, biểu dương gương người tốt, việc tốt, tạo sự lan tỏa về văn hóa tốt đẹp, quan tâm đến đời sống, tâm tư, nguyện vọng của cán bộ nhân viên.

- *Thứ sáu*, quản lý chặt chẽ thời gian làm việc của CBNV, người lao động khi làm việc tại cơ quan thông qua thực hiện việc quẹt thẻ, vân tay khi ra vào cơ quan.

3.2.4. Duy trì và phát huy truyền thống tốt đẹp

Một là, Xây dựng được hệ giá trị chuẩn về văn hóa tổ chức: Bộ chuẩn mực văn hóa tổ chức này cần được hoàn thiện và đưa vào áp dụng theo như các tiêu chí và định hướng như đã đề cập tại Mục 3.2.3.

Hai là, Xây dựng bầu không khí tâm lý công sở: Bầu không khí tâm lý thể hiện mức độ hòa hợp các đặc điểm tâm lý trong quan hệ liên nhân cách của cán bộ công chức và được hình thành từ thái độ của mọi người trong cơ quan đối với công việc, bạn bè, đồng nghiệp và người lãnh đạo.

Ba là, Chuyên nghiệp, hiểu theo nghĩa chung nhất là mỗi cán bộ, người lao động chuyên tâm vào công việc của mình, toàn tâm, toàn ý để hoàn thành công việc của mình một cách tốt nhất; chuyên nghiệp là có sự hiểu biết rộng và giỏi một lĩnh vực cụ thể.

a) Chuyên nghiệp trong thái độ, tác phong làm việc

b) Chuyên nghiệp trong xây dựng và coi trọng giá trị tập thể, luôn hướng đến sự đồng tâm hợp lực để đạt được kết quả cao nhất.

c) Chuyên nghiệp trong giao tiếp, ứng xử

d) Chuyên nghiệp, chủ động trong tự trang bị, cập nhật cho mình những kiến thức mới, phù hợp để chủ động hoàn thành nhiệm vụ được giao.

e) Chuyên nghiệp ở tính kỷ luật, tích cực tham gia hoạt động do đoàn thể phát động.

f) Phát huy cao độ trách nhiệm

g) Cuối cùng, đạo đức vẫn mang yếu tố sống còn

3.2.5. Xây dựng và phát triển hình ảnh với bên ngoài

Xây dựng, phát triển hình ảnh với bên ngoài, đặc biệt là với công chúng có tầm quan trọng rất lớn đối với bất cứ tổ chức nào, nhất là đối với các cơ quan hoạt động có phạm vi rộng, có tầm ảnh hưởng lớn và động chạm nhiều tổ chức và doanh nghiệp trong cả nước như VCCI. Việc xây dựng và phát triển hình ảnh về một tổ chức quốc gia tập hợp và đại diện cho cộng đồng doanh nghiệp, doanh nhân, người sử dụng lao động và các hiệp hội doanh nghiệp ở Việt Nam (hay còn gọi là cộng đồng doanh nghiệp) với sứ mệnh là liên kết, thúc đẩy phát triển doanh nghiệp, các hiệp hội doanh nghiệp bền vững, văn minh, hội nhập và ngang tầm thế giới đòi hỏi VCCI cần phải thực hiện xây dựng và hoàn thiện đồng thời cả các yêu tố hữu hình, vô hình, yếu tố vật thể và phi vật thể, chẳng hạn:

3.3. Một số giải pháp hỗ trợ khi xây dựng văn hóa tổ chức

3.3.1 Biên soạn hệ thống tài liệu chuẩn mực trong nội bộ

Hiện tại các quy định về quy tắc ứng xử tại VCCI mới chỉ dừng ở Quy chế làm việc (Quyết định số 1674/PTM - TCCB ngày 02/08/2018), các quy định cụ thể về văn hóa công

vụ để áp dụng và phổ biến cho CBNV và người lao động trong VCCI còn tản mát và rời rạc (khi thì áp dụng của Bộ Nội Vụ, khi thì áp dụng của Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt nam…), Do đó, như đã đề cập tại Mục 3.2.4. một trong những giải pháp quan trọng hàng đầu trong việc xây dựng và phát triển văn hóa tổ chức tại VCCI là việc cần thiết phải hợp nhất, xây dựng được hệ giá trị chuẩn về văn hóa tổ chức hay là hệ thống tài liệu chuẩn mực trong nội bộ dựa trên nền tảng duy trì, phát huy những mặt tích cực trong văn hóa tổ chức hiện tại, khắc phục những hạn chế bất cập, tồn tại lâu nay. Đồng thời kết hợp với định hướng hoạt động và phát triển của VCCI, các nét văn hóa mới phù hợp với thực tiễn và xu hướng phát triển của ngành, lĩnh vực và xã hội.

"Hệ thống tài liệu chuẩn mực trong nội bộ VCCI" phải được ban hành ở Quy định, Quyết định. Bên cạnh đó, phải có chế tài cụ thể và đủ mạnh để xử lý các tổ chức, cá nhân vi phạm những chuẩn mực về văn hóa trong cơ quan. Để đạt được những giá trị văn hóa tổ chức, chỉ thực hiện được bằng cách cấp trên làm trước nêu gương, cấp dưới làm sau; lãnh đạo làm gương để nhân viên noi theo, tất cả cán bộ, công chức, viên chức cùng hành động. Khi nào cán bộ, nhân viên có niềm tin vững chắc vào những giá trị văn hóa mà cơ quan đang theo đuổi, khi đó những biểu hiện thiếu văn hóa tại VCCI sẽ dần bị loại bỏ.

Hệ thống tài liệu chuẩn mực trong nội bộ VCCI phải xem xét tích hợp được tiêu chuẩn đánh giá lựa chọn cán bộ (phục vụ công tác tuyển dụng, bổ nhiệm), tiêu chuẩn đánh giá hành vi thực hiện các quy tắc ứng xử vào đánh giá thành tích chung của cán bộ nhân viên và người lao động cũng như sẽ là tiêu chuẩn của công tác thi đua khen thưởng; đánh giá thành tích cá nhân một cách công bằng, công khai (phục vụ công tác thi đua khen thưởng và kỷ luật).

3.3.2 Xây dựng Quy chế văn hoá tổ chức theo mô hình văn hóa tổ chức tích cực làm nền tảng cho sự phát triển bền vững

Quy chế văn hoá tổ chức là một yếu tố quan trọng để định hướng cho các hoạt động trong VCCI. Xây dựng được Quy chế văn hoá tổ chức còn góp phần hình thành trong cán bộ, công nhân viên niềm tin, động lực để luôn nỗ lực vươn tới. Quy chế văn hoá tổ chức đồng thời cũng là hiện thân cụ thể của các giá trị, mục tiêu, sứ mệnh mà VCCI phấn đấu. Quy chế văn hoá tổ chức chính là chiếc khuôn quan trọng để định hình VHTC.

Để có thể xây dựng được Quy chế VHTC cần thực hiện các nội dung cụ thể sau đây:

- Hoàn thiện hệ thống chuẩn mực văn hóa cho các lĩnh vực, các hoạt động trong VCCI. Các chuẩn mực hướng đến phục vụ cho việc nâng cao chất

lượng giáo dục. Việc xây dựng các chuẩn mực cần dựa trên sự kế thừa các chuẩn mực đã có và điều chỉnh những chuẩn mực không còn phù hợp, bổ sung thêm những chuẩn mực mới. Các thành viên trong tổ chức cùng tham gia xây dựng các chuẩn mực văn hóa trong tổ chức.

Phổ biến Quy chế VHTC đến tất cả cán bộ, công nhân viên trong VCCI. Thực hiện việc phổ biến Quy chế VHTC bằng nhiều cách khác nhau (bảng nội quy, khẩu hiệu, tranh ảnh, biểu tượng…). Chú ý phổ biến Quy chế VHTC đến thành viên mới của VCCI.

- Đánh giá việc thực hiện Quy chế VHTC trong VCCI một cách thường xuyên. Để thực hiện nội dung này cần xây dựng kế hoạch đánh giá, xây dựng các công cụ đánh giá và tiến hành đánh giá, xử lí số liệu, đưa ra kết quả định tính, định lượng và có tổng kết cụ thể để có thể điều chỉnh, thay đổi Quy chế VHTC cho phù hợp.

- Nâng cao nhận thức, củng cố niềm tin của cán bộ, công nhân viên vào Quy chế VHTC để các thành viên VCCI tự giác vươn tới các chuẩn mực:

+ Sử dụng các chế tài phù hợp đối với những trường hợp vi phạm vào Quy chế VHTC trong VCCI. Phát hiện và có những biện pháp cụ thể để cải thiện những biểu hiện tiêu cực khi thực hiện Quy chế VHTC.

+ Lãnh đạo VCCI gương mẫu thực hiện Quy chế VHTC để CBNV và người lao động làm theo. Bản thân lời nói, việc làm của lãnh đạo phải là những hình mẫu cho việc thực hiện các chuẩn mực văn hóa mà cán bộ, công nhân viên hướng tới.

3.3.3 Phát huy vai trò tổ chức Đảng, đoàn thể trong chỉ đạo, phối hợp với chính quyền

Văn hóa là tất cả các giá trị vật chất và tinh thần do con người sáng tạo ra. Xây dựng văn hóa có bản sắc riêng để trở thành giá trị, tập quán và truyền thống của VCCI là cả quá trình lâu dài. Quá trình này là sự kế thừa, tiếp nối, phát huy truyền thống tốt đẹp của các thế hệ cán bộ nhân viên, người lao động của VCCI đã xây dựng và vun đắp trong suốt hơn 59 năm xây dựng và phát triển; đồng thời tiếp thu, vận dụng một cách có chọn lọc các giá trị văn hóa mới trong ngành, lĩnh vực và xã hội trong bối cảnh toàn cầu hóa như hiện nay đảm bảo phát triển hài hòa giữa nét truyền thống và hiện đại phù hợp với thuần phong mỹ tục của dân tộc Việt Nam.

Với vai trò của Đảng là lãnh đạo, định hướng và giáo dục chính trị- tư tưởng; vị trí, chức năng của tổ chức đoàn thể (công đoàn, đoàn thanh niên), các tổ chức Đảng, đoàn thể các cấp giữ vai trò nòng cốt trong việc định hướng văn hóa, tuyên truyền, vận động và tổ chức các hoạt động hưởng ứng phong trào thi đua xây dựng văn hóa tổ chức của VCCI trên tất cả các mặt. Trước hết, Đảng ủy VCCI phải đề cao trách nhiệm nêu gương, tâm huyết, tận tụy, gương mẫu làm tròn chức trách, nhiệm vụ được giao; không vướng vào "tư duy nhiệm kỳ".

Tiếp đó, các tổ chức Đảng, đoàn thể cần tiếp tục định hướng, giúp cán bộ nhân viên, người lao động VCCI: (i) Xây dựng môi trường làm việc của cơ quan, đơn vị năng động, chuyên nghiệp; giữ gìn sự đoàn kết, đạo đức và văn hóa công vụ trong tổ chức của mình; (ii) Tích cực học tập để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng nghề nghiệp; nắm vững đường lối, chủ trương, chính sách, pháp luật có liên quan trực tiếp đến lĩnh vực được giao và quyền; (iii) Phải có tinh thần hợp tác, tương trợ trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ. Ứng xử có văn hóa, tôn trọng, bảo vệ danh dự, uy tín của đồng nghiệp; có thái độ trung thực, thân thiện, hợp tác, tôn trọng giúp đỡ nhau hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

Các tổ chức đoàn thể giúp đoàn viên công đoàn thường xuyên cập nhật các giá trị về truyền thống tốt đẹp của VCCI nhằm tăng thêm lòng tự hào và ý thức trách nhiệm của mỗi người đối với đơn vị; chú trọng phát hiện, bồi dưỡng, xây dựng, nhân điển hình và động viên khen thưởng kịp thời các tập thể và cá nhân tiên tiến nhằm khích lệ phong trào thi đua của đơn vị.

Các tổ chức Đảng, đoàn thể chủ động, sáng tạo trong hoạt động để đơn vị có đời sống tinh thần vui tươi, lành mạnh, chủ động đấu tranh chống mọi biểu hiện của văn hóa xấu xâm nhập; đơn vị không có người tham gia cờ bạc, nghiện hút và các tệ nạn xã hội khác, ở bất cứ nơi nào, dưới bất cứ hình thức bất hợp pháp nào. Bên cạnh việc nâng cao kiến thức chuyên môn, cần coi trọng nâng cao chất lượng cả về thể chất và tinh thần của người lao động bằng việc duy trình và làm tốt hơn nữa các hoạt động thường niên như:

- Định kỳ hàng năm tổ chức khám bệnh cho cán bộ, công chức, viên chức và người lao động tại các cơ sở y tế chất lượng;
- Tổ chức phong trào hoạt động thể dục thể thao, văn nghệ sôi nổi;
- Bố trí nơi tập thể thao riêng biệt, duy trì các buổi thi đấu thể thao, giao lưu văn nghệ, tham quan học tập trong và ngoài nước để nâng cao thể chất, tăng cường hiểu biết, gắn bó và đoàn kết trong tập thể;

- Xây dựng được phòng truyền thống, tủ sách chia sẻ kiến thức trong đơn vị để làm nơi sinh hoạt chuyên môn chung của các thành viên, dần dần khi có điều kiện sẽ nâng cấp lên thành thư viện của VCCI.

Các tổ chức đoàn thể tích cực giáo dục đoàn viên biết quan tâm đến cộng đồng, hưởng ứng tham gia hoạt động xã hội - từ thiện; luôn phấn đấu xây dựng gia đình đạt chuẩn gia đình văn hóa. Tạo điều kiện cho CBNV và người lao động tham gia các chương trình đào tạo, nâng cao về chuyên môn nghiệp vụ để đáp ứng được yêu cầu ngày càng cao của công việc. Vận động cán bộ, nhân viên và người lao động luôn có ý thức xây dựng phong trào xanh, sạch, đẹp; gìn giữ vệ sinh môi trường, cảnh quan làm việc xanh; phòng làm việc bố trí gọn gàng, ngăn nắp, khoa học đảm bảo tính thẩm mỹ và phù hợp vị trí làm việc. Xem việc giữ gìn môi trường làm việc tại nơi làm việc là trách nhiệm và nhiệm vụ của mỗi cán bộ, công chức, viên chức và người lao động.

Trong tham mưu, thực hiện nhiệm vụ chuyên môn, các tổ chức Đảng, đoàn thể tăng cường phát động, triển khai nhiều nội dung, phong trào thi đua, như: Phong trào thi đua "lao động giỏi, sáng tạo"; cuộc vận động học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chính Minh; học tập xây dựng người cán bộ, công chức "Trung thành, sáng tạo, tận tụy, gương mẫu"; các đợt thi đua nhân kỷ niệm các ngày lễ lớn của đất nước và của Đảng bộ Khối...

Một trong những nhiệm vụ quan trọng nữa của các tổ chức đoàn thể là tổ chức nòng cốt trong việc triển khai thực hiện hội nghị cán bộ công chức hằng năm; tham gia tích cực công tác quản lý, giám sát việc thực hiện nhiệm vụ, kỷ luật kỷ cương hành chính, xây dựng cơ quan công sở văn minh.

Có thể nói việc phát huy vai trò của các tổ chức Đảng, đoàn thể trong việc xây dựng và phát triển văn hóa tổ chức của VCCI có ý nghĩa đặc biệt quan trọng. Đây cũng chính là một trong những yếu tố then chốt quyết định sự thành công của văn hóa tổ chức của VCCI.

Kết luận chương:

Dựa trên cơ sở chương 1 và những phân tích đánh giá về thực trạng văn hóa tổ chức tại Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam trong chương 2. Căn cứ vào định hướng tầm nhìn sứ mệnh của Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt nam trong bối cảnh hội nhập, toàn cầu hóa cũng như sự phát triển của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ 4 hiện nay, tác giả đề xuất một số giải pháp nhằm tiếp tục phát triển văn hóa tổ chức tại VCCI trong thời gian tới, giúp VCCI hoạt động hiệu quả hơn nữa hoàn thành sứ mệnh của VCCI là liên kết, thúc đẩy phát triển doanh nghiệp, các hiệp hội doanh nghiệp bền vững, văn minh, hội nhập và

ngang tầm thế giới, cùng phấn đấu xây dựng Việt Nam đến năm 2045 trở thành quốc gia phát triển, phồn vinh, hạnh phúc.

KẾT LUẬN

Với kết cấu gồm 3 chương, luận văn đã đề cập tới một số nội dung chung nhất về văn hóa tổ chức mà cụ thể trong khuôn khổ luận văn là văn hóa tổ chức, thực trạng văn hóa tổ chức tại VCCI thông qua đó đề xuất một số giải pháp tiếp tục duy trì và phát triển văn hóa tổ chức như: Tuyên truyền nâng cao nhận thức về văn hóa tổ chức; xây dựng hoàn thiện Bộ quy tắc giá trị chuẩn về văn hóa tổ chức; xây dựng bầu không khí tâm lý công sở; xây dựng tác phong làm việc giao tiếp, ứng xử chuyên nghiệp, trách nhiệm, phổ biến giáo dục đạo đức công vụ… góp phần cùng với việc đưa công cuộc cải cách hành chính tiến tới những thành công. Với mục tiêu đã đề ra ban đầu, luận văn đã giải quyết được một số vấn đề sau:

- Hệ thống được một số vấn đề về văn hóa tổ chức, cấu trúc của văn hóa tổ chức. Đồng thời nêu bật những lợi ích của việc xây dựng văn hóa tổ chức và quy trình xây dựng văn hóa tổ chức.
- Đánh giá được thực trạng văn hóa tổ chức tại VCCI, từ đó áp dụng cơ sở lý luận và thực tiễn đề xuất một số giải pháp nhằm tiếp tục duy trì và phát triển văn hóa tổ chức tại VCCI.
- Luận văn dựa trên những cơ sở thực tiễn và lý luận về xây dựng văn hóa tổ chức, dựa trên tình hình thực tế tại VCCI để đề ra một số giải pháp nhằm tiếp tục phát triển văn hóa tổ chức tại VCCI.

Quá trình nghiên cứu và hoàn thành luận văn này, tác giả đã cố gắng vận dụng tối đa những kiến thức mới được truyền đạt từ các nhà khoa học trong và ngoài Học viện Công nghệ bưu chính viễn thông. Tác giả xin bày tỏ lòng cảm ơn chân thành tới các thầy cô giáo, đặc biệt thầy giáo, GS.TS Bùi Xuân Phong đã tận tình giúp đỡ để hoàn thành công trình nghiên cứu khoa học đầu tiên của mình.

Trong khuôn khổ giới hạn của một luận văn tốt nghiệp cao học, cùng khả năng kiến thức còn hạn chế, chắc chắn bản luận văn này không tránh khỏi những thiếu sót và hạn chế, tác giả rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của các thầy cô giáo và đồng nghiệp để luận văn được hoàn thiện hơn và có tính khả thi cao khi áp dụng thực tế tại VCCI.