**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN**

**-----🙞🙜🕮🙞🙜-----**

**TRẦN MINH NGỌC**

**TRẢI NGHIỆM NHÂN VIÊN   
TẠI CÔNG TY TNHH VIETTEL-CHT**

**ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ**NGÀNH QUẢN TRỊ NHÂN LỰC

**Người hướng dẫn khoa học:** **TS. HOÀNG THỊ HUỆ**

# **HÀ NỘI - 2024**

TÓM TẮT ĐỀ ÁN

Đề án dựa vào lý thuyết gốc của Morgan (2017), tác giả hệ thống hoá cơ sở lý thuyết về Trải nghiệm nhân viên và phân tích thực trạng, đề xuất giải pháp hoàn thiện Trải nghiệm nhân viên tại Công ty TNHH Viettel-CHT.

Tác giả đề cập đến việc tạo ra môi trường nơi nhân viên thực sự thích làm việc có thể đạt được thông qua Trải nghiệm nhân viên, đặc biệt bằng cách đáp ứng 17 đặc điểm thuộc 3 môi trường trải nghiệm: môi trường vật lý, môi trường công nghệ, môi trường văn hoá.

Ở môi trường vật lý, tác giả phân tích 4 đặc điểm tạo ra trải nghiệm tích cực cho nhân viên là: (1) Tự hào mời đến tham quan, (2) Linh hoạt, (3) Nhất quán với giá trị cốt lõi, (4) Nhiều tiện ích không gian. Sau đó tác giả tiến hành phân tích thực trạng và đưa ra các giải pháp hoàn thiện trải nghiệm nhân viên ở môi trường vật lý.

Ở môi trường công nghệ, tác giả phân tích 3 đặc điểm tạo ra trải nghiệm tích cực cho nhân viên là: (5) Sẵn có cho mọi nhân viên, (6) Công nghệ hướng đến người dùng, (7) Đáp ứng nhu cầu kinh doanh. Tác giả sau đó phân tích thực trạng trải nghiệm của nhân viên Công ty TNHH Viettel-CHT ở môi trường này và đề xuất các giải pháp để cải thiện trải nghiệm nhân viên về hệ thống công nghệ thông tin, hay còn được coi là “hệ thống thần kinh cung cấp năng lượng cho tổ chức” (Morgan, 2017).

Ở môi trường văn hoá, tác giả phân tích, đánh giá thực trạng trải nghiệm nhân viên dựa trên 10 đặc điểm: (8) Danh tiếng tích cực, (9) Nhìn thấy giá trị, (10) Tìm thấy mục đích, (11) Một phần của đội nhóm, (12) Đa dạng và hoà nhập, (13) Giới thiệu người thân đến làm việc, (14) Cơ hội học hỏi, phát triển, (15) Sự công bằng, (16) Sự huấn luyện, cố vấn của lãnh đạo, (17) Đầu tư sức khỏe tinh thần, thể chất. Sau cùng, tác giả đề xuất các giải pháp hoàn thiện trải nghiệm nhân viên ở môi trường văn hoá.

**Từ khoá:** *Trải nghiệm nhân viên, Môi trường vật lý, Môi trường công nghệ, Môi trường văn hoá, Điểm trải nghiệm nhân viên, Mô hình Trải nghiệm nhân viên của Morgan 2017.*