

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH

LƯƠNG MAI CHI

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG GIAO DỊCH VIÊN
TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG
VIỆT NAM – CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN**

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH

THÁI NGUYÊN – 2020

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH

LƯƠNG MAI CHI

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG GIAO DỊCH VIÊN
TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG
VIỆT NAM – CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN**

NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH

Mã số: 8.34.01.01

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: TS.Ngô Thị Hương Giang

THÁI NGUYÊN - 2020

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng, luận văn “**Nâng cao chất lượng giao dịch viên tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam – chi nhánh Thái Nguyên**” là công trình nghiên cứu của riêng tôi.

Các tài liệu, số liệu sử dụng trong luận văn do ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam- Chi nhánh Thái Nguyên cung cấp và do cá nhân tôi thu thập từ các báo cáo của ngành ngân hàng, các kết quả nghiên cứu có liên quan đến đề tài đã được công bố. Các trích dẫn trong luận văn đều đã được chỉ rõ nguồn gốc.

Thái Nguyên, tháng 06 năm 2019

Tác giả luận văn

Lương Mai Chi

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài: *“Nâng cao chất lượng giao dịch viên tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam – chi nhánh Thái Nguyên”*, tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ, động viên của nhiều cá nhân và tập thể. Tôi xin được bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc nhất tới tất cả các cá nhân và tập thể đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong học tập và nghiên cứu.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu, Phòng Đào tạo, các khoa, phòng của Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi về mọi mặt trong quá trình học tập và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ tận tình của giáo viên hướng dẫn **TS. Ngô Thị Hương Giang**

Tôi xin cảm ơn sự giúp đỡ, đóng góp nhiều ý kiến quý báu của các nhà khoa học, các thầy, cô giáo trong Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên.

Trong quá trình thực hiện đề tài, tôi còn được sự giúp đỡ và cộng tác của các đồng chí tại các địa điểm nghiên cứu, tôi xin chân thành cảm ơn các bạn bè, đồng nghiệp và gia đình đã tạo điều kiện mọi mặt để tôi hoàn thành nghiên cứu này.

Tôi xin bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc đối với mọi sự giúp đỡ quý báu đó.

Thái Nguyên, tháng 06 năm 2019

Tác giả luận văn

Lương Mai Chi

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	vi
DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ.....	vii
MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG GIAO DỊCH VIÊN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	5
1.1.Cơ sở lý luận về nâng cao chất lượng giao dịch viên tại ngân hàng thương mại .	5
1.1.1.Khái niệm, vai trò của giao dịch viên tại các ngân hàng thương mại	5
1.1.2.Chất lượng giao dịch viên tại NHTM	6
1.1.3. Nâng cao chất lượng giao dịch viên tại NHTM.....	12
1.2. Kinh nghiệm và bài học rút ra về nâng cao chất lượng giao dịch viên tại ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - chi nhánh Thái Nguyên	26
1.2.1. Kinh nghiệm về nâng cao chất lượng giao dịch viên của một số NHTM trong nước.....	26
1.2.2. Bài học rút ra trong nâng cao chất lượng giao dịch viên tại ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - chi nhánh Thái Nguyên.....	28
CHƯƠNG 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	30
2.1. Câu hỏi nghiên cứu đề tài.....	30
2.2. Phương pháp nghiên cứu	30
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin, số liệu	30
2.2.3. Phương pháp tổng hợp số liệu.....	33
2.2.4. Phương pháp phân tích số liệu	34
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu	35
2.3.1. Các chỉ tiêu phản ánh kết quả hoạt động kinh doanh của Vietinbank - chi nhánh Thái Nguyên.....	35
2.3.2. Các chỉ tiêu phản ánh chất lượng giao dịch viên của VietinBank Chi nhánh Thái Nguyên.....	36

2.3.3. Các chỉ tiêu phản ánh hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực của VietinBank Chi nhánh Thái Nguyên	37
CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG GIAO DỊCH VIÊN TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN.....	39
3.1. Khái quát về ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam Chi nhánh Thái Nguyên	39
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển	39
3.1.2. Chức năng và nhiệm vụ.....	40
3.1.3. Khái quát hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam- Chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2016-2018.....	44
3.2. Thực trạng chất lượng giao dịch viên tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - chi nhánh Thái Nguyên	51
3.2.1. Quy mô và cơ cấu của giao dịch viên tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - chi nhánh Thái Nguyên	51
3.2.2. Thực trạng về trình độ chuyên môn, kiến thức và kỹ năng của giao dịch viên	54
3.2.3. Thực trạng về thể lực của giao dịch viên	59
3.2.4. Thực trạng về thái độ, hành vi, trách nhiệm của giao dịch viên	60
3.2.5. Thực trạng về kết quả thực hiện công việc của giao dịch viên	63
3.3. Thực trạng các hoạt động nâng cao chất lượng giao dịch viên tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - chi nhánh Thái Nguyên	65
3.3.1. Thực trạng công tác hoạch định nhân lực giao dịch viên	65
3.3.2. Thực trạng công tác tuyển dụng.....	68
3.3.3. Thực trạng công tác đào tạo giao dịch viên	73
3.3.4. Thực trạng tạo động lực lao động	79
3.3.5. Thực trạng hoạt động chăm sóc sức khỏe cho giao dịch viên	82
3.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến nâng cao chất lượng giao dịch viên tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - chi nhánh Thái Nguyên	84
3.4.1. Nhân tố thuộc môi trường bên ngoài ngân hàng	84

3.4.2. Nhân tố thuộc môi trường bên trong ngân hàng	85
3.5. Đánh giá chung về hoạt động nâng cao chất lượng giao dịch viên tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - chi nhánh Thái Nguyên	86
3.5.1. Kết quả đạt được	86
3.5.2. Hạn chế.....	88
3.4.3. Nguyên nhân của những hạn chế	89
CHƯƠNG 4: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG GIAO DỊCH VIÊN TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN	90
4.1. Định hướng phát triển chung của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - chi nhánh Thái Nguyên	90
4.2. Mục tiêu và định hướng nâng cao chất lượng giao dịch viên tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - chi nhánh Thái Nguyên	91
4.2.1. Mục tiêu	91
4.2.2. Định hướng.....	91
4.3. Giải pháp nâng cao chất lượng giao dịch viên tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - chi nhánh Thái Nguyên.....	92
4.3.1. Giải pháp hoàn thiện công tác hoạch định đội ngũ giao dịch viên	92
4.3.2. Giải pháp về tuyển dụng giao dịch viên.....	93
4.3.3. Giải pháp về chính sách đãi ngộ đối với giao dịch viên	93
4.3.4. Giải pháp đào tạo, bồi dưỡng và phát triển giao dịch viên	95
4.3.5. Giải pháp phát triển văn hóa doanh nghiệp.....	96
4.4. Kiến nghị.....	97
4.4.1. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước	97
4.4.2. Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam	97
KẾT LUẬN	99
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	101
PHỤ LỤC	103

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Ký hiệu	Nghĩa
CN	Chi nhánh
CNTT	Công nghệ thông tin
DVBL	Dịch vụ bán lẻ
DVNH	Dịch vụ ngân hàng
GDV	Giao dịch viên
HDNH	Hoạt động ngân hàng
KHBL	Khách hàng bán lẻ
KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
NHBB	Ngân hàng bán buôn
NHBL	Ngân hàng bán lẻ
NHCT	Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam
NHNN	Ngân hàng nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
PGD	Phòng giao dịch
SP	Sản phẩm
TCKT	Tổ chức kinh tế
TCTD	Tổ chức tín dụng
TMCP	Thương mại cổ phần
TSC	Trụ sở chính
VCB	Ngân hàng thương mại cổ phần ngoại thương Việt Nam
Vietinbank	Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam

DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ

BẢNG

Bảng 2.1:	Đối tượng và mẫu điều tra khách hàng	31
Bảng 2.2:	Giá trị thang đo Likert	33
Bảng 3.1:	Tình hình huy động vốn giai đoạn 2016–2018.....	43
Bảng 3.2:	Hoạt động cho vay giai đoạn 2016 - 2018.....	48
Bảng 3.3:	Kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2016- 2018	50
Bảng 3.4.	Cơ cấu giao dịch viên theo giới tính tại Vietinbank Thái Nguyên giai đoạn 2016-2018	52
Bảng 3.5.	Cơ cấu lao động theo độ tuổi tại Vietinbank Thái Nguyên giai đoạn2016 -2018.....	53
Bảng 3.6.	Cơ cấu giao dịch viên theo thâm niên tại Vietinbank Thái Nguyên giai đoạn2016 – 2018	54
Bảng 3.7.	Trình độ giao dịch viên tại VietinBank chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2016 – 2018	55
Bảng 3.8.	Kết quả khảo sát khách hàng về trình độ, kiến thức của GDV tại Vietinbank –CN Thái Nguyên.....	56
Bảng 3.9.	Tình hình về các kỹ năng của GDV tại VietinBank – chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2016 -2018	57
Bảng 3.10.	Kết quả khảo sát khách hàng về các kỹ năng của GDV tại Vietinbank Thái Nguyên	58
Bảng 3.11.	Tình trạng sức khỏe của GDV Vietinbank Thái Nguyên.....	59
Bảng 3.12:	Kết quả khảo sát khách hàng về thái độ, tác phong làm việc và trách nhiệm của GDV tại VietinBank - chi nhánh Thái Nguyên	60
Bảng 3.13:	Tổng hợp mức độ vi phạm nội quy lao động tại VietinBank Thái Nguyên giai đoạn 2016 – 2018 đối với giao dịch viên	62
Bảng 3.14.	Kết quả đánh giá mức độ hoàn thành công việc của giao dịch viên năm 2016 - 2018.....	63
Bảng 3.15.	Tổng hợp lỗi vi phạm quy trình nghiệp vụ của giao dịch viên năm 2016- 2018	64

Bảng 3.16: Kết quả tuyển dụng Giao dịch viên tại Vietinbank Thái Nguyên giai đoạn 2016-2018.....	66
Bảng 3.17. Kết quả khảo sát GDV về công tác hoạch định chất lượng GVD tại Vietinbank Thái Nguyên	67
Bảng 3.18. Tình hình về số hồ sơ ứng tuyển vị trí giao dịch viên giai đoạn từ năm 2016 -2018.....	69
Bảng 3.19: Tình hình về số hồ sơ đủ điều kiện tham gia ứng tuyển vị trí GDV vòng thi tuyển tại chi nhánh giai đoạn từ năm 2016 -2018.....	70
Bảng 3.20 – Một số quy định về chấm điểm cho GDV thi tuyển tại Vietinbank	71
Bảng 3.21 – Kết quả khảo sát các GDV về công tác tuyển dụng giao dịch viên tại VietinBank chi nhánh Thái Nguyên	72
Bảng 3.22. Công tác đào tạo kỹ năng cho GDV	75
Bảng 3.23 – Kết quả khảo sát các GDV về công tác đào tạo GDV tại VietinBank chi nhánh Thái Nguyên	76
Bảng 3.24- Bảng thu nhập bình quân theo mức lương của GDV tại VietinBank chi nhánh Thái Nguyên	80
Bảng 3.25- Thống kê các ngày lễ và các chương trình GDV được thưởng và mức thưởng tại ngân hàng Vietinbank chi nhánh Thái Nguyên.....	81
Bảng 3.26: Kinh phí dành cho hoạt động chăm sóc sức khỏe cho GDV của Vietinbank Chi nhánh Thái Nguyên năm 2016-2018	82
Bảng 3.27: Kết quả đánh giá của GDV về công tác chăm sóc sức khỏe của GDV tại Vietinbank Thái Nguyên giai đoạn 2016-2018	83

SƠ ĐỒ

Sơ đồ 1.1: Mô hình ba thành phần thái độ	10
Sơ đồ 3.1.Cơ cấu của ngân hàng Vietinbank chi nhánh Thái Nguyên	41
Sơ đồ 3.2. Quy trình hoạch định nhân lực GDV tại VietinBank	66
Sơ đồ 3.3. Quy trình tuyển dụng tại Vietinbank	68

BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 3.1: Số lượng GDV tại VietinBank chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2016-2018	51
Biểu đồ 3.2 – Tỷ lệ đáp ứng nhu cầu của công tác tuyển dụng	72