

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

PHẠM SỸ HIỆP

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI
CÁC CHI NHÁNH NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG
VIỆT NAM TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH THÁI NGUYÊN**

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ

THÁI NGUYÊN - 2020

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

PHẠM SỸ HIỆP

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI
CÁC CHI NHÁNH NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG
VIỆT NAM TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH THÁI NGUYÊN**

NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ

Mã số: 8.31.01.10

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS Nguyễn Thị Gấm

THÁI NGUYÊN – 2020

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng đây là công trình nghiên cứu của cá nhân tôi. Các dữ liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn này là hoàn toàn trung thực và chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình nghiên cứu nào trước đây.

Tôi xin cam đoan rằng mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện luận văn này đã được cảm ơn và các thông tin trích dẫn trong luận văn đã được chỉ rõ nguồn gốc.

Tôi xin trân trọng cảm ơn!

Tác giả

Phạm Sỹ Hiệp

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành quá trình học tập, nghiên cứu và thực hiện luận văn thạc sĩ, với tình cảm chân thành, tôi bày tỏ lòng biết ơn đối với các tập thể và cá nhân sau:

Trước tiên tôi xin bày tỏ lòng biết ơn đến Ban Giám hiệu, Phòng Đào tạo và đơn vị của Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên. Các thầy giáo, cô giáo đã trực tiếp giảng dạy và giúp đỡ tôi trong suốt quá trình học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận văn.

Đặc biệt, tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới PGS. TS. Nguyễn Thị Gấm, đã hết sức tận tình, chu đáo trực tiếp hướng dẫn, giúp đỡ và động viên tôi trong quá trình nghiên cứu và hoàn thành luận văn.

Tôi xin chân thành cảm ơn sự động viên của Gia đình, bè bạn và các đồng nghiệp đã tạo điều kiện tốt nhất trong quá trình tôi học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận văn này.

Xin trân trọng cảm ơn!

Tác giả

Phạm Sỹ Hiệp

MỤC MỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC MỤC	iii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU	viii
DANH MỤC HÌNH VẼ, BIỂU ĐỒ	ix
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Đóng góp mới của luận văn	4
5. Kết cấu luận văn.....	4
CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC	5
1.1 Cơ sở lý luận về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực	5
1.1.1 Một số khái niệm.....	5
1.1.2 Vai trò của nguồn nhân lực tại ngân hàng thương mại	9
1.1.3 Sự cần thiết phải nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại ngân hàng thương mại.....	10
1.1.4 Nội dung nâng cao chất lượng NNL tại ngân hàng thương mại	11
1.1.5. Các hoạt động nâng cao chất lượng NNL tại ngân hàng thương mại... 14	
1.1.6. Yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng NNL tại các ngân hàng.....	19
1.2 Cơ sở thực tiễn về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực	22
1.2.1 Kinh nghiệm nâng cao chất lượng NNL của BIDV Thái Nguyên	22
1.2.2. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng NNL của Agribank Thái Nguyên .24	
1.2.3 Bài học kinh nghiệm rút ra cho các chi nhánh Ngân hàng VietinBank trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.....	26

CHƯƠNG 2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	28
2.1 Câu hỏi nghiên cứu	28
2.2. Khung nghiên cứu	28
2.3 Phương pháp thu thập thông tin	30
2.3.1. Phương pháp thu thập thông tin thứ cấp	30
2.3.2. Phương pháp thu thập thông tin thứ cấp	30
2.3.3 Phương pháp phân tích thông tin	35
2.4 Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	35
2.4.1 Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng nguồn nhân lực	35
2.4.2 Các chỉ tiêu đánh giá thực trạng nâng cao chất lượng NNL.....	36
CHƯƠNG 3 THỰC TRẠNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TẠI CÁC CHI NHÁNH NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH THÁI NGUYÊN	41
3.1 Khái quát về các chi nhánh Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.....	41
3.1.1 Quá trình hình thành và phát triển	41
3.1.2 Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các chi nhánh	43
3.1.3 Cơ cấu tổ chức của chi nhánh	44
3.1.4 Kết quả hoạt động của các Chi nhánh.....	51
3.2 Thực trạng chất lượng và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại các chi nhánh Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên... ..	53
3.2.1 Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực các chi nhánh Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.....	53
3.2.2 Thực trạng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực các chi nhánh Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.....	65
3.3. Yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực tại các chi nhánh Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.....	97

3.3.1	Yếu tố bên trong.....	97
3.3.2	Yếu tố bên ngoài	99
3.4	Đánh giá chung thực trạng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại các chi nhánh Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.	102
3.4.1	Ưu điểm.....	102
3.4.2	Hạn chế.....	105
3.4.3	Nguyên nhân	106
	CHƯƠNG 4 GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÁC CHI NHÁNH NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH THÁI NGUYÊN	108
4.1	Định hướng, mục tiêu nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam.....	108
4.1.1.	Định hướng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam.....	108
4.1.2.	Mục tiêu nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam.....	109
4.2.	Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại của các chi nhánh Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.....	110
4.2.1.	Quy hoạch nguồn nhân lực hợp lý và hiệu quả cho ngân hàng	110
4.2.2	Hoàn thiện công tác tuyển dụng.....	112
4.2.3	Hoàn thiện công tác đào tạo	113
4.2.4	Hoàn thiện chính sách thu lao, chế độ đãi ngộ	115
4.2.5	Hoàn thiện công tác sử dụng, đánh giá nguồn nhân lực	119
4.2.6	Xây dựng môi trường làm việc an toàn, chuyên nghiệp.....	119
4.3	Kiến nghị	121
4.3.1	Đối với Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam.....	121

4.3.2 Đối với ngân hàng nhà nước	122
4.3.3 Đối với Chính phủ.....	123
KẾT LUẬN	125
TÀI LIỆU THAM KHẢO	127
PHỤ LỤC	128

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

TỪ VIẾT TẮT	NGUYÊN NGHĨA
TMCP	Thương mại cổ phần
NNL	Nguồn nhân lực
DNNN	Doanh nghiệp Nhà nước
CN	Chi nhánh
KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
TTQT	Thanh toán quốc tế
TTTM	Thanh toán tiền mặt
SPDV	Sản phẩm dịch vụ
NHCT	Ngân hàng công thương
TSCĐ	Tài sản cố định
NHNN	Ngân hàng nông nghiệp

DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU

Bảng 3.1: Kết quả hoạt động kinh doanh của các chi nhánh VietinBank	51
Bảng 3.2: Cơ cấu nguồn nhân lực của VietinBank Thái Nguyên theo vị trí làm việc	54
Bảng 3.3: Cơ cấu nguồn nhân lực theo giới tính tại các chi nhánh VietinBank tỉnh Thái Nguyên	56
Bảng 3.4: Cơ cấu nguồn nhân lực tại các chi nhánh VietinBank tỉnh Thái Nguyên theo độ tuổi.....	57
Bảng 3.5: Tình hình sức khỏe của nguồn nhân lực các chi nhánh VietinBank tỉnh Thái Nguyên	58
Bảng 3.6: Trình độ chuyên môn của nguồn nhân lực các chi nhánh VietinBank tỉnh Thái Nguyên	59
Bảng 3.7: Trình độ ngoại ngữ của nguồn nhân lực các chi nhánh VietinBank tỉnh Thái Nguyên	61
Bảng 3.8: Trình độ tin học của nguồn nhân lực các chi nhánh VietinBank tỉnh Thái Nguyên.....	62
Bảng 3.9: Tình hình vi phạm kỷ luật của nguồn nhân lực các chi nhánh VietinBank tỉnh Thái Nguyên.....	64
Bảng 3.10: Quy hoạch nguồn nhân lực tại các chi nhánh VietinBank tỉnh Thái Nguyên	66
Bảng 3.11: Kết quả tuyển dụng nguồn nhân lực tại các chi nhánh VietinBank tỉnh Thái Nguyên	71
Bảng 3.12: Một số nội dung thu hút nhân tài.....	72
Bảng 3.13: Kết quả đào tạo tại các chi nhánh VietinBank tỉnh Thái Nguyên	75
Bảng 3.14: Thu nhập bình quân của nguồn nhân lực các chi nhánh VietinBank tỉnh Thái Nguyên	78
Bảng 3.15. Kết quả đánh giá nguồn nhân lực tại các chi nhánh VietinBank tỉnh Thái Nguyên.....	83