

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

LÊ THỊ THƠM

**NÂNG CAO NĂNG LỰC CHO GIAO DỊCH VIÊN
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ
PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH SA PA**

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

LÊ THỊ THƠM

**NÂNG CAO NĂNG LỰC CHO GIAO DỊCH VIÊN
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ
PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH SA PA**

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: PGS.TS. NGUYỄN THỊ GÁM

THÁI NGUYÊN - 2020

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của bản thân và không sao chép các công trình nghiên cứu của người khác để làm sản phẩm của riêng mình. Các số liệu có nguồn gốc rõ ràng, tuân thủ đúng nguyên tắc và kết quả trình bày trong luận văn được thu thập trong quá trình nghiên cứu là trung thực chưa từng được ai công bố trước đây. Tác giả hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính xác thực và nguyên bản của luận văn.

Thái Nguyên, tháng năm 2020

Tác giả

LÊ THỊ THOM

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành luận văn với đề tài “*Nâng cao năng lực cho giao dịch viên tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Sa Pa*”.

Tôi xin cảm chân thành cảm ơn PGS.TS. NGUYỄN THỊ GẮM - Người hướng dẫn khoa học đã giúp đỡ, chỉ bảo tận tình trong quá trình thực hiện đề tài; Cảm ơn các thầy giáo, cô giáo trong Ban Giám hiệu, phòng Đào tạo và các thầy cô giáo của Trường Đại Học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh đã giúp đỡ tôi trong học tập và nghiên cứu;

Xin cảm ơn các cán bộ quản lý, nhân viên của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Sa Pa đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong nghiên cứu thực tiễn.

Mặc dù đã có nhiều cố gắng để hoàn thiện bản luận văn, tuy nhiên do trình độ của bản thân học viên nên luận văn không tránh khỏi những hạn chế, thiếu sót, rất mong nhận được những đóng góp quý báu của quý thầy cô và các bạn.

Tác giả

LÊ THỊ THƠM

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	viii
DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ, HÌNH VẼ.....	ix
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	3
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	4
4. Đóng góp của luận văn.....	5
5. Kết cấu của luận văn	6
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ NÂNG CAO NĂNG LỰC CHO GIAO DỊCH VIÊN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	7
1.1. Cơ sở lý luận về nâng cao năng lực cho giao dịch viên tại ngân hàng thương mại.....	7
1.1.1. Giao dịch viên tại các ngân hàng thương mại.....	7
1.1.2. Nâng cao năng lực giao dịch viên tại các ngân hàng thương mại	11
1.1.3. Nội dung nâng cao năng lực làm việc cho giao dịch viên ngân hàng	13
1.1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến nâng cao năng lực cho giao dịch viên tại các ngân hàng thương mại	19
1.2. Cơ sở thực tiễn về nâng cao năng lực giao dịch viên tại ngân hàng thương mại.....	35
1.2.1. Kinh nghiệm về nâng cao năng lực giao dịch viên tại ngân hàng TMCP BIDV Việt Nam - Chi nhánh Nam Thái Nguyên	35

1.2.2. Kinh nghiệm về nâng cao năng lực giao dịch viên tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - chi nhánh Hà Giang	37
1.2.3. Bài học kinh nghiệm nâng cao năng lực giao dịch viên rút ra cho Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Sa Pa	37
Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	39
2.1. Các câu hỏi nghiên cứu	39
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	39
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin	39
2.2.2. Phương pháp tổng hợp số liệu.....	42
2.2.3. Phương pháp phân tích số liệu	43
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	44
Chương 3. THỰC TRẠNG NÂNG CAO NĂNG LỰC GIAO DỊCH VIÊN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN CHI NHÁNH SA PA	47
3.1. Khái quát về Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Sa Pa	47
3.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển.....	47
3.1.2. Cơ cấu tổ chức.....	51
3.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Sa Pa từ năm 2016 đến 2018.....	52
3.1.4. Số lượng giao dịch viên tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Sa Pa.....	53
3.2. Thực trạng nâng cao năng lực giao dịch viên tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Sa Pa	54
3.2.1. Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu	54
3.2.2. Các hoạt động nâng cao thái độ làm việc và phẩm chất cá nhân cho giao dịch viên tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Sa Pa.....	56

3.2.3. Các hoạt động nâng cao kỹ năng làm việc cho giao dịch viên tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Sa Pa	61
3.2.4. Các hoạt động nâng cao kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ cho giao dịch viên tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Sa Pa	65
3.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến nâng cao năng lực cho giao dịch viên tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Sa Pa	72
3.4.1. Các nhân tố thuộc về bản thân giao dịch viên	72
3.4.2. Các nhân tố thuộc về ngân hàng thương mại.....	73
3.4.3. Các nhân tố thuộc về môi trường bên ngoài ngân hàng thương mại....	74
3.5. Đánh giá nâng cao năng lực cho giao dịch viên tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Sa Pa.....	76
3.5.1. Kết quả đạt được	76
3.5.2. Một số hạn chế	78
3.5.3. Nguyên nhân hạn chế.....	81
Chương 4. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO NĂNG LỰC GIAO DỊCH VIÊN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM CHI NHÁNH SA PA.....	83
4.1. Quan điểm, định hướng, mục tiêu nâng cao năng lực giao dịch viên tại ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - chi nhánh Sa Pa đến năm 2025	83
4.1.1. Quan điểm	83
4.1.2. Định hướng.....	84
4.1.3. Mục tiêu.....	85

4.2. Giải pháp nâng cao năng lực cho giao dịch viên tại ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - chi nhánh Sa Pa.....	85
4.2.1. Xây dựng khung đánh giá năng lực cho giao dịch viên tại ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - chi nhánh Sa Pa.....	85
4.2.2. Nâng cao tính chuyên nghiệp cho giao dịch viên trẻ tại chi nhánh đồng thời đẩy mạnh công tác đào tạo để nâng cao năng lực cho các giao dịch viên	86
4.2.3. Sử dụng công cụ hỗ trợ nâng cao chất lượng giao dịch viên tại BIDV chi nhánh Sa Pa	88
4.2.4. Xây dựng đội ngũ đào tạo chất lượng cho các giao dịch viên phục vụ cho khóa đào tạo.....	89
4.3. Một số kiến nghị.....	90
KẾT LUẬN	93
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	95
PHỤ LỤC	97

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

BIDV	:	Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam
CMCN	:	Cách mạng Công nghệ
CNTT	:	Công nghệ thông tin
KSV	:	Kiểm soát viên
NHCT	:	Ngân hàng Công thương
TM	:	Thương mại
VND	:	Việt Nam đồng

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1.	Bảng thang đo Likert 5 mức độ.....	42
Bảng 3.1.	Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Sa Pa từ năm 2016 đến 2018	52
Bảng 3.2.	Tổng số lao động tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Sa Pa	53
Bảng 3.3.	Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu là cán bộ nhân viên của BIDV chi nhánh Sa Pa.....	54
Bảng 3.4.	Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu là khách hàng của BIDV chi nhánh Sa Pa.....	55
Bảng 3.5.	Bảng kết quả đánh giá thái độ của giao dịch viên ngân hàng tại chi nhánh Sa Pa	60
Bảng 3.6.	Tổng hợp kết quả đào tạo của giao dịch viên Ngân hàng BIDV - chi nhánh Sa Pa	62
Bảng 3.7.	Bảng kết quả thống kê kỹ năng làm việc cho giao dịch viên tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Sa Pa.....	64
Bảng 3.8.	Công tác đào tạo tại BIDV - Chi nhánh Sa Pa	67
Bảng 3.9.	Trình độ lý luận chính trị của cán bộ công chức tại BIDV chi nhánh Sa Pa	68
Bảng 3.10.	Trình độ ngoại ngữ của giao dịch viên tại BIDV chi nhánh Sa Pa	68
Bảng 3.11.	Kết quả đánh giá giao viên viên tại BIDV chi nhánh Sa Pa.....	69
Bảng 3.12.	Bảng kết quả thống kê kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ cho giao dịch viên tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Sa Pa	71