

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

PHẠM THỊ NHUNG

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC
TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM
- CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Chuyên ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH

THÁI NGUYÊN - 2018

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

PHẠM THỊ NHUNG

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC
TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM
- CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN

Chuyên ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH
Mã số: 8.34.01.02

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. ĐỖ QUANG QUÝ

THÁI NGUYÊN - 2018

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng, đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi.

Các tài liệu, số liệu sử dụng trong luận 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 02 năm 2018

Tác giả luận văn

Phạm Thị Nhung

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài: *“Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực 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 **PGS.TS. Đỗ Quang Quý**

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 02 năm 2018

Tác giả luận văn

Phạm Thị Nhung

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC BẢNG	viii
DANH MỤC HÌNH, SƠ ĐỒ	x
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. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài	3
5. Kết cấu của luận văn	4
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG	
NGUỒN NHÂN LỰC CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	5
1.1. Khái niệm, vai trò của nguồn nhân lực	5
1.1.1. Khái niệm nguồn nhân lực	5
1.1.2. Vai trò của nguồn nhân lực	7
1.2. Khái niệm và tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực	8
1.2.1. Khái niệm chất lượng nguồn nhân lực	8
1.2.2. Các tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực	9
1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong các ngân hàng thương mại.....	14
1.3. Nội dung nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại NHTM	17
1.3.1. Quy hoạch nguồn nhân lực	17
1.3.2. Tuyển dụng, sử dụng, đánh giá người lao động.....	18
1.3.3. Chính sách đãi ngộ với người lao động	20

1.3.4. Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực	21
1.4. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của một số ngân hàng thương mại.....	22
1.4.1. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại NH Đầu tư và phát triển Chi nhánh Thái Nguyên	22
1.4.2. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực từ NH TMCP Quân đội Chi nhánh Thái Nguyên	23
1.4.3. Bài học kinh nghiệm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam- Chi nhánh Thái Nguyên	24
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	26
2.1. Câu hỏi nghiên cứu của đề tài.....	26
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	26
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin	26
2.2.2. Phương pháp tổng hợp số liệu.....	28
2.2.3. Phương pháp phân tích số liệu	29
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....	31
Chương 3: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN	34
3.1. Khái quát về ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam Chi nhánh Thái Nguyên.....	34
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển	34
3.1.2. Cơ cấu bộ máy tổ chức và chức năng nhiệm vụ	36
3.1.3. Khái quát hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam Chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2014-2016	40
3.2. Thực trạng nguồn nhân lực của ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam Chi nhánh Thái Nguyên	45

3.2.1. Quy mô và cơ cấu nguồn nhân lực của ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam Chi nhánh Thái Nguyên.....	45
3.2.2. Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam Chi nhánh Thái Nguyên.....	49
3.3. Thực trạng công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam- chi nhánh Thái Nguyên.....	63
3.3.1. Quy hoạch nguồn nhân lực	63
3.3.2. Tuyển dụng, sử dụng, đánh giá người lao động.....	64
3.3.3. Chính sách đãi ngộ với người lao động	69
3.3.4. Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực	73
3.4. Phân tích những nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực tại Vietinbank Thái Nguyên	76
3.4.1. Nhân tố thuộc môi trường bên ngoài ngân hàng.....	76
3.4.2. Nhân tố thuộc môi trường bên trong ngân hàng	77
3.5. Đánh giá công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam Chi nhánh Thái Nguyên	79
3.5.1. Kết quả đạt được	79
3.5.2. Hạn chế.....	81
3.5.3. Nguyên nhân của những hạn chế	82
Chương 4: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN.....	85
4.1. Mục tiêu và định hướng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam Chi nhánh Thái Nguyên	85
4.2. Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam- Chi nhánh Thái Nguyên.....	87
4.2.1. Giải pháp về công tác quy hoạch cán bộ.....	87
4.2.2. Giải pháp về công tác tuyển dụng, sử dụng, đánh giá lao động	88

4.2.3. Giải pháp về sách đãi ngộ đối với người lao động	91
4.2.4.Đổi mới công tác đào tạo và phát triển nhân lực	92
4.2.5. Phát triển văn hóa doanh nghiệp	95
4.3. Kiến nghị	96
4.3.1. Kiến nghị với ngân hàng nhà nước	96
4.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam.....	96
KẾT LUẬN	98
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	99
PHỤ LỤC	101

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

ATM	Máy rút tiền tự động (Automatic Teller Machine)
BIDV	Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và phát triển
CBCNV	Cán bộ công nhân viên
ĐTB	Điểm trung bình
KH	Khách hàng
KHCN	Khách hàng cá nhân
KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
LĐ	Lao động
MB	Ngân hàng thương mại cổ phần Quân đội
NHNN	Ngân hàng nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
NLĐ	Người lao động
NNL	Nguồn nhân lực
PGD	Phòng giao dịch
SPDV	Sản phẩm dịch vụ
SXKD	Sản xuất kinh doanh
TC	Tổ chức
TMCP	Thương mại cổ phần
VIETINBANK	Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1. Thang đo Likert	27
Bảng 3.1: Tình hình huy động vốn giai đoạn 2014 - 2016	41
Bảng 3.2: Hoạt động cho vay giai đoạn 2014 - 2016.....	43
Bảng 3.3: Kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2014 - 2016	44
Bảng 3.4. Cơ cấu lao động theo độ tuổi giai đoạn 2014 - 2016.....	46
Bảng 3.5. Cơ cấu lao động theo giới tính giai đoạn 2014 - 2016	47
Bảng 3.6. Cơ cấu lao động theo độ tính chất lao động giai đoạn 2014 - 2016.....	49
Bảng 3.7. Tình trạng sức khỏe của cán bộ Vietinbank Thái Nguyên	50
Bảng 3.8. Trình độ chuyên môn theo văn bằng của lao động tại Vietinbank Thái Nguyên giai đoạn 2014 - 2016	51
Bảng 3.9. Trình độ chuyên môn theo chuyên ngành được đào tạo của lao động tại Vietinbank Thái Nguyên giai đoạn 2014-2016	53
Bảng 3.10. Đánh giá kỹ năng của lao động tại Vietinbank Thái Nguyên	55
Bảng 3.11. Kết quả đánh giá mức độ hoàn thành công việc tại Vietinbank Thái Nguyên giai đoạn 2014-2016	57
Bảng 3.12. Bảng số lượng lỗi nghiệp vụ tại Vietinbank Thái Nguyên giai đoạn 2014 - 2016	58
Bảng 3.13. Bảng đánh giá đạo đức, tác phong làm việc của lao động tại Vietinbank Thái Nguyên.....	60
Bảng 3.14. Tổng hợp mức độ vi phạm nội quy lao động tại Vietinbank Thái Nguyên giai đoạn 2014 - 2016	61
Bảng 3.15. Đánh giá mức gắn kết lao của lao động tại Vietinbank Thái Nguyên.....	62
Bảng 3.16. Số lao động quy hoạch chức danh quản lý tại Vietinbank Thái Nguyên.....	63
Bảng 3.17. Bảng đánh giá công tác tuyển dụng tại Vietinbank Thái Nguyên	65