

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

TRẦN THỊ CẨM THÚY

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NHÂN SỰ
CỦA AGRIBANK - CHI NHÁNH HUYỆN ĐỒNG HỖ
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

TRẦN THỊ CẨM THÚY

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NHÂN SỰ
CỦA AGRIBANK - CHI NHÁNH HUYỆN ĐỒNG HỖ
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: TS. NGÔ THỊ HƯƠNG GIANG

THÁI NGUYÊN - 2018

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan bản luận văn là công trình nghiên cứu khoa học, độc lập của tôi. Các số liệu, kết quả nêu trong luận văn là trung thực và rõ ràng.

Tôi xin cam đoan rằng, mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện luận văn này đã được cảm ơn và tất cả những trích dẫn trong luận văn này đều đã được chỉ rõ nguồn gốc.

Thái Nguyên, tháng 02 năm 2018

Tác giả luận văn
Trần Thị Cẩm Thúy

LỜI CẢM ƠN

Trong thời gian học tập nghiên cứu và viết luận văn thạc sĩ, tôi đã nhận được sự giúp đỡ nhiệt tình của nhiều cơ quan, tổ chức và cá nhân.

Trước hết cho phép tôi được cảm ơn các thầy cô giáo Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh Thái Nguyên đã dạy và giúp đỡ tôi trong quá trình học tập nghiên cứu.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến TS. Ngô Thị Hương Giang đã tận tình hướng dẫn và có những ý kiến quý báu để tôi hoàn thành luận văn này.

Tôi xin chân thành cảm ơn các đồng chí cán bộ công chức công tác tại AGRIBANK - Chi nhánh Đồng Hỷ Thái Nguyên đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong quá trình nghiên cứu đề tài.

Tôi xin chân thành cảm ơn gia đình, bạn bè và những người thân đã động viên, giúp đỡ tôi thực hiện luận văn này.

Thái Nguyên, tháng 02 năm 2018

Tác giả luận văn
Trần Thị Cẩm Thúy

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	viii
DANH MỤC CÁC HÌNH.....	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.....	2
4. Ý nghĩa khoa học của luận văn	3
5. Kết cấu của luận văn	3
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG NHÂN SỰ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	5
1.1. Cơ sở lý luận về chất lượng nhân sự của ngân hàng thương mại	5
1.1.1. Khái quát về nhân sự của NHTM	5
1.1.2. Chất lượng nhân sự của NHTM.....	7
1.1.3. Nội dung nghiên cứu chất lượng nhân sự của NHTM.....	10
1.1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng nhân sự của NHTM.....	14
1.1.5. Các hoạt động quản trị nhân sự để nâng cao chất lượng nhân sự của các NHTM.....	18
1.2. Cơ sở thực tiễn về chất lượng nhân sự của NHTM	23
1.2.1. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng nhân sự của một số ngân hàng ở Việt Nam	23
1.2.2. Bài học rút ra trong nâng cao chất lượng nhân sự đối với Agribank - chi nhánh huyện Đồng Hỷ Thái Nguyên	26

Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	28
2.1. Các câu hỏi nghiên cứu	28
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	28
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin	28
2.2.2. Phương pháp phân tích thông tin	32
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	33
Chương 3: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG NHÂN SỰ CỦA AGRIBANK - CHI NHÁNH HUYỆN ĐỒNG HỖ, THÁI NGUYÊN.....	38
3.1. Khái quát về Agribank - Chi nhánh huyện Đồng Hỷ Thái Nguyên	38
3.1.1. Lịch sử hình thành, phát triển của Agribank - Chi nhánh huyện Đồng Hỷ Thái Nguyên	38
3.1.2. Chức năng, nhiệm vụ của Agribank - Chi nhánh huyện Đồng Hỷ Thái Nguyên.....	39
3.1.3. Cơ cấu tổ chức của Agribank - CN Huyện Đồng Hỷ Thái Nguyên	41
3.1.4. Kết quả hoạt động kinh doanh của Agribank - Chi nhánh Huyện Đồng Hỷ Thái Nguyên từ năm 2014 đến năm 2016	44
3.2. Thực trạng chất lượng nhân sự của Agribank - Chi nhánh Huyện Đồng Hỷ Thái Nguyên.....	46
3.2.1. Thực trạng và đánh giá chất lượng nhân sự theo cơ cấu nhân sự.	46
3.2.2. Thực trạng và đánh giá chất lượng nhân sự theo trình độ và kỹ năng của nhân sự.....	50
3.2.3. Thực trạng và đánh giá chất lượng nhân sự theo thể lực	66
3.2.4. Thực trạng đánh giá chất lượng nhân sự theo thái độ, hành vi, trách nhiệm của nhân sự tại Agribank chi nhánh Huyện Đồng Hỷ Thái Nguyên.....	67
3.3. Thực trạng các hoạt động của quản trị nhân sự của Agribank - Chi	

nhánh Huyện Đồng Hỷ Thái Nguyên	74
3.3.1. Tuyển dụng.....	74
3.3.2. Bố trí nhân lực.....	77
3.3.3. Đào tạo và phát triển	78
3.3.4. Tiền lương và tạo động lực tinh thần.....	80
3.3.5. Chính sách chăm sóc sức khỏe cho người lao động	81
3.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nhân sự của Agribank - Chi nhánh Huyện Đồng Hỷ Thái Nguyên	83
3.5.1. Nhóm nhân tố liên quan đến môi trường kinh tế xã hội và cơ chế chính sách của nhà nước	83
3.5.3. Nhóm nhân tố liên quan đến ý thức của bản thân người lao động	88
3.6. Đánh giá chung về chất lượng nhân sự tại Agribank - Chi nhánh Huyện Đồng Hỷ Thái Nguyên	90
3.5.1. Kết quả đạt được	90
3.6.2. Hạn chế và nguyên nhân của hạn chế về chất lượng nhân sự tại Agribank - Chi nhánh Huyện Đồng Hỷ Thái Nguyên	91
Chương 4: GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NHÂN SỰ CỦA AGRIBANK - CN HUYỆN ĐỒNG HỖ, THÁI NGUYÊN ..	95
4.1. Định hướng, mục tiêu định hướng phát triển chung của Agribank - Chi nhánh Huyện Đồng Hỷ Thái Nguyên.....	95
4.2. Đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng nhân sự tại Agribank - Chi nhánh Huyện Đồng Hỷ Thái Nguyên	95
4.3.1. Nhóm giải pháp tăng cường năng lực nội sinh tại Agribank chi nhánh Huyện Đồng Hỷ Thái Nguyên	95
4.3.1.1. Hoàn thiện công tác quy hoạch phát triển đội ngũ của Chi nhánh	95
4.3.1.2. Hoàn thiện chính sách đào tạo, thu hút, bồi dưỡng, sử dụng, đánh giá và đãi ngộ cán bộ của bản thân Chi nhánh.....	96

4.3.1.3. Tăng cường công tác tổ chức và quản lý, kiểm tra, giám sát xử lý khen chê kịp thời đối với cán bộ của Chi nhánh.....	100
4.3.1.4. Tăng cường trang bị điều kiện, phương tiện vật chất để Chi nhánh nâng cao chất lượng nhân lực.....	101
4.3.2. Nhóm giải pháp nâng cao ý thức của bản thân người cán bộ tại Agribank chi nhánh Đồng hỷ tỉnh Thái Nguyên.....	102
4.3.2.1. Tăng cường công tác giáo dục nâng cao nhận thức chưa đầy đủ của cán bộ tại Chi nhánh về vị trí vai trò, chức năng nhiệm vụ của ngân hàng trong phát triển kinh tế xã hội của đất nước.....	102
4.3.2.2. Xây dựng chương trình nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Agribank chi nhánh Huyện Đồng Hỷ Thái Nguyên đến năm 2020.....	103
4.4.1. Kiến nghị với nhà nước, Quốc hội về hoàn thiện hệ thống luật pháp có liên quan đến nhân sự ngân hàng	103
4.4.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước và Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam về hoàn thiện các chính sách phát triển và nâng cao chất lượng nhân sự ngân hàng	104
4.4.3. Kiến nghị với Agribank Đồng Hỷ tỉnh Thái Nguyên về tạo các điều kiện để phối hợp với ngân hàng nhằm nâng cao chất lượng nhân lực..	105
KẾT LUẬN	106
TÀI LIỆU THAM KHẢO	107
PHỤ LỤC	110

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

CNH - HĐH	:	Công nghiệp hóa - Hiện đại hóa
HĐQT	:	Hội đồng quản trị
NH	:	Ngân hàng
NHNo & PTNT	:	Ngân hàng Nông nghiệp & Phát triển nông thôn
NHTM	:	Ngân hàng thương mại
NNL	:	Nguồn nhân lực
UBND	:	Ủy ban nhân dân

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1: Thang trung bình và đánh giá Likert	32
Bảng 3.1: Tình hình vốn huy động và dư nợ cho vay của Agribank - CN Huyện Đông Hỷ - tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2013 - 2016	44
Bảng 3.2: Kết quả kinh doanh của Agribank Chi nhánh huyện Đông Hỷ giai đoạn 2013 - 2016	45
Bảng 3.3: Cơ cấu tổ chức của Agribank Chi nhánh huyện Đông Hỷ giai đoạn 2014 - 2016	47
Bảng 3.4: Tỷ lệ đánh giá khái quát về cơ cấu đội ngũ cán bộ tại Agribank chi nhánh Huyện Đông Hỷ Thái Nguyên hiện nay	49
Bảng 3.5. Trình độ tin học của nhân sự tại Agribank chi nhánh Huyện Đông Hỷ Thái Nguyên năm 2016.....	52
Bảng 3.6. Trình độ ngoại ngữ của nhân sự tại Agribank chi nhánh Huyện Đông Hỷ Thái Nguyên năm 2016.....	54
Bảng 3.7. Bảng đánh giá chung về trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp của đội ngũ cán bộ tại Agribank chi nhánh Huyện Đông Hỷ Thái Nguyên hiện nay	55
Bảng 3.8. Bảng đánh giá chung về chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp nhân sự theo lao động tại Agribank chi nhánh Huyện Đông Hỷ Thái Nguyên hiện nay	56
Bảng 3.9. Bảng đánh giá chuyên môn và kỹ năng nghề nghiệp của ban lãnh đạo và quản lý tại Agribank chi nhánh Huyện Đông Hỷ Thái Nguyên.....	58
Bảng 3.10. Bảng đánh giá chất lượng nhân sự chuyên môn và kỹ năng của nhân sự làm công tác tín dụng tại Agribank chi nhánh Huyện Đông Hỷ Thái Nguyên.....	60