

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

CHU THỂ BIÊN

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI
NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN
VIỆT NAM, CHI NHÁNH TỈNH TUYÊNG QUANG**

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

CHU THỂ BIÊN

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI
NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN
VIỆT NAM, CHI NHÁNH TỈNH TUYÊN QUANG**

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. Đỗ Thị Bắc

THÁI NGUYÊN - 2018

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn này là công trình nghiên cứu của riêng tôi, chưa công bố tại bất kỳ nơi nào, mọi số liệu sử dụng trong luận văn này là những thông tin xác thực.

Tôi xin chịu mọi trách nhiệm về lời cam đoan của mình.

Thái Nguyên, ngày tháng 5 năm 2018

Tác giả luận văn

Chu Thế Biễn

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài: “*Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, Chi nhánh tỉnh Tuyên Quang*”, 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 chân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu Nhà trường, Phòng Đào tạo - Bộ phận Sau Đại học, 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 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.

Tôi xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ tận tình của giáo viên hướng dẫn PGS.TS. Đỗ Thị Bắc.

Trong quá trình thực hiện đề tài, tôi còn được sự giúp đỡ và cộng tác của các đồng chí tại địa điểm nghiên cứu, tôi xin chân thành cảm ơn Ban giám đốc và các phòng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, chi nhánh tỉnh Tuyên Quang

Tôi xin cảm ơn sự động viên, giúp đỡ của bạn bè và gia đình đã giúp tôi thực hiện luận văn này.

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

Ngày tháng năm 2018

Tác giả luận văn

Chu Thế Biển

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 HÌNH VÀ 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 nghiên cứu.....	3
5. Kết cấu của luận văn.....	3
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TRONG NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	5
1.1. Cơ sở lý luận về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại ngân hàng thương mại.....	5
1.1.1. Các khái niệm về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại ngân hàng thương mại.....	5
1.1.2. Vai trò của nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong ngân hàng thương mại.....	13
1.1.3. Nội dung của nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ngành ngân hàng.....	14
1.1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ngành ngân hàng.....	21
1.2. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của một số ngân hàng trên thế giới và ở Việt Nam.....	23
1.2.1. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của một số ngân hàng trên thế giới.....	23
1.2.2. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của một số ngân hàng tại Việt Nam.....	25

1.2.3. Bài học kinh nghiệm đối với công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, chi nhánh tỉnh Tuyên Quang	27
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	29
2.1. Các câu hỏi nghiên cứu	29
2.2. Phương pháp nghiên cứu	29
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin	29
2.2.2. Phương pháp tổng hợp số liệu.....	32
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin	32
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	33
2.3.1. Nhóm chỉ tiêu đo lường quy mô, cơ cấu nguồn nhân lực tại Ngân hàng.....	33
2.3.2. Nhóm chỉ tiêu phản ánh chất lượng nguồn nhân lực tại ngân hàng.....	33
2.3.3. Chỉ tiêu đo lường công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại ngân hàng	34
Chương 3: THỰC TRẠNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM, CHI NHÁNH TỈNH TUYÊN QUANG	37
3.1. Giới thiệu về Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, chi nhánh tỉnh Tuyên Quang.....	37
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, chi nhánh tỉnh Tuyên Quang	37
3.1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, chi nhánh tỉnh Tuyên Quang.....	39
3.1.3. Tình hình hoạt động của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, chi nhánh tỉnh Tuyên Quang	42
3.2. Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, chi nhánh tỉnh Tuyên Quang	44
3.2.1. Quy mô và cơ cấu nguồn nhân lực tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, chi nhánh tỉnh Tuyên Quang	44
3.2.2. Chất lượng nguồn nhân lực tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, chi nhánh tỉnh Tuyên Quang	46

3.3. Thực trạng công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, chi nhánh tỉnh Tuyên Quang	54
3.3.1. Thực trạng công tác nâng cao trí lực	54
3.3.2. Thực trạng công tác nâng cao tâm lực.....	62
3.3.3. Thực trạng công tác nâng cao thể lực.....	67
3.4. Các yếu tố ảnh hưởng tới nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, chi nhánh tỉnh Tuyên Quang.....	70
3.4.1. Yếu tố môi trường bên ngoài Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, chi nhánh tỉnh Tuyên Quang	70
3.4.2. Yếu tố môi trường bên trong Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, chi nhánh tỉnh Tuyên Quang	71
3.5. Đánh giá chung về công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, chi nhánh tỉnh Tuyên Quang.....	72
3.5.1. Những kết quả đạt được	72
3.5.2. Một số hạn chế.....	74
3.5.3. Nguyên nhân của những hạn chế	75
Chương 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM, CHI NHÁNH TỈNH TUYÊN QUANG.....	77
4.1. Định hướng, mục tiêu nâng cao chất lượng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, chi nhánh tỉnh Tuyên Quang	77
4.1.1. Định hướng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam,chi nhánh tỉnh Tuyên Quang	77
4.1.2. Mục tiêu nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam,chi nhánh tỉnh Tuyên Quang.....	78
4.2. Một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, chi nhánh tỉnh Tuyên Quang	79
4.2.1. Giải pháp nâng cao công tác quy hoạch nguồn nhân lực tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, chi nhánh tỉnh Tuyên Quang	79
4.2.2. Giải pháp nâng cao công tác tuyển dụng nhân sự tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, chi nhánh tỉnh Tuyên Quang	81

4.2.3. Giải pháp nâng cao công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, chi nhánh tỉnh Tuyên Quang	82
4.2.4. Giải pháp nâng cao công tác đánh giá lao động tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, chi nhánh tỉnh Tuyên Quang.....	84
4.2.5. Giải pháp nâng cao công tác đãi ngộ lao động tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, chi nhánh tỉnh Tuyên Quang.....	86
4.2.6. Giải pháp nâng cao văn hóa doanh nghiệp NHNN&PTNT VN, Chi nhánh tỉnh Tuyên Quang	88
4.2.7. Giải pháp nâng cao thể lực cho lao động tại NHNN&PTNT VN, Chi nhánh tỉnh Tuyên Quang.....	90
4.2.8. Các giải pháp khác	91
4.3. Kiến nghị	93
4.3.1. Đối với tỉnh Tuyên Quang	93
4.3.2. Đối với Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam	94
KẾT LUẬN	95
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	97
PHỤ LỤC	99

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

BYT	: Bộ Y tế
CBNV	: Cán bộ nhân viên
CLNNL	: Chất lượng nguồn nhân lực
HDQT	: Hội đồng quản trị
NHNo&PTNT VN	: Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam
NHTM	: Ngân hàng thương mại
NHTMCP	: Ngân hàng thương mại cổ phần
NNL	: Nguồn nhân lực
TCCB	: Tổ chức cán bộ
QĐ	: Quyết định
UBND	: Ủy ban nhân dân

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1. Kết quả huy động vốn tại NHNo&PTNT chi nhánh tỉnh Tuyên Quang năm 2015-2017.....	42
Bảng 3.2 Tình hình dư nợ NHNo&PTNT chi nhánh tỉnh Tuyên Quang năm 2015-2017	43
Bảng 3.3. Cơ cấu lao động theo giới tính tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, chi nhánh tỉnh Tuyên Quang năm 2015-2017	45
Bảng 3.4. Cơ cấu lao động theo độ tuổi tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, chi nhánh tỉnh Tuyên Quang năm 2015-2017	45
Bảng 3.5. Trình độ chuyên môn nghiệp vụ theo văn bằng của CBNV ngân hàng NHNo&PTNT chi nhánh tỉnh Tuyên Quang năm 2015-2017	46
Bảng 3.6. Trình độ ngoại ngữ của lao động tại NHNo&PTNT VN, chi nhánh tỉnh Tuyên Quang giai đoạn 2015-2017	49
Bảng 3.7. Trình độ tin học của lao động tại NHNo&PTNT VN, chi nhánh tỉnh Tuyên Quang giai đoạn 2015-2017	50
Bảng 3.8. Trình độ lý luận chính trị của lao động tại NHNo&PTNT VN, chi nhánh tỉnh Tuyên Quang giai đoạn 2015-2017	50
Bảng 3.9. Đánh giá cán bộ của NHNo&PTNT chi nhánh tỉnh Tuyên Quang giai đoạn 2015-2017.....	51
Bảng 3.10. Đánh giá của khách hàng về nguồn nhân lực của NHNo&PTNT chi nhánh tỉnh Tuyên Quang	52
Bảng 3.11. Tình trạng sức khỏe cán bộ công chức tại NHNo&PTNT chi nhánh tỉnh Tuyên Quang giai đoạn 2015-2017	53
Bảng 3.12. Công tác hoạch định nguồn nhân lực tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn VN, Chi nhánh tỉnh Tuyên Quang giai đoạn 2015-2017	54
Bảng 3.13. Kết quả khảo sát về công tác hoạch định nguồn nhân lực của NHNo&PTNT chi nhánh tỉnh Tuyên Quang.....	55