

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ & QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**LÊ THÀNH**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC  
TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG PHÁT TRIỂN  
TUYÊN QUANG**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Chuyên ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ**

**THÁI NGUYÊN - 2014**

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ & QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**LÊ THÀNH**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC  
TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG PHÁT TRIỂN  
TUYÊN QUANG**

**Chuyên ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ**  
**Mã số:60.34.04.01**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS NGUYỄN HỮU ÁNH**

**THÁI NGUYÊN - 2014**

## 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 7 năm 2014*

**Tác giả**

**Lê Thành**

## LỜI CẢM ƠN

Qua thời gian nghiên cứu, tìm hiểu tại Ngân hàng Phát triển chi nhánh Tuyên Quang, em đã nỗ lực, cố gắng vận dụng những kiến thức đã được học trong nhà trường để hoàn thành luận văn với tên đề tài “***Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại chi nhánh Ngân hàng Phát triển Tuyên Quang***”.

Để hoàn thành luận văn này, em xin chân thành cảm ơn các thầy cô giáo đã truyền đạt những tri thức bổ ích, tạo điều kiện giúp đỡ trong thời gian em học tập tại trường.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn đến tập thể lãnh đạo và cán bộ nhân viên Ngân hàng Phát triển chi nhánh Tuyên Quang đã tạo điều kiện giúp đỡ, động viên em giúp em hoàn thành luận văn đúng thời hạn quy định của nhà trường.

Cuối cùng em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc tới thầy PGS.TS Nguyễn Hữu Ánh, người đã tận tình hướng dẫn chỉ bảo em trong suốt quá trình thực hiện luận văn.

*Em xin chân thành cảm ơn !*

*Thái Nguyên, tháng 7 năm 2014*

**Tác giả**

**Lê Thành**

## MỤC LỤC

|   |          |
|---|----------|
| LỜI CAM ĐOAN .....  | i        |
| LỜI CẢM ƠN .....  | ii       |
| MỤC LỤC .....   | iii      |
| DANH MỤC CÁC CỤM TỪ VIẾT TẮT .....  | vi       |
| DANH MỤC CÁC BẢNG.....  | vii      |
| DANH MỤC CÁC HÌNH.....  | viii     |
| <b>MỞ ĐẦU .....</b>   | <b>1</b> |
| 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 của đề tài .....  | 4        |
| 5. Kết cấu của luận văn .....   | 4        |
| <b>Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHẤT</b>   |          |
| <b>LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TRONG NGÂN HÀNG.....</b>  | <b>5</b> |
| 1.1. Cơ sở lý luận về chất lượng nguồn nhân lực trong ngân hàng .....   | 5        |
| 1.1.1. Khái niệm về nguồn nhân lực, chất lượng nguồn nhân lực .....   | 5        |
| 1.1.2. Sự cần thiết phải nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong giai<br>đoạn hiện nay .....   | 7        |
| 1.1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong<br>ngân hàng .....  | 9        |
| 1.1.4. Yêu cầu của nguồn nhân lực làm việc trong ngân hàng .....  | 12       |
| 1.2. Cơ sở thực tiễn về chất lượng nguồn nhân lực trong ngân hàng .....   | 15       |
| 1.2.1. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ở một số nước<br>trên thế giới và bài học đối với Việt Nam.....   | 15       |
| 1.2.2. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ở một số ngân<br>hàng trong nước và bài học đối với Ngân hàng Phát triển chi nhánh<br>Tuyên Quang ..... | 19       |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....</b>  | <b>26</b> |
| 2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....  | 26        |
| 2.2. Chọn địa điểm nghiên cứu .....  | 26        |
| 2.3. Phương pháp nghiên cứu.....   | 27        |
| 2.4. Các chỉ tiêu nghiên cứu.....  | 30        |
| <b>Chương 3: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC<br/>TẠI NGÂN HÀNG PHÁT TRIỂN CHI NHÁNH TUYẾN QUANG .....</b>                         | <b>33</b> |
| 3.1. Giới thiệu về Chi nhánh Ngân hàng phát triển Tuyên Quang .....  | 33        |
| 3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển .....  | 33        |
| 3.1.2. Chức năng nhiệm vụ của chi nhánh Ngân hàng phát triển<br>Tuyên Quang.....   | 34        |
| 3.1.3. Tổ chức bộ máy của chi nhánh Ngân hàng phát triển Tuyên Quang.....  | 35        |
| 3.1.4. Nguồn vốn hoạt động và các hoạt động nghiệp vụ chính .....  | 37        |
| 3.2. Chất lượng nguồn nhân lực tại Ngân hàng phát triển chi nhánh<br>Tuyên Quang .....   | 38        |
| 3.2.1. Quy mô và cơ cấu nguồn nhân lực.....  | 39        |
| 3.2.2. Phân tích thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại Ngân hàng<br>phát triển chi nhánh Tuyên Quang.....                           | 45        |
| 3.2.3. Đánh giá chất lượng nguồn nhân lực tại Ngân hàng Phát triển chi<br>nhánh Tuyên Quang .....                                      | 76        |
| 3.2.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực tại Chi<br>nhánh Ngân hàng Phát triển Tuyên Quang .....                      | 81        |
| <b>Chương 4: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT<br/>LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI NGÂN HÀNG PHÁT TRIỂN<br/>CHI NHÁNH TUYẾN QUANG .....</b> | <b>82</b> |
| 4.1. Định hướng phát triển của Ngân hàng Phát triển chi nhánh Tuyên<br>Quang đến năm 2020 .....  | 82        |
| 4.1.1. Mục tiêu tổng quát .....  | 82        |

|  |           |
|--|-----------|
| 4.1.2. Mục tiêu cụ thể.....  | 82        |
| 4.1.3. Định hướng hoạt động.....   | 83        |
| 4.2. Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại<br>Ngân hàng Phát triển chi nhánh Tuyên Quang .....                | 85        |
| 4.2.1. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực hiện có.....   | 85        |
| 4.2.2. Xây dựng Chương trình nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại<br>Ngân hàng Phát triển chi nhánh Tuyên Quang đến năm 2020 ..... | 86        |
| 4.2.3. Tăng cường sự gắn kết giữa thu hút, sử dụng và tạo cơ hội phát<br>triển cho người lao động .....                              | 88        |
| 4.2.4. Đổi mới, đẩy mạnh công tác đào tạo và phát triển nhân sự.....   | 90        |
| 4.2.5. Bổ sung công cụ hỗ trợ nâng cao chất lượng nguồn nhân lực .....   | 92        |
| <b>KẾT LUẬN .....</b>  | <b>95</b> |
| <b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>  | <b>96</b> |

**DANH MỤC CÁC CỤM TỪ VIẾT TẮT**

|         |   |                              |
|---------|---|------------------------------|
| CNH     | : | Công nghiệp hóa              |
| CP      | : | Cổ phần                      |
| ĐVT     | : | Đơn vị tính                  |
| HC-QLNS | : | Hành chính - Quản lý nhân sự |
| HDH     | : | Hiện đại hóa                 |
| HSC     | : | Hội sở chính                 |
| KHCN    | : | Khoa học công nghệ           |
| NHPT    | : | Ngân hàng Phát triển         |
| QĐ      | : | Quyết định                   |
| QTKD    | : | Quản trị kinh doanh          |

## DANH MỤC CÁC BẢNG

|  |    |
|--|----|
| Bảng 3.1. Tổng số lao động tại Ngân hàng phát triển chi nhánh Tuyên Quang .....  | 39 |
| Bảng 3.2. Số lượng lao động tại Ngân hàng phát triển chi nhánh Tuyên Quang phân theo bộ phận, phòng ban chuyên môn ..... | 40 |
| Bảng 3.3. Cơ cấu lao động theo giới tính tại Ngân hàng phát triển chi nhánh Tuyên Quang .....                            | 41 |
| Bảng 3.4. Cơ cấu lao động theo tính chất lao động tại Ngân hàng phát triển chi nhánh Tuyên Quang .....                   | 42 |
| Bảng 3.5. Cơ cấu lao động theo độ tuổi tại Ngân hàng phát triển chi nhánh Tuyên Quang .....                              | 44 |
| Bảng 3.6. Trình độ chuyên môn của cán bộ công chức tại Ngân hàng phát triển chi nhánh Tuyên Quang.....                   | 46 |
| Bảng 3.7. Chuyên ngành đào tạo của cán bộ công chức tại Ngân hàng phát triển chi nhánh Tuyên Quang.....                  | 50 |
| Bảng 3.8. Chuyên ngành đào tạo tại Ngân hàng phát triển chi nhánh Tuyên Quang phân theo phòng ban chuyên môn .....       | 51 |
| Bảng 3.9. Trình độ lý luận chính trị của cán bộ công chức tại Ngân hàng phát triển chi nhánh Tuyên Quang.....            | 54 |
| Bảng 3.10. Trình độ ngoại ngữ của cán bộ công chức tại Ngân hàng phát triển chi nhánh Tuyên Quang.....                   | 55 |
| Bảng 3.11. Trình độ tin học của cán bộ công chức tại Ngân hàng phát triển chi nhánh Tuyên Quang .....                    | 56 |
| Bảng 3.12. Tình trạng sức khỏe cán bộ công chức của Ngân hàng Phát triển chi nhánh Tuyên Quang .....                     | 57 |
| Bảng 3.13. Kết quả đánh giá cán bộ công chức của Ngân hàng Phát triển chi nhánh Tuyên Quang .....                        | 58 |

## DANH MỤC CÁC HÌNH

|   |    |
|---|----|
| Sơ đồ 3.1: Tổ chức bộ máy Chi nhánh NHPT Tuyên Quang .....          | 35 |
| Biểu đồ 3.1: Cơ cấu lao động theo giới tính năm 2013 .....          | 42 |
| Biểu đồ 3.2: Cơ cấu lao động theo độ tuổi năm 2013.....             | 45 |
| Biểu đồ 3.3: Trình độ chuyên môn của cán bộ công chức năm 2013..... | 47 |
| Biểu đồ 3.4: Hệ đào tạo cán bộ công chức năm 2013.....              | 49 |