

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

DƯƠNG THỊ HÀ

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ
VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH BẮC KẠN**

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ
CHUYÊN NGÀNH QUẢN LÝ KINH TẾ

THÁI NGUYÊN - 2015

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

DƯƠNG THỊ HÀ

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ
VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM -CHI NHÁNH BẮC KẠN**

Chuyên ngành: Quản lý kinh tế

Mã số: 60 34 04 10

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS Nguyễn Thị Hồng Nhung

THÁI NGUYÊN - 2015

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 05 năm 2015

Tác giả

Dương Thị Hà

LỜI CẢM ƠN

Qua thời gian nghiên cứu, tìm hiểu tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Bắc Kạn, 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 Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Bắc Kạn”.

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 Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Bắc Kạn 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 PGS.TS Nguyễn Thị Hồng Nhung 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 05 năm 2015

Tác giả

Dương Thị Hà

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN.....	i
LỜI CẢM ƠN.....	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC CÁC CỤM TỪ VIẾT TẮT.....	v
DANH MỤC BẢNG, SƠ ĐỒ.....	vi
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 những đóng góp 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 TRONG NGÂN HÀNG.....	5
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 ngân hàng trong giai đoạn hiện nay.....	9
1.1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong ngân hàng.....	12
1.1.4. Yêu cầu của nguồn nhân lực làm việc trong ngân hàng.....	15
1.2.2. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ở một số ngân hàng trong nước và bài học đối với BIDV chi nhánh Bắc Kạn.....	28
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	35
2.1. Câu hỏi nghiên cứu.....	35
2.2. Chọn địa điểm nghiên cứu.....	35
2.3.1. Phương pháp thu thập thông tin, số liệu thứ cấp.....	36
2.3.2. Phương pháp xử lý số liệu.....	37
2.3.3. Phương pháp phân tích số liệu.....	38

2.4. Các chỉ tiêu nghiên cứu.....	38
Chương 3: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM CHI NHÁNH BẮC KẠN.....	41
3.1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý của BIDV chi nhánh Bắc Kạn.....	44
3.1.3. Tình hình hoạt động của BIDV chi nhánh Bắc Kạn	48
3.2. Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại BIDV chi nhánh Bắc Kạn.....	51
3.2.1. Quy mô và cơ cấu nguồn nhân lực.....	51
3.2.2. Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại BIDV chi nhánh Bắc Kạn.....	58
3.2.3. Đánh giá chất lượng nguồn nhân lực tại BIDV chi nhánh Bắc Kạn.....	67
Chương 4: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỆU VIỆT NAM CHI NHÁNH BẮC KẠN	71
4.1. Chiến lược phát triển của BIDV và BIDV chi nhánh Bắc Kạn giai đoạn 2015 – 2020	71
4.1.1. Chiến lược phát triển của BIDV	71
4.1.2. Chiến lược phát triển của BIDV chi nhánh Bắc Kạn.....	73
4.2. Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại BIDV chi nhánh Bắc Kạn	76
4.2.1. Tăng cường sự gắn kết giữa các thành viên trong Chi nhánh, tạo động lực cho người lao động	76
4.2.3. Xây dựng Chương trình nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại BIDV chi nhánh Bắc Kạn đến năm 2020	80
4.2.4. Sử dụng công cụ hỗ trợ nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.....	82
KẾT LUẬN.....	83
TÀI LIỆU THAM KHẢO	85
PHỤ LỤC	86

DANH MỤC CÁC CỤM TỪ VIẾT TẮT

STT	DẠNG VIẾT TẮT	DẠNG ĐẦY ĐỦ
1	CNH	Công nghiệp hóa
2	BHXH	Bảo hiểm xã hội
3	BIDV	Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam
4	ĐVT	Đơn vị tính
5	HĐH	Hiện đại hóa
6	HĐQT	Hội đồng quản trị
7	LĐ	Lao động
8	NHNN	Ngân hàng nhà nước
9	NQ	Nghị quyết
10	TCKT	Tổ chức kinh tế
11	THCN	Trung học chuyên nghiệp
12	THCS	Trung học cơ sở
13	TMCP	Thương mại cổ phần

DANH MỤC BẢNG, SƠ ĐỒ

Sơ đồ 3.1: Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý của BIDV chi nhánh Bắc Kạn	45
Bảng 3.1: Tình hình hoạt động của BIDV chi nhánh Bắc Kạn	48
Bảng 3.2 Tổng số lao động tại BIDV chi nhánh Bắc Kạn.....	52
Bảng 3.3 Cơ cấu lao động theo giới tính tại BIDV chi nhánh Bắc Kạn	53
Bảng 3.4 Cơ cấu lao động theo tính chất lao động tại BIDV chi nhánh Bắc Kạn.....	54
Bảng 3.5 Cơ cấu lao động theo độ tuổi tại BIDV chi nhánh Bắc Kạn	56
Bảng 3.6 Cơ cấu lao động theo hợp đồng lao động tại BIDV chi nhánh Bắc Kạn.....	57
Bảng 3.7 Trình độ chuyên môn của cán bộ công chức tại BIDV chi nhánh Bắc Kạn.....	58
Bảng 3.8 Chuyên ngành đào tạo của cán bộ công chức tại BIDV chi nhánh Bắc Kạn.....	60
Bảng 3.9 Trình độ lý luận chính trị của cán bộ công chức tại BIDV chi nhánh Bắc Kạn.....	61
Bảng 3.10 Trình độ ngoại ngữ của cán bộ công chức tại BIDV chi nhánh Bắc Kạn.....	62
Bảng 3.11 Trình độ tin học của cán bộ công chức tại BIDV chi nhánh Bắc Kạn.....	63
Bảng 3.12 Tình trạng sức khỏe cán bộ công chức tại BIDV chi nhánh Bắc Kạn.....	64
Bảng 3.13. Kết quả đánh giá cán bộ công chức tại BIDV chi nhánh Bắc Kạn	65

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Hội nhập kinh tế quốc tế trở thành một xu thế thời đại và diễn ra mạnh mẽ trên nhiều lĩnh vực. Theo đó, song song với việc vươn ra thị trường thế giới, Việt Nam cũng phải mở cửa thị trường trong nước, trong đó có lĩnh vực Tài chính - Ngân hàng. Thị trường trong nước không còn mức bảo hộ cao như trước, các ngân hàng sẽ phải cạnh tranh trên phạm vi toàn cầu và cạnh tranh ngay tại sân nhà. Trong bối cảnh chung đó, với vai trò là huyết mạch của nền kinh tế, các ngân hàng Việt Nam phải chủ động nhận thức và sẵn sàng tham gia vào quá trình hội nhập và cạnh tranh. Trong các yếu tố mang tính quyết định cấu thành hoạt động của ngân hàng như: vốn, trụ sở làm việc, trang thiết bị, nhân lực và môi trường... thì nhân lực là yếu tố quyết định nhất. Đặc biệt, trong một ngành kinh tế phát triển nhờ quy mô và tri thức như ngân hàng thì nguồn nhân lực chất lượng cao lại càng có vai trò quan trọng.

Được thành lập năm 1997, Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) chi nhánh Bắc Kạn hoạt động trong một môi trường hết sức khó khăn và nhỏ bé. Tuy nhiên, với đội ngũ nhân viên trẻ, năng động, được đào tạo cơ bản, cùng với hệ thống công nghệ hiện đại, BIDV chi nhánh Bắc Kạn đã ngày càng trưởng thành, lớn mạnh, nâng cao uy tín và vị thế của ngân hàng chủ lực trong lĩnh vực đầu tư và phát triển góp phần nâng cao hình ảnh, vị thế, thương hiệu BIDV trên địa bàn. Thị phần hoạt động của BIDV chi nhánh Bắc Kạn trên địa bàn tỉnh trong giai đoạn từ năm 2012 đến năm 2014 không có sự biến động lớn, BIDV Bắc Kạn đã duy trì mức dư nợ tín dụng từ 32 - 35%. Tuy nhiên bên cạnh đó vẫn tồn tại nhiều bất cập, hạn chế. Dư nợ tín dụng tăng qua các năm nhưng tốc độ tăng chưa ổn định, mức tăng ngày càng có xu hướng giảm xuống so với năm trước. Mức độ đáp ứng vốn huy động cho nhu cầu sử dụng vốn chỉ đạt hơn 50%. Do nhiều yếu tố khách quan và chủ quan, chất lượng nguồn nhân lực của BIDV chi nhánh Bắc

Kạn chưa cao. Xem xét về năng lực thực thi nhiệm vụ thì chưa đáp ứng yêu cầu và gặp nhiều khó khăn khi môi trường hoạt động của thị trường tài chính nói chung và hệ thống ngân hàng nói riêng có nhiều biến động. Điều đó đã đặt ra yêu cầu cấp thiết cho hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Bắc Kạn là xây dựng đội ngũ nhân lực chất lượng cao đáp ứng các yêu cầu trong thực hiện nhiệm vụ của Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam giao.

Xuất phát từ những vấn đề trên, tôi chọn đề tài "***Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Bắc Kạn***" làm luận văn tốt nghiệp của mình.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1. Mục tiêu chung

Đánh giá thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại BIDV chi nhánh Bắc Kạn giai đoạn 2012-2014, từ đó đưa ra những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại BIDV chi nhánh Bắc Kạn trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế.

2.2. Mục tiêu cụ thể

- Hệ thống hoá và luận giải những vấn đề lý luận cơ bản về nguồn nhân lực, chất lượng nguồn nhân lực của ngân hàng.
- Tìm hiểu kinh nghiệm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của một số ngân hàng ở Việt Nam nhằm rút ra bài học cho BIDV chi nhánh Bắc Kạn.
- Đánh giá thực trạng nguồn nhân lực tại BIDV chi nhánh Bắc Kạn theo hướng chỉ ra những kết quả đã đạt được, những hạn chế còn tồn tại và nguyên nhân của những hạn chế đó.
- Đề xuất một số biện pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại BIDV chi nhánh Bắc Kạn trong thời gian tới.