

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

LÊ THỊ THU HÀ

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI
CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

THÁI NGUYÊN - 2016

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

LÊ THỊ THU HÀ

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI
CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN**

**Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh
Mã số: 60.34.01.02**

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. LÊ VĂN TÂM

THÁI NGUYÊN - 2016

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng, số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn ***“Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội chi nhánh Thái Nguyên”*** là trung thực, là kết quả nghiên cứu của riêng tôi.

Các tài liệu, số liệu sử dụng trong luận văn do ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Thái Nguyên cung cấp, và ngoài ra là các số liệu do cá nhân tôi thu thập khảo sát từ đồng nghiệp và khách hàng của 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, ngày tháng năm 2016

Tác giả luận văn

Lê Thị Thu Hà

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài: *“Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội 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 Nhà trường, 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. Lê Văn Tâm**, 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 địa điểm nghiên cứu, tôi xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Thái Nguyên, cùng các anh/chị đồng nghiệp và quý khách hàng.

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.

Thái Nguyên, ngày tháng năm 2016

Tác giả luận văn

Lê Thị Thu Hà

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ.....	ix
MỞ ĐẦU	1
1. Lý do chọn đề tài.....	1
2. Mục tiêu của nghiên cứu	2
3. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu	2
4. Kết cấu đề tài.....	3
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG	
NGUỒN NHÂN LỰC	4
1.1. Cơ sở lý luận về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực	4
1.1.1. Các khái niệm cơ bản.....	4
1.1.2. Nội dung đánh giá chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.....	9
1.1.3. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp	12
1.1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.....	17
1.2. Cơ sở thực tiễn về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp	21
1.2.1. Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB)	21
1.2.2. Ngân hàng TMCP Đông Á (DongA Bank).....	23
1.2.3. Ngân hàng TMCP Sài Gòn – Hà Nội (SHB)	24
1.2.4. Bài học kinh nghiệm nâng cao CLNNL cho ngân hàng TMCP quân đội chi nhánh Thái Nguyên	25

Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	27
2.1. Câu hỏi đặt ra mà đề tài cần giải quyết.....	27
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	27
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin.....	27
2.2.2. Phương pháp xử lý số liệu.....	29
2.2.3. Phương pháp phân tích số liệu.....	29
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....	30
2.3.1. Nhóm chỉ tiêu đánh giá số lượng nguồn nhân lực.....	30
2.3.2. Nhóm chỉ tiêu đánh giá chất lượng nguồn nhân lực.....	30
Chương 3: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI - CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN	32
3.1. Tổng quan về ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Thái Nguyên	32
3.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Quân Đội Thái Nguyên.....	32
3.1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý và chức năng, nhiệm vụ.....	33
3.1.3. Đặc điểm hoạt động kinh doanh của ngân hàng.....	36
3.2. Thực trạng chất lượng nguồn nhân của ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Thái Nguyên.....	38
3.2.1. Thực trạng số lượng và cơ cấu nguồn nhân lực của ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Thái Nguyên.....	38
3.2.2. Chất lượng nguồn nhân lực của ngân hàng thương mại cổ phần Quân đội chi nhánh Thái Nguyên.....	41
3.2.2. Thực trạng công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Thái Nguyên.....	49
3.2.3. Các yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng NNL tại MB Thái Nguyên.....	63
3.4. Đánh giá về chất lượng nguồn nhân lực và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Thái Nguyên.....	68

3.4.1. Những thành công đạt được trong việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Chi nhánh MB Thái Nguyên	68
3.4.2. Những hạn chế trong việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Chi nhánh	69
3.4.3. Nguyên nhân của những hạn chế	74
Chương 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NHÂN LỰC CỦA NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI - CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN	75
4.1. Mục tiêu và định hướng nâng cao chất lượng nhân lực của Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Thái Nguyên thời gian tới	75
4.2. Giải pháp nâng cao chất lượng nhân lực của Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Thái Nguyên thời gian tới	79
4.2.1. Nhóm giải pháp về chiến lược, cơ chế chính sách phát triển nguồn nhân lực	79
4.2.2. Nhóm giải pháp về hoàn thiện chính sách tuyển dụng	84
4.2.3. Nhóm giải pháp về đổi mới công tác đào tạo bồi dưỡng	85
4.2.4. Giải pháp về các biện pháp chăm lo sức khỏe cho người lao động	90
4.2.5. Đổi mới và hoàn thiện công tác quản lý nhân lực, chính sách lương và đãi ngộ	91
4.2.6. Chú trọng đến văn hóa doanh nghiệp	97
KẾT LUẬN	101
TÀI LIỆU THAM KHẢO	103
PHIẾU KHẢO SÁT	106

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

CNH - HĐH	: Công nghiệp hóa, hiện đại hóa
HĐQT	: Hội đồng quản trị
KT-XH	: Kinh tế - Xã hội
NLĐ	: Người lao động
NNL	: Nguồn nhân lực
TMCP	: Thương mại cổ phần

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1. Kết quả kinh doanh giai đoạn 2013 - 2015 của MB Thái Nguyên	37
Bảng 3.2: Cơ cấu lao động theo giới tính của ngân hàng MB chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2013 - 2015	39
Bảng 3.3: Cơ cấu lao động theo độ tuổi tại MB chi nhánh Thái Nguyên.....	40
Bảng 3.4: cơ cấu nhân lực theo vị trí công tác tại MB chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2013 - 2015.....	41
Bảng 3.5: Trình độ chuyên môn của nhân sự MB chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2013-2015 theo bằng cấp	41
Bảng 3.6: Kết quả thi/ kiểm tra kỹ năng của nhân sự tại Ngân hàng MB chi nhánh Thái Nguyên năm 2015	43
Bảng 3.7: Đánh giá phẩm chất đạo đức của nhân lực MB chi nhánh Thái Nguyên, năm 2015	44
Bảng 3.8: Lỗi vi phạm về đạo đức nghề nghiệp của nhân viên ngân hàng chi nhánh MB, năm 2013-2015	45
Bảng 3.9: Tình hình sức khỏe CBNV ngân hàng MB chi nhánh Thái Nguyên	46
Bảng 3.10: Tiêu chí đánh giá khối lượng và chất lượng công việc của nhân viên trong MB chi nhánh Thái Nguyên	47
Bảng 3.11: Kết quả công việc năm 2015 của MB chi nhánh Thái Nguyên ...	47
Bảng 3.12: Mức độ hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ tại Ngân hàng	48
Bảng 3.13: Quy hoạch nhân lực tại MB chi nhánh Thái Nguyên.....	50
Bảng 3.14: Đánh giá về công tác quy hoạch nhân lực của MB chi nhánh Thái Nguyên.....	51
Bảng 3.15: Số lượng hồ sơ ứng tuyển vào MB chi nhánh Thái Nguyên.....	52
Bảng 3.16: Hiệu quả công tác tuyển dụng nguồn nhân lực qua các năm 2013 - 2015	53

Bảng 3.17: Tình hình bố trí sử dụng lao động mới tuyển dụng từ năm 2013 - 2015	54
Bảng 3.18: Đánh giá về công tác tuyển dụng và sử dụng nhân lực của MB chi nhánh Thái Nguyên.....	55
Bảng 3.19: Thu nhập trung bình trong năm của nhân lực ngân hàng MB chi nhánh Thái Nguyên.....	57
Bảng 3.20: Đánh giá của người lao động về chế độ đãi ngộ	58
Bảng 3.21: Số lượng các khóa đào tạo trong MB chi nhánh Thái Nguyên	61
Bảng 3.22: Đào tạo nhân lực tại MB chi nhánh Thái Nguyên năm 2015.....	62
Bảng 4.1: Mục tiêu nhân sự của Ngân hàng TMCP Quân đội Chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2017 – 2020.....	76