

NGUỒN NHÂN LỰC - CHÌA KHÓA NÂNG CAO NĂNG LỰC CẠNH TRANH CHO NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM ĐÁP ỨNG YÊU CẦU HỘI NHẬP

● NGUYỄN THỊ THU HƯƠNG

TÓM TẮT:

Nguồn nhân lực là một trong những yếu tố quyết định năng lực cạnh tranh của hệ thống ngân hàng. Trước yêu cầu hội nhập kinh tế quốc tế, nguồn nhân lực cần phải được coi là có chất lượng cao, giỏi về chuyên môn nghiệp vụ, có ý thức tuân thủ tốt và được trang bị đầy đủ các kỹ năng mềm khác tương ứng với các vị trí và công việc đảm nhiệm. Những yêu cầu này cũng chính là định hướng đối với công tác đào tạo, phát triển nguồn nhân lực cho hệ thống ngân hàng trong giai đoạn 2020-2030. Bài viết này khái quát về tình hình nguồn nhân lực và thực trạng về đào tạo nguồn nhân lực của hệ thống ngân hàng hiện nay, trên cơ sở đó đề xuất một số nội dung cần đổi mới và nâng cao chất lượng đào tạo, góp phần từng bước đảm bảo đội ngũ cán bộ Ngân hàng Việt Nam có đầy đủ phẩm chất và năng lực làm việc theo các chuẩn mực quốc tế.

Từ khóa: Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực; Nguồn nhân lực của hệ thống ngân hàng; Đào tạo nhân lực ngân hàng; Đổi mới và nâng cao chất lượng đào tạo.

1. Nhận xét về nguồn nhân lực, tình hình đào tạo và đào tạo lại nguồn nhân lực của hệ thống ngân hàng Việt Nam

Trong một vài năm trở lại đây, hệ thống ngân hàng Việt Nam đã có nhiều tăng trưởng về quy mô (tổng tài sản, tổng số ngân hàng, tổng số chi nhánh,...). Cùng với sự tăng trưởng này, nguồn nhân lực của ngân hàng cũng có sự gia tăng đáng kể. Nền kinh tế đã có những nhận thức đúng đắn và phù hợp về nguồn nhân lực. Đó là nguồn nhân lực điều kiện tiên quyết trong việc cải thiện năng lực cạnh tranh và phát triển bền vững của các ngân hàng trong điều kiện tự do hóa tài chính và

hội nhập quốc tế ở Việt Nam. Những thành tựu trong đào tạo nguồn nhân lực đáp ứng xu thế phát triển của ngành ngân hàng được thể hiện thông qua các khía cạnh sau:

- Chất lượng đào tạo đối với nhân lực ngành ngân hàng đã phù hợp hơn với xu hướng phát triển của thị trường tài chính quốc tế và định hướng phát triển của thị trường tài chính Việt Nam, trình độ ngoại ngữ, tin học và các nghiệp vụ ngân hàng mới được cải thiện rõ ràng đối với cán bộ ngân hàng.

- Một số cơ sở đào tạo chuyên ngành ngân hàng tại Việt Nam đã quan tâm tới đổi mới

chương trình đào tạo theo hướng gắn lý thuyết với thực hành, gắn lý luận với thực tế. Bên cạnh đó, các cơ sở đào tạo cũng đã quan tâm tới việc trang bị các kỹ năng mềm, kỹ năng cá nhân cho sinh viên thông qua đổi mới chương trình đào tạo và phương pháp đào tạo.

- Sự phát triển khá bài bản của các trung tâm đào tạo của các ngân hàng cũng thực hiện rất tốt chức năng bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ cho ngành ngân hàng. Một số ngân hàng còn thực hiện đề án "Xây dựng đội ngũ chuyên gia" nhằm xây dựng đội ngũ cán bộ có trình độ cao, chuyên môn sâu, có thể trở thành chuyên gia trong các lĩnh vực chuyên môn hẹp của ngân hàng. Ngoài ra, các chương trình đào tạo cũng đã tập trung bồi dưỡng các kiến thức, kỹ năng làm việc bổ trợ công việc bao gồm ngoại ngữ, tin học và các kỹ năng mềm.

Như vậy, có thể nói, hoạt động đào tạo và đào tạo lại nguồn nhân lực ngành ngân hàng bước đầu đã có những đổi mới quan trọng trong tư duy, đào tạo trên cơ sở đáp ứng nhu cầu thị trường, đào tạo những nội dung mà cán bộ đang thiếu, cán bộ cần và thoát ly dần các phương pháp đào tạo mang tính truyền thống. Tuy nhiên, quá trình đào tạo vẫn mang tính lý thuyết hơn là kỹ năng thực hành, trong khi cán bộ làm việc trong hệ thống ngân hàng lại cần cả lý thuyết và thực hành, thậm chí cần nhiều kỹ năng thực hành hơn là trình độ và khả năng lý luận. Bên cạnh chuyên môn, cán bộ ngân hàng còn cần được rèn luyện để có ý thức tuân thủ, trước hết là tuân thủ quy trình nghiệp vụ sau đó là tuân thủ các quy định về đạo đức nghề nghiệp và tuân thủ pháp luật. Cuối cùng là các kỹ năng mềm rất cần thiết đối với cán bộ ngân hàng nói chung và cho từng vị trí tác nghiệp nói riêng như kỹ năng giao tiếp, kỹ năng làm việc theo nhóm, kỹ năng sử dụng ngoại ngữ... Đây là những nội dung chưa được đề cập hoặc nếu có cũng chỉ mới mang tính chất hình thức của các chương trình đào tạo hiện nay.

2. Kinh nghiệm đào tạo nguồn nhân lực ngân hàng của một số nước trên thế giới

2.1. Kinh nghiệm đào tạo nguồn nhân lực ngân hàng tại Nhật Bản

- Quan tâm đến đào tạo kỹ năng mềm bên

cạnh kiến thức chuyên sâu nghiệp vụ của ngành Tài chính - Ngân hàng. Trong chương trình đào tạo ngành Tài chính - Ngân hàng, các cơ sở đào tạo của Nhật Bản rất chú trọng đến đào tạo kỹ năng mềm cho sinh viên như kỹ năng thích nghi với sự thay đổi, kỹ năng giải quyết xung đột, kỹ năng vượt qua thử thách... Đặc biệt, các trường đào tạo quan tâm đến kỹ năng tiếng Anh bởi họ nhận thức sâu sắc rằng để có thể trở thành một trung tâm tài chính quốc tế hàng đầu thế giới thì việc hội nhập khu vực và thế giới trong lĩnh vực tài chính ngân hàng là hết sức quan trọng. Để làm được điều này thì nguồn nhân lực trong ngành phải thành thạo ngôn ngữ quốc tế, đặc biệt là tiếng Anh. Vì vậy, Nhật Bản xác định đội ngũ lao động trong lĩnh vực tài chính nhất thiết phải được hoàn thiện kỹ năng tiếng Anh thực hành trước và trong chương trình đào tạo đại học.

- Các cơ sở đào tạo ở Nhật Bản rất coi trọng việc hình thành năng lực tài chính cá nhân cho sinh viên. Trong quá trình giáo dục cơ bản, học sinh được tham gia các khóa học các vấn đề tài chính trước khi họ bước chân vào đại học. Những khóa học tiền đại học này không chỉ chuẩn bị cho thế hệ kế cận của ngành công nghiệp tài chính mà còn nâng cao "năng lực nhận thức vấn đề tài chính" của toàn bộ người dân nói chung. Trên cơ sở đó, giúp họ lĩnh hội các kiến thức tài chính ngân hàng chuyên sâu hơn. Việc nâng cao mặt bằng "năng lực nhận thức vấn đề tài chính" của người dân có ảnh hưởng rất lớn đến sự phát triển của ngành ngân hàng tài chính, vì nó giúp người ta có thể nhận thức và kiểm soát các quyết định tài chính cá nhân tốt hơn, nên họ sẽ tự tin hơn trong việc tiếp nhận các sản phẩm dịch vụ tài chính cũng như hạn chế các vấn đề rủi ro do thiếu hiểu biết về lĩnh vực khá phức tạp và tinh vi này.

- Nâng cao chất lượng đào tạo trên cơ sở kết hợp giữa các trường đào tạo với các nhà thực hành. Các trường đại học đào tạo cử nhân tài chính ngân hàng đã tiến hành việc cải cách và nâng cao chất lượng đào tạo, tăng cường mời các giáo sư và những người làm thực tế hàng đầu của nước ngoài như Anh và Mỹ đến chia sẻ kinh nghiệm cho đội ngũ giảng viên, sinh viên cùng

như những đang làm thực tế. Mô hình kết hợp song phương giữa một bên là trường đại học - đại diện cho vấn đề học thuật với các nhà thực hành - đại diện cho thực tiễn đã được triển khai tương đối mạnh mẽ.

2.2. Kinh nghiệm đào tạo nguồn nhân lực ngân hàng tại Hàn Quốc

- Chương trình đào tạo được thiết kế trên cơ sở các phần hành công việc, từng vị trí công việc trong hoạt động kinh doanh tại các ngân hàng. Các trường đại học, cao đẳng đào tạo nguồn nhân lực ngành ngân hàng, khi xây dựng chương trình đào tạo đã xác định rất rõ mục tiêu đào tạo là đào tạo những gì thực tế cần, chứ không phải là đào tạo những gì mình có. Do vậy, chương trình đào tạo được xây dựng trên cơ sở kết hợp giữa các trường đào tạo với các ngân hàng. Các trường trước khi đào tạo, phải khảo sát nhu cầu đào tạo. Trên cơ sở đó, các trường mời các ngân hàng tham gia xây dựng chương trình đào tạo, xây dựng chuẩn đầu ra cho quá trình đào tạo. Trong khoảng thời gian từ 3 đến 8 năm của chương trình đào tạo đại học, phần lớn các trường đào tạo của Hàn Quốc thiết kế 3 đến 4 học phần thực tế như: học phần doanh nghiệp, học phần thực tế doanh nghiệp và thực tập cơ sở ngành, thực tập tối nghiệp. Chính vì vậy, sinh viên ngành ngân hàng của giáo dục học đại học Hàn Quốc được tiếp cận với thực tế kể từ năm thứ nhất, được thực sự trải nghiệm với các nghiệp vụ thực tế. Trên cơ sở đó, các sinh viên cũng có định hướng nghề nghiệp rất rõ ràng và lựa chọn được các học phần phù hợp với định hướng nghề nghiệp và năng lực, sở thích cá nhân;

- Phương pháp đào tạo của các trường đào tạo nguồn nhân lực ngân hàng luôn được đổi mới theo hướng tích cực, hiện đại, phù hợp với từng sinh viên. Có rất ít các giảng viên của các trường đại học Hàn Quốc áp dụng các phương pháp truyền thống như thuyết trình;

- Bên cạnh đó, các ngân hàng Hàn Quốc thường áp dụng phương pháp quản lý theo hướng khuyến khích và khen thưởng nhân viên, từ đó, tạo mối quan hệ chặt chẽ, thậm chí là suốt đời của người lao động với ngân hàng. Định kỳ, các ngân hàng tổ chức các cuộc khảo sát để xác định

tầm quan trọng tương đối của các yếu tố khác nhau tác động đến tính chuyên nghiệp của cán bộ ngân hàng. Có thể nói, đây là một công cụ có giá trị giúp cho cán bộ quản lý có thể nắm rõ đặc điểm của từng nhân viên. Đồng thời, ngân hàng cũng tiến hành điều tra về môi trường làm việc với mục đích là có được những thông tin về các vấn đề mà ngân hàng cần phải tập trung để tăng cường sự gắn kết giữa nhân viên với ngân hàng.

3. Một số giải pháp và khuyến nghị đổi mới nội dung và phương thức đào tạo nguồn nhân lực cho hệ thống ngân hàng Việt Nam

3.1. Đối với các cơ sở đào tạo

Đổi mới về nội dung chương trình đào tạo

Trên cơ sở so sánh mối tương quan giữa yêu cầu về nguồn nhân lực của các ngân hàng thực tế và chương trình đào tạo ngành Tài chính - Ngân hàng của các cơ sở đào tạo hiện nay, nhóm tác giả đề xuất các khuyến nghị, cụ thể như sau:

Một là, Chương trình đào tạo ngành Tài chính

- Ngân hàng cần được bổ sung thêm những nội dung rèn luyện về tính chuyên nghiệp, văn hóa kinh doanh, các tiêu chuẩn về đạo đức nghề nghiệp, ý thức tuân thủ pháp luật và các quy định của ngành Tài chính - Ngân hàng. Có thể nói rằng, đây là điều mà các chương trình đào tạo ngành Tài chính - Ngân hàng của hầu hết các trường đại học và cao đẳng Việt Nam còn thiếu hoặc chưa chú trọng. Kết quả là một bộ phận cán bộ ra trường làm việc chưa chuyên nghiệp bài bản, chưa có tác phong chuyên nghiệp văn hóa kinh doanh, thiếu ý thức tuân thủ dẫn đến những rủi ro tác nghiệp. Nghiêm trọng hơn, nhiều vụ việc vi phạm đạo đức nghề nghiệp và vi phạm pháp luật, gây mất lòng tin của khách hàng;

Hai là, Chương trình đào tạo ngành Tài chính

- Ngân hàng cần được cải tiến theo hướng tăng cường các công cụ phân tích, xử lý dữ liệu và các phương pháp nghiên cứu định lượng. Bởi với mỗi chuyên viên tài chính ngân hàng, kiến thức và kỹ năng về thu thập, xử lý và phân tích các dữ liệu là vô cùng quan trọng, giúp họ có những kết luận chính xác hơn phân tích khách hàng, phân tích rủi ro... để từ đó đưa ra các quyết định đúng đắn. Hơn nữa, với sự phát triển của công nghệ thông tin và sự nâng cao về trình độ của đội ngũ

giảng viên, thì các cơ sở đào tạo có thể đưa vào chương trình đào tạo các kiến thức và kỹ năng tìm kiếm thông tin, thu thập, xử lý và phân tích nguồn thông tin đã tìm kiếm được.

Ba là, chương trình đào tạo cần được bố trí hài hòa giữa kiến thức và kỹ năng ngành Tài chính - Ngân hàng với các kỹ năng mềm như kỹ năng đàm phán, kỹ năng thuyết phục và gây ảnh hưởng, kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng quản lý thời gian, kỹ năng làm chủ cảm xúc, kỹ năng vượt qua khó khăn và áp lực, kỹ năng thích nghi với sự thay đổi... bởi các kỹ năng này cũng góp phần quan trọng tạo nên sự thành công của không chỉ chuyên viên tài chính ngân hàng, mà còn tạo nên sự thành công của cả hệ thống.

Bốn là, chương trình đào tạo cần được thực hiện theo hướng giảm tải thời lượng lý thuyết, tăng thời lượng thực hành, thảo luận, thực tập; Các học phần cần được xây dựng trên cơ sở bám sát với các mảng công việc trong thực tế.

Năm là, hiện thực hóa và nâng cao chất lượng Chương trình thực tập (internship) và Chuyên đề thực tập. Hiện nay, Chương trình thực tập mang tính hình thức và sinh viên thực tập chủ yếu để hoàn thành chương trình đào tạo hơn là để học tập kiến thức từ thực tế. Do vậy, xin đề xuất một số khuyến nghị về đổi mới hoạt động thực tập tốt nghiệp nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả thực tập tốt nghiệp của sinh viên ngành tài chính ngân hàng.

3.2. Đổi mới về phương thức đào tạo

Một là, tăng cường phối hợp giữa nhà trường và các doanh nghiệp, để nâng cao khả năng vận dụng kiến thức chuyên ngành vào thực tế của sinh viên, ngoài việc xem xét lại chương trình đào tạo và thay đổi cách thức xây dựng đề cương học phần, các cơ sở đào tạo. Để thực hiện được điều này thì giữa các cơ sở đào tạo và các ngân hàng cần có sự gắn kết thông qua việc cam kết về chất lượng đào tạo theo yêu cầu của nhà tuyển dụng và các doanh nghiệp cam kết đầu ra cho sinh viên. Đối với một số học phần, có thể cho sinh viên trực tiếp học từ chính phía các doanh nghiệp, thực tế là bài học quý giá và có hiệu quả nhất đối với sinh viên. Tăng cường cho sinh viên tiếp cận doanh nghiệp từ khi còn được

đào tạo trong nhà trường thông qua các đợt thực tập thực tế. Tạo cơ chế để những cựu sinh viên đang làm việc tại các ngân hàng có liên hệ thường xuyên với cơ sở đào tạo (có thể thông qua tọa đàm trao đổi kinh nghiệm). Tổ chức sân chơi dưới nhiều hình thức khác nhau để giúp sinh viên phát triển kỹ năng mềm (câu lạc bộ nhà đầu tư trẻ, câu lạc bộ nhà phân tích tài chính, câu lạc bộ khởi nghiệp, câu lạc bộ ngoại ngữ chuyên ngành...). Tổ chức cho sinh viên được tiếp xúc với ngân hàng và các doanh nghiệp khi có nhu cầu tuyển dụng.

Hai là, đổi mới phương pháp giảng dạy. Thực tế hiện nay, phương pháp giảng dạy và học tập vẫn chưa được đổi mới, thực sự ít quan tâm đến việc phát triển tư duy, huấn luyện kỹ năng và rèn luyện thái độ cho người học dẫn đến tình trạng hầu hết sinh viên học tập thụ động. Do vậy, cần phải đổi mới phương pháp giảng dạy theo hướng tích cực, phải thực sự xem người học là trung tâm, là chủ thể của hoạt động "học". Bằng cách: Đa dạng hóa các phương pháp giảng dạy, tạo sự tương tác cao giữa người dạy và người học, giữa người học, khuyến khích tư duy độc lập và sáng tạo, xóa bỏ lối áp đặt kiến thức theo kiểu giáo điều, chú trọng phát triển kỹ năng và xây dựng thái độ làm việc tích cực cho người học.

3.3. Đối với các ngân hàng thương mại

Đổi mới phương thức tuyển dụng lao động

Trong quá trình tuyển dụng, các ngân hàng cần lựa chọn nguồn nhân lực theo đúng chiến lược phát triển nguồn nhân lực trong chiến lược phát triển nói chung. Bên cạnh đó, việc tuyển dụng lựa chọn cần phối hợp chặt chẽ với các cơ sở đào tạo để giảm tối đa chi phí và thời gian tuyển chọn trên cơ sở có tham chiếu các dự báo về nguồn nhân lực của ngân hàng. Cán bộ tham gia tuyển dụng nhân lực cần được tập huấn cụ thể các kỹ năng tuyển dụng. Phòng nhân sự cần có thể xây dựng các mô hình phỏng vấn khác nhau cho từng vị trí. Tuyển chọn đúng người vào đúng việc vừa tối ưu được hiệu quả công tác vừa đem lại sự thỏa mãn, và nâng cao khả năng sáng tạo, niềm đam mê và nhiệt tình của nhân viên được tuyển dụng. Bên cạnh đó, các ngân hàng cần phối hợp chặt chẽ với các cơ sở đào tạo trong

việc thu thập thông tin về các ứng viên, giảm thiểu chi phí và thời gian cho quá trình tuyển chọn nhân lực.

Các chế độ đãi ngộ và duy trì kỷ luật lao động
Một là, các NHTM cần xây dựng một bộ quy tắc chuẩn về chức danh các công việc ngân hàng, tiêu chuẩn nghề nghiệp ngân hàng tương đương với tiêu chuẩn của các nước tiên tiến trong khu vực. Đồng thời các bộ tiêu chuẩn nghề nghiệp ứng với mỗi chức danh, vị trí công việc làm cơ sở cho việc hướng đến việc tiêu chuẩn hóa cán bộ theo các cấp độ đào tạo khác nhau.

Hai là, xây dựng chính sách đãi ngộ phù hợp với từng thời kỳ và từng giai đoạn phát triển, đồng thời bảo đảm tính linh hoạt, công bằng và cạnh tranh. Cụ thể:

(1) Xác định trả mức lương, thưởng tương xứng với vị trí công việc, trình độ, kinh nghiệm công tác, năng lực và sự đóng góp của mỗi nhân viên;

(2) Xây dựng chế độ phúc lợi trên cơ sở ngoài việc tuân thủ đầy đủ các quy định của pháp luật, còn thể hiện sự quan tâm toàn diện đến đời sống tinh thần và thể lực của nhân viên;

(3) Xây dựng chế độ đãi ngộ nhằm thu hút và khuyến khích cán bộ quản lý luôn đạt thành tích ngày càng cao;

(4) Xây dựng môi trường làm việc có văn hóa, cởi mở, thẳng thắn dựa trên sự tôn trọng lẫn nhau. Nhân viên được khuyến khích nêu lên các ý kiến, thắc mắc về tất cả các lĩnh vực, thông qua diễn

đàn nội bộ hoặc qua trao đổi trực tiếp hoặc qua thư điện tử.

Tất cả các ý kiến, thắc mắc của nhân viên đều được giải quyết ngay hoặc được ghi nhận để làm cơ sở cho việc cải tiến các quy trình, quy định đã ban hành.

Ba là, các NHTM cần quan tâm đến phát triển nghề nghiệp cho đội ngũ nhân viên. Phát triển nghề nghiệp là một trong những yếu tố quan trọng hàng đầu tạo ra sự thỏa mãn trong công việc cho nhân viên và làm cho họ gắn bó hơn với doanh nghiệp. Cần chú trọng đào tạo nghiệp vụ (tập trung tại Trung tâm đào tạo hoặc đào tạo tại chỗ bởi các cán bộ nhân viên có kinh nghiệm). Luôn mở ra cơ hội thăng tiến cho những cá nhân có năng lực, mong muốn thử thách bản thân.

Bốn là, duy trì nghiêm chế độ kỷ luật đối với người lao động. Thông qua việc duy trì kỷ luật lao động, các ngân hàng có thể bố trí sắp xếp lao động một cách hợp lý để ổn định hoạt động kinh doanh, ổn định đời sống người lao động và trật tự xã hội nói chung. Kỷ luật và nền nếp làm việc của một ngân hàng sẽ tạo ra ý thức tuân thủ của người lao động là những yếu tố cơ bản để duy trì sự ổn định và hiệu quả kinh doanh.

Năm là, luân chuyển cán bộ hạn chế sai phạm và hậu quả sai phạm. Theo nhiều chuyên gia, ngành ngân hàng là một trong những ngành cần phải luân chuyển cán bộ thường xuyên, nhằm hạn chế các sai phạm trong hoạt động ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Học viện Ngân hàng, Báo cáo Phát triển nguồn nhân lực gắn với kinh tế tri thức, phục vụ sự nghiệp công nghiệp hóa - hiện đại hóa đất nước.
2. Nopper, Tamara K. Race, Gender (2009), *The globalization of Korean banking and Korean immigrant entrepreneurship in the US*.
3. Nguyễn Thị Nguyệt Dung, Nguyễn Minh Phương, Nguyễn Thị Hải Yến, Nguyễn Thị Quyên, (2014), *Nghiên cứu khả năng vận dụng kiến thức vào thực tế của sinh viên ngành Tài chính - Ngân hàng, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội, đề tài NCKH cấp cơ sở*.
4. Patrick E. Griffin (2000), "Program Development and Evaluation", University of Melbourne.

Ngày nhận bài: 24/1/2019

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 4/2/2019

Ngày chấp nhận đăng bài: 14/2/2019

Thông tin tác giả:

ThS. NGUYỄN THỊ THU HƯƠNG

Khoa Quản trị kinh doanh - Trường Đại học Kinh tế Kỹ thuật Công nghiệp

**HUMAN RESOURCES - THE KEY
TO IMPROVE THE COMPETITIVENESS OF VIETNAMESE
COMMERCIAL BANKS TO MEET REQUIREMENTS
OF THE INTERNATIONAL INTEGRATION**

● Master. **NGUYEN THI THU HUONG**

Faculty of Business Management,

University of Economic and Technical Industries

ABSTRACT:

Human resource is one of the factors determining the competitiveness of the banking system. In the context of the international economic integration process of Vietnam, human resources need to have high quality, professional skills, a good sense of compliance and soft skills corresponding to requirements of each positions and job. These requirements are the orientation for training and developing the human resources for the banking system of Vietnam in the period 2020 – 2030. This article presents an overview of the current situation of human resources and the current situation of human resource training of the banking system, thereby proposing some suggestions to improve the quality of training activities to ensure that staff of Vietnam's bank have sufficient quality and capacity to work according to international standards.

Keywords: Human resource training and development, human resources of the banking industry, training human resources for the banking industry, innovating and improving the quality of training activities.