

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

NGUYỄN THỊ HỒNG HẠNH

**QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CUNG CẤP DỊCH VỤ VIỄN
THÔNG TẠI VIỄN THÔNG THÁI NGUYÊN**

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ

THÁI NGUYÊN – 2020

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

NGUYỄN THỊ HỒNG HẠNH

**QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CUNG CẤP DỊCH VỤ VIỄN
THÔNG TẠI VIỄN THÔNG THÁI NGUYÊN**

NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ

Mã số: 8.31.01.10

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: TS. NGUYỄN THỊ LAN ANH

THÁI NGUYÊN – 2020

LỜI CAM ĐOAN

Tôi cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết quả nghiên cứu nêu trong đề cương luận văn là trung thực và chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình nào khác.

Thái Nguyên, ngày tháng năm 2020

Tác giả Luận văn

Nguyễn Thị Hồng Hạnh

LỜI CẢM ƠN

Tác giả xin bày tỏ lòng cảm ơn đến Ban Giám hiệu Nhà trường, các thầy cô giáo đã tham gia giảng dạy chương trình Cao học, các cán bộ của Phòng Đào tạo, Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã tạo mọi điều kiện giúp đỡ tác giả trong quá trình học tập và thực hiện luận văn này.

Tác giả xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến cô giáo TS.Nguyễn Thị Lan Anh - người đã tận tình hướng dẫn tác giả hoàn thành luận văn này..

Tác giả xin chân thành cảm ơn gia đình, bạn bè, đồng nghiệp đã động viên, khích lệ và giúp đỡ tác giả trong suốt quá trình học tập và hoàn thành luận văn.

Thái Nguyên, ngày.....tháng..... năm 2020

Tác giả luận văn

Nguyễn Thị Hồng Hạnh

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	vi
DANH MỤC BẢNG	vii
DANH MỤC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ	viii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	3
3. Đối tượng nghiên cứu.....	3
4. Đóng góp của luận văn.....	4
5. Kết cấu luận văn.....	4
CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CUNG CẤP DVVT	5
1.1. Cơ sở lý luận.....	5
1.1.1. Dịch vụ viễn thông và đặc điểm dịch vụ viễn thông	5
1.1.2. Quản lý hoạt động cung cấp DVVT.....	8
1.1.3. Nội dung quản lý hoạt động cung cấp DVVT	11
1.1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến quản lý hoạt động cung cấp dịch vụ viễn thông.....	14
1.2. Kinh nghiệm quản lý hoạt động cung cấp DVVT và bài học kinh nghiệm cho Viễn thông Thái Nguyên.	18
1.2.1. Kinh nghiệm từ Viettel Telecom	18
1.2.2. Kinh nghiệm từ MobiFone.....	19
1.2.3. Bài học kinh nghiệm cho Viễn thông Thái Nguyên	21
CHƯƠNG 2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	23
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	23

2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	23
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin	23
2.2.2. Phương pháp xử lý thông tin.....	25
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin	25
2.3. Hệ thống các chi tiêu nghiên cứu.....	27
2.3.1. Nhóm chỉ tiêu phản ánh kết quả hoạt động cung cấp DVVT	27
2.3.2. Các chỉ tiêu đánh giá công tác quản lý hoạt động cung cấp DVVT	27
CHƯƠNG 3 THỰC TRẠNG QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CUNG CẤP DỊCH VỤ VIỄN THÔNG THÁI NGUYÊN.....	29
3.1. Giới thiệu về Viễn thông Thái Nguyên.....	29
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Viễn thông Thái Nguyên.....	29
3.1.2. Tổ chức bộ máy quản lý của Viễn thông Thái Nguyên	30
3.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của Viễn thông Thái Nguyên.....	33
3.3. Thực trạng công tác quản lý hoạt động cung cấp dịch vụ tại Viễn thông Thái Nguyên.....	36
3.3.1. Xây dựng kế hoạch quản lý hoạt động cung cấp dịch vụ	36
3.3.2. Tổ chức thực hiện kế hoạch quản lý hoạt động cung cấp dịch vụ viễn thông.....	43
3.3.3. Công tác thanh tra, kiểm tra kế hoạch quản lý hoạt động cung cấp dịch vụ.....	67
3.4. Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến quản lý hoạt động cung cấp DVVT tại Viễn thông Thái Nguyên.....	69
3.4.1. Những yếu tố khách quan	69
3.4.2. Những yếu tố chủ quan	74
3.5. Đánh giá chung	78
3.5.1. Kết quả đạt được	78
3.5.2. Hạn chế và nguyên nhân	79
CHƯƠNG 4 GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CUNG CẤP DVVT TẠI VIỄN THÔNG THÁI NGUYÊN.....	82

4.1. Định hướng, mục tiêu phát triển DVVT tại VNPT Thái Nguyên	82
4.1.1. Định hướng.....	82
4.1.2. Mục tiêu.....	83
4.2. Giải pháp tăng cường quản lý hoạt động cung cấp DVVT tại VNPT Thái Nguyên	83
4.2.1. Xây dựng kế hoạch quản lý hoạt động cung cấp dịch vụ	83
4.2.2. Tổ chức quản lý hoạt động cung cấp dịch vụ	84
4.2.3. Công tác thanh tra, kiểm tra hoạt động cung cấp dịch vụ.....	86
4.3. Kiến nghị.....	87
4.3.1. Kiến nghị đối với Nhà nước.....	87
4.3.2. Kiến nghị đối với Tập đoàn VNPT	87
KẾT LUẬN	89
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	90
PHỤ LỤC	92

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

DN	Doanh nghiệp
DVVT	Dịch vụ viễn thông
DNVT	Doanh nghiệp viễn thông
KH	Khách hàng

DANH MỤC BẢNG SỐ LIỆU

Bảng 3.1. Doanh thu hoạt động cung cấp DVVT tại VNPT Thái Nguyên	33
Bảng 3.2. Số lượng KH sử dụng DVVT tại Viễn thông Thái Nguyên.....	35
Bảng 3.3: Tình hình xây dựng kế hoạch của Viễn thông Thái Nguyên	40
Bảng 3.4: Đánh giá của người CBNV về kế hoạch của công ty.....	42
Bảng 3.5: Tình hình quảng cáo sản phẩm của công ty	44
Bảng 3.6. Đánh giá của KH về truyền thông, giới thiệu sản phẩm	46
Bảng 3.7: Chi đầu tư nâng cấp, sửa chữa tại VNPT Thái Nguyên giai đoạn 2016-2018	48
Bảng 3.8: Đánh giá của CBNV về đầu tư, nâng cấp và sửa chữa tại VNPT Thái Nguyên.....	51
Bảng 3.9. Kết quả một số thông số kỹ thuật được kiểm soát của VNPT Thái Nguyên	53
Bảng 3.10. Kênh phân phối của VNPT Thái Nguyên.....	56
Bảng 3.11. Đánh giá của KH về hệ thống kênh phân phối dịch vụ.....	57
Bảng 3.12. Chi phí chăm sóc KH của VNPT Thái Nguyên	59
Bảng 3.13. Tình hình khiếu nại của khách hàng.....	60
Bảng 3.14. Đánh giá của KH về khiếu nại.....	62
Bảng 3.15. Tình hình đào tạo cán bộ tại VNPT Thái Nguyên.....	64
Bảng 3.16. Đánh giá KH về thái độ phục vụ của nhân viên tại VNPT Thái Nguyên	66
Bảng 3.17. Tình hình thanh tra, kiểm tra của VNPT Thái Nguyên	68
Bảng 3.18. Đánh giá của CBNV về chính sách pháp luật của nhà nước.....	70
Bảng 3.19. Đánh giá của CBNV của VNPT Thái Nguyên về trình độ và thu nhập của người dân.....	72
Bảng 3.20. Đánh giá của CBNV về trình độ khoa học và công nghệ của VNPT Thái Nguyên	77

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 3.1. Thuê bao di động phân theo thành phố/ thị xã/ huyện của VNPT Thái Nguyên.....	37
Biểu đồ 3.2. Thuê bao cố định phân theo thành phố/ thị xã/ huyện của VNPT Thái Nguyên.....	38
Biểu đồ 3.3. Thuê bao internet phân theo thành phố/ thị xã/ huyện của VNPT Thái Nguyên.....	38
Biểu đồ 3.4. Thuê bao MyTV phân theo thành phố/ thị xã/ huyện của VNPT Thái Nguyên.....	39
Biểu đồ 3.5: So sách kế hoạch và thực hiện chi đầu tư, nâng cấp, sửa chữa của VNPT Thái Nguyên	49
Biểu đồ 3.6. Thị phần của các DNVT trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên	73
Biểu đồ 3.7. Tổng nguồn vốn VNPT Thái Nguyên sử dụng để phát triển dịch vụ.....	74
Biểu đồ 3.8. Trình độ của CBNV của VNPT Thái Nguyên	75

DANH MỤC SƠ ĐỒ

Sơ đồ 3.1. Mô hình tổ chức bộ máy của VNPT Thái Nguyên.....	32
Sơ đồ 3.2. Hệ thống kênh phân phối của VNPT Thái Nguyên.....	55