

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

PHẠM THỊ HẢI HÀ

**NÂNG CAO NĂNG LỰC CẠNH TRANH
CỦA DOANH NGHIỆP TAXI BÌNH AN TRÊN ĐỊA BÀN
TỈNH THÁI NGUYÊN**

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Chuyên ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH

THÁI NGUYÊN, NĂM 2018

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

PHẠM THỊ HẢI HÀ

**NÂNG CAO NĂNG LỰC CẠNH TRANH
CỦA DOANH NGHIỆP TAXI BÌNH AN TRÊN ĐỊA BÀN
TỈNH THÁI NGUYÊN**

**Chuyên ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH
Mã số: 8.34.01.02**

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: TS. ĐINH HỒNG LINH

THÁI NGUYÊN, NĂM 2018

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan, Luận văn: "*Nâng cao năng lực cạnh tranh của Doanh nghiệp taxi Bình An trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên*" là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các nội dung nghiên cứu và kết quả trình bày trong luận văn là trung thực, rõ ràng. Những kết luận khoa học của luận văn chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình nào khác.

Thái Nguyên, tháng 02 năm 2018

Tác giả luận văn

Phạm Thị Hải Hà

LỜI CẢM ƠN

Được sự đồng ý của Ban Giám hiệu, Phòng Đào tạo của Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh và thầy giáo hướng dẫn TS. Đinh Hồng Linh, tôi tiến hành thực hiện đề tài: ***“Nâng cao năng lực cạnh tranh của Doanh nghiệp taxi Bình An trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên”***.

Tôi xin trân trọng cảm ơn thầy giáo TS. Đinh Hồng Linh - người đã trực tiếp hướng dẫn tôi nghiên cứu và hoàn thành luận văn này.

Tôi cũng xin trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu, Phòng Đào tạo Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong suốt quá trình nghiên cứu, làm luận văn.

Tôi xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ tận tình và những ý kiến đóng góp của thầy, cô giáo, bạn bè, đồng nghiệp và gia đình trong quá trình làm Luận văn.

Xin trân trọng cảm ơn!

Thái Nguyên, tháng 02 năm 2018

Tác giả

Phạm Thị Hải Hà

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
DANH MỤC CÁC HÌNH.....	ix
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu	3
4. Ý nghĩa khoa học của luận văn	3
5. Bố cục luận văn	3
Chương 1 : CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ NĂNG LỰC	
CẠNH TRANH CỦA DOANH NGHIỆP VẬN TẢI TAXI	4
1.1. Cơ sở lý luận về năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp vận tải taxi.....	4
1.1.1. Doanh nghiệp vận tải taxi	4
1.1.2. Năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp vận tải taxi.....	7
1.1.3. Một số mô hình phân tích năng lực cạnh tranh.....	21
1.1.4. Khung lý thuyết về năng lực cạnh tranh của các doanh nghiệp taxi	25
1.2. Cơ sở thực tiễn về năng lực cạnh tranh của các doanh nghiệp vận tải	
tải taxi.....	27
1.2.1. Kinh nghiệm của một số doanh nghiệp vận tải taxi về nâng cao năng	
lực cạnh tranh	27
1.2.2. Kinh nghiệm rút ra cho doanh nghiệp taxi Bình An.....	30
Chương 2 : PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	31
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	31

2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	31
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin	31
2.2.2. Phương pháp xử lý và tổng hợp thông tin.....	32
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin	32
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	34
Chương 3: THỰC TRẠNG NĂNG LỰC CẠNH TRANH CỦA DN TAXI BÌNH AN TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH THÁI NGUYÊN.....	36
3.1 Giới thiệu về doanh nghiệp taxi Bình An và một số đối thủ cạnh tranh của doanh nghiệp trên địa bàn.....	36
3.1.1 Giới thiệu về doanh nghiệp taxi Bình An	36
3.1.2. Một số đối thủ cạnh tranh của doanh nghiệp taxi Bình An	39
3.2. Thực trạng năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp taxi Bình An	40
3.2.1. Nội dung năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp taxi Bình An.....	40
3.2.2. Tiêu chí đánh giá năng lực cạnh tranh của DN taxi Bình An.....	45
3.2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp taxi Bình An và kết quả cạnh tranh của doanh nghiệp taxi Bình An.....	60
3.3. Đánh giá chung về năng lực cạnh tranh của DN taxi Bình An.....	71
3.3.1. Tổng hợp kết quả cạnh tranh của doanh nghiệp taxi Bình An dưới mô hình SWOT	71
3.3.2. Tổng hợp kết quả cạnh tranh của doanh nghiệp taxi Bình An dưới ma trận hình ảnh cạnh tranh	73
3.3. Ưu điểm và hạn chế trong năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp.....	74
3.3.1. Ưu điểm.....	74
3.3.2. Hạn chế và nguyên nhân	75
Chương 4 : GIẢI PHÁP NÂNG CAO NĂNG LỰC CẠNH TRANH CỦA DOANH NGHIỆP TAXI BÌNH AN TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH THÁI NGUYÊN	76
4.1. Mục tiêu chiến lược phát triển của doanh nghiệp taxi Bình An	76

4.2. Giải pháp nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp taxi Bình An trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.....	77
4.2.1. Giải pháp về chất lượng dịch vụ	77
4.2.2. Giải pháp về giá cước.....	78
4.2.3. Chính sách lương thưởng và đào tạo nhân viên.....	79
4.2.4. Ứng dụng công nghệ mới vào hoạt động kinh doanh.....	81
4.2.5. Tăng cường hiệu quả của hoạt động tiếp thị, quảng cáo	81
4.2.6. Giải pháp giúp tăng trưởng thị phần của doanh nghiệp.....	83
4.2.7. Giải pháp giúp nâng cao uy tín và giá trị thương hiệu.....	84
4.3. Kiến nghị.....	85
4.3.1. Kiến nghị với Nhà nước.....	85
4.3.2. Kiến nghị với hiệp hội vận tải Việt Nam	86
4.2.3. Kiến nghị với doanh nghiệp taxi Bình An	87
KẾT LUẬN	89
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	90
PHỤ LỤC	91

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

ATGT	:	An toàn giao thông
BDSC	:	Bảo dưỡng sửa chữa
BGTVT	:	Bộ Giao thông Vận tải
BTC	:	Bộ Tài chính
CBNV	:	Cán bộ nhân viên
CCDV	:	Cung cấp dịch vụ
HĐQT	:	Hội đồng quản trị
QLNNL	:	Quản lý nguồn nhân lực
QTHC	:	Quản trị hành chính
TNHH	:	Trách nhiệm hữu hạn
UBND	:	Ủy ban nhân dân

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 1.1: Ma trận hình ảnh cạnh tranh của doanh nghiệp	24
Bảng 2.2: Phân loại mức điểm đánh giá	34
Bảng 3.1: Bảng so sánh năng lực tài chính của doanh nghiệp taxi Bình An và một số đối thủ cạnh tranh năm 2016	41
Bảng 3.2: Phân khúc thị trường của hãng taxi Bình An và một số đối thủ cạnh tranh.....	42
Bảng 3.3: Công nghệ điều hành quản lý dịch vụ taxi tại doanh nghiệp taxi Bình An giai đoạn năm 2014 - 2016.....	43
Bảng 3.4: Chất lượng nguồn nhân lực tại doanh nghiệp taxi Bình An.....	44
Bảng 3.5: Giá cước vận tải taxi của doanh nghiệp Bình An và một số đối thủ cạnh tranh trong ngành năm 2016	49
Bảng 3.6: Đánh giá của khách hàng về chất lượng phục vụ của doanh nghiệp vận tải taxi Bình An năm 2016	51
Bảng 3.7: Bảng tổng hợp đánh giá của khách hàng về chất lượng phục vụ của doanh nghiệp taxi Bình An và một số đối thủ cạnh tranh trong ngành năm 2016	52
Bảng 3.8: Đánh giá của khách hàng về chương trình tiếp thị của doanh nghiệp taxi Bình An năm 2016.....	54
Bảng 3.9: Bảng tổng hợp đánh giá của khách hàng về hoạt động tiếp thị của doanh nghiệp taxi Bình An và một số đối thủ cạnh tranh năm 2016.....	55
Bảng 3.10: Đánh giá của khách hàng về uy tín, thương hiệu của doanh nghiệp taxi Bình An năm 2016.....	58
Bảng 3.11: Bảng tổng hợp đánh giá của khách hàng về uy tín, thương hiệu của doanh nghiệp taxi Bình An và một số đối thủ cạnh tranh.....	59
Bảng 3.12: Tình hình nguồn vốn tại doanh nghiệp taxi Bình An.....	60

Bảng 3.13: Đánh giá của nhân viên về nguồn vốn, năng lực tài chính của doanh nghiệp taxi Bình An năm 2016	61
Bảng 3.14: Đánh giá của nhân viên về khoa học công nghệ của doanh nghiệp taxi Bình An năm 2016	62
Bảng 3.15: Cơ cấu lao động trong doanh nghiệp taxi Bình An	63
Bảng 3.16: Đánh giá của nhân viên về nguồn nhân lực của doanh nghiệp taxi Bình An năm 2016	64
Bảng 3.17: Cơ sở vật chất của doanh nghiệp taxi Bình An và một số đối thủ cạnh tranh trong ngành	65
Bảng 3.18: Đánh giá của nhân viên về năng lực quản lý tại doanh nghiệp taxi Bình An	67
Bảng 3.19: Ma trận SWOT của doanh nghiệp taxi Bình An	72
Bảng 3.20: Ma trận hình ảnh cạnh tranh của doanh nghiệp taxi Bình An so với một số đối thủ cạnh tranh trong ngành	73