

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

PHAN THỊ LOAN

GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH DOANH
DỊCH VỤ DI ĐỘNG VINAPHONE
TẠI TRUNG TÂM KINH DOANH VNPT – LÀO CAI

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Ngành: Quản trị Kinh doanh

THÁI NGUYÊN – 2019

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

PHAN THỊ LOAN

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH DOANH
DỊCH VỤ DI ĐỘNG VINAPHONE
TẠI TRUNG TÂM KINH DOANH VNPT – LÀO CAI**

Ngành: Quản trị Kinh doanh

Mã số: 8.34.01.01

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. TRẦN QUANG HUY

THÁI NGUYÊN – 2019

LỜI CAM ĐOAN

Tôi tên là: Phan Thị Loan

Học viên lớp: Cao học Quản trị Kinh doanh K13C – Phân hiệu Đại học Thái Nguyên tại Lào Cai, Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên.

Chuyên ngành: Quản trị Kinh doanh

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi.

Các số liệu, kết quả nêu trong luận văn là trung thực có nguồn gốc rõ ràng.
Kết quả luận văn chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình nào khác.

Tác giả luận văn

Phan Thị Loan

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin chân thành cảm ơn các thầy, cô trong Phân hiệu Đại học Thái Nguyên tại Lào Cai, Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên đã tạo điều kiện thuận lợi cho học viên trong quá trình học tập và nghiên cứu.

Tôi xin chân thành cảm ơn người đã trực tiếp hướng dẫn học viên hoàn thành luận văn này.

Tôi xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo, các phòng chức năng và các anh, chị đồng nghiệp tại Trung tâm Kinh doanh VNPT - Lào Cai đã nhiệt tình giúp đỡ tôi trong quá trình thu thập thông tin cũng như các số liệu có liên quan đến đề tài nghiên cứu, tạo điều kiện tốt nhất để tôi hoàn thành luận văn tốt nghiệp này.

Mặc dù tôi đã có nhiều cố gắng hoàn thiện luận văn bằng tất cả sự nhiệt tình và năng lực của mình, tuy nhiên không thể tránh khỏi những thiếu sót, rất mong nhận được những đóng góp quý báu của quý Thầy cô và các bạn.

Xin chân thành cảm ơn!

Tác giả luận văn

Phan Thị Loan

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC BẢNG BIỂU	vii
DANH MỤC HÌNH VẼ.....	viii
MỞ ĐẦU.....	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	3
2.1. Mục tiêu chung.....	3
2.2. Mục tiêu cụ thể.....	3
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
3.1. Đối tượng nghiên cứu.....	3
3.2. Phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Bố cục luận văn.....	4
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA DOANH NGHIỆP.....	5
1.1. Cơ sở lý luận về hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp viễn thông	5
1.1.1. Khái quát về doanh nghiệp viễn thông.....	5
1.1.2. Nội dung hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp viễn thông.....	9
1.1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp viễn thông.....	12
1.1.4. Đánh giá hoạt động kinh doanh qua mô hình SWOT.....	18
1.2. Cơ sở thực tiễn về nâng cao hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp viễn thông	21
1.2.1. Kinh nghiệm về nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của một số công ty Viễn thông di động trên thế giới	21
1.2.2. Kinh nghiệm về nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của một số công ty Viễn Thông Di Động trong nước	25
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	30

2.1. Câu hỏi nghiên cứu	30
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	30
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin:.....	30
2.2.2. Phương pháp phân tích và xử lý thông tin	30
2.2.3. Phương pháp chuyên gia.....	31
2.2.4. Hệ thống các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp viễn thông.....	32
Chương 3: THỰC TRẠNG HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DỊCH VỤ DI ĐỘNG VINAPHONE TẠI TRUNG TÂM KINH DOANH VNPT – LÀO CAI	36
3.1. Giới thiệu về trung tâm kinh doanh VNPT – Lào Cai và dịch vụ di động Vinaphone	36
3.1.1. Giới thiệu về Trung tâm Kinh doanh VNPT – Lào Cai.....	36
3.1.2. Giới thiệu về dịch vụ di động Vinaphone	40
3.2. Thực trạng hoạt động kinh doanh dịch vụ di động Vinaphone tại Trung tâm kinh doanh VNPT - Lào Cai	43
3.2.1. Kết quả đánh giá chung tình hình hoạt động kinh doanh tại Trung tâm kinh doanh VNPT – Lào Cai.....	43
3.2.2. Phân tích phát triển thuê bao di động Vinaphone	46
3.2.4. Phân tích chi phí dịch vụ di động Vinaphone	53
3.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động kinh doanh dịch vụ Vinaphone tại Trung tâm kinh doanh VNPT - Lào Cai	59
3.4.1. Nhóm yếu tố bên ngoài doanh nghiệp.....	59
3.4.2. Nhóm yếu tố nội tại của doanh nghiệp.....	70
3.5. Đánh giá hoạt động kinh doanh qua mô hình SWOT	79
3.5.1. Điểm mạnh.....	79
3.5.2. Điểm yếu.....	80
3.5.3. Cơ hội.....	80
3.5.4. Nguy cơ	80
3.6. Đánh giá hiệu quả kinh doanh dịch vụ di động Vinaphone tại Trung tâm kinh	

doanh VNPT – Lào Cai.....	82
3.6.1. Những kết quả đạt được	82
3.6.2. Những tồn tại và nguyên nhân	84
Chương 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DỊCH VỤ DI ĐỘNG VINAPHONE TẠI TRUNG TÂM KINH DOANH VNPT – LÀO CAI.....	87
4.1. Định hướng nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh dịch vụ di động Vinaphone	87
4.1.1. Cơ hội kinh doanh nhìn từ định hướng phát triển kinh tế xã hội tỉnh Lào Cai.....	87
4.1.2. Định hướng phát triển ngành Viễn thông di động tại Việt Nam.....	88
4.2. Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh dịch vụ di động Vinaphone tại Trung tâm Kinh doanh VNPT – Lào Cai.....	93
4.3. Dự kiến kết quả đạt được	111
4.4. Kiến nghị.....	112
KẾT LUẬN	113
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	116

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

Chữ viết tắt	Diễn giải
VNPT	Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam
VNPT Lào Cai	Viễn Thông Lào Cai
TTKD VNPT – Lào Cai	Trung tâm Kinh doanh VNPT – Lào Cai
SXKD	Sản xuất kinh doanh
VT-CNTT	Viễn thông - Công nghệ thông tin
DTBQ	Doanh thu bình quân mỗi khách hàng
CBCNV	Cán bộ công nhân viên
CTV	Cộng tác viên
TSCĐ	Tài sản cố định
CSKH	Chăm sóc khách hàng
GTGT	Giá trị gia tăng
TC-KT	Tài chính – Kế toán

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 3.1: Tình hình hoạt động kinh doanh tại TTKD VNPT – Lào Cai từ năm 2015 - 06 tháng đầu năm 2018	43
Bảng 3.2: Tình hình thực hiện kế hoạch phát triển thuê bao di động Vinaphone phát sinh cước thực tăng 06 tháng đầu năm 2018 tại TTKD VNPT – Lào Cai	46
Bảng 3.3: Tình hình phát triển thuê bao di động Vinaphone của TTKD VNPT – Lào Cai từ năm 2015 - 06 tháng đầu năm 2018	48
Bảng 3.4: Thị phần thuê bao các mạng điện thoại di động tại tỉnh Lào Cai đến hết tháng 6/2018	50
Bảng 3. 5: Tình hình thực hiện kế hoạch doanh thu dịch vụ di động Vinaphone.....	51
Bảng 3.6: Tình hình phát triển doanh thu dịch vụ di động Vinaphone từ năm 2015 - 06 tháng đầu năm 2018	52
Bảng 3.7: Tình hình biến động doanh thu trong mối quan hệ với chi phí	54
Bảng 3.8: Hiệu quả hoạt động kinh doanh dịch vụ di động Vinaphone	55
Bảng 3. 9: Phân chia khách hàng theo tiêu thức mua hàng	67
Bảng 3. 10: Phân chia khách hàng theo các lợi ích tìm kiếm	68
Bảng 3.11: Bảng giá cước các mạng di động trả trước	72
Bảng 3.12: Bảng giá cước các mạng di động trả sau	72
Bảng 3. 13: Bảng giá cước 3G/4G các mạng di động.....	73
Bảng 3. 14: Số lượng lao động từ năm 2015 – tháng 6/2018	77

DANH MỤC HÌNH VẼ

Hình 1. 1 Nhóm các yếu tố vi mô ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp	14
Hình 3. 1. Sơ đồ tổ chức của TTKD VNPT-Lào Cai.....	37
Hình 3.2: Biểu đồ kết quả kinh doanh tại TTKD VNPT – Lào Cai từ năm 2015 - 06 tháng đầu năm 2018	44
Hình 3.3: Biểu đồ phát triển mới thuê bao di động Vinaphone của Trung tâm kinh doanh VNPT – Lào Cai từ năm 2015 - 06 tháng đầu năm 2018.....	49
Hình 3.4: Thị phần thuê bao các mạng điện thoại di động tại tỉnh Lào Cai đến hết tháng 6/2018	50
Hình 3.5: Biểu đồ phát triển doanh thu dịch vụ di động Vinaphone từ năm 2015 - 06 tháng đầu năm 2018 tại TTKD VNPT – Lào Cai	53
Hình 3. 6: Biểu đồ số lượng lao động từ năm 2015 – tháng 6/2018.....	77