

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

LÊ HOÀNG

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ
KINH DOANH DỊCH VỤ DI ĐỘNG TẠI
CHI NHÁNH VIETTEL PHÚ THỌ**

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Chuyên ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ

THÁI NGUYÊN - 2014

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

LÊ HOÀNG

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ
KINH DOANH DỊCH VỤ DI ĐỘNG TẠI
CHI NHÁNH VIETTEL PHÚ THỌ**

**Chuyên ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ
Mã số: 60.34.04.10**

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS NGUYỄN TRỌNG XUÂN

THÁI NGUYÊN - 2014

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết quả đã nêu trong luận văn có nguồn gốc rõ ràng, trung thực và chưa được dùng để bảo vệ một học vị nào khác. Mọi sự giúp đỡ cho việc hoàn thành luận văn đều đã được cảm ơn. Các thông tin, trích dẫn trong luận văn đều đã được ghi rõ nguồn gốc./.

Thái Nguyên, ngày tháng 3 năm 2014
Tác giả luận văn

Lê Hoàng

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài: "*Giải pháp nâng cao hiệu quả kinh doanh dịch vụ di động tại Chi nhánh Viettel Phú Thọ*", 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, Phòng Quản lý Đào tạo sau Đại học, 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 Nguyễn Trọng Xuân**

Tôi xin cảm ơn sự giúp đỡ, đóng góp nhiều ý kiến quý báu của 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 các địa điểm nghiên cứu, tôi xin chân thành cảm ơn các bạn bè, đồng nghiệp và gia đình đã tạo điều kiện mọi mặt để tôi hoàn thành nghiên cứu này.

Tôi xin bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc đối với mọi sự giúp đỡ quý báu đó.

Thái Nguyên, ngày tháng 3 năm 2014
Tác giả luận văn

Lê Hoàng

MỤC LỤC

Lời cam đoan.....	i
Lời cảm ơn	ii
Mục lục.....	iii
Danh mục các chữ viết tắt.....	vii
Danh mục các bảng.....	viii
Danh mục các hình.....	ix
MỞ ĐẦU	1
1. Lí do chọn đề tài.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng nghiên cứu.....	2
4. Phạm vi nghiên cứu.....	2
5. Ý nghĩa khoa học của luận văn	2
6. Những đóng góp mới của Đề tài	3
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HIỆU QUẢ KINH DOANH DỊCH VỤ VIỄN THÔNG	4
1.1. Cơ sở lý luận về hiệu quả kinh doanh.....	4
1.1.1. Khái niệm, ý nghĩa hiệu quả hoạt động sản xuất kinh doanh trong doanh nghiệp	4
1.1.2. Phân loại hiệu quả hoạt động sản xuất kinh doanh.....	6
1.2. Khái niệm về kinh doanh dịch vụ	7
1.2.1. Khái niệm và đặc điểm của dịch vụ	7
1.2.2. Khái niệm về kinh doanh dịch vụ	10
1.2.3. Khái quát về dịch vụ Viễn thông	11
1.2.4. Kinh doanh dịch vụ di động trong lĩnh vực Viễn thông.....	16
1.2.5. Nội dung phát triển hoạt động kinh doanh dịch vụ di động của các Doanh nghiệp Viễn thông	28

1.3. Thực tiễn về kinh doanh dịch vụ viễn thông di động trên thế giới và Việt Nam	31
1.3.1. Kinh nghiệm kinh doanh của các hãng Viễn thông lớn trên thế giới ...	31
1.3.2. Một số bài học rút ra từ thực tế kinh doanh viễn thông của Tập đoàn Viễn thông Quân đội	34
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	35
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	35
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	35
2.2.1. Cơ sở phương pháp luận	35
2.2.2. Phương pháp chọn điểm nghiên cứu.....	36
2.2.3. Phương pháp thu thập số liệu.....	36
2.2.4. Phương pháp tổng hợp số liệu.....	37
2.2.5. Phương pháp phân tích thông tin	38
2.2.6. Phương pháp phân tích SWOT	39
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....	40
2.3.1. Những nội dung trong việc đánh giá hiệu quả kinh doanh	40
2.3.2. Phương pháp tính hiệu quả sản xuất kinh doanh	40
2.3.3. Hệ thống các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh	42
Chương 3: THỰC TRẠNG HIỆU QUẢ KINH DOANH DỊCH VỤ DI ĐỘNG CỦA CHI NHÁNH VIETTEL PHÚ THỌ	44
3.1. Khái quát chung về Chi nhánh Viettel Phú Thọ	44
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển	44
3.1.2. Chức năng, nhiệm vụ và các lĩnh vực kinh doanh.....	46
3.2. Hiệu quả kinh doanh dịch vụ di động của Viettel Phú Thọ năm 2009 - 2012.....	48
3.2.1. Kết quả phát triển thuê bao dịch vụ di động	48
3.2.2. Hiệu quả kinh doanh dịch vụ di động của Viettel Phú Thọ.....	51

3.3. Đánh giá hiệu quả các chính sách kinh doanh dịch vụ di động của Viettel Phú Thọ	53
3.3.1. Đánh giá chung về thị trường di động Việt Nam.....	53
3.3.2. Đánh giá về chính sách kinh doanh dịch vụ di động của Viettel.....	55
3.3.3. Các hoạt động kinh doanh dịch vụ di động của Chi nhánh	63
3.3.4. Năng lực cạnh tranh dịch vụ di động của Viettel Phú Thọ tại tỉnh.....	70
3.4. Những thành công và hạn chế trong việc kinh doanh dịch vụ di động của Viettel Phú Thọ.....	71
3.4.1. Những thành tựu đạt được và nguyên nhân	71
3.4.2. Những hạn chế tồn tại và nguyên nhân.....	73
Chương 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH DOANH DỊCH VỤ DI ĐỘNG TẠI CHI NHÁNH VIETTEL PHÚ THỌ	76
4.1. Tình hình kinh tế xã hội và định hướng phát triển của tỉnh Phú Thọ.....	76
4.1.1. Bối cảnh trong nước.....	76
4.1.2. Tình hình kinh tế xã hội của tỉnh Phú Thọ.....	77
4.2. Phương hướng phát triển của Viettel Phú Thọ đến năm 2015.....	78
4.2.1. Mục tiêu phát triển của Chi nhánh Viettel Phú Thọ	78
4.2.2. Định hướng phát triển của Đảng, Nhà nước và Bộ Thông Tin và Truyền thông	79
4.2.3. Dự báo về thị trường Viễn thông Phú Thọ năm 2013	84
4.2.4. Mục tiêu và chương trình hành động của Chi nhánh Phú Thọ trong những năm tới	86
4.3. Các giải pháp nâng cao hiệu quả kinh doanh dịch vụ di động của Viettel Phú Thọ	87
4.3.1. Giải pháp liên quan đến Marketing.....	87
4.3.2. Giải pháp về chiến lược kinh doanh	92
4.3.3. Giải pháp tiết kiệm chi phí và sử dụng hiệu quả chi phí	93

4.3.4. Giải pháp về công tác nghiên cứu về đối thủ cạnh tranh trên thị trường di động	93
4.3.5. Giải pháp về nguồn nhân lực và nâng cao năng xuất lao động	95
4.3.6. Giải pháp tổ chức điều hành thực hiện kế hoạch kinh doanh	96
4.4. Kiến nghị và đề xuất	97
KẾT LUẬN	99
TÀI LIỆU THAM KHẢO	101

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

CNTT	: Công nghệ thông tin
LNST	: Lợi nhuận sau thuế
LNTT	: Lợi nhuận trước thuế
TNDN	: Thu nhập doanh nghiệp

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 1.1: Các loại hình dịch vụ Viễn thông di động.....	13
Bảng 2.1: Ma trận SWOT	39
Bảng 3.1. Bảng tổng hợp thuê bao Viettel giai đoạn 2009 – 2012	49
Bảng 3.2: Báo cáo kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh năm 2009-2012..	51
Bảng 3.3: Bảng tổng hợp thực hiện nghĩa vụ ngân sách nhà nước năm 2009-2012	52
Bảng 3.4: Bảng tổng hợp năng suất lao động từ năm 2009-2012.....	53
Bảng 3.5: So sánh mức cước của dịch vụ di động trước và sau khi Viettel Phú Thọ cung cấp dịch vụ năm 2011.....	57
Bảng 3.6: Cơ cấu nguồn nhân lực của Viettel Phú Thọ năm 2012.....	60
Bảng 3.7: Số lượng các kênh bán hàng cuối năm 2012	68