

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

TIÊU THỊ HOÀNG HỢP

**NÂNG CAO NĂNG LỰC CẠNH TRANH
DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CHUYỂN PHÁT
CỦA BƯU ĐIỆN TỈNH BẮC KẠN**

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Chuyên ngành: Quản lý Kinh tế

THÁI NGUYÊN, NĂM 2013

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

TIÊU THỊ HOÀNG HỢP

**NÂNG CAO NĂNG LỰC CẠNH TRANH
DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CHUYỂN PHÁT
CỦA BƯU ĐIỆN TỈNH BẮC KẠN**

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. ĐỖ ANH TÀI

THÁI NGUYÊN, NĂM 2013

LỜI CAM ĐOAN

Luận văn “*Nâng cao năng lực cạnh tranh dịch vụ bưu chính chuyển phát của Bưu điện tỉnh Bắc Kạn*” được thực hiện từ tháng 09/2012 đến tháng 09/2013. Toàn bộ nội dung luận văn là do tác giả tự nghiên cứu từ tài liệu tham khảo, số liệu thực tế của Bưu điện tỉnh Bắc Kạn và sự hướng dẫn của giáo viên theo quy định. Bản thân tác giả tự tiến hành điều tra thu thập thông tin, từ đó đánh giá phân tích để phục vụ cho đề tài.

Tác giả xin cam đoan rằng, số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn này là hoàn toàn trung thực và chưa được sử dụng để bảo vệ một học vị nào tại Việt Nam.

Tác giả hoàn toàn chịu trách nhiệm về lời cam đoan của mình trước nhà trường và những quy định pháp luật.

Bắc Kạn, ngày 15 tháng 10 năm 2013

Tác giả luận văn

Tiêu Thị Hoàng Hợp

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành luận văn này, tôi xin chân thành cảm ơn Ban Giám hiệu, Phòng quản lý đào tạo sau Đại học, cùng các thầy cô giáo trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh – Đại học Thái Nguyên đã tận tình giúp đỡ, tạo mọi điều kiện cho tôi trong quá trình học tập và thực hiện đề tài.

Đặc biệt tôi xin chân thành cảm ơn tới thầy giáo PGS.TS. Đỗ Anh Tài đã trực tiếp hướng dẫn, chỉ bảo tận tình và đóng góp nhiều ý kiến quý báu, giúp đỡ tôi hoàn thành luận văn tốt nghiệp.

Tôi xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo cùng toàn thể cán bộ công nhân viên tại Bưu điện tỉnh Bắc Kạn đã tạo mọi điều kiện giúp đỡ cho tôi hoàn thành luận văn.

Cuối cùng tôi xin chân thành cảm ơn gia đình, bạn bè, đồng nghiệp đã luôn sát cánh, động viên, giúp đỡ tôi hoàn thành luận văn này.

Bắc Kạn, ngày 15 tháng 10 năm 2013

Tác giả luận văn

Tiêu Thị Hoàng Hợp

MỤC LỤC

Lời cam đoan.....	i
Lời cảm ơn	ii
Mục lục.....	iii
Danh mục chữ viết tắt	vi
Danh mục các bảng	vii
Danh mục các sơ đồ	viii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của luận văn	3
5. Bố cục của luận văn	3
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ NĂNG LỰC CẠNH TRANH ...	4
1.1. Lý luận chung về cạnh tranh và năng lực cạnh tranh	4
1.1.1. Cạnh tranh.....	4
1.1.2. Năng lực cạnh tranh.....	6
1.2. Cơ sở thực tiễn.....	26
1.2.1. Kinh nghiệm nâng cao năng lực cạnh tranh trên thế giới.....	26
1.2.2. Kinh nghiệm nâng cao năng lực cạnh tranh ở Việt Nam	29
1.2.3. Vận dụng kinh nghiệm nâng cao năng lực cạnh tranh dịch vụ bưu chính cho Bưu điện tỉnh Bắc Kạn.....	31
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	32
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	32
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	32
2.2.1. Chọn điểm nghiên cứu	32
2.2.2. Phương pháp thu thập số liệu	33
2.2.3. Phương pháp tổng hợp số liệu.....	34
2.2.4. Phương pháp phân tích số liệu	35
2.3. Các chỉ tiêu nghiên cứu.....	38

2.3.1. Chỉ tiêu nhân sự.....	38
2.3.2. Chỉ tiêu về chất lượng sản phẩm	38
2.3.3. Chỉ tiêu về chủng loại sản phẩm	39
2.3.4. Chỉ tiêu về chính sách giá cước	39
2.3.5. Chỉ tiêu về doanh thu và tốc độ tăng trưởng.....	39
2.3.6. Chỉ tiêu về thị phần.....	40
Chương 3: THỰC TRẠNG VỀ NĂNG LỰC CẠNH TRANH DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CHUYÊN PHÁT TẠI BƯU ĐIỆN TỈNH BẮC KẠN	42
3.1. Giới thiệu về Bưu điện tỉnh Bắc Kạn.....	42
3.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển.....	42
3.1.2. Chức năng, nhiệm vụ	42
3.1.3. Ngành nghề kinh doanh	44
3.1.4. Mạng lưới bưu chính.....	45
3.1.5. Bộ máy tổ chức quản lý	47
3.1.6. Tình hình lao động	50
3.1.7. Tình hình tài sản – nguồn vốn.....	51
3.2. Thực trạng sản xuất kinh doanh của Bưu điện tỉnh Bắc Kạn	52
3.2.1. Kết quả sản xuất kinh doanh của Bưu điện tỉnh Bắc Kạn qua 2 năm 2011, 2012 .	52
3.2.2. Tình hình sản xuất kinh doanh dịch vụ chuyển phát của Bưu điện tỉnh Bắc Kạn qua 2 năm 2011, 2012	54
3.3. Thực trạng năng lực cạnh tranh của dịch vụ Bưu chính chuyên phát của Bưu điện tỉnh Bắc Kạn	55
3.3.1. Một số nét về thị trường dịch vụ bưu chính chuyên phát tại Bắc Kạn.....	55
3.3.2. Đánh giá năng lực cạnh tranh dịch vụ bưu chính chuyên phát của Bưu điện tỉnh Bắc Kạn	56
3.3.3. Đánh giá chung về kết quả đạt được, hạn chế và nguyên nhân hạn chế năng lực cạnh tranh dịch vụ bưu chính chuyên phát của Bưu điện Bắc Kạn trong thời gian qua.....	69
3.3.4. Phân tích SWOT về năng lực cạnh tranh dịch vụ bưu chính chuyên phát của Bưu điện tỉnh Bắc Kạn	72

Chương 4: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO NĂNG LỰC CẠNH TRANH DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CHUYÊN PHÁT TẠI BƯU ĐIỆN TỈNH BẮC KẠN	76
4.1. Phương hướng phát triển Bưu điện tỉnh Bắc Kạn đến 2015 tầm nhìn 2020	76
4.1.1. Định hướng phát triển lĩnh vực bưu chính của Nhà nước	76
4.1.2. Định hướng phát triển của Tổng công ty Bưu chính Việt Nam.....	77
4.1.3. Định hướng phát triển Bưu điện tỉnh Bắc Kạn	77
4.2. Mục tiêu	78
4.2.1. Căn cứ xác định mục tiêu	78
4.2.2. Mục tiêu	79
4.3. Giải pháp chủ yếu nhằm nâng cao khả năng cạnh tranh dịch vụ bưu chính chuyên phát của Bưu điện tỉnh Bắc Kạn.....	80
4.3.1. Giải pháp về chất lượng.....	80
4.3.2. Kiện toàn bộ máy quản lý.....	81
4.3.3. Cải tiến qui trình cung cấp dịch vụ bưu chính chuyên phát	82
4.3.4. Các giải pháp về marketing	82
4.3.5. Giải pháp dựa vào chiến lược đại dương xanh.....	82
4.3.6. Giải pháp dựa vào mô hình chuỗi giá trị	86
4.3.7. Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, tập trung phát triển nguồn nhân lực	86
4.3.8. Đầu tư phát triển hiện đại hoá mạng lưới và ứng dụng công nghệ thông tin .	87
4.4. Kiến nghị.....	87
4.4.1. Đối với Nhà nước.....	89
4.4.2. Đối với Tổng Công ty Bưu chính Việt Nam	90
KẾT LUẬN	91
TÀI LIỆU THAM KHẢO	93
PHỤ LỤC	95

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

BCVT	Bưu chính viễn thông
TCBC	Bưu chính công cộng
CNTT	Công nghệ thông tin
BĐVHX	Bưu điện văn hóa xã
BĐTT	Bưu điện tỉnh thành
BĐ	Bưu điện
BCUT	Bưu chính ủy thác
BCCP	Bưu chính chuyển phát
BKPost	Bưu điện tỉnh Bắc Kạn
VTP-BK	Công ty cổ phần bưu chính Viettel- Chi nhánh Bắc Kạn
VNPost	Tổng công ty Bưu chính Việt Nam
Tr.đ	Triệu đồng

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1. Mô hình ma trận SWOT	37
Bảng 3.1. Số liệu về mạng lưới bưu chính của Bưu điện Bắc Kạn.....	46
Bảng 3.2. Tình hình lao động của Bưu điện tỉnh Bắc Kạn năm 2012	50
Bảng 3.3. Số liệu tài sản nguồn vốn của Bưu điện tỉnh Bắc Kạn	51
Bảng 3.4. Số liệu tổng hợp doanh thu năm 2011-2012.....	52
Bảng 3.5. Biến động doanh thu chi phí Bưu điện tỉnh Bắc Kạn.....	54
Bảng 3.6. Kết quả sản xuất kinh doanh mảng bưu chính chuyên phát.....	54
Bảng 3.7. Đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ bưu chính chuyên phát.....	57
Bảng 3.8. Đánh giá của khách hàng về chủng loại sản phẩm dịch vụ bưu chính chuyên phát.....	57
Bảng 3.9. So sánh về chủng loại dịch vụ bưu chính chuyên phát của Bưu điện Bắc Kạn với doanh nghiệp khác	58
Bảng 3.10. Đánh giá của khách hàng về chính sách giá dịch vụ bưu chính chuyên phát.....	58
Bảng 3.11. So sánh về giá cước chuyển phát nhanh (EMS) nội tỉnh	59
Bảng 3.12. So sánh về giá cước chuyển phát nhanh (EMS) liên tỉnh đến 300 km...	60
Bảng 3.13. So sánh về giá cước chuyển phát nhanh (EMS) liên tỉnh trên 300 km ..	61
Bảng 3.14. So sánh về tỷ lệ chiết khấu của Bưu điện Bắc Kạn và Bưu chính Viettel	62
Bảng 3.15. Đánh giá về doanh thu và thị phần dịch vụ bưu chính chuyên phát.....	63
Bảng 3.16. So sánh về doanh thu, tốc độ tăng trưởng doanh thu, thị phần dịch vụ bưu chính chuyên phát trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn.....	64
Bảng 3.17. Đánh giá về công tác marketing, chăm sóc khách hàng dịch vụ bưu chính chuyên phát.....	65
Bảng 3.18. Đánh giá của khách hàng về đội ngũ nhân viên của Bưu điện tỉnh Bắc Kạn	66
Bảng 3.19. Đánh giá của khách hàng về quy mô, mạng lưới, thương hiệu dịch vụ bưu chính chuyên phát.....	67
Bảng 3.20. Đánh giá của nhân viên về nội bộ Bưu điện tỉnh Bắc Kạn.....	68
Bảng 3.21. Phân tích SWOT đối với Bưu điện tỉnh Bắc Kạn.....	75

DANH MỤC CÁC ĐỒ THỊ, MÔ HÌNH, SƠ ĐỒ

Đồ thị:

Đồ thị 3.1. So sánh giá cước chuyển phát nhanh (EMS) nội tỉnh.....	59
Đồ thị 3.2. So sánh giá cước chuyển phát nhanh (EMS) liên tỉnh đến 300km.....	60
Đồ thị 3.3. So sánh giá cước chuyển phát nhanh (EMS) liên tỉnh trên 300km	61
Đồ thị 4.1. Mô hình định vị thị trường về thị phần dự báo đến 2020	79

Mô hình:

Mô hình 4.1. Hệ thống quản lý chất lượng toàn diện (TQM).....	80
Mô hình 4.2. Tổ chức mô hình kinh doanh theo chuỗi giá trị	86

Sơ đồ:

Sơ đồ 3.1. Mô hình tổ chức sản xuất bưu chính	47
Sơ đồ 3.2. Mô hình tổ chức bộ máy của Bưu điện tỉnh Bắc Kạn	48