

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

VŨ THỊ HOA KHÁNH

**NÂNG CAO NĂNG LỰC CẠNH TRANH CỦA
CÔNG TY BẢO HIỂM BSH THÁI NGUYÊN**

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

VŨ THỊ HOA KHÁNH

**NÂNG CAO NĂNG LỰC CẠNH TRANH CỦA
CÔNG TY BẢO HIỂM BSH THÁI NGUYÊN**

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 CÚC

THÁI NGUYÊN - 2014

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu độc lập của tác giả. Các số liệu và kết quả nêu trong luận văn là trung thực và chưa từng được công bố trong bất kỳ công trình nào khác. Các số liệu trích dẫn trong quá trình nghiên cứu đều được ghi rõ nguồn gốc.

Thái Nguyên, ngày.... tháng năm 2014

Tác giả luận văn

Vũ Thị Hoa Khánh

LỜI CẢM ƠN

Tác giả xin bày tỏ sự biết ơn sâu sắc tới PGS. TS. Nguyễn Cúc - người hướng dẫn khoa học, đã nhiệt tình hướng dẫn Tác giả hoàn thành Luận văn.

Mặc dù đã cố gắng, song do trình độ nhận thức của Tác giả còn hạn chế, nên Luận văn khó có thể tránh được những thiếu sót. Tác giả mong muốn nhận được các ý kiến đóng góp của thầy cô giáo Trường Đại học Kinh tế & Quản Trị KD Thái Nguyên, các đồng nghiệp cùng bạn bè quan tâm để tiếp tục nghiên cứu và hoàn thiện hơn những kết quả đạt được của Luận văn này. Cuối cùng, tác giả xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ tận tình của thầy cô giáo đặc biệt là thầy cô giáo Trường Đại học Kinh tế và Quản Trị KD Thái Nguyên, Ban lãnh đạo và các đồng nghiệp Tổng Công ty bảo hiểm BSH nói chung và các đồng nghiệp của BSH Thái Nguyên nói riêng đã giúp đỡ Tác giả trong suốt quá trình nghiên cứu và hoàn thành Luận văn.

Thái Nguyên, ngày.... tháng năm 2014

Tác giả luận văn

Vũ Thị Hoa Khánh

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN.....	i
LỜI CẢM ƠN.....	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC BẢNG.....	vi
DANH MỤC HÌNH, SƠ ĐỒ.....	viii
MỞ ĐẦU.....	1
1. Tính cấp thiết của đề tài.....	1
2. Mục đích, nhiệm vụ nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Những đóng góp của luận văn.....	3
5. Kết cấu của luận văn.....	4
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ NĂNG LỰC CẠNH TRANH CỦA DOANH NGHIỆP.....	5
1.1. Khái Quát về hoạt động kinh doanh bảo hiểm.....	5
1.1.1. Khái niệm và đặc điểm của hoạt động kinh doanh bảo hiểm phi nhân thọ.....	5
1.1.2. Các chủ thể liên quan trong hoạt động kinh doanh bảo hiểm.....	6
1.2. Năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp bảo hiểm phi nhân thọ.....	7
1.2.1. Một số khái niệm.....	7
1.2.2. Năng lực cạnh tranh của một doanh nghiệp bảo hiểm phi nhân thọ.....	11
1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến năng lực cạnh tranh của một doanh nghiệp bảo hiểm.....	13
1.3. Các tiêu chí đánh giá năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp bảo hiểm phi nhân thọ.....	15
1.3.1. Năng lực tài chính.....	15
1.3.2. Thị phần của doanh nghiệp bảo hiểm.....	15
1.3.3. Sự thoả mãn của khách hàng.....	17

1.3.4. Sự đổi mới trong hoạt động kinh doanh.....	17
1.3.5. Hiệu quả kinh doanh	17
1.4. Kinh nghiệm Quốc tế và trong nước về nâng cao năng lực cạnh tranh của Công ty Bảo hiểm.....	19
1.4.1. Kinh nghiệm Quốc tế	19
1.4.2. Kinh nghiệm trong nước.	19
1.5. Sơ lược sự phát triển của thị trường bảo hiểm Việt Nam	20
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	24
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	24
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	24
2.3. Công cụ phân tích chủ yếu.....	25
Chương 3: ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC CẠNH TRANH CỦA CÔNG TY BẢO HIỂM BSH THÁI NGUYÊN.....	28
3.1. Khái quát về Công ty Bảo hiểm BSH Thái Nguyên	28
3.1.1. Sơ lược quá trình hình thành và phát triển.....	28
3.1.2. Về quy mô và mạng lưới kinh doanh của Tổng công ty:.....	29
3.1.3. Chức năng nhiệm vụ của Công ty bao gồm các ngành nghề kinh doanh... ..	29
3.1.4. Những thuận lợi khó khăn của Công ty trong quá trình hoạt động	30
3.1.5. Tình hình kinh doanh của Công ty Bảo hiểm BSH	37
3.2. Năng lực cạnh tranh của Công ty Bảo hiểm BSH	41
3.2.1. Năng lực tài chính	41
3.2.2. Thương hiệu và kinh nghiệm hoạt động	43
3.2.3. Hệ thống sản phẩm và chất lượng dịch vụ.....	44
3.2.4. Ứng dụng công nghệ trong quản lý và điều hành	47
3.2.5. Nguồn nhân lực của Bảo hiểm BSH	50
3.2.6. Hệ thống phân phối sản phẩm.....	53
3.3. Đánh giá năng lực cạnh tranh của Tổng công ty Bảo hiểm BSH	54
3.3.1. Ứng dụng mô hình SWOT phân tích năng lực cạnh tranh của Bảo hiểm BSH.....	54

3.3.2. Đánh giá năng lực cạnh tranh của Bảo hiểm BSH thông qua doanh thu và thị phần.....	62
3.4. Bài học kinh nghiệm nâng cao năng lực cạnh tranh của Bảo hiểm BSH	69
Chương 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO NĂNG LỰC CẠNH TRANH CỦA CÔNG TY BẢO HIỂM BSH THÁI NGUYÊN	72
4.1. Tổng quan về thị trường bảo hiểm Việt Nam	72
4.1.1. Chiến lược phát triển thị trường bảo hiểm Việt Nam giai đoạn 2011-2020	72
4.2. Định hướng phát triển của Tổng Công ty Bảo hiểm BSH.....	73
4.3. Các giải pháp tăng cường năng lực cạnh tranh của Công ty Bảo hiểm BSH.....	75
4.3.1. Tăng cường năng lực tài chính.....	75
4.3.2. Nâng cao năng lực cung cấp dịch vụ	78
4.3.3. Phát triển nguồn nhân lực và hoàn thiện bộ máy tổ chức	82
4.3.4. Xây dựng và phát triển thương hiệu BSH Thái Nguyên.....	84
KẾT LUẬN.....	86
TÀI LIỆU THAM KHẢO	87

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1.1 Các chỉ tiêu cơ bản về tình hình phát triển thị trường bảo hiểm Việt Nam giai đoạn 1993-2010.....	20
Bảng 3.1. Tình hình tài chính của Công ty Bảo hiểm BSH 2012-2013	42
Bảng 3.2. Bồi thường bảo hiểm theo nghiệp vụ của Bảo hiểm BSH 2012 - 2013 ..	46
Bảng 3.3a. Tình hình lao động tại Bảo hiểm BSH 2012 -2013	51
Bảng 3.3b. Tình hình lao động tại Bảo hiểm BSH Thái Nguyên 2012 - 2013.....	52
Bảng 3.4. Vốn điều lệ của các doanh nghiệp bảo hiểm phi nhân thọ trên thị trường bảo hiểm Việt Nam	55
Bảng 3.5. Năm thành lập và loại hình doanh nghiệp của các doanh nghiệp bảo hiểm phi nhân thọ trên thị trường bảo hiểm Việt Nam.....	56
Bảng 3.6. Số lượng nhân viên, đại lý và chi nhánh tại BSH, BIC đến 30/9/2011	58
Bảng 3.7. Ứng dụng mô hình SWOT trong xác định vị trí cạnh tranh của Bảo hiểm BSH	61
Bảng 3.8. Doanh Thu phí bảo hiểm gốc của BSH 2012 - 2013.....	62
Bảng 3.9a. Doanh thu phí bảo hiểm gốc theo nghiệp vụ của Bảo hiểm BSH năm 2012-2013.....	62
Bảng 3.9b. Doanh thu phí bảo hiểm gốc theo nghiệp vụ của Bảo hiểm BSH Thái Nguyên năm 2012-2013	63
Bảng 3.10a. Tỷ trọng phí bảo hiểm gốc theo nghiệp vụ của Bảo hiểm BSH 2012-2013	64
Bảng 3.10b. Tỷ trọng phí bảo hiểm gốc theo nghiệp vụ của Bảo hiểm BSH Thái Nguyên 2012-2013	64
Bảng 3.11a. Doanh thu phí bảo hiểm gốc và thị phần tuyệt đối của các doanh nghiệp bảo hiểm phi nhân thọ trên thị trường bảo hiểm Việt Nam năm 2012	65

Bảng 3.11b. Doanh thu phí bảo hiểm gốc và thị phần tuyệt đối của các doanh nghiệp bảo hiểm phi nhân thọ trên thị trường Thái Nguyên	67
Bảng 3.12. Một số chỉ tiêu đánh giá kết quả và hiệu quả kinh doanh của Bảo hiểm BSH 2012-2013	68
Bảng 4.2. Kế hoạch kinh doanh giai đoạn 2010 - 2014 của Bảo hiểm BSH..	74

DANH MỤC HÌNH, SƠ ĐỒ

HÌNH

Hình 3.1. Sơ đồ bộ máy tổ chức của Tổng công ty Bảo hiểm BSH 33

SƠ ĐỒ

Sơ đồ 3.1. Tổ chức Công ty Bảo hiểm BSH Thái Nguyên 33