

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

**NGUYỄN TÚ ANH**

**NÂNG CAO NĂNG LỰC CẠNH TRANH**  
**DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CỦA VNPT THÁI NGUYÊN**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**  
**CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**THÁI NGUYÊN - 2014**

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

**NGUYỄN TÚ ANH**

**NÂNG CAO NĂNG LỰC CẠNH TRANH**  
**DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CỦA VNPT THÁI NGUYÊN**

**Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh**

**Mã số: 60.34.01.02**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Người hướng dẫn khoa học: TS. Phạm Công Toàn**

**THÁI NGUYÊN - 2014**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn “*Nâng cao năng lực cạnh tranh dịch vụ viễn thông của VNPT Thái Nguyên*” là công trình nghiên cứu của cá nhân tôi. Đề tài hoàn toàn trung thực và chưa được sử dụng để bảo vệ một học vị nào. Các thông tin sử dụng trong đề tài đã được chỉ rõ nguồn gốc, các tài liệu tham khảo được trích dẫn đầy đủ, mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện luận văn này đã được cảm ơn.

*Thái Nguyên, ngày 28 tháng 12 năm 2014*

**Tác giả luận văn**

**Nguyễn Tú Anh**

## LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành bản đề tài này ngoài sự cố gắng, nỗ lực của bản thân, tôi luôn nhận được sự giúp đỡ tận tình của nhiều cá nhân và tập thể.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến TS. Phạm Công Toàn, người đã tận tình chỉ bảo, hướng dẫn giúp đỡ tôi thực hiện và hoàn thành đề tài này.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu, Phòng Đào tạo - Bộ phận Quản lý Đào tạo và Sau đại học cũng như các khoa chuyên môn, của Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh đã tạo điều kiện thuận lợi cho tôi trong quá trình học tập và nghiên cứu tại trường.

Tôi xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ nhiệt tình của Ban lãnh đạo Viện thông tin Thái Nguyên đã tạo điều kiện thuận lợi cho tôi trong việc thu thập số liệu thứ cấp, sơ cấp và các thông tin hữu ích phục vụ nghiên cứu.

Xin cảm ơn gia đình, bạn bè và đồng nghiệp đã giúp đỡ, động viên tôi trong suốt quá trình thực hiện đề tài tốt nghiệp.

*Thái Nguyên, ngày 28 tháng 12 năm 2014*

**Tác giả luận văn**

**Nguyễn Tú Anh**

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN.....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC .....	iii
DANH MỤC NHỮNG TỪ VIẾT TẮT .....	vi
DANH MỤC BẢNG .....	vii
DANH MỤC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ.....	ix
<b>MỞ ĐẦU.....</b>	<b>1</b>
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Ý nghĩa khoa học và những đóng góp mới của đề tài.....	3
4.1. Ý nghĩa khoa học của đề tài .....	3
4.1. Những đóng góp mới của đề tài .....	3
5. Bố cục của đề tài .....	4
<b>Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CẠNH TRANH VÀ NĂNG LỰC</b>	
<b>CẠNH TRANH CỦA NGÀNH VIỄN THÔNG.....</b>	<b>5</b>
1.1. Cơ sở lý luận về cạnh tranh và năng lực cạnh tranh .....	5
1.1.1. Khái niệm cạnh tranh .....	5
1.1.2. Khái niệm năng lực cạnh tranh .....	11
1.2. Đặc điểm ngành viễn thông và cạnh tranh dịch vụ viễn thông.....	13
1.2.1. Đặc điểm ngành viễn thông .....	13
1.2.2. Sự cần thiết phải nghiên cứu cạnh tranh dịch vụ viễn thông .....	18
1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến cạnh tranh ngành viễn thông.....	21
1.3.1. Nhân tố bên ngoài .....	21
1.3.2. Yếu tố bên trong.....	27
1.4. Một số chiến lược cạnh tranh.....	30

1.4.1. Chiến lược dẫn đầu chi phí thấp .....	30
1.4.2. Chiến lược khác biệt hóa sản phẩm .....	32
1.4.3. Chiến lược tập trung trọng điểm (chiến lược tiêu điểm) .....	34
1.4.4. Chiến lược phản ứng nhanh .....	35
1.5. Thực tiễn về nâng cao năng lực cạnh tranh dịch vụ viễn thông của ở Việt Nam.....	37
1.5.1. Bài học kinh nghiệm nâng cao năng lực cạnh tranh ngành viễn thông Việt Nam.....	37
1.5.2. Kinh nghiệm thực tế nâng cao năng lực cạnh tranh của Tập đoàn Viễn thông Quân đội.....	38
1.5.3. Kinh nghiệm nâng cao năng lực cạnh tranh của Tập đoàn bưu chính viễn thông Việt Nam (VNPT) .....	38
<b>Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....</b>	<b>40</b>
2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....	40
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	40
2.2.1. Phương pháp luận.....	40
2.2.2. Các phương pháp cụ thể.....	40
2.3. Chỉ tiêu đánh giá năng lực cạnh tranh.....	42
2.3.1. Chỉ tiêu thị phần của doanh nghiệp.....	42
2.3.2. Giá bán sản phẩm dịch vụ .....	43
2.3.3. Chất lượng sản phẩm, dịch vụ.....	43
2.3.4. Đổi mới công nghệ và đổi mới sản phẩm, dịch vụ .....	43
2.3.5. Nâng cao thương hiệu và uy tín .....	44
<b>Chương 3: THỰC TRẠNG NĂNG LỰC CẠNH TRANH DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CỦA VNPT THÁI NGUYÊN .....</b>	<b>46</b>
3.1. Tổng quan về VNPT Thái Nguyên .....	46
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của VNPT Thái Nguyên .....	46
3.1.2. Các loại dịch vụ viễn thông của VNPT Thái Nguyên cung cấp.....	47

3.1.3. Cơ cấu tổ chức của VNPT Thái Nguyên .....	49
3.1.4. Kết quả sản xuất kinh doanh năm 2010-2013.....	57
3.2. Thực trạng cạnh tranh dịch vụ viễn thông của VNPT Thái Nguyên .....	58
3.2.1. Tổng quan cạnh tranh lĩnh vực viễn thông trên thị trường Việt Nam ...	58
3.2.2. Đặc điểm tự nhiên, kinh tế, chính trị, xã hội tỉnh Thái Nguyên .....	71
3.2.3. Thực trạng năng lực cạnh tranh dịch vụ viễn thông của VNPT Thái Nguyên .....	73
3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến năng lực cạnh tranh dịch vụ viễn thông của VNPT Thái Nguyên.....	96
3.3.1. Môi trường vĩ mô .....	96
3.3.2. Môi trường ngành.....	98
3.4. Phân tích ma trận SWOT tại VNPT Thái Nguyên.....	99
3.5. Đánh giá năng lực cạnh tranh dịch vụ viễn thông của VNPT Thái Nguyên....	100
<b>Chương 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO NĂNG LỰC CẠNH TRANH DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CHO VNPT THÁI NGUYÊN .....</b>	<b>104</b>
4.1. Phương hướng và mục tiêu hoạt động của VNPT Thái Nguyên trong cung ứng dịch vụ viễn thông trong thời gian tới.....	104
4.1.1. Mục tiêu hoạt động của VNPT Thái Nguyên .....	104
4.1.2. Phương hướng hoạt động của VNPT Thái Nguyên trong thời gian tới....	105
4.2. Giải pháp nâng cao năng lực cạnh tranh cho VNPT Thái Nguyên trong cung ứng dịch vụ viễn thông .....	106
4.2.1. Giải pháp giữ vững thị trường và phát triển thị trường .....	106
4.2.2. Phát triển sản phẩm và mạng lưới.....	109
4.2.3. Đa dạng và linh hoạt trong các chính sách giá cước.....	110
4.2.4. Nâng cao chất lượng dịch vụ và chăm sóc khách hàng .....	110
4.2.5. Thực hiện hiệu quả hoạt động xúc tiến bán hàng. ....	111
<b>KẾT LUẬN.....</b>	<b>113</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>115</b>

**DANH MỤC NHỮNG TỪ VIẾT TẮT**

CBCNV	: Cán bộ công nhân viên
CNTT và TT	: Công nghệ thông tin và truyền thông
DT VT - CNTT	: Doanh thu viễn thông công nghệ thông tin
KHCN	: Khoa học công nghệ
KTTK- TC	: Kế toán thống kê tài chính
QLDA	: Quản lý dự án
SXKD	: Sản xuất kinh doanh
TC - CBLĐ	: Tổ chức cán bộ lao động
TD - CM	: Truyền dẫn chuyển mạch
TP	: Thành phố
Triệu TB	: Triệu thuê bao
TT	: Trung tâm
VT- CNTT	: Viễn thông công nghệ thông tin
XDCB	: Xây dựng cơ bản

## DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1. Chỉ số đo lường năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp .....	45
Bảng 3.1. Thống kê doanh thu dịch vụ viễn thông của VNPT Thái Nguyên giai đoạn 2010-2013 .....	57
Bảng 3.2. Thống kê số lượng thuê bao và thị phần dịch vụ cố định các doanh nghiệp Việt Nam giai đoạn 2009- 2013.....	64
Bảng 3.3. Thống kê số người sử dụng Internet và tỷ lệ người sử dụng Internet/100 dân giai đoạn 2009-2013.....	65
Bảng 3.4. Bảng thống kê thị phần và số thuê bao dịch vụ di động Việt Nam giai đoạn 2009-2013.....	70
Bảng 3.5. Một số chỉ tiêu năng lực tài chính của VNPT Thái Nguyên giai đoạn 2010- 2013 .....	79
Bảng 3.6. Bảng thống kê hạ tầng dịch vụ cố định của các doanh nghiệp trên địa bàn Thái nguyên năm 2013.....	80
Bảng 3.7. Thống kê nguồn nhân lực Viễn thông Thái Nguyên .....	83
Bảng 3.8. Bảng so sánh giá cước dịch vụ điện thoại cố định giữa VNPT và Viettel.....	87
Bảng 3.9. Bảng so sánh giá cước dịch vụ Internet cáp đồng giữa VNPT, Viettel và FPT .....	87
Bảng 3.10. Bảng so sánh giá cước dịch vụ Internet cáp quang giữa VNPT, Viettel và FPT .....	89
Bảng 3.11. Bảng so sánh giá cước dịch vụ điện thoại di động trả sau giữa VNPT và Viettel (gói truyền thống) .....	90
Bảng 3.12. Bảng so sánh giá cước dịch vụ điện thoại di động trả sau giữa VNPT và Viettel (gói đồng nghiệp).....	91
Bảng 3.13. Bảng so sánh giá cước dịch vụ điện thoại di động trả sau giữa VNPT và Viettel (gói gia đình).....	91

Bảng 3.14. Bảng so sánh giá cước dịch vụ điện thoại di động trả trước giữa VNPT và Viettel (gói cơ bản).....	92
Bảng 3.15. Bảng so sánh giá cước dịch vụ điện thoại di động trả trước giữa VNPT và Viettel (gói học sinh sinh viên) .....	92
Bảng 3.16. So sánh hệ thống kênh phân phối của VNPT và Viettel .....	94