

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

PHẠM THỊ HẰNG

NÂNG CAO NĂNG LỰC CẠNH TRANH
CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ
VÀ PHÁT TRIỂN 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

PHẠM THỊ HẰNG

**NÂNG CAO NĂNG LỰC CẠNH TRANH
CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ
VÀ PHÁT TRIỂN 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. ĐỖ THỊ THÚY PHƯƠNG

THÁI NGUYÊN - 2014

LỜI CAM ĐOAN

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 và chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình nào khác.

Thái Nguyên, tháng 10 năm 2014

Tác giả

Phạm Thị Hằng

LỜI CẢM ƠN

Trước hết, tôi xin chân thành cảm ơn Trường Đại Học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên, đã tạo điều kiện thuận lợi cho tôi trong suốt thời gian học và làm luận văn cao học.

Tôi xin bày tỏ sự biết ơn sâu sắc, lời cảm ơn chân thành đến cô giáo **TS. Đỗ Thị Thúy Phương** người đã tận tình hướng dẫn và động viên tôi trong suốt thời gian hoàn thành luận văn này.

Tôi xin chân thành cảm ơn các thầy giáo, cô giáo đã quan tâm, góp ý và nhận xét cho bản luận văn của tôi. Tôi cũng xin gửi lời cảm ơn đến các thầy cô giáo đã giảng dạy cho tôi trong suốt thời gian qua.

Xin kính chúc các thầy giáo, cô giáo và gia đình mạnh khỏe hạnh phúc, tiếp tục sự nghiệp đào tạo cho các thế hệ học sinh, sinh viên đạt được nhiều thành công hơn nữa trên con đường học tập và nghiên cứu khoa học.

Xin trân trọng cảm ơn.

Thái Nguyên, tháng 10 năm 2014

Tác giả

Phạm Thị Hằng

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	viii
DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ.....	ix
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu của đề tài	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Kết cấu của luận văn	3
Chương 1: CỞ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN NÂNG CAO NĂNG	
LỰC CẠNH TRANH CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	4
1.1. Khái niệm về Ngân hàng Thương mại	4
1.1.1. Khái niệm ngân hàng thương mại	4
1.1.2. Chức năng của Ngân hàng Thương mại	5
1.2. Khái niệm về cạnh tranh và năng lực cạnh tranh.....	8
1.2.1. Cạnh tranh	8
1.2.2. Ý nghĩa của cạnh tranh.....	9
1.2.3. Khái niệm năng lực cạnh tranh của Ngân hàng thương mại.....	10
1.3.4. Các yếu tố của mô hình cạnh tranh tổng thể.....	12
1.3. Nội dung năng lực cạnh tranh của ngân hàng Thương mại	14
1.3.1. Tính đa dạng của sản phẩm dịch vụ.....	14
1.3.2. Nguồn nhân lực	14
1.3.3. Năng lực công nghệ	16
1.3.4. Năng lực quản trị điều hành ngân hàng	16

1.3.5. Danh tiếng, uy tín và khả năng hợp tác.....	17
1.4. Các nhân tố tác động đến năng lực cạnh tranh của các NHTM.....	18
1.4.1. Các nhân tố khách quan	18
1.4.2. Nhóm nhân tố chủ quan	20
1.4.3. Các hành vi cạnh tranh không lành mạnh trong lĩnh vực NHTM	21
1.5. Kinh nghiệm nâng cao năng lực cạnh tranh của NH Thương mại	22
1.5.1. Kinh nghiệm của Trung Quốc về nâng cao năng lực cạnh tranh của NHTM	22
1.5.2. Kinh nghiệm của Singapore.....	25
1.5.3. Kinh nghiệm của Nhật Bản.....	26
1.5.4. Những bài học cho Việt Nam về tăng cường năng lực cạnh tranh của NHTM.....	26
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	29
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	29
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	29
2.2.1. Cơ sở phương pháp luận	29
2.2.2. Các phương pháp nghiên cứu cụ thể.....	29
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin	30
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....	31
2.3.1. Các chỉ tiêu đánh giá năng lực cạnh tranh của NHTM.....	31
Chương 3: THỰC TRẠNG TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG VÀ PHÂN TÍCH NĂNG LỰC CẠNH TRANH CỦA NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN THÁI NGUYÊN.....	33
3.1. Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Đầu Tư và Phát triển Thái Nguyên.....	33
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Đầu Tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên.....	33
3.1.2. Chức năng và nhiệm vụ của Ngân hàng TMCP Đầu Tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên.....	34

3.1.3. Mô hình tổ chức của Ngân hàng TMCP Đầu Tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên	35
3.2. Phân tích môi trường hoạt động của Ngân hàng TMCP Đầu Tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Thái Nguyên theo mô hình SWOT	39
3.2.1. Điểm mạnh	39
3.2.2. Điểm yếu	40
3.2.3. Cơ hội	41
3.2.4. Thách thức	41
3.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP Đầu Tư và phát triển Việt Nam chi nhánh Thái Nguyên	42
3.3.1. Phân tích kết quả hoạt động của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Thái Việt Nam chi nhánh Nguyên qua ba năm 2011 - 2013	42
3.3.2. Thực trạng phát triển dịch vụ tại Ngân hàng TMCP Đầu Tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Thái Nguyên	44
3.3.3. Về nghiệp vụ huy động vốn	45
3.3.4. Dịch vụ tín dụng và đầu tư	46
3.3.5. Dịch vụ thanh toán và tài trợ thương mại	47
3.3.6. Dịch vụ thẻ và ngân hàng điện tử	47
3.4. Thực trạng năng lực cạnh tranh của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Thái Nguyên	48
3.4.1. Năng lực cạnh tranh của sản phẩm	48
3.4.2. Chất lượng nguồn nhân lực	66
3.4.3. Công nghệ	71
3.4.4. Uy tín, thương hiệu	72
3.4.5. Năng lực quản trị, điều hành	75
3.4.6. Marketing sản phẩm dịch vụ	76
3.5. Đánh giá năng lực cạnh tranh của ngân hàng TMCP Đầu Tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Thái Nguyên thông qua mô hình SWOT	80

3.6. Đánh giá chung về năng lực cạnh tranh của chi nhánh ngân hàng TMCP Đầu Tư và phát triển Việt Nam chi nhánh Thái Nguyên.....	81
Chương 4: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO NĂNG LỰC CẠNH TRANH CỦA CHI NHÁNH NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN THÁI NGUYÊN	86
4.1. Định hướng phát triển của Ngân hàng TMCP Đầu Tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Thái Nguyên và tầm nhìn đến năm 2020.....	86
4.2. Một số giải pháp nâng cao năng lực cạnh tranh của chi nhánh Ngân hàng TMCP Đầu Tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Thái Nguyên	87
4.2.1. Vận dụng mô hình SWOT để nâng cao năng lực cạnh tranh của ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Thái Nguyên ...	87
4.2.2. Các giải pháp nâng cao năng lực cạnh tranh của Chi nhánh Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Thái Nguyên	91
4.3. Những kiến nghị nhằm hoàn thiện năng lực cạnh tranh của Ngân hàng TMCP Đầu Tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Thái Nguyên.....	98
4.3.1. Kiến nghị đối với chính phủ.....	98
4.3.2. Kiến nghị đối với ngân hàng Nhà nước	99
4.3.3. Kiến nghị đối với ngân hàng TMCP Đầu Tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Thái Nguyên	100
KẾT LUẬN	103
TÀI LIỆU THAM KHẢO	105

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

NHBL	:	Ngân hàng bán lẻ
NHTM	:	Ngân hàng thương mại
NHTMCP	:	Ngân hàng thương mại cổ phần
NHTMQD	:	Ngân hàng thương mại quốc doanh
TCTD	:	Tổ chức tín dụng
TMCP	:	Thương mại cổ phần
ĐT&PT	:	Đầu tư và phát triển
TP	:	Thành phố
VNĐ	:	Việt Nam đồng

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1: Tình hình hoạt động kinh doanh của Chi nhánh ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Thái Nguyên qua các năm 2011- 2013.....	43
Bảng 3.2: Tình hình huy động vốn	48
Bảng 3.3: Huy động vốn và thị phần huy động vốn của các NHTM trên địa bàn năm 2011 - 2013	50
Bảng 3.4: Dự nợ cho vay qua các năm của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Thái Nguyên	52
Bảng 3.5: So sánh tăng trưởng dự nợ tín dụng và thị phần dự nợ tín dụng của các NHTM trên địa bàn năm 2011- 2013	54
Bảng 3.6: Doanh số thanh toán quốc tế của BIDV từ 2011- 2013	56
Bảng 3.7: Tình hình bảo lãnh trong nước tại Chi nhánh BIDV Thái Nguyên....	58
Bảng 3.8: Tình hình kinh doanh thẻ của BIDV Thái Nguyên giai đoạn 2011 - 2013.....	59
Bảng 3.9: Hệ thống mạng lưới của BIDV Thái Nguyên và các NHTM trên địa bàn năm 2013	61
Bảng 3.10: Kết quả dịch vụ BSMS giai đoạn năm 2011- 2013.....	62
Bảng 3.11: Tình hình phát triển dịch vụ Internet Banking (2012- 2013).....	63
Bảng 3.12: Tình hình phát triển dịch vụ Internet Banking (2012- 2013).....	64
Bảng 3.13: Tổng hợp các sản phẩm chủ lực mà các NHTMCP tiêu biểu	66
Bảng 3.14: Độ tuổi của cán bộ nhân viên của Chi nhánh	67
Bảng 3.15: Trình độ văn hoá của cán bộ nhân viên của Chi nhánh.....	69
Bảng 3.16: Số lượng nhân viên và trình độ văn hóa tại các NHTM CP trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên năm 2013	70