

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

TRẦN HOÀNG

NÂNG CAO NĂNG LỰC CẠNH TRANH
CỦA NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN
VIỆT NAM - CHI NHÁNH TUYÊN QUANG

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

TRẦN HOÀNG

**NÂNG CAO NĂNG LỰC CẠNH TRANH
CỦA NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN
VIỆT NAM - CHI NHÁNH TUYẾN QUANG**

Chuyên ngành: Quản lý kinh tế

Mã số: 60.34.04.10

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: TS. Nguyễn Mạnh Hùng

THÁI NGUYÊN - 2014

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng, số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn “*Nâng cao năng lực cạnh tranh của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Tuyên Quang*” là trung thực, là kết quả nghiên cứu của riêng tôi.

Các tài liệu, số liệu sử dụng trong luận văn do, ngân hàng BIDV Chi nhánh Tuyên Quang cung cấp, và ngoài ra là các số liệu do cá nhân tôi thu thập khảo sát từ đồng nghiệp và khách hàng của ngân hàng, các kết quả nghiên cứu có liên quan đến đề tài đã được công bố... Các trích dẫn trong luận văn đều đã được chỉ rõ nguồn gốc.

Tuyên Quang, ngày tháng năm 2014

Tác giả luận văn

Trần Hoàng

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài: “*Nâng cao năng lực cạnh tranh của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Tuyên Quang*”, 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 Nhà trường, 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 **TS. Nguyễn Mạnh Hùng** 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 địa điểm nghiên cứu, tôi xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo BIDV Tuyên Quang, cùng các anh/chị đồng nghiệp và quý khách hàng.

Tôi xin cảm ơn sự động viên, giúp đỡ của bạn bè và gia đình đã giúp tôi thực hiện luận văn này.

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

Tuyên Quang, ngày tháng năm 2014

Tác giả luận văn

Trần Hoàng

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	1
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC BẢNG	vii
DANH MỤC HÌNH, 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. Sơ lược về nghiên cứu trước đây	3
5. Kết cấu của Luận văn	3
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CẠNH TRANH VÀ NÂNG CAO NĂNG LỰC CẠNH TRANH	5
1.1. Khái niệm về cạnh tranh và năng lực cạnh tranh	5
1.1.1. Cạnh tranh	5
1.1.2. Năng lực cạnh tranh	6
1.1.3. Lợi thế cạnh tranh	8
1.1.4. Vai trò của việc nâng cao năng lực cạnh tranh trong các NHTM	8
1.2. Các tiêu chí đánh giá và xếp hạng năng lực cạnh tranh của NHTM	10
1.2.1. Nhóm tiêu chí về tài chính	10
1.2.2. Nhóm tiêu chí về kinh doanh	11
1.2.3. Nhóm tiêu chí về quản trị điều hành	13
1.2.4. Nhóm tiêu chí về hạ tầng và công nghệ ngân hàng	14
1.2.5. Nhóm tiêu chí về uy tín, hình ảnh của ngân hàng trên thị trường	15
1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp	15
1.3.1. Các nhân tố khách quan	15
1.3.2. Các nhân tố chủ quan	18
1.4. Ứng dụng các mô hình vào phân tích năng lực cạnh tranh của NHTM	21

1.4.1. Mô hình năng lực cạnh tranh của M.Porter.....	21
1.5. Kinh nghiệm về nâng cao năng lực cạnh tranh của một số ngân hàng ở các nước trên thế giới.....	26
1.5.1. Kinh nghiệm của các ngân hàng ở Thái Lan.....	26
1.5.2. Kinh nghiệm của Malaysia.....	27
1.5.3. Bài học kinh nghiệm rút ra cho các ngân hàng Việt Nam.....	28
Kết luận chương 1	28
Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	30
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	30
2.2. Phương pháp nghiên cứu	30
2.2.1. Phương pháp thu thập số liệu	30
2.2.2. Phương pháp xử lý thông tin	32
2.2.3. Phương pháp phân tích số liệu	33
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu.....	36
2.3.1. Nhóm chỉ tiêu về tài chính.....	36
2.3.2. Nhóm chỉ tiêu về kinh doanh.....	36
2.3.3. Nhóm tiêu chí về Quản trị điều hành	36
2.3.4. Nhóm chỉ tiêu về hạ tầng cơ sở và ứng dụng công nghệ ngân hàng.....	36
2.3.5. Nhóm chỉ tiêu khác (uy tín và thương hiệu).....	37
Kết luận chương 2	37
Chương 3. THỰC TRẠNG NĂNG LỰC CẠNH TRANH CỦA NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN TUYÊN QUANG	38
3.1. Tổng quan về Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Tuyên Quang.....	38
3.1.1. Đặc điểm kinh tế xã hội tỉnh Tuyên Quang	38
3.1.2. Giới thiệu chung về Ngân hàng Đầu tư và phát triển Tuyên Quang.....	39
3.2. Tổng quan về năng lực cạnh tranh của BIDV Tuyên Quang trong những năm qua.....	44
3.2.1. Về cơ cấu tổ chức	44
3.2.2. Về năng lực cung ứng dịch vụ.....	45
3.2.3. Về tiềm lực tài chính	47
3.2.4. Năng lực Marketing.....	51
<i>Số hóa bởi Trung tâm Học liệu</i>	
http://www.lrc-tnu.edu.vn/	

3.3. Phân tích năng lực cạnh tranh của BIDV chi nhánh Tuyên Quang trong những năm qua.....	52
3.3.1. Phân tích theo mô hình 5 áp lực cạnh tranh của M.Porter	52
3.3.2. Phân tích năng lực cạnh tranh theo ma trận SWOT	63
3.4. Đánh giá về năng lực cạnh tranh của chi nhánh BIDV Tuyên Quang	75
3.4.1. Kết quả đạt được.....	76
3.4.2. Những hạn chế còn tồn tại.....	77
3.4.3. Nguyên nhân của hạn chế.....	77
Kết luận chương 3	79
Chương 4. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO NĂNG LỰC CẠNH TRANH CỦA NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH TUYÊN QUANG	80
4.1. Quan điểm và định hướng nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh của chi nhánh trong thời gian tới	80
4.1.1. Quan điểm của chi nhánh	80
4.1.2. Định hướng phát triển trong thời gian tới của chi nhánh	80
4.2. Giải pháp nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh của chi nhánh ngân hàng BIDV Tuyên Quang.....	81
4.2.1. Nhóm giải pháp liên quan đến công tác quản trị.....	81
4.2.2. Nhóm giải pháp liên quan đến các sản phẩm ngân hàng	85
4.2.3. Nhóm giải pháp liên quan đến công tác nhân sự.....	88
4.3. Một số kiến nghị đối với cơ quan nhà nước và ngành ngân hàng	91
4.3.1. Kiến nghị chung đối với Chính phủ và các Cơ quan quản lý Nhà nước	91
4.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.....	92
4.3.3. Kiến nghị đối với Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam.....	93
4.3.4. Kiến nghị đối với Ngân hàng Đầu tư và phát triển Việt Nam.....	94
Kết luận chương 4	95
KẾT LUẬN	96
TÀI LIỆU THAM KHẢO	98
PHỤ LỤC	100

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

AGRIBANK	: Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam
ATM	: Máy rút tiền tự động (Automatic Teller Machine)
BIDV	: Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam
CBNV	: Cán bộ nhân viên
CBTD	: Cán bộ tín dụng
CN	: Chi nhánh
CNH-HĐH	: Công nghiệp hoá- Hiện đại hoá
DN	: Doanh nghiệp
DNNN	: Doanh nghiệp Nhà nước
GDP	: Tổng sản phẩm quốc nội
KCN	: Khu công nghiệp
NH	: Ngân hàng
NHĐT	: Ngân hàng Đầu tư
NHNN	: Ngân hàng Nhà nước
NHTM	: Ngân hàng thương mại
NHTMCP	: Ngân hàng thương mại cổ phần
NHTMQD	: Ngân hàng thương mại quốc doanh
PGD	: Phòng giao dịch
QTDND	: Quỹ tín dụng nhân dân
TCKT	: Tổ chức kinh tế
TCTD	: Tổ chức tín dụng
TTQT	: Thanh toán quốc tế
Vietcombank	: Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam
Vietinbank	: Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam
VN	: Việt Nam
VNĐ	: Việt Nam đồng

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1. Quỹ mô mẫu điều tra	30
Bảng 3.1. Tổng hợp kết quả điều tra về cơ cấu tổ chức tại chi nhánh BIDV Tuyên Quang	44
Bảng 3.2. Phiếu điều tra đánh giá năng lực sản xuất tại chi nhánh ngân hàng BIDV Tuyên Quang.....	46
Bảng 3.3. Tình hình huy động vốn theo thành phần kinh tế qua các năm tại chi nhánh	47
Bảng 3.4. Hoạt động tín dụng của Chi nhánh BIDV Tuyên Quang năm 2011 - 2013	49
Bảng 3.5. Một số chỉ tiêu về kết quả hoạt động kinh doanh năm 2011-2013.....	50
Bảng 3.6. Ma trận hình ảnh cạnh tranh của Chi nhánh BIDV Tuyên Quang và các đối thủ cạnh tranh	52
Bảng 3.7. Quy mô vốn điều lệ của một số NHTM Việt Nam.....	54
Bảng 3.8. Cơ cấu lao động của chi nhánh BIDV Tuyên Quang qua các năm.....	55
Bảng 3.9. Chất lượng vốn tự có của BIDV Tuyên Quang năm 2011-2013.....	63
Bảng 3.10. Kết quả đánh giá của khách hàng đối với chi nhánh và các đối thủ cạnh tranh.....	64
Bảng 3.11. Mạng lưới các chi nhánh của BIDV và các đối thủ cạnh tranh trên địa bàn tỉnh Tuyên Quang	66
Bảng 3.12. Đánh giá của nhân viên về năng lực, trình độ chuyên môn của ban lãnh đạo chi nhánh.....	67
Bảng 3.13. Hệ số an toàn vốn của chi nhánh và các đối thủ cạnh tranh năm 2011-2013	68
Bảng 3.14. Tỷ lệ nợ xấu của chi nhánh và một số đối thủ cạnh tranh	69
Bảng 3.15. Tỷ lệ dự phòng rủi ro của chi nhánh BIDV Tuyên Quang và các đối thủ cạnh tranh	69

DANH MỤC HÌNH, SƠ ĐỒ

HÌNH

- Hình 1.1. Mô hình năng lực cạnh tranh của M.Porter22
Hình 3.1. Mô hình áp lực cạnh tranh của chi nhánh BIDV Tuyên Quang63

SƠ ĐỒ

- Sơ đồ 3.1. Mô hình tổ chức Chi nhánh theo các khối nghiệp vụ41