

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

LÊ DOÃN THỊNH

**GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG
CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI CHI NHÁNH
NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP QUẬN SƠN TRÀ
THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG**

Chuyên ngành: Tài chính – Ngân hàng

Mã số: 60.34.20

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

Đà Nẵng - Năm 2012

**Công trình được hoàn thành tại
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

Người hướng dẫn khoa học: **PGS. TS. LÂM CHÍ DŨNG**

Phản biện 1: TS. HỒ HỮU TIẾN

Phản biện 2: TS. VÕ VĂN LÂM

Luận văn đã được bảo vệ tại Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp Thạc sĩ Quản trị kinh doanh họp tại Đại học Đà Nẵng vào ngày 18 tháng 02 năm 2012

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

Trung tâm Thông tin - Học liệu, Đại học Đà Nẵng
Thư viện trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài nghiên cứu

Từ một nước có nền nông nghiệp lạc hậu, sản xuất không đủ tiêu dùng sau hơn hai mươi năm đổi mới nền kinh tế nước ta đã có được những thành tựu đáng kể chuyển sang nền kinh tế thị trường theo hướng công nghiệp hoá, hiện đại hoá năng suất sản xuất không ngừng tăng cao, đã tạo ra lượng hàng hoá phong phú và đa dạng đáp ứng nhu cầu tiêu dùng ngày càng cao của người dân. Thực hiện chính sách mở cửa, bộ mặt kinh tế của Việt Nam đã chuyển đổi rõ rệt đời sống của người dân ngày càng được nâng cao Việt Nam đã trở thành thành viên chính thức của tổ chức Thương mại thế giới WTO..... nắm bắt được nhu cầu của người dân cũng như nâng cao tính cạnh tranh Chi nhánh Ngân hàng No&PTNT Quận Sơn Trà luôn chú trọng đến mở rộng tín dụng cùng với sự phát triển của nền kinh tế nhu cầu của con người ngày càng có xu hướng tăng cao đó có thể là những nhu cầu cấp bách hay những nhu cầu nhằm cải thiện đời sống hàng ngày của họ. Tuy nhiên không phải người nào cũng có khả năng tự tài trợ cho những nhu cầu tại thời điểm phát sinh những nhu cầu đó. Vì vậy tín dụng tiêu dùng ra đời nhằm đáp ứng cho những nhu cầu phát sinh nhưng chưa có nguồn chi trả cho chúng tại thời điểm hiện tại. Trong những năm gần đây Chi nhánh NHNo&PTNT Quận Sơn Trà không ngừng đẩy mạnh cho vay tiêu dùng, tuy nhiên trong thực tế loại hình cho vay này cũng còn một số tồn tại những vướng mắc khách quan, chủ quan làm ảnh hưởng đến khả năng tăng trưởng tín dụng tiêu dùng tại chi nhánh.

Với những lý do nêu trên cần phải nghiên cứu để có những giải pháp phù hợp từng bước khắc phục những khó khăn và đẩy mạnh mở rộng thêm hình thức cho vay này và cũng không ngừng nâng cao chất lượng tín dụng vừa hạn chế được rủi ro tại Chi nhánh một cách phù hợp và khoa học là vô cùng cấp thiết. Đó cũng là lý do đề tài ***“Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Chi nhánh Ngân hàng nông nghiệp Quận Sơn Trà thành phố Đà Nẵng”*** được chọn làm đề tài nghiên cứu cho luận văn tốt nghiệp này

2. Mục tiêu nghiên cứu:

Hệ thống hoá, phân tích và tổng hợp những vấn đề lý luận về cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại.

Trên cơ sở khảo sát nghiên cứu thực tế về cho vay tiêu dùng tại Chi nhánh NHNo&PTNT Quận Sơn Trà, Luận văn phân tích, đánh giá thực trạng và chỉ ra các nguyên nhân, tồn tại trong việc áp dụng cho vay tiêu dùng trong thời gian qua tại Chi nhánh. Qua đó đề xuất ra các giải pháp nhằm mở rộng động cho vay tiêu dùng tại Chi nhánh NHNo&PTNT Quận Sơn Trà thành phố Đà Nẵng.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu:

3.1. Đối tượng

- Về đối tượng nghiên cứu: Luận văn tập trung nghiên cứu những vấn đề lý luận và thực tiễn về mở rộng cho vay tiêu dùng tại NHNo Quận Sơn Trà.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

- Về phạm vi nghiên cứu:
+ Luận văn nghiên cứu tất cả các hình thức cho vay tiêu dùng tại chi nhánh và từ đó đưa ra giải pháp mở rộng cho vay tiêu dùng tại NHNo Quận Sơn Trà.

+ Về số liệu thống kê, đánh giá thực trạng luận văn chỉ giới hạn nghiên cứu trong phạm vi thời gian từ năm 2008 đến năm 2010.

4. Phương Pháp nghiên cứu:

Đề tài sử dụng các phương pháp nghiên cứu sau:

** Về phương pháp luận nghiên cứu*

- Phương pháp duy vật biện chứng: Phân tích, xem xét sự phát triển của hoạt động cho vay tiêu dùng trong mối quan hệ với các yếu tố bên ngoài (yếu tố kinh tế, chính trị, xã hội), các yếu tố bên trong (các yếu tố nội tại của Ngân hàng thương mại), và mối quan hệ trong sự phát triển cùng với các hoạt động Ngân hàng khác.

- Về phương pháp cụ thể : Luận văn được nghiên cứu trên cơ sở sử dụng tổng hợp các phương pháp phân tích diễn giải, thống kê mô tả, phương pháp tổng hợp, phương pháp so sánh, tư duy logic, phân tích hệ thống, ..., kết hợp giữa lý luận với thực tiễn để giải quyết các vấn đề liên quan của luận văn.

5. Kết cấu của luận văn:

Ngoài phần mở đầu và kết luận, nội dung nghiên cứu của luận văn được trình bày gồm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại.

Chương 2: Thực trạng cho vay tiêu dùng tại chi nhánh NHNo&PTNT Quận Sơn Trà, TP Đà Nẵng.

Chương 3: Giải pháp mở rộng cho vay tiêu dùng tại Chi nhánh NHNo&PTNT Quận Sơn Trà, TP Đà Nẵng.

Chương 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Tổng quan về cho vay tiêu dùng

1.1.1. Khái niệm cho vay tiêu dùng

1.1.2. Sự hình thành hoạt động cho vay tiêu dùng

Cho vay đối với người tiêu dùng được hình thành đầu tiên từ các hãng bán lẻ do yêu cầu đẩy mạnh tiêu thụ hàng hoá với hình thức đầu tiên là bán trả góp. Trong quá trình bán trả góp, một số hãng thiếu hụt vốn lưu động đã phải đi vay ngân hàng. Thêm vào đó thu nhập của người dân ngày càng gia tăng mạnh mẽ gắn liền với sự gia tăng về hàng tiêu dùng như: Nhà ở, xe ô tô, đi du lịch... đã thúc đẩy sự ra đời và phát triển của hoạt động cho vay tiêu dùng trong các ngân hàng thương mại.

1.1.3. Phân loại cho vay tiêu dùng

Phân loại cho vay là việc sắp xếp các khoản cho vay theo từng nhóm dựa trên một số tiêu thức nhất định. Việc phân loại cho vay có cơ sở khoa học là tiền đề để thiết lập các quy trình cho vay thích hợp và nâng cao hiệu quả quản trị rủi ro tín dụng. Phân loại cho vay tiêu dùng dựa vào các căn cứ sau đây:

1.1.3.1. Căn cứ vào mục đích vay

Cho vay tiêu dùng được chia làm hai loại:

➤ *Cho vay tiêu dùng cư trú* : Cho vay tiêu dùng cư trú là các khoản cho vay nhằm tài trợ cho nhu cầu mua sắm, xây dựng hoặc cải tạo nhà ở của khách hàng là cá nhân hoặc hộ gia đình.

➤ *Cho vay tiêu dùng phi cư trú:* Cho vay tiêu dùng phi cư trú là các khoản cho vay tài trợ cho việc trang trải các chi phí mua sắm xe cộ, đồ dùng gia đình, chi phí học hành, giải trí và du lịch...

1.1.3.2. Căn cứ vào phương thức hoàn trả

Cho vay tiêu dùng trả góp:

➤ *Cho vay tiêu dùng phi trả góp :*

➤ *Cho vay tiêu dùng tuần hoàn:*

1.1.3.3 Căn cứ vào hình thức vay

Căn cứ vào hình thức này tín dụng tiêu dùng được chia làm 2 loại:

➤ *Cho vay tiêu dùng gián tiếp:*

➤ *Cho vay tiêu dùng trực tiếp:*

1.2. Mở rộng cho vay tiêu dùng

1.2.1. Nội dung mở rộng cho vay tiêu dùng.

Mục tiêu cuối cùng của quá trình mở rộng cho vay tiêu dùng là tăng qui mô cho vay tiêu dùng, tức là tăng dư nợ cho vay tiêu dùng, từ đó tăng thu nhập từ cho vay tiêu dùng. Mục tiêu này phải được xem xét đồng thời với mục tiêu hạn chế rủi ro cho vay tiêu dùng và mục tiêu gia tăng hiệu quả sinh lời từ hoạt động cho vay tiêu dùng.

1.2.2 Sự cần thiết của việc mở rộng cho vay tiêu dùng.

- Đối với người tiêu dùng
- Đối với các NHTM
- Đối với sự phát triển của nền kinh tế

1.2.3. Các tiêu chí đánh giá mở rộng cho vay tiêu dùng

1.2.3.1. Mức độ tăng trưởng dư nợ cho vay tiêu dùng

1.2.3.2. Mức độ tăng trưởng số lượng khách hàng vay tiêu dùng của ngân hàng

1.2.3.3. Mức độ tăng trưởng dư nợ bình quân vay tiêu dùng trên một khách hàng vay

1.2.3.4. Mức độ tăng trưởng của thị phần cho vay tiêu dùng của ngân hàng trên thị trường mục tiêu

1.2.3.5. Mức độ tăng trưởng thu nhập từ hoạt động cấp tín dụng của ngân hàng

1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến việc mở rộng cho vay tiêu dùng.

1.3.1. Các nhân tố bên trong

- Qui mô nguồn vốn của ngân hàng
- Chất lượng nguồn nhân lực của ngân hàng thương mại.
- Chính sách tín dụng của ngân hàng
- Qui trình và thủ tục cho vay của ngân hàng
- Chiến lược khách hàng
- Hệ thống thông tin và công nghệ ngân hàng

1.3.2. Các Nhân tố bên ngoài

Bên cạnh những nhân tố bên trong nói trên, cho vay tiêu dùng còn chịu tác động của các nhân tố bên ngoài khác nữa. Có thể có những nhân tố bên ngoài ảnh hưởng tới hoạt động cho vay tiêu dùng như:

- ❖ Môi trường văn hoá- xã hội
- ❖ Môi trường kinh tế
- ❖ Môi trường pháp lý
- ❖ Định hướng phát triển và chính sách kinh tế của Nhà nước
- ❖ Các nhân tố thuộc về bản thân khách hàng
- ❖ Khả năng tài chính của khách hàng
- ❖ Đạo đức khách hàng
- ❖ Tài sản đảm bảo của khách hàng

Chương 2

THỰC TRẠNG MỞ RỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI CHI NHÁNH NHNo&PTNT QUẬN SƠN TRÀ, TP ĐÀ NẴNG

2.1. Đặc điểm cơ bản của Ngân hàng ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng

2.1.1. Đặc điểm về Phân cấp Ngân hàng

➤ Tiền thân từ một Phòng giao dịch Khu vực III, trực thuộc Chi nhánh Ngân hàng No&PTNT thành phố Đà Nẵng cũ (nay là Chi nhánh No&PTNT quận Hải Châu). Cùng với việc chia tách địa giới hành chính tỉnh Quảng Nam - Đà Nẵng (01.01.1997), thành 2 đơn vị hành chính tỉnh Quảng Nam và thành phố Đà Nẵng trực thuộc Trung ương, Chi nhánh Ngân hàng No&PTNT quận Sơn Trà được nâng cấp thành lập theo Quyết định số 515/NHNo-02, ngày 16.12.1996 của Tổng Giám đốc Ngân hàng No&PTNT Việt Nam.

2.1.2. Đặc điểm về Mạng lưới hoạt động

Về mạng lưới hoạt động của Chi nhánh Ngân hàng No&PTNT Quận Sơn Trà bao gồm: Ngoài trụ sở chính đã được xây dựng và đưa vào hoạt động cuối năm 2008 đóng tại địa chỉ: Lô G33 + 34 đường Phạm Văn Đồng, Quận Sơn Trà thành phố Đà Nẵng. Chi nhánh có 02 Phòng Giao dịch trực thuộc, cụ thể: phòng Giao dịch An Hải Đông, địa chỉ: số 625 đường Ngô Quyền; phòng Giao dịch Thọ Quang, địa chỉ: số 3 đường Trần Quang Khải phường Thọ Quang Quận Sơn Trà Thành phố Đà Nẵng .

2.1.3. Cơ cấu tổ chức bộ máy

Tuy là một NHNo Quận nhưng mới được thành lập từ năm 1997 đến nay, quy mô hoạt động của Chi nhánh chưa lớn, nhân sự còn hạn chế, bởi vậy cơ cấu tổ chức bộ máy tại Chi nhánh theo cơ cấu gọn nhẹ, hoạt động hiệu quả và an toàn. Với đội ngũ cán bộ công nhân viên chức hiện tại là 29 người .

2.1.4. Đặc điểm về nguồn nhân lực**2.1.5. Đặc điểm về huy động vốn****Bảng 2.1. Tình hình huy động vốn của Chi nhánh***(ĐVT: Tỷ đồng).*

Chỉ tiêu	Năm 2008		Năm 2009		Năm 2010	
	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng
Cơ cấu theo loại tiền	297	100%	302	100%	424	100%
Nguồn vốn nội tệ	292	98.32	294	97.35	414	97.64
Nguồn vốn ngoại tệ	5	1.68	8	2.65	10	2.36
Cơ cấu theo kỳ hạn	297	100%	302	100%	424	100%
Nguồn vốn không kỳ hạn	77	25.93	51	16.89	100	23.58
Nguồn vốn kỳ hạn dưới 12 tháng	180	60.61	203	67.22	282	66.51
NV kỳ hạn từ 12 đến < 24 tháng	34	11.45	44	14.57	39	9.20
N.vốn kỳ hạn từ 24 tháng trở lên	6	2.02	4	1.32	3	0.71
Cơ cấu theo thành phần kinh tế	297	100%	302	100%	424	100%
Nguồn vốn từ dân cư	225	75.76	254	84.11	329	77.59
Nguồn vốn từ các tổ chức kinh tế	12	4.04	14	4.64	19	4.48
Nguồn vốn từ Kho bạc N.Nước	60	20.20	34	11.26	76	17.92

*(Nguồn: Báo cáo kết hoạt động kinh doanh CN Sơn Trà năm 2008- 2010)***2.1.6. Đặc điểm về công nghệ**

Công tác hiện đại hoá hoạt động ngân hàng đặc biệt là việc thực hiện dự án hiện đại hoá ngân hàng và kế toán khách hàng (The modernization of Interbank Payment and Customer Accounting System) được viết tắt là chương trình IPCAS đã được tích cực triển khai.

2.1.7. Đặc điểm hoạt động

-Quy mô dư nợ nói chung :

Bảng 2.2. Tình hình cho vay tại CN NHNo Sơn Trà Trà*(ĐVT: Tỷ đồng)*

Chỉ tiêu	Năm 2008		Năm 2009		Năm 2010	
	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng
Dư nợ theo loại tiền	80	100%	92	100%	112	100%
Dư nợ nội tệ	80	100	92	100	112	100
Dư nợ ngoại tệ	-	0	-	0	-	0
Dư nợ theo thời gian	80	100%	92	100%	112	100%
Dư nợ ngắn hạn	42	53	58	63	72	64
Dư nợ trung, dài hạn	38	48	34	37	40	36
Dư nợ theo đối tượng cho vay	80	100%	92	100%	112	100%
Cho vay doanh nghiệp	36	45	56	61	58	52
Cho vay hộ sản xuất kinh doanh	10	13	12	13	12	11
Cho vay T.dùng, cầm cố GTCG	34	43	24	26	42	37
Dư nợ theo TSBD	80	100%	92	100%	112	100%
Không có TSBD	18	22.50	15	16.304	7	6
Có TSBD	62	77.50	77	83.696	105	94
Nợ xấu	8		17		5	

*(Nguồn: Báo cáo kết hoạt động kinh doanh CN Sơn Trà năm 2008- 2010)***2.1.8. Các hoạt động khác****Bảng 2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh***(ĐVT: Tỷ đồng)*

Chỉ tiêu	Năm 2008		Năm 2009		Năm 2010	
	Giá trị	TT (%)	Giá trị	TT (%)	Giá trị	TT (%)
1./TỔNG THU	40.2	100	34.7	100	50.3	100
a. Thu hoạt động TD	37.5	93.3	30.6	88.2	45.5	90.5
c. Thu hoạt động DV	0.5	1.2	0.3	0.9	0.6	1.2
d. Thu khác	2.2	5.5	3.8	11.0	4.2	8.3
2./TỔNG CHI	32.2	100.0	28.1	100.0	42.5	100.0
a. Chi hoạt động TD	24.6	76.4	22.3	79.4	30.70	72.2
c. Chi hoạt động DV	0.5	1.6	0.3	1.1	0.4	0.9
d. Chi khác	7.1	22.0	5.5	19.6	11.4	26.8
3./QUỸ THU NHẬP	8.0	0.0	6.6	0.0	7.8	0.0

(Nguồn: Báo cáo kết hoạt động kinh doanh CN Sơn Trà năm 2008- 2010)

2.1.9. Đặc điểm về khách hàng và thị trường

2.2. Thực trạng mở rộng cho vay tiêu dùng tại chi nhánh NHNo&PTNT Quận Sơn Trà Tp Đà Nẵng.

2.2.1. Tổng quan về cho vay tiêu dùng tại chi nhánh NHNo&PTNT Quận Sơn Trà Tp Đà Nẵng

2.2.1.1 Quy trình cho vay tiêu dùng

- Quy trình cho vay tại chi nhánh NHNo&PTNT Quận Sơn Trà được thực hiện theo quy trình sổ tay tín dụng của Ngân hàng nông nghiệp và các văn bản sửa đổi, bổ sung hiện hành.

Quy trình cho vay được bắt đầu từ khi CBTD tiếp nhận hồ sơ khách hàng kết thúc khi kế toán viên tất toán, thanh lý hợp đồng tín dụng được tiến hành theo 3 bước chính như sau:

- Thẩm định trước khi cho vay
- Kiểm tra, giám sát trong khi cho vay
- Kiểm tra giám sát, tổ chức thu hồi nợ sau khi cho vay

2.2.1.2. Hệ thống chấm điểm tín dụng và xếp hạng khách hàng

Hệ thống chấm điểm tín dụng và xếp hạng khách hàng của Ngân hàng Nông nghiệp là một quy trình đánh giá xác suất một khách hàng tín dụng không thực hiện được các nghĩa vụ tài chính của mình đối với NHCV như không trả được lãi, và gốc nợ vay khi đến hạn hoặc vi phạm các điều kiện tín dụng khác.

2.2.1.3. Các sản phẩm cho vay tiêu dùng đã triển khai tại chi nhánh:

Hiện nay các sản phẩm tín dụng tiêu dùng của Agribank Chi nhánh Sơn Trà bao gồm các loại sau:

- 1 cho vay mua nhà ở, đất ở
- 2 Sửa chữa xây mới nhà

- 3 cho vay thấu chi
- 4 Mua, sửa chữa phương tiện đi lại
- 5 Học tập, du lịch, chữa bệnh
- 6 Các nhu cầu tiêu dùng khác.

**Bảng 2.4. Tình hình cho vay tiêu dùng của NHNo&PTNT
CN Quận Sơn Trà giai đoạn 2008-2010**

(ĐVT: Tỷ đồng)

Chỉ tiêu	ĐVT	Năm 2008	Năm 2009	Năm 2010
1. Tổng dư nợ tín dụng	Tỷ đồng	80	92	112
2. Dư nợ tiêu dùng	Tỷ đồng	34	24	42
3. Tốc độ phát triển DN	%	100	71	175
4. Tỷ lệ nợ quá hạn	%	4	0.5	0.2

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của CN NHNo Sơn Trà)

2.2.2. Đánh giá thực trạng mở rộng cho vay tiêu dùng tại Chi nhánh.

2.2.2.1. Mức tăng trưởng dư nợ cho vay tiêu dùng tại chi nhánh ngân hàng No&PTNT Quận Sơn Trà.

**Bảng 2.5. Tăng trưởng Dư nợ cho vay tiêu dùng của CN
NHNo&PTNT Quận Sơn Trà giai đoạn 2008-2010**

Chỉ tiêu	ĐVT	So sánh	
		2009/2008	2010/2009
1. Mức tăng dư nợ tiêu	tỷ	-12	18
2. Tốc độ tăng	%	-29	75

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh CN Sơn Trà năm 2008- 2010)

2.2.2.2. Tăng trưởng số lượng khách hàng

Số lượng khách hàng vay tiêu dùng tại Chi nhánh Ngân hàng No& PTNT Quận Sơn Trà có xu hướng giảm mạnh qua các năm.

Bảng 2.6. Tăng trưởng khách hàng, dư nợ cho vay TD/KH của CN NHNo&PTNT Quận Sơn Trà giai đoạn 2008-2010

Chỉ tiêu	ĐVT	So sánh	
		2009/2008	2010/2009
1. Mức tăng khách hàng	Khách hàng	-462	-227
2. Tốc độ tăng	%	-42	-35
3. Mức tăng cho vay TD/KH	triệu đồng	6	62
4. Tốc độ tăng CVTD/KH	%	21	169

(Nguồn: Báo cáo kết hoạt động kinh doanh CN Sơn Trà năm 2008- 2010)

2.2.2.3. Tăng trưởng thu nhập từ cho vay tiêu dùng

Mục tiêu cuối cùng của các Ngân hàng thương mại là lợi nhuận mang lại trong hoạt động kinh doanh, cho vay tiêu dùng được mở rộng chỉ thực sự có ý nghĩa khi nó góp phần nâng cao khả năng sinh lời của ngân hàng.

Bảng 2.7 Thu nhập cho vay tiêu dùng của CN NHNo&PTNT Quận Sơn Trà giai đoạn 2008-2010

Chỉ tiêu	ĐVT	2008	2009	2010
Mức tăng thu nhập cho vay tiêu dùng	Tỷ đồng	1.5	1.2	2.2
Tốc độ tăng thu nhập cho vay tiêu dùng	%	100	-20.00	83.33

2.2.2.4. Tăng trưởng thị phần cho vay tiêu dùng tại Quận Sơn Trà

2.2.2.5. Mức độ đa dạng hóa trong cơ cấu cho vay tiêu dùng tại CN NHNo&PTNT Quận Sơn Trà

a. Cơ cấu Cho vay tiêu dùng theo thời hạn vay

Bảng 2.8 Dư nợ cho vay tiêu dùng phân theo kỳ hạn

(ĐVT: Tỷ đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2008		Năm 2009		Năm 2010	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
Dư nợ cho vay tiêu dùng	34	100	24.0	100	42	100
Cho vay ngắn hạn	10	29.41	4.8	20	18.80	44.76
Cho vay trung và dài hạn	24	70.59	19.2	80	23.20	55.24

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của CNNHNo Sơn Trà)

b. Cơ cấu cho vay tiêu dùng phân theo mục đích sử dụng vốn

Hiện nay, nhu cầu vay tiêu dùng trong dân cư là rất lớn, tuy nhiên Chi nhánh Ngân hàng No& PTNT Quận Sơn Trà vẫn chưa chủ động nghiên cứu tiếp cận thị trường. Các đối tượng vay tiêu dùng mới chỉ dừng lại ở 6 nhu cầu tiêu dùng chủ yếu là (1) cho vay mua nhà ở, đất ở, (2) Sửa chữa xây mới nhà, (3) cho vay thấu chi ,(4)Mua, sửa chữa phương tiện đi lại,5 Học tập, du lịch, chữa bệnh; (6) Các nhu cầu tiêu dùng khác.

Bảng 2.9. Dư nợ cho vay tiêu dùng phân theo mục đích sử dụng vốn
(ĐVT: Triệu đồng)

STT	Chi tiêu	Năm 2008		Năm 2009		Năm 2010	
		Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
1	Mua nhà ở, đất ở	7,407	21.79	5,143	21.43	17,592	41.89
2	Sửa chữa, xây mới nhà	20,497	60.29	15,276	63.65	14,161	33.72
3	Cho thấu chi	35	0.10	12	0.05	102	0.24
4	Mua, sửa chữa ph.tiện phục vụ đi lại	4,820	14.18	2,086	8.69	3,286	7.82
5	Học tập, du lịch, chữa bệnh	181	0.53	105	0.44	147	0.35
6	Các nhu cầu tiêu dùng khác	1,060	3.12	1,378	5.74	6,712	15.98
Tổng dư nợ CVTD		34,000	100	24,000	100	42,000	100

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của CNNHNo&PTNT Sơn Trà)

c. Cơ cấu cho vay tiêu dùng phân theo hình thức đảm bảo

Trong hoạt động của mình chi nhánh đã từng bước áp dụng linh hoạt các biện pháp bảo đảm cho phù hợp với từng đối tượng khách hàng và theo đúng pháp luật quy định. Tuy nhiên thì tỷ trọng các hình thức bảo đảm có sự chênh lệch đáng kể.

Bảng 2.10 Dư nợ cho vay tiêu dùng phân theo tài sản đảm bảo

(ĐVT: Tỷ đồng)

Chi tiêu	Năm 2008		Năm 2009		Năm 2010	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
Tổng dư nợ CVTD	34	100	24	100	42	100
Dư nợ không có TSĐB	18	52.94	15	63	7	16.67
Dư nợ có TSĐB.	16	47.06	9	38	35	83.33

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của NNHNo&PTNT Sơn trà)

2.3 Đánh giá chung và phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến thực trạng mở rộng cho vay tiêu dùng tại chi nhánh trong thời gian qua

2.3.1 Thành tựu và hạn chế

2.3.1.1 Thành Tựu

Thực hiện chủ trương kích cầu đầu tư và tiêu dùng của Chính phủ, NHNN Việt Nam đã có Công văn số 34/CV-NHNN1, ngày 07/01/2000 về cho vay bảo đảm không bằng tài sản đối với cán bộ, công nhân viên (CBCNV) và thu nợ từ lương, trợ cấp và các khoản thu nhập khác. Tiếp đó ngày 28/11/2000 NHNN Việt Nam có Công văn số 98/CV-NHNN1, hướng dẫn thực hiện một số điểm của Công văn số 34. Hai công văn trên đã có tác dụng tích cực thúc đẩy tổ chức tín dụng mở rộng cho vay tiêu dùng; CBCNV có điều kiện thuận lợi vay vốn vì thủ tục cho vay đơn giản hơn, không phải thực hiện biện pháp BĐTV.

2.3.1.2 Hạn chế

*Về mức cho vay thì giới hạn vay còn thấp so với nhu cầu của khách hàng vay, định giá tài sản theo giá của UBND Thành phố Đà Nẵng tại từng thời điểm nên mức cho vay rất thấp so với giá trị thực của tài sản bảo đảm

*Về lãi suất thì chưa thực sự hợp lý và linh hoạt. Áp dụng lãi suất cho vay tiêu dùng cao hơn so với các hình thức cho vay khác.

*Về cơ cấu tổ chức và đội ngũ nhân sự của phòng tín dụng còn thiếu, trình độ một số cán bộ vẫn còn bất cập thiếu tính chuyên nghiệp trong quản trị và hoạt động của một ngân hàng hiện đại. Bộ phận tín dụng của Chi nhánh ngân hàng No&PTNT Quận Sơn Trà hiện nay quá ít để phát triển và mở rộng cho vay một cách hiệu quả

2.3.2 Phân tích ảnh hưởng của các nhân tố

Những hạn chế của hoạt động cho vay tiêu dùng ở Chi nhánh ngân hàng No&PTNT Quận Sơn Trà là do một số nguyên nhân khách quan từ môi trường pháp lý, trình độ dân trí, sự cạnh tranh của các ngân hàng khác... đồng thời do những nguyên nhân nội tại của bản thân ngân hàng.

- * Nguyên nhân khách quan:
 - Môi trường pháp lý
 - Môi trường xã hội.
- * Nguyên nhân chủ quan
- * Cơ cấu tổ chức và đội ngũ nhân sự
- * Hoạt động Marketing.

Chương 3

GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI CHI NHÁNH NHNo&PTNT QUẬN SƠN TRÀ, TP ĐÀ NẴNG

3.1. Định hướng mở rộng cho vay tiêu dùng của No&PTNT Sơn Trà trong thời gian tới.

Chi nhánh NHNo&PTNT Quận Sơn Trà cũng xác định mở rộng hoạt động tín dụng là một chiến lược phát triển của mình. Trong hoạt động tín dụng tại chi nhánh, cho vay tiêu dùng luôn được quan tâm đặc biệt. Mục tiêu hoạt động cho vay tiêu dùng tại chi nhánh NHNo&PTNT Quận Sơn Trà trong thời gian tới là sẽ không ngừng mở rộng và phát triển các loại hình cho vay tiêu dùng. Bằng cách tăng cường hơn nữa các phương thức cho vay tiêu dùng đã cung ứng

và mở rộng một số phương thức cho vay tiêu dùng mới như: Cho vay tiêu dùng phi trả góp, cho vay tiêu dùng tuần hoàn...

Bên cạnh đó chi nhánh NHNo&PTNT Quận Sơn Trà trong thời gian tới sẽ tăng cường đầu tư phát triển công nghệ ngân hàng, đào tạo cán bộ về nghiệp vụ tín dụng tiêu dùng. Nguồn cán bộ có chất lượng có thể giúp cho chi nhánh mở rộng hơn nữa hoạt động cho vay tiêu dùng. Thông qua việc gửi cán bộ đi đào tạo, tham gia các khoá đào tạo do NHNo&PTNT Việt Nam tổ chức, đi học hỏi kinh nghiệm của các ngân hàng khác...

3.2 Giải pháp mở rộng cho vay tiêu dùng tại chi nhánh NHNo&PTNT Quận Sơn Trà thành phố Đà Nẵng

3.2.1 Hoàn thiện chính sách, quy trình thủ tục cho vay tiêu dùng phù hợp với thực tiễn cho vay tiêu dùng hiện nay

Xây dựng từng bước các quy trình, quy chế cho vay tiêu dùng tại Chi nhánh ngân hàng No&PTNT Quận Sơn Trà ngày càng hoàn thiện, phù hợp với nhu cầu tiêu dùng của khách hàng cá nhân, thu hút được nhiều khách hàng, làm tăng tính cạnh tranh của Chi nhánh so với các ngân hàng thương mại khác đóng trên cùng địa bàn.

3.2.1.1. Về Mức cho vay

Hiện nay, Chi nhánh ngân hàng No&PTNT Quận Sơn Trà đang giải quyết cho vay tín chấp đối với cán bộ công nhân viên làm việc tại các cơ quan đóng trên địa bàn thành phố Đà Nẵng có mở tài khoản chi trả lương tại chi nhánh với mức cho vay tối đa là 50 triệu đồng, đối với cán bộ công nhân viên không mở tài khoản tại chi nhánh tối đa là 30 triệu đồng, những trường hợp đặc biệt vượt quá 50 triệu đồng, sẽ do Ban Giám đốc quyết định số tiền này là quá nhỏ so

với những nhu cầu của người vay nếu họ dùng tiền vay với mục đích để mua đất xây nhà, xây sửa nhà cửa, mua các phương tiện đi lại....

3.2.1.2. Về thời hạn cho vay

Cần đa dạng hoá các thời hạn cho vay để đảm bảo các nguyên tắc tín dụng như khả năng hoàn trả, đảm bảo được mục đích sử dụng vốn và có điều kiện đảm bảo khả năng trả nợ vay cũng như tạo điều kiện kiểm tra theo dõi. Độ rủi ro cho vay tiêu dùng thấp hơn nhiều so với các hoạt động cho vay đối với các dự án lớn có thời hạn thu hồi dài vì cho vay tiêu dùng Chi nhánh có thể dự đoán được chính xác dòng tiền thu hồi được. Hiện thời gian cho vay tiêu dùng tại chi nhánh tối đa là 5 năm đối với những khách hàng cá nhân vay với mục đích mua nhà ở đất ở, xây dựng nhà ở. Trong khi đó, các ngân hàng thương mại cổ phần hiện nay thời gian vay lên đến 15, 20, 25 năm. Do đó để có thể cạnh tranh với các ngân hàng bạn thì tùy từng đối tượng khách hàng, loại tài sản đảm bảo Chi nhánh cần có những chính sách mở rộng, nâng thời hạn cho vay lên hơn 5 năm.

3.2.1.3. Về Lãi suất cho vay tiêu dùng

Hiện nay cho vay tiêu dùng tại chi nhánh đang áp dụng lãi suất cao hơn so với cho vay hộ sản xuất và doanh nghiệp từ 2-3%/năm Điều này là không phù hợp với thực tế vì mục đích của vay tiêu dùng không phải kinh doanh để sinh lãi. Do vậy để xây dựng lãi suất hấp dẫn khách hàng mà lại phải hợp lý, vừa bù đắp được chi phí, vừa mang lại lợi nhuận thì Chi nhánh nên áp dụng mức lãi suất đa dạng cho từng loại khách hàng, tạo được sự hài hoà cân đối giữa lợi ích ngân hàng và lợi ích khách hàng. Cụ thể:

- Đa dạng hóa các hình thức trả lãi để tạo điều kiện phù hợp với các đặc điểm nhu cầu của khách hàng. Dựa vào từng mức lãi suất, từng kỳ hạn, khách hàng có cơ hội lựa chọn các khoản vay thích hợp, đảm bảo cho hoạt động của họ có kết quả cao, đảm bảo trả nợ ngân hàng đúng hạn.

- Lãi suất phải linh hoạt theo đối tượng vay vốn. Với các khách hàng quen thuộc, có uy tín hoặc có tài sản bảo đảm lớn so với số tiền vay thì Chi nhánh có thể áp dụng một mức lãi suất ưu đãi hơn so với các đối tượng khách hàng vay khác. Điều đó củng cố mối quan hệ lâu dài với khách hàng, vừa khuyến khích cho khách hàng tăng cường mối quan hệ với Chi nhánh, vừa tích cực làm ăn có hiệu quả, trả nợ lãi và gốc đúng hạn cho ngân hàng.

3.2.2 Đa dạng hóa các hình thức cho vay tiêu dùng

Chi nhánh Quận Sơn Trà cần có những biện pháp nhằm đa dạng hoá các hình thức cho vay tiêu dùng để thu hút thêm khách hàng. Tại chi nhánh hiện nay hình thức cho vay tiêu dùng phục vụ nhu cầu về nhà ở, đất ở chiếm tỷ trọng chủ yếu trong cho vay tiêu dùng, còn các hình thức khác chiếm tỷ trọng không đáng kể. Chi nhánh cần mở rộng các hình thức cho vay tiêu dùng phục vụ nhu cầu về du lịch, đi học đại học, đi du học... Các hình thức cho vay tiêu dùng này giúp cho chi nhánh thu hút thêm những khách hàng mới đồng thời phân tán rủi ro. Xu hướng hiện nay để mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng các ngân hàng thường liên kết với các công ty, nhà sản xuất, hãng bán lẻ. Chi nhánh NHNo&PTNT Quận Sơn Trà cũng cần có những chính sách liên kết như vậy để nâng cao doanh số cho vay tiêu dùng. Việc hình thành các hình thức cho vay tiêu dùng mới

còn tạo sức cạnh tranh cho chi nhánh đối với các ngân hàng và chi nhánh khác trên cùng địa bàn.

3.2.3. Xem xét lại chính sách bảo đảm tài sản phù hợp với mục tiêu tăng dư nợ cho vay tiêu dùng

Về giải quyết cho vay tín chấp đối với cán bộ công nhân viên làm việc tại các cơ quan đóng trên địa bàn thành phố Đà Nẵng có mở tài khoản chi trả lương tại chi nhánh với mức cho vay tối đa là 50 triệu đồng là quá thấp, trong khi đó nhu cầu vay tiêu dùng về nhà ở, đất ở, xây dựng nhà ở với mức vay như trên thì không đủ đáp ứng được nhu cầu vốn vay của khách hàng. Vì vậy cần phải xem xét tăng hạn mức cho vay và thời hạn vay cho phù hợp với nhu cầu và khả năng trả nợ của khách hàng

Đối với cho vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo là quyền sở hữu nhà ở và quyền sử dụng đất ở, thì nên định giá tài sản đảm bảo theo giá cả thị trường tại thời điểm cho vay cộng với giá trị tài sản theo giá nhà nước tại thời điểm đó chia hai lúc này tài sản đảm bảo mới sát với giá trị thực của nó và từ đó kéo theo mức cho vay hợp lý hơn

3.2.4. Tăng cường các hoạt động tiếp thị, hoàn thiện chính sách thu hút khách hàng

Để góp phần hoàn thiện tính chuyên nghiệp đối với sản phẩm cho vay tiêu dùng do Ngân hàng No&PTNT Việt Nam đề ra, trước hết Chi nhánh cần thống nhất chủ trương chung về ban hành các mẫu giới thiệu, đăng ký sản phẩm, các market tuyên truyền... một cách thân thiện, rõ ràng, dễ hiểu. Đồng thời cần có biện pháp đổi mới công tác Marketing,. Cùng cố các phòng nghiệp vụ, làm rõ những hạn chế, thế mạnh trong cho vay tiêu dùng . Tiếp tục duy trì mối

quan hệ tốt với các tổ chức, các ngành, các hội đoàn thể, các cấp chính quyền địa phương...

3.2.5. Hoàn thiện hệ thống chấm điểm đối với khách hàng cá nhân

Mục tiêu đặt ra đối với hệ thống tính điểm đối với khách hàng cá nhân của NHNo&PTNT Việt Nam trước hết là nhằm kiểm soát rủi ro tín dụng hiệu quả hơn khi kết quả xếp hạng phản ánh được mức độ rủi ro của danh mục tín dụng, Hệ thống tính điểm này sẽ giúp cho việc ra quyết định cho vay nhánh chóng, chính xác. Căn cứ để xác định hệ thống tính điểm là hệ thống thông tin về khách hàng như: Mức thu nhập, ngành nghề, trình độ học vấn, mức độ chi tiêu, sự ổn định về việc làm và nơi cư trú, số dư tiền gửi tại chi nhánh (nếu có), độ tín nhiệm của khách hàng qua các giao dịch trước đó. Đây là cơ sở để ngân hàng áp dụng trong cho vay của chi nhánh nói chung và cho vay tiêu dùng nói riêng trong việc cấp hạn mức tín dụng, thời hạn cho vay, mức lãi suất cho từng khách hàng, nhóm khách hàng các biện pháp bảo đảm tiền vay, phê duyệt món vay hay không phê duyệt và từ đó có định hướng tới các khách hàng có ít rủi ro hơn.

3.2.6. Nâng cao chất lượng giám sát sau giải ngân

- Duy trì liên hệ thường xuyên với khách hàng: Cán bộ tín dụng nên thường xuyên liên hệ với khách hàng là cách hiệu quả để có thông tin về tình hình tài chính của khách hàng (như việc làm có thay đổi không, chức vụ như thế nào, địa chỉ công tác,... trường hợp kinh doanh thì hoạt động sản xuất kinh doanh tiến triển như thế nào), thông tin về chỗ ở, quan hệ gia đình,... Khi cán bộ tín dụng nhận thấy có dấu hiệu cảnh báo gây bất lợi đến khả năng trả nợ của khách hàng

hoặc có thể ảnh hưởng làm giảm giá trị tài sản đảm bảo, cán bộ tín dụng hãy báo cáo với Lãnh đạo để tìm kiếm giải pháp, ngăn chặn tình trạng mất khả năng trả nợ vay ngân hàng.

- **Thực hiện chính sách quản lý khoản vay an toàn, hạn chế rủi ro:** đối với những khoản vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo, CBTD nên đề nghị khách hàng mua bảo hiểm thiệt hại về tài sản trong suốt thời gian vay, người thụ hưởng là Chi nhánh ngân hàng No&PTNT Quận Sơn Trà

+ Tài sản đảm bảo là nhà ở, đất ở: mua bảo hiểm hỏa hoạn, chất nổ.

+ Tài sản đảm bảo là phương tiện đi lại (xe ô tô, xe buýt,...): mua bảo hiểm về vật chất xe.

Đối với những khoản vay tiêu dùng không có đảm bảo bằng tài sản đề nghị khách hàng mua bảo hiểm bảo an tín dụng tương đương với số tiền vay, và kỳ hạn vay.

- **Thường xuyên tổ chức kiểm tra và giám sát khoản vay**

3.2.7. Các giải pháp hỗ trợ

3.2.7.1. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của chi nhánh

- Cần chú trọng đào tạo và đào tạo lại cán bộ trên tất cả các mặt:

Sử dụng những cán bộ có đạo đức nghề nghiệp, có tâm huyết, mong ước lớn nhất là được cống hiến và phục vụ tốt hơn cho sự nghiệp của NHNo.

Về năng lực chuyên môn:

Một là, thay đổi quan niệm, nhận thức về ngân hàng hiện đại.

Hai là, phát triển nguồn nhân lực.

3.2.7.2. *Đổi mới và hiện đại hoá công nghệ ngân hàng.*

NHNo&PTNT Việt Nam là một trong số ít các NHTM tại Việt Nam đã hoàn thành giai đoạn II của dự án hiện đại hoá ngân hàng và hệ thống thanh toán, kế toán khách hàng do ngân hàng thế giới(WB) tài trợ. Là một chi nhánh của NHNo&PTNT Việt Nam, chi nhánh Sơn Trà cũng đã có nhiều thuận lợi trong việc tiếp cận với những công nghệ ngân hàng hiện đại. Tuy nhiên vì là một chi nhánh mới được thành lập nên cơ sở vật chất và công nghệ hiện nay của chi nhánh vẫn còn hạn chế. Muốn tồn tại và phát triển chi nhánh cần có những định hướng, kế hoạch nhằm đổi mới và hiện đại hoá công nghệ ngân hàng. Đổi mới công nghệ và hiện đại hoá công nghệ không chỉ giúp cho các nghiệp vụ ngân hàng được thực hiện một cách nhanh chóng mà còn tăng thêm giá trị các sản phẩm-dịch vụ mà chi nhánh cung ứng cho khách hàng.

3.2.7.3. *Đầu tư cơ sở vật chất*

3.3. Kiến nghị với NHNo&PTNT thành phố Đà Nẵng

Là đơn vị quản lý trực tiếp của chi nhánh Quận Sơn Trà nên mọi hoạt động của ngân hàng thành phố Đà Nẵng đều ảnh hưởng trực tiếp tới hoạt động của chi nhánh Sơn Trà. Do vậy NHNo&PTNT Thành phố Đà Nẵng cần có những sự quan tâm nhất định tới chi nhánh Sơn Trà nhằm mở rộng hơn nữa hoạt động cho vay tiêu dùng tại chi nhánh.

- ❖ Có những kế hoạch hoạt động hợp lý, đưa ra định hướng chiến lược về thị trường, về khách hàng cho chi nhánh
- ❖ Tăng cường công tác quản lý, giám sát hoạt động của chi nhánh. Tổ chức thường xuyên các đợt thanh tra, kiểm tra, kiểm soát.

- ❖ Có chính sách đào tạo nguồn nhân lực cho chi nhánh, nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.
- ❖ Hỗ trợ và chuyển giao công nghệ cho chi nhánh.
- ❖ Chuyển một số cán bộ có kinh nghiệm và chuyên môn về nghiệp vụ hỗ trợ chi nhánh.
- ❖ Hỗ trợ về kinh phí cho chi nhánh xây dựng và ổn định cơ sở vật chất: Mở rộng thêm phòng làm việc, xây dựng thêm địa điểm giao dịch, trang bị thêm phương tiện vận chuyển.
- ❖ Cần nghiên cứu, bổ sung và hoàn thiện quy trình cho vay đặc biệt là cho vay tiêu dùng cho phù hợp với điều kiện kinh tế, xã hội, phù hợp với đối tượng cho vay.

KẾT LUẬN

Nền kinh tế Việt Nam đang trên đà phát triển, cho vay tiêu dùng đã trở thành mục tiêu chiến lược mang tầm quan trọng đối với các ngân hàng thương mại. Mở rộng cho vay tiêu dùng tạo điều kiện nâng cao đời sống vật chất, tinh thần của người dân, thoả mãn nhu cầu tiêu dùng ngày càng tăng mặt khác mở rộng cho vay tiêu dùng giúp các nhà sản xuất kinh doanh tăng quy mô sản xuất, tạo điều kiện cho nền kinh tế phát triển .

Đề tài “ *Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Chi nhánh Ngân hàng nông nghiệp Quận Sơn Trà thành phố Đà Nẵng*” là rất cần thiết, nhằm duy trì và phát triển khách hàng cá

nhân vay tiêu dùng đồng thời nâng cao năng lực cạnh tranh đối với các ngân hàng thương mại hiện nay đang diễn ra rất gay gắt.

Đề tài đã hoàn thành được các nhiệm vụ nghiên cứu sau:

- Hệ thống hoá, phân tích và tổng hợp những vấn đề lý luận về cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại.

- Khảo sát, phân tích, đánh giá thực trạng cho vay tiêu dùng tại Chi nhánh NHNo&PTNT Quận Sơn Trà, chỉ ra các nguyên nhân, tồn tại trong hoạt động cho vay tiêu dùng trong thời gian qua tại Chi nhánh.

- Trên cơ sở lý luận và kết quả phân tích, đánh giá thực trạng, đề xuất các giải pháp nhằm mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Chi nhánh NHNo&PTNT Quận Sơn Trà thành phố Đà Nẵng.

Mặc dù đã cố gắng nghiên cứu tài liệu và vận dụng lý thuyết vào tình huống cụ thể, nhưng do khả năng của bản thân và thời gian có hạn nên trong quá trình thực hiện, luận văn vẫn còn nhiều thiếu sót. Rất mong được sự quan tâm, góp ý và giúp đỡ của các thầy cô giáo trong Hội đồng để luận văn được hoàn thiện hơn.

Cuối cùng, em xin chân thành cảm ơn sự chỉ bảo tận tình của các thầy cô giáo đã tham gia giảng dạy khóa học, đặc biệt là các thầy cô giáo khoa Tài chính - Ngân hàng trường Đại học Kinh tế Đà Nẵng, thầy giáo PGS.TS. **Lâm Chí Dũng**, người đã tận tình hướng dẫn em hoàn thành luận văn này.