

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

HOÀNG PHƯỚC ĐẠI

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NÔNG NGHIỆP
TẠI CÁC HỢP TÁC XÃ DỊCH VỤ SẢN XUẤT
NÔNG NGHIỆP**

Ở THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

Chuyên ngành : Quản trị kinh doanh

Mã số : 60.34.05

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

NGƯỜI HƯỚNG DẪN: PGS.TS. VÕ XUÂN TIẾN

ĐÀ NẴNG – NĂM 2009

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Hợp tác xã dịch vụ sản xuất nông nghiệp có vai trò quan trọng trong hoạt động sản xuất nông nghiệp. Sự ra đời và tồn tại của các hợp tác xã dịch vụ sản xuất nông nghiệp là tất yếu khách quan, là sự hợp tác tự nguyện giữa các nông dân nhằm mục tiêu hỗ trợ, phát triển có hiệu quả kinh tế của nông dân. Nó tồn tại trên cơ sở những lợi ích kinh tế mà nó mang lại cho các thành viên trong phát triển kinh doanh và nâng cao đời sống. Tuy nhiên, các hợp tác xã dịch vụ sản xuất nông nghiệp hiện nay vẫn còn nhiều khó khăn yếu kém, lúng túng trong phương thức hoạt động, chưa làm tốt vai trò hỗ trợ dịch vụ nông nghiệp.

Vấn đề đặt ra hiện nay là phải tìm các giải pháp để phát triển dịch vụ nông nghiệp tại các hợp tác xã dịch vụ sản xuất nông nghiệp, góp phần thúc đẩy phát triển mạnh hơn nữa các hợp tác xã dịch vụ sản xuất nông nghiệp. Vì vậy, việc nghiên cứu đề tài “*Phát triển dịch vụ phục vụ nông nghiệp tại các hợp tác xã dịch vụ sản xuất nông nghiệp ở thành phố Đà Nẵng*” là rất cần thiết.

2. Mục đích nghiên cứu

- Hệ thống hoá các vấn đề lý luận về việc phát triển dịch vụ nông nghiệp tại các HTX DV SXNN.

- Nghiên cứu thực trạng việc phát triển dịch vụ nông nghiệp tại các HTX DV SXNN ở thành phố Đà Nẵng.

- Đề xuất giải pháp để phát triển dịch vụ nông nghiệp tại các HTX DV SXNN ở thành phố Đà Nẵng trong thời gian tới.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu là các vấn đề lý luận và thực tiễn liên quan đến việc phát triển dịch vụ nông nghiệp tại HTX DV SXNN ở thành phố Đà Nẵng hiện nay.

Phạm vi nghiên cứu

Đề tài chỉ nghiên cứu một số nội dung cơ bản để phát triển dịch vụ nông nghiệp tại các HTX DV SXNN ở thành phố Đà Nẵng.

Về không gian : Nghiên cứu việc phát triển dịch vụ nông nghiệp tại các HTX DV SXNN ở thành phố Đà Nẵng.

Về thời gian : Các giải pháp được đề xuất trong đề tài được áp dụng để phát triển dịch vụ nông nghiệp tại các HTX DV SXNN ở thành phố Đà Nẵng từ nay đến năm 2015.

4. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp duy vật biện chứng và duy vật lịch sử.

- Đồng thời sử dụng các phương pháp thống kê, phân tích, tổng hợp.

5. Kết cấu của đề tài

Ngoài phần mở đầu, kết luận, nội dung đề tài gồm có ba chương :

- Chương 1: Một số vấn đề lí luận về phát triển dịch vụ nông nghiệp tại các HTX DV SXNN

- Chương 2: Thực trạng phát triển dịch vụ nông nghiệp tại các HTX DV SXNN ở thành phố Đà Nẵng

- Chương 3: Các giải pháp phát triển dịch vụ nông nghiệp tại các HTX DV SXNN ở thành phố Đà Nẵng trong thời gian tới.

CHƯƠNG 1

MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NÔNG NGHIỆP TẠI CÁC HỢP TÁC XÃ DỊCH VỤ SẢN XUẤT NÔNG NGHIỆP

1.1. Một số vấn đề lý luận liên quan đến dịch vụ nông nghiệp tại các hợp tác xã dịch vụ sản xuất nông nghiệp

1.1.1. Một số khái niệm về dịch vụ nông nghiệp tại các hợp tác xã dịch vụ sản xuất nông nghiệp

Dịch vụ

Dịch vụ bao gồm rất nhiều loại hình hoạt động và nghiệp vụ thương mại khác nhau. Dịch vụ là bất kỳ hoạt động hoặc lợi ích gì mà một bên có thể cung cấp cho bên kia, thực chất là có tính chất vô hình và không dẫn đến sự chiếm đoạt hay sở hữu. Việc thực hiện dịch vụ có thể hoặc không hề bị ràng buộc với một sản phẩm vật chất.

Dịch vụ nông nghiệp

SXNN gắn liền với cơ thể sống mà sự tồn tại và phát triển của nó tuân theo các quá trình sinh học. Quá trình SXNN được phân chia thành nhiều khâu, trong đó có những khâu cần thiết phải có sự hợp tác lao động, phải sử dụng dịch vụ mới đạt hiệu quả cao.

Hợp tác xã dịch vụ sản xuất nông nghiệp

HTX DV SXNN là tổ chức kinh tế tự chủ, do nông dân và những người lao động có nhu cầu, lợi ích chung, tự nguyện cùng góp vốn, góp sức lập ra theo quy định của pháp luật, nhằm giúp nhau thực hiện có hiệu quả các hoạt động dịch vụ hỗ trợ cho xã viên trong lĩnh vực sản xuất, chế biến, tiêu thụ sản phẩm nông nghiệp.

1.1.2. Đặc điểm của dịch vụ nông nghiệp tại các hợp tác xã dịch vụ sản xuất nông nghiệp

Đặc điểm của dịch vụ

Tính vô hình.

Tính không tách rời được.

Tính không ổn định về chất lượng.

Tính không lưu trữ được.

Đặc điểm dịch vụ nông nghiệp

Xuất phát từ đặc điểm của SXNN, dịch vụ nông nghiệp có những đặc điểm sau đây:

Việc xây dựng phương hướng sản xuất kinh doanh, cơ sở vật chất kỹ thuật, tổ chức cung ứng dịch vụ phải phù hợp với đặc điểm và yêu cầu SXNN ở từng vùng.

- SXNN mang tính thời vụ cao. Đó là nét đặc thù điển hình nhất của SXNN. Để đảm bảo chất lượng và năng suất cây trồng con vật nuôi, đòi hỏi các khâu dịch vụ như thủy lợi, làm đất, giống... cần phải được cung cấp đúng thời điểm.

Đặc điểm hoạt động dịch vụ nông nghiệp tại các HTX DV SXNN

- Hoạt động dịch vụ cho SXNN có tính thời vụ.

- Hoạt động dịch vụ trong sản xuất kinh doanh nông nghiệp có trình tự theo quy trình SXNN. Mặt khác kết quả của khâu dịch vụ này có ảnh hưởng trực tiếp đến chi phí và kết quả của khâu dịch vụ sau. (ví dụ: dịch vụ làm đất tốt sẽ giảm chi phí cho dịch vụ làm cỏ...).

- Một số hoạt động dịch vụ rất khó xác định số lượng và chất lượng chính xác, rất khó khăn trong đánh giá kết quả và công bằng giữa những người tiếp nhận dịch vụ.

- Mức độ huy động và cung ứng dịch vụ chịu sự tác động của các yếu tố tự nhiên (ví dụ: mưa thuận gió hoà ít dịch vụ thuỷ lợi, nắng nóng khô hạn tăng cường dịch vụ thuỷ lợi...).

1.2. Nội dung của phát triển dịch vụ nông nghiệp tại các hợp tác xã dịch vụ sản xuất nông nghiệp

1.2.1. Cung ứng thêm dịch vụ mới

1.2.1.1. Khái niệm

Cung ứng thêm dịch vụ mới là việc doanh nghiệp cung ứng cho khách hàng bất kỳ một dịch vụ nào có mức độ thay đổi từ nhỏ đến các thay đổi cơ bản so với dịch vụ đã có.

Dịch vụ mới xem xét ở đây bao gồm dịch vụ mới hoàn toàn, dịch vụ cải tiến mà HTX DV SXNN đang triển khai thông qua các nỗ lực nghiên cứu của mình.

1.2.1.2. Nội dung

Loại dịch vụ mới hoàn toàn: Những dịch vụ được HTX DV SXNN cung ứng cho khách hàng lần đầu tiên trên một thị trường đã có sẵn.

Cải tiến dịch vụ hiện có: Những dịch vụ mới có những tính năng tốt hơn hay giá trị nhận được cao hơn và thay thế những dịch vụ hiện có.

1.2.1.3 Vấn đề cần lưu ý khi cung cấp dịch vụ

- Do tính vô hình, có thể phát triển vô số dịch vụ mới có khác biệt ít nhiều so với sản phẩm hiện hành. Điều này có thể dẫn tới sự nhầm lẫn của khách hàng.

- Do tính không tách rời giữa sản xuất và tiêu dùng dịch vụ, các nhân viên ở tuyến đầu thường xuyên giao tiếp với khách hàng trong suốt quá trình cung cấp dịch vụ. Nguồn thông tin từ các nhân viên này là các gợi ý quan trọng để phát triển các dịch vụ mới.

- Cần thiết kế dịch vụ mới sao cho đáp ứng được các nhu cầu của các khách hàng.

1.2.2. Tăng chất lượng dịch vụ

1.2.2.1. Khái niệm

Tăng chất lượng dịch vụ là tăng mức độ hài lòng của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ do HTX cung cấp.

1.2.2.2. Nội dung

Tăng chất lượng dịch vụ bao gồm tăng chất lượng trên phương diện kỹ thuật và tăng chất lượng trên phương diện chức năng.

Tăng chất lượng trên phương diện kỹ thuật được thể hiện qua việc tăng mức độ hài lòng của khách hàng thông qua các chỉ tiêu như thời gian chờ đợi của khách hàng để được phục vụ, thời gian thực hiện dịch vụ. Mức độ chính xác, an toàn của các dịch vụ.

Tăng chất lượng trên phương diện chức năng được thể hiện qua việc tăng mức độ hài lòng của khách hàng thông qua các yếu tố cảm nhận như phong cách phục vụ, sự quan tâm, sự thông cảm đến khách hàng đang chờ đợi được phục vụ.

1.2.2.3. Vấn đề cần lưu ý khi tăng chất lượng dịch vụ

Chất lượng phụ thuộc nhiều vào nhân viên cung cấp dịch vụ, do vậy khó đảm bảo tính ổn định. Đồng thời chất lượng mà khách hàng cảm nhận phụ thuộc nhiều vào yếu tố như phương tiện thiết bị, thái độ của nhân viên phục vụ.

1.2.3. Mở rộng thị trường cung cấp dịch vụ

1.2.3.1. Khái niệm

Mở rộng thị trường cung cấp dịch vụ của HTX DV SXNN chính là mở rộng phạm vi cung cấp dịch vụ cho các khách hàng có nhu cầu sử dụng dịch vụ và khả năng thanh toán.

1.2.3.2. Nội dung

HTX DV SXNN có thể sử dụng các chỉ tiêu thị phần và mức độ nhận biết thương hiệu để đánh giá mức độ mở rộng thị trường cung cấp dịch vụ.

Đối với công tác kinh doanh, thị trường chính là khách hàng, để mất khách hàng chính là để mất thị trường, nâng cao tỷ lệ chiếm lĩnh trên thị trường hay nâng cao thị phần chính là mở rộng thị trường.

Bên cạnh thị phần, mức độ nhận biết thương hiệu đóng vai trò quan trọng đối với sự phát triển của HTX DV SXNN. Mức độ nhận biết thương hiệu cho biết vị trí của HTX DV SXNN như thế nào trong tâm trí người tiêu dùng. Mức độ nhận biết càng cao, hình ảnh của HTX DV SXNN càng đậm nét.

1.2.3.2. Vấn đề cần lưu ý khi mở rộng thị trường cung cấp dịch vụ

Việc mở rộng thị trường cung cấp dịch vụ chỉ có thể thành công khi dịch vụ cung ứng có chất lượng cao với hình thức đa dạng, giá cả hợp lý. Bên cạnh đó, cần tăng cường tiếp thị, quảng cáo, mở rộng hệ thống phân phối, mạng lưới cung ứng dịch vụ để người tiêu dùng có thể tiếp cận dễ dàng với chi phí thấp nhất.

1.2.4. Tăng thêm một số khách hàng

1.2.4.1. Khái niệm

Tăng thêm một số khách hàng chính là thu hút thêm một số khách hàng mới tham gia sử dụng dịch vụ do HTX cung cấp.

1.2.4.2. Nội dung

Đối với HTX DV SXNN nội dung tăng thêm một số khách hàng bao gồm xây dựng các chính sách bán hàng, quảng cáo sản phẩm, nhằm mở rộng khách hàng sử dụng dịch vụ. Các khách hàng này có thể là những xã viên chưa sử dụng dịch vụ của HTX hoặc những nông hộ, nông trại không phải là xã viên HTX.

1.2.4.3. Vấn đề cần lưu ý khi tăng thêm một số khách hàng

Tăng thêm một số khách hàng thành công khi xác định được khách hàng mục tiêu và nhu cầu của họ, từ đó tìm cách thoả mãn nhu cầu và mong muốn đó bằng các phương thức có ưu thế hơn so với đối

thủ cạnh tranh. Thực tế chứng minh sự hài lòng của khách hàng không chỉ mang lại lợi ích nhất thời mà là con đường tất yếu dẫn đến sự tăng trưởng lâu dài và sự phồn vinh của HTX DV SXNN.

1.2.5. Thay đổi cách thức phục vụ

1.2.5.1. Khái niệm

Thay đổi cách thức phục vụ là thay đổi thái độ nhân viên cũng như quy trình phục vụ, nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

1.2.5.2. Nội dung

Nội dung của thay đổi cách thức phục vụ bao gồm hoàn thiện quy trình cung ứng dịch vụ cho khách hàng sao cho khách hàng hài lòng với dịch vụ mà mình sử dụng. Việc thay đổi cách thức phục vụ còn được thực hiện thông qua các biện pháp đào tạo nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên cung ứng dịch vụ.

1.2.5.3. Vấn đề cần lưu ý khi thay đổi cách thức phục vụ

Việc thay đổi cách thức phục vụ phải được thực hiện thường xuyên và toàn diện, vì thực tế nhu cầu khách hàng luôn thay đổi và đòi hỏi cao hơn.

1.3. Nhân tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ nông nghiệp tại các hợp tác xã dịch vụ sản xuất nông nghiệp

1.3.1. Vốn kinh doanh

Vốn kinh doanh có tầm ảnh hưởng đặc biệt đối với các đơn vị. Do đặc điểm của ngành nông nghiệp, hoạt động dịch vụ của các HTX DV SXNN đòi hỏi nhu cầu về vốn kinh doanh rất lớn, thường thì vốn quay vòng chậm và dễ bị chiếm dụng.

1.3.2. Nguồn nhân lực

Con người vừa với tư cách là chủ thể của quá trình sản xuất vừa là yếu tố đầu vào của quá trình sản xuất, có tính quyết định đến hiệu quả kinh doanh của mỗi HTX.

Đội ngũ cán bộ là yếu tố không thể thiếu và góp phần không nhỏ quyết định mọi thành công hay thất bại kinh doanh dịch vụ của HTX DV SXNN.

1.3.3. Khoa học công nghệ

Nếu tư liệu sản xuất của HTX DV SXNN đạt trình độ tiên tiến thì HTX sẽ có khả năng cạnh tranh cao trên thương trường và phát triển bền vững.

Công nghệ và thiết bị phù hợp với HTX có tính quyết định đến chất lượng dịch vụ, năng suất lao động, năng suất cây trồng, vật nuôi, chi phí sản xuất...

1.4. Ý nghĩa của việc phát triển dịch vụ nông nghiệp tại các hợp tác xã dịch vụ sản xuất nông nghiệp

Ở mức độ khác nhau, HTX DV SXNN đã thể hiện được vai trò quan trọng trong việc hướng dẫn chuyển giao tiến bộ kỹ thuật vào sản xuất, chuyển đổi cơ cấu cây trồng vật nuôi, theo hướng sản xuất hàng hoá và hiệu quả kinh tế; góp phần tích cực thực hiện chuyển dịch cơ cấu kinh tế nông nghiệp, nông thôn.

1.5. Một số kinh nghiệm về phát triển dịch vụ nông nghiệp tại các hợp tác xã nông nghiệp trên thế giới

1.5.1. Kinh nghiệm ở Indonexia

Ở Indonexia, trong lĩnh vực nông nghiệp các HTX DV SXNN phát triển với 2 mô hình chủ yếu: HTX dịch vụ tổng hợp và HTX dịch vụ chuyên ngành.

1.5.2. Kinh nghiệm Thái Lan

Hoạt động HTX nông nghiệp ở Thái Lan rất đa dạng và phong phú. Mỗi HTX đều có rất nhiều loại dịch vụ đáp ứng nhu cầu của các xã viên, đặc biệt là hoạt động tín dụng đáp ứng kịp thời nhu cầu vay vốn của xã viên và chế biến, tiêu thụ sản phẩm. Các trung tâm mua, bán nông sản của HTX đã đem lại quyền lợi thiết thực cho xã viên trong việc cạnh tranh giá cả.

1.5.3. Kinh nghiệm Nhật Bản

Ở Nhật Bản, các HTX nông nghiệp được tổ chức theo ba cấp: Liên đoàn toàn quốc HTX nông nghiệp; Liên đoàn HTX nông nghiệp tỉnh; HTX nông nghiệp cơ sở. Các HTX nông nghiệp cơ sở gồm hai loại: đơn chức năng và đa chức năng. Các HTX nông nghiệp đa chức năng chịu trách nhiệm đối với nông dân trên tất cả các lĩnh vực dịch vụ như cung cấp nông cụ, tín dụng, giúp nông dân chế biến, tiêu thụ sản phẩm và bảo hiểm cho hoạt động của nông dân.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NÔNG NGHIỆP TẠI CÁC HTX DV SXNN Ở THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

2.1. Đặc điểm của sản xuất nông nghiệp tại thành phố Đà Nẵng ảnh hưởng đến việc phát triển dịch vụ nông nghiệp

2.1.1. Đặc điểm tự nhiên

Địa hình thành phố Đà Nẵng vừa có đồng bằng vừa có núi. Vùng núi cao và dốc tập trung ở phía Tây và Tây Bắc, từ đây có nhiều dãy núi chạy dài ra biển, một số đồi thấp xen kẽ vùng đồng bằng ven biển hẹp. Đồng bằng ven biển là vùng đất thấp chịu ảnh hưởng của biển, bị nhiễm mặn. Đất đai của thành phố chủ yếu là đất hình thành từ ven biển, cửa sông nên rời rạc, độ phì và khả năng giữ nước kém... ít phù hợp cho SXNN.

Đà Nẵng là nơi chuyển tiếp đan xen giữa khí hậu miền Bắc và miền Nam, với tính trội là khí hậu nhiệt đới điển hình ở phía Nam. Mỗi năm có 2 mùa rõ rệt: mùa mưa kéo dài từ tháng 8 đến tháng 12 và mùa khô từ tháng 1 đến tháng 7, thỉnh thoảng có những đợt rét mùa đông nhưng không đậm và không kéo dài. Thường xuyên chịu ảnh hưởng của các cơn bão xuất hiện vào các tháng 9,10,11,12 kèm theo mưa to, gây lũ lụt cho một số khu vực.

2.1.2. Cơ sở hạ tầng sản xuất nông nghiệp

Trong những năm qua, hệ thống đường giao thông nông thôn được chú trọng đầu tư. Tổng số km đường giao thông nông thôn là 807 km, trong đó liên huyện 94,5 km, liên xã 63,46 km, liên thôn 302,69 km, kiệt hẻm 347 km.

Hệ thống lưới điện trên địa bàn nông thôn Đà Nẵng đã được đầu tư gồm 145 km đường dây trung áp, 140 trạm biến áp với tổng dung lượng 29.430 KVA, trên 216 km đường dây hạ áp. Tổng số hộ nông nghiệp sử dụng điện lưới quốc gia là 32.978 hộ, đạt 100%.

Thành phố Đà Nẵng có 91 công trình đầu mối thủy lợi gồm: 21 hồ chứa nước lớn nhỏ, 27 trạm bơm điện, 26 đập dâng, 17 cống ngăn mặn. Đảm bảo tưới chủ động cho 8.000 ha/năm diện tích trồng lúa.

2.1.3. Đặc điểm sản xuất nông nghiệp thành phố Đà Nẵng

Sau khi được tách ra thành đơn vị hành chính trực thuộc Trung ương năm 1997, do tốc độ đô thị hóa diễn ra rất nhanh, trong cơ cấu kinh tế - xã hội của thành phố, tỷ trọng GDP của ngành nông nghiệp ngày càng giảm từ 7,9% năm 2000 xuống còn 4,2% năm 2008. Diện tích đất nông thôn thu hẹp nên diện tích đất trồng trọt cũng như mặt nước nuôi trồng thủy sản nước ngọt giảm mạnh.

2.2. Đặc điểm của các HTX DV SXNN tại thành phố Đà Nẵng

Toàn thành phố Đà Nẵng hiện có 25 HTX DV SXNN. Trong đó, có 21 HTX chuyển đổi, chiếm 84 %; 4 HTX thành lập mới, chiếm 16%. Các HTX thành lập mới đó là: Dương Sơn, Hoà Khương, Thanh Nhu, An Hải Đông.

2.2.1. Đặc điểm của các nguồn lực

Vốn kinh doanh của các HTX DV SXNN

Qua khảo sát cho thấy vốn trong các HTX hiện nay đang là vấn đề bức xúc, thiếu vốn làm cho hoạt động sản xuất kinh doanh dịch vụ gặp nhiều khó khăn.

Đặc điểm của nguồn vốn của HTX DV SXNN là vốn cố định chiếm tỷ trọng cao trong tổng vốn (chiếm 66,38%), chủ yếu là công trình thủy nông, hệ thống máy móc cũ lạc hậu... đã xuống cấp nghiêm trọng, gần hư hỏng hoặc kém hiệu quả.

Nguồn vốn vay ngân hàng chiếm một tỷ lệ tương đối thấp, chỉ chiếm 10,4%. Nguyên nhân chính là do HTX không có khả năng vay từ tín dụng ngân hàng.

Các loại máy móc thiết bị chủ yếu

Trang thiết bị máy móc của các HTX nông nghiệp nhìn chung vẫn còn nghèo nàn chưa đáp ứng được yêu cầu đòi hỏi của SXNN.

Lao động tại các HTX DV SXNN

Nhìn chung lao động trong các HTX DV SXNN có độ tuổi trung bình cao và tỷ lệ này có xu hướng tăng lên.

Đội ngũ cán bộ quản lý của HTX có trình độ học vấn tương đối thấp, phần lớn lại là những người lớn tuổi. Đa số cán bộ được trưởng thành từ thực tế, tích lũy kinh nghiệm, chưa qua đào tạo chuyên môn, nên chưa đáp ứng được yêu cầu công việc.

Với lượng lực lao động như hiện nay chưa phát huy được những lợi thế, tiềm năng và sức mạnh của HTX DV SXNN trong tổ chức các hoạt động kinh doanh và dịch vụ cho các hộ gia đình xã viên.

2.2.2. Đặc điểm của hoạt động kinh doanh dịch vụ nông nghiệp

Trong số các khâu dịch vụ, trước hết phải nói rằng dịch vụ thủy lợi, bảo vệ thực vật và cung ứng vật tư nông nghiệp... là những dịch vụ được các nông dân quan tâm. Song, số lượng và chất lượng các khâu dịch vụ này của các HTX DV SXNN vẫn chưa thể thỏa mãn nhu cầu đòi hỏi thực tế. Những dịch vụ mà thị trường cạnh tranh mạnh như vật tư nông nghiệp, tiêu thụ nông sản hoạt động cầm chừng, thậm chí nhiều địa phương các HTX không đủ điều kiện để tổ chức hoạt động.

2.3. Thực trạng phát triển dịch vụ nông nghiệp tại các HTX DV SXNN tại thành phố Đà Nẵng

2.3.1. Thực trạng của việc cung cấp thêm dịch vụ mới

Hoạt động dịch vụ nông nghiệp của các HTX DV SXNN còn ít về số lượng và kém hiệu quả. Chủ yếu dừng lại ở dịch vụ đầu vào, một số khâu thiết yếu. Nhìn chung, từ khi HTX chuyển đổi từ mô hình tập trung chỉ đạo sản xuất sang mô hình cung cấp dịch vụ nông nghiệp, các dịch vụ chưa được quan tâm và phát triển mạnh.

2.3.2. Thực trạng tăng chất lượng dịch vụ

Để xem xét rõ hơn về thực trạng tăng chất lượng dịch vụ tại các HTX DV SXNN, tác giả đã điều tra lấy ý kiến đánh giá của 250 xã viên theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên ở 5 HTX đại diện ở các khâu mà HTX thực hiện cung ứng dịch vụ.

Kết quả điều tra cho thấy dịch vụ thủy lợi, dịch vụ thú y và bảo vệ thực vật là những dịch vụ các HTX trên địa bàn trong thời gian qua đã đáp ứng như cầu của khách hàng. Trái lại dịch vụ vật tư, dịch vụ làm đất chưa thật sự hiệu quả, chất lượng dịch vụ cung cấp chỉ được đánh giá ở mức trung bình. Đặc biệt dịch vụ tiêu thụ sản phẩm chưa có HTX nào triển khai. Hoạt động tiêu thụ sản phẩm phó mặc cho xã viên tự tìm kiếm kênh tiêu thụ.

2.3.3. Thực trạng mở rộng thị trường dịch vụ

Hoạt động cung cấp dịch vụ cho xã viên chỉ diễn ra ở thị trường mà HTX được phân công chỉ đạo tổ chức sản xuất trước đây. Qua nghiên cứu cho thấy chưa có HTX thực hiện các biện pháp hoặc có kế hoạch mở rộng thị trường dịch vụ.

2.3.4. Thực trạng tăng số lượng khách hàng

Việc nghiên cứu các biện pháp nhằm tăng số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ chưa được các HTX DV SXNN chú trọng. Khách hàng sử dụng dịch vụ chủ yếu của các HTX vẫn là các hộ xã viên. Tuy nhiên, do dịch vụ hạn chế cả về số lượng và chất lượng nên các khách hàng này vẫn chưa thật sự thấy rõ vai trò của HTX đối với phát triển nông hộ.

2.3.5. Thực trạng của việc thay đổi cách thức phục vụ

Các HTX DV SXNN chưa thật sự quyết tâm chuyển hướng một cách tích cực từ hoạt động chỉ đạo sản xuất sang cung cấp các dịch vụ nông nghiệp cho nông dân. Công tác điều tra nghiên cứu thị trường ở các HTX DV SXNN thả nổi chưa chú trọng nghiên cứu đến nhu cầu sử dụng dịch vụ của khách hàng. Chưa chú trọng đến việc nghiên cứu cải tiến quy trình phục vụ, thay đổi phong cách phục vụ, coi khách hàng là thượng đế của mình.

2.4. Nguyên nhân của thực trạng

Nguyên nhân khách quan

Quy mô kinh tế hộ còn nhỏ bé, tự cung tự cấp, dẫn đến nhu cầu nhu cầu sử dụng dịch vụ của HTX DV SXNN chưa cao.

Nguyên nhân chủ quan

Một số HTX chưa thoát ra khỏi sự trì trệ, lúng túng trong quá trình chuyển đổi, còn mang nặng tư duy của cơ chế cũ. Vì vậy, tính năng động, nhạy bén và hiệu quả kinh doanh dịch vụ còn quá thấp.

CHƯƠNG 3

MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NÔNG NGHIỆP TẠI CÁC HTX DV SXNN Ở THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

3.1. Căn cứ cho việc đề xuất giải pháp phát triển hoạt động dịch vụ nông nghiệp tại các HTX DV SXNN trong thời gian tới

3.1.1. Căn cứ và định hướng phát triển của Đà Nẵng

Căn cứ

- Nghị quyết số 02/NQ-TU ngày 30 tháng 10 năm 2007 của Ban Thường vụ Thành ủy Đà Nẵng về củng cố và phát triển kinh tế tập thể trong lĩnh vực nông nghiệp giai đoạn 2007-2015;
- Chương trình hành động số 30-CTr/TU, ngày 25 tháng 10 năm 2008 của Thành ủy Đà Nẵng về phát triển nông nghiệp, nông thôn, nông dân thành phố Đà Nẵng giai đoạn 2009-2015;

Định hướng phát triển

Chuyển dịch cơ cấu nông nghiệp theo hướng sản xuất hàng hoá, nâng cao chất lượng nông sản để tăng khả năng cạnh tranh. Gắn sản xuất nguyên liệu với mở rộng chế biến bằng công nghệ thích hợp. Tăng cường xúc tiến thương mại, thông tin thị trường nông sản để tăng khả năng tiêu thụ.

3.1.2 Căn cứ và xu hướng phát triển dịch vụ nông nghiệp

Căn cứ

- Nghị quyết số 26-NQ/TU của hội nghị BCH Trung ương Đảng (Khóa X), ngày 5 tháng 8 năm 2008, về phát triển nông nghiệp, nông dân và nông thôn.

Xu hướng

Xu hướng phát triển dịch vụ nông nghiệp :

- Đẩy mạnh ứng dụng tiến bộ kỹ thuật trong nông nghiệp theo hướng nâng cao năng suất, chất lượng.
- Áp dụng các biện pháp giảm chi phí sản xuất, giảm giá thành để tăng sức cạnh tranh của hàng hoá.
- Tăng cường công tác thú y, bảo vệ thực vật
- Đẩy mạnh chế biến và tiêu thụ sản phẩm.

3.1.3. Căn cứ và xu hướng phát triển các HTX DV SXNN

Căn cứ

Nghị quyết số 13/NQ-TU ngày 18 tháng 3 năm 2002 của Ban chấp hành Trung ương Đảng về tiếp tục đổi mới, phát triển và nâng cao hiệu quả kinh tế tập thể.

Chỉ thị số 43/CT-TU ngày 8 tháng 9 năm 2004 của Ban Bí thư Trung ương Đảng về phát triển HTX DV SXNN.

Quyết định số 7303/QĐ - UBND ngày 9 tháng 9 năm 2008 của UBND thành phố Đà Nẵng về Kế hoạch thực hiện Nghị quyết số 02/NQ-TU ngày 30/10/2007 của Ban Thường vụ Thành ủy Đà Nẵng về củng cố và phát triển kinh tế tập thể trong lĩnh vực nông nghiệp giai đoạn 2007-2015.

Xu hướng phát triển

Khuyến khích và tạo điều kiện cho các HTX DV SXNN mở rộng quy mô sản xuất kinh doanh, theo hướng mở rộng các khâu dịch vụ trong NN.

Đổi mới, nâng cao hiệu quả hoạt động của các HTX DV SXNN theo hướng hạ giá thành và nâng cao chất lượng của các dịch vụ HTX cung cấp cho xã viên.

Mở rộng loại hình dịch vụ tín dụng nội bộ, dịch vụ tiêu thụ sản phẩm, dịch vụ đời sống... mà xã viên và cộng đồng có nhu cầu.

3.2. Các giải pháp cụ thể

3.2.1. Giải pháp phát triển dịch vụ mới

Trong điều kiện hiện nay, muốn hoạt động có lãi các HTX tùy theo điều kiện của mình mà mở thêm các dịch vụ mới, đáp ứng nhu cầu sử dụng các dịch vụ trong SXNN của nông dân.

Dịch vụ sản xuất và cung ứng giống cây trồng

Đây là dịch vụ rất quan trọng ảnh hưởng đến năng suất và chất lượng cây trồng. Kinh nghiệm cho thấy năng suất cây trồng cao hay thấp, ngoài khâu nước và phân bón hợp lý thì giống cây con phù hợp trên đồng đất từng vùng có ý nghĩa quyết định.

Việc cung ứng giống lâu nay, do tư nhân và các công ty đảm nhiệm. Do giá lúa giống cao, nên nhiều hộ xã viên thường tự sản xuất giống hoặc để giống từ vụ trước gieo cấy vụ sau, giống thoái hóa dần, năng suất không ổn định.

Vì vậy để giúp nông dân nâng cao năng suất cây trồng, cũng như phát triển thêm dịch vụ mới, các HTX DV SXNN cần triển khai cung ứng giống cho xã viên nông dân. Tùy theo điều kiện của mỗi HTX, dịch vụ sản xuất và cung ứng giống có thể làm theo các hai cách sau:

Một là, HTX DV SXNN mua giống của các công ty giống, các viện nghiên cứu, các trường đại học, hoặc của HTX có sản xuất giống cung ứng cho xã viên trên cơ sở xã viên đăng ký nhu cầu.

Hai là, ở những HTX có khả năng tổ chức được sản xuất giống, mua giống nguyên chủng hoặc siêu nguyên chủng của các viện nghiên cứu, trường đại học, giao khoán, hướng dẫn một số hộ sản xuất. HTX có ưu tiên đầu tư, hỗ trợ kỹ thuật. Sau thu hoạch HTX mua lại sản phẩm giống để cung ứng cho xã viên, nông dân trong vùng, còn lại bán cho các công ty giống hoặc HTX khác theo hợp đồng.

Tuy là dịch vụ quan trọng, xã viên rất cần HTX, nhưng đến nay các HTX chưa thực hiện được.

Để đảm bảo chất lượng dịch vụ, giống lúa cần được lựa chọn kỹ từ các tổ chức giống có uy tín và được lai tạo phù hợp với điều kiện thổ nhưỡng của từng vùng.

Dịch vụ chế biến, tiêu thụ sản phẩm

Một trong những dịch vụ nông dân luôn cần sự hợp tác và đảm bảo cho sự phát triển bền vững trong nông nghiệp là đẩy mạnh dịch vụ chế biến và tiêu thụ sản phẩm cho xã viên. Nếu làm tốt khâu này, nông dân an tâm tham gia vào HTX, nhờ HTX giải quyết sản lượng nông sản kịp thời với giá cả hợp lý không sợ bị tư thương ép giá.

Để tổ chức được dịch vụ này, HTX DV SXNN tiến hành:

Tìm hiểu nhu cầu thị trường và các đối tác tiêu thụ sản phẩm, ký kết hợp đồng;

Tổ chức cho xã viên sản xuất sản phẩm theo yêu cầu thị trường;

Tổ chức thu gom bảo quản, chế biến (sơ chế) nông sản;

Tổ chức tiêu thụ.

Các vấn đề cần lưu ý:

Việc phát triển các dịch vụ mới cần chú ý tác động tiêu cực với sản phẩm hiện tại; tránh khả năng khi phát triển sản phẩm mới chưa đủ tầm.

Học tập kinh nghiệm về phát triển các khâu dịch vụ của các HTX DV SXNN hoạt động có hiệu quả của các tỉnh thành.

Xây dựng bộ phận nghiên cứu phát triển các dịch vụ mới, trong đó có công tác nghiên cứu phát triển cách thức, quy trình cung ứng dịch vụ mới được xem là trọng tâm hàng đầu.

Hoàn thiện, cải tiến các sản phẩm dịch vụ hiện có theo hướng nâng cấp chất lượng, đảm bảo thời gian, đáp ứng yêu cầu của khách hàng.

Sản phẩm dịch vụ sau khi được triển khai phải được đánh giá một cách nghiêm túc để có những điều chỉnh cần thiết nhằm cải tiến và nâng cao chất lượng dịch vụ hiện có, đồng thời rút kinh nghiệm cho quá trình nghiên cứu sản phẩm mới sau này.

3.2.2. Tăng chất lượng dịch vụ

Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng mạnh mẽ, nhu cầu của khách hàng ngày càng cao, các HTX DV SXNN cần nhanh chóng phát triển sức mạnh cạnh tranh thông qua chất lượng dịch vụ hoàn hảo. Một khi chất lượng dịch vụ được nâng cao, HTX sẽ củng cố được uy tín HTX.

Về phương diện kỹ thuật, các dịch vụ cần phải tăng cường chất lượng cung ứng dịch vụ bao gồm:

Dịch vụ thủy lợi

Đa số diện tích đất canh tác ở thành phố Đà Nẵng chuyên canh lương thực là chủ yếu, do vậy khâu dịch vụ thủy lợi đối với xã viên luôn có ý nghĩa hết sức to lớn. Cần phải tăng cường chất lượng khâu dịch vụ này.

Ngoài việc hỗ trợ đầu tư của nhà nước, HTX DV SXNN cần phải tiếp tục kiên cố hóa hệ thống kênh mương nội đồng, bảo đảm chủ động tưới và tiêu úng trong những lúc cần thiết. Nâng cấp các trạm bơm nước hiện có, đầu tư xây dựng thêm một số trạm bơm để chủ động tưới tiêu và điều tiết nước nội đồng đảm bảo thời vụ.

Dịch vụ làm đất

Các HTX cần nắm bắt nhu cầu thực sự của hộ xã viên, diện tích nào nông hộ cần làm đất bằng máy cả năm, từng vụ để trang bị máy móc hoặc hợp đồng với tư nhân để kịp thời, không để ảnh hưởng đến thời vụ của xã viên.

Dịch vụ cung ứng vật tư

Dịch vụ này mang tính thương mại cao phải cạnh tranh với tư thương và các thành phần kinh tế khác.

Việc cung ứng vật tư cần phải xây dựng chương trình bán hàng trả chậm sau khi xã viên bán được nông sản thu hoạch được. Phải coi trọng chất lượng vật tư bán cho xã viên. Song song

với việc cung ứng vật tư là hướng dẫn kỹ thuật sử dụng vật tư cho khách hàng. Vì sản lượng nông sản cao hay thấp, có đạt tiêu chuẩn sản phẩm sạch an toàn hay không phụ thuộc vào quy trình kỹ thuật sử dụng vật tư.

Về phương diện chức năng, để tăng chất lượng dịch vụ cần:

Đào tạo đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, có đủ trình độ kiến thức chuyên môn và kỹ năng tốt.

Đặt ra những chuẩn mực đối với nhân viên đảm trách các khâu dịch vụ, thống nhất phong cách của tất cả nhân viên ở các tổ đội, khâu dịch vụ để tạo tính chuyên nghiệp.

Các vấn đề cần lưu ý

Để nâng cao chất lượng dịch vụ, ngoài việc đảm bảo yêu cầu về kỹ thuật, thời gian cung ứng dịch vụ, các HTX DV SXNN cũng cần:

- Xây dựng tiêu chuẩn cho từng khâu dịch vụ mà HTX cung ứng cho khách hàng. Cần có chương trình đánh giá thái độ cung cấp dịch vụ của nhân viên từ phía hộ xã viên để HTX có thể đánh giá nhân viên một cách chính xác.

- Đối với các mặt hàng như giống, phân bón, thuốc trừ sâu cần kiểm tra chặt chẽ chất lượng mua vào, tạo mối quan hệ tốt với đối tác cung cấp để có nguồn cung cấp ổn định và chất lượng. Cần có hệ thống kho bãi tốt để bảo quản chất lượng vật tư. Tránh bị ẩm mốc dẫn đến sút giảm chất lượng hoặc hư hỏng.

- Tiến hành thực hiện quy trình quản lý dịch vụ theo tiêu chuẩn quản lý, quy cách kỹ thuật, nhãn mác, đóng gói bao bì... để có các sản phẩm chất lượng cao.

3.2.3. Mở rộng thị trường

Mở rộng thị trường là một yếu tố quan trọng đối với nhà kinh doanh, góp phần giữ thế đứng vững chắc trong cạnh tranh. Thông qua các chương trình quảng cáo, các chương trình khuyến mãi, các HTX DV SXNN mở rộng khách hàng sử dụng dịch vụ của mình đến hộ gia đình, trang trại.

Đối với các dịch vụ chủ yếu như thủy lợi, làm đất ngoài đối tượng khách hàng là xã viên cần phải mở rộng cho khách hàng không phải là xã viên HTX.

Đối với các mặt hàng như cung ứng giống, vật tư phân bón, việc cung cấp phải theo hướng cung cấp dịch vụ khắp nơi. Vì vậy các HTX cần phải mở các đại lý, chi nhánh của mình đến tận từng thôn, xã tại các địa điểm thuận lợi để phục vụ khách hàng.

3.2.4. Tăng số lượng khách hàng

Xây dựng chính sách khách hàng, chính sách ưu đãi đối với các khách hàng sử dụng nhiều khâu dịch vụ, những khách hàng trung thành là điều không thể thiếu để giữ chân khách hàng. Vì vậy, HTX nên xây dựng các chương trình cộng điểm tích lũy đối với mỗi khách hàng sử dụng dịch vụ nhằm khuyến khích khách hàng duy trì mối quan hệ, hợp tác với HTX lâu dài.

Cần thành lập bộ phận chăm sóc khách hàng nhằm chăm sóc khách hàng được chu đáo. Quan tâm, theo dõi, sớm nhận biết những khách hàng có thể chuyển sang sử dụng dịch vụ của các

tổ chức khác để tìm hiểu nguyên nhân và tư vấn khuyến khích khách hàng giữ mối quan hệ với HTX.

3.2.5. Thay đổi cách thức phục vụ

Để có vị thế vững chắc và ngày càng mở rộng thì HTX không chỉ quan tâm đến quá trình cung cấp dịch vụ mà cả trong công tác hậu mãi để giải quyết những khiếu nại hay cần phải cải tiến chất lượng theo đề nghị của khách hàng để làm hài lòng họ. Mặt khác, trong kinh doanh chữ tín rất quan trọng đây là cơ sở để làm ăn lâu dài, cần chấm dứt tình trạng gian lận về chất lượng hoặc số lượng khi mua bán hàng hóa, hoặc khi có biến động giá thì tìm cách hủy hợp đồng hoặc giao hàng ít hơn số lượng hàng đã ký kết. Khắc phục được những yếu điểm này là điều kiện tiên quyết để xây dựng hình ảnh của HTX DV SXNN đối với khách hàng.

Coi trọng việc nâng cao chất lượng, đa dạng hóa, tiêu chuẩn hóa cung cấp dịch vụ theo tiêu chuẩn đặt ra là biện pháp thường xuyên và hữu hiệu trong cách thức phục vụ.

3.2.6. Một số giải pháp hỗ trợ khác

Giải pháp khoa học công nghệ

Đẩy mạnh ứng dụng tiến bộ khoa học kỹ thuật trong các khâu dịch vụ nhằm làm tăng chất lượng hàng hoá nông sản của HTX.

Giải pháp về tài chính

Để khắc phục tình trạng thiếu vốn phục vụ đầu tư sản xuất và kinh doanh, các HTX DV SXNN cần huy động nguồn vốn góp từ xã viên.

Tranh thủ các nguồn vốn vay ưu đãi từ các ngân hàng và các tổ chức tín dụng như vốn vay từ Quỹ giải quyết việc làm 120 của Chính phủ, Quỹ bảo lãnh tín dụng của UBND thành phố Đà Nẵng.

Xử lý dứt điểm nợ của xã viên đối với HTX theo Luật HTX làm lành mạnh tài chính của HTX.

Giải pháp về nhân lực

Hiện nay HTX còn thiếu nhiều lao động có trình độ ở bộ máy quản lý và các khâu dịch vụ, do đó trong thời gian tới cần phải chú trọng đào tạo thường xuyên và ngắn hạn cho các đối tượng chủ nhiệm, phó chủ nhiệm, cán bộ kỹ thuật ở các khâu theo từng nội dung phù hợp để họ có một kiến thức cơ bản đáp ứng được yêu cầu của nền sản xuất hàng lớn trong thời đại mới.

3.3. Một số kiến nghị

3.3.1. Chính sách đất đai

UBND thành phố xem xét giao đất và cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất không thu tiền cho HTX DV SXNN theo Nghị định 88/2005/NĐ-CP của Chính phủ, ngày 11 tháng 7 năm 2005 về chính sách hỗ trợ, khuyến khích phát triển hợp tác xã .

Khuyến khích và tạo mọi điều kiện thuận lợi về thủ tục pháp lý cho việc tích tụ đất đai để hình thành các vùng sản xuất tập trung chuyên canh, phát huy tối đa hiệu quả sử dụng đất đai.

3.3.2. Tài chính công nợ

Xoá dứt điểm các khoản nợ cho các HTX DV SXNN từ năm 1996 trở về trước theo quy định của Chính phủ (Thông báo số 1506/TTg-KHTH ngày 10 tháng 10 năm 2006 của Chính phủ) để đảm bảo cho các HTX DV SXNN có một tình hình tài chính lành mạnh./.