

ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ



PHAN CHÍ ĐỨC

KIỂM SOÁT RỦI RO TÍN DỤNG
TRONG CHO VAY TIÊU DÙNG
TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP
VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN
VIỆT NAM CHI NHÁNH ĐẠI LỘC,
QUẢNG NAM

Đà Nẵng - 2026

Công trình được hoàn thành tại
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ, ĐHQĐN

Người hướng dẫn khoa học: TS. NGUYỄN NGỌC ANH

Phản biện 1: PGS.TS Nguyễn Thị Thiều Quang

Phản biện 2: PGS.TS Nguyễn Thành Cường

Đề án được bảo vệ trước Hội đồng chấm Đề án tốt nghiệp thạc sĩ Tài chính – Ngân hàng họp tại Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng vào ngày 06 tháng 06 năm 2026

Có thể tìm hiểu đề án tại:

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

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong cấu trúc hoạt động của các ngân hàng thương mại, tín dụng không chỉ là nghiệp vụ cốt lõi mang lại nguồn thu nhập chính mà còn là lĩnh vực nhạy cảm, luôn song hành với những biến số rủi ro tiềm tàng. Khi quy mô tín dụng ngày càng mở rộng, xác suất phát sinh các khoản nợ quá hạn và nợ xấu cũng gia tăng tương ứng, đặc biệt trong trường hợp bên vay không đảm bảo được năng lực tài chính hoặc ý thức tuân thủ nghĩa vụ trả nợ. Do đó, việc thiết lập và vận hành một hệ thống kiểm soát rủi ro tín dụng (RRTD) thực quyền đã trở thành yêu cầu sống còn để duy trì sự ổn định và an toàn cho toàn hệ thống ngân hàng.

Những năm gần đây, dưới sự điều hành linh hoạt của chính sách tiền tệ, dòng vốn tín dụng tại Việt Nam đã có sự luân chuyển mạnh mẽ nhằm hỗ trợ phục hồi và tăng trưởng kinh tế. Theo số liệu từ Ngân hàng Nhà nước, tính đến năm 2025, tổng dư nợ toàn nền kinh tế đạt khoảng 18,4 triệu tỷ đồng, tăng trưởng gần 18% so với năm trước đó. Trong bức tranh chung này, phân

khúc cho vay tiêu dùng (CVTD) đang trỗi dậy mạnh mẽ nhờ nhu cầu nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân và sự thâm nhập sâu rộng của các công ty tài chính, các nền tảng Fintech. Tuy nhiên, mặc dù chiếm trên 20% tổng dư nợ nền kinh tế, quy mô tín dụng tiêu dùng tại Việt Nam vẫn chỉ tương đương khoảng 10% GDP, cho thấy dư địa phát triển còn rất lớn nhưng cũng đi kèm với áp lực quản trị rủi ro không nhỏ. Đặc thù của CVTD là nguồn trả nợ phụ thuộc hoàn toàn vào thu nhập cá nhân biến động và tỷ lệ các khoản vay tín chấp không có tài sản bảo đảm rất cao, khiến mảng này luôn tiềm ẩn nguy cơ tổn thất lớn nếu thiếu đi cơ chế kiểm soát hiệu quả.

Tại Agribank Chi nhánh Đại Lộc, hoạt động tín dụng giai đoạn 2023–2025 ghi nhận sự bứt phá đáng kể về quy mô với tổng dư nợ năm 2025 đạt 1.738,83 tỷ đồng. Riêng mảng CVTD đạt 260,83 tỷ đồng, tăng trưởng hơn 19% chỉ trong vòng một năm, phản ánh nhu cầu vốn phục vụ đời sống của người dân địa phương đang tăng cao. Tuy nhiên, song hành với sự gia tăng dư nợ là những tín hiệu cảnh báo về chất lượng tín dụng:

nợ xấu trong CVTD có xu hướng tăng nhẹ và đặc biệt là rủi ro từ các khoản vay không có tài sản bảo đảm luôn trực chờ phát sinh. Trong bối cảnh thu nhập của khách hàng tại địa phương chủ yếu là khu vực nông thôn, chịu ảnh hưởng nặng nề bởi thiên tai và các biến động kinh tế vĩ mô, việc chỉ chú trọng tăng trưởng dư nợ mà lơ là công tác kiểm soát sẽ trực tiếp làm suy giảm chất lượng tài sản của chi nhánh.

Xuất phát từ những đòi hỏi cấp bách của thực tiễn quản trị, việc nghiên cứu và thực hiện đề tài: **“Kiểm soát rủi ro tín dụng trong cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Đại Lộc, Quảng Nam”** mang ý nghĩa thiết thực.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1. Mục tiêu tổng quát

Phân tích nhằm làm rõ thực trạng công tác kiểm soát rủi ro tín dụng trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại Agribank Chi nhánh Đại Lộc, trên cơ sở đó đề xuất các định hướng và giải pháp phù hợp nhằm nâng cao hiệu quả kiểm soát rủi ro tín dụng tại chi nhánh.

2.2. Mục tiêu cụ thể

Làm rõ tình hình triển khai và kết quả kiểm soát rủi ro tín dụng trong cho vay tiêu dùng tại Agribank Chi nhánh Đại Lộc, Quảng Nam trong giai đoạn 2023–2025.

Xác định những hạn chế còn tồn tại và nguyên nhân trong công tác kiểm soát rủi ro tín dụng.

Đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện và nâng cao hiệu quả kiểm soát rủi ro tín dụng tại chi nhánh trong thời gian tới.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Đề tài tập trung nghiên cứu thực trạng công tác kiểm soát rủi ro tín dụng trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại Agribank Chi nhánh Đại Lộc, Quảng Nam.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

Về nội dung:

Nghiên cứu các vấn đề liên quan đến công tác kiểm soát rủi ro tín dụng trong cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại, đồng thời xem xét vai trò của

hoạt động này trong quản trị rủi ro tín dụng và đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả kiểm soát.

Về không gian:

Nghiên cứu được thực hiện tại Agribank Chi nhánh Đại Lộc, Quảng Nam.

Về thời gian:

Các nội dung nghiên cứu tập trung trong giai đoạn 2023–2025.

4. Phương pháp nghiên cứu

Để phục vụ mục tiêu nghiên cứu, đề tài sử dụng các phương pháp chủ yếu sau:

Phương pháp thu thập dữ liệu:

Dữ liệu được tổng hợp từ các báo cáo hoạt động kinh doanh, báo cáo hoạt động tín dụng và các tài liệu nội bộ liên quan đến cho vay tiêu dùng tại Agribank Chi nhánh Đại Lộc trong giai đoạn 2023–2025.

Phương pháp so sánh:

Sử dụng để đối chiếu các chỉ tiêu như dư nợ cho vay tiêu dùng, nợ quá hạn và nợ xấu giữa các năm nhằm nhận diện xu hướng biến động trong giai đoạn nghiên cứu.

Phương pháp phân tích và tổng hợp:

Dựa trên các dữ liệu đã thu thập, tiến hành phân tích nhằm làm rõ thực trạng kiểm soát rủi ro tín dụng trong cho vay tiêu dùng tại chi nhánh, đồng thời tổng hợp kết quả để làm cơ sở đề xuất các giải pháp phù hợp.

5. Bố cục của đề án

Ngoài phần mở đầu và kết luận, đề án gồm ba chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về kiểm soát rủi ro tín dụng trong cho vay tiêu dùng

Chương 2: Thực trạng kiểm soát rủi ro tín dụng trong cho vay tiêu dùng tại Agribank Chi nhánh Đại Lộc.

Chương 3: Giải pháp hoàn thiện kiểm soát rủi ro tín dụng trong cho vay tiêu dùng tại chi nhánh.

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ KIỂM SOÁT RỦI RO TÍN DỤNG TRONG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. TỔNG QUAN VỀ CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1.1. Khái niệm cho vay tiêu dùng

Cho vay tiêu dùng là hình thức ngân hàng hoặc tổ chức tín dụng cấp tín dụng cho khách hàng cá nhân nhằm đáp ứng các nhu cầu chi tiêu và phục vụ đời sống như mua sắm, học tập, y tế, sửa chữa nhà ở...

1.1.2. Đặc điểm cho vay tiêu dùng

Cho vay tiêu dùng có một số đặc điểm nổi bật như sau:

- Đối tượng vay chủ yếu là khách hàng cá nhân
- Quy mô mỗi khoản vay thường không lớn
- Thời hạn vay đa dạng từ ngắn hạn đến dài hạn
- Nguồn trả nợ phụ thuộc chủ yếu vào thu nhập

cá nhân

1.2. KIỂM SOÁT RỦI RO TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.2.1. Rủi ro tín dụng và sự cần thiết của kiểm soát

Rủi ro tín dụng là một trong những loại rủi ro quan trọng nhất trong hoạt động ngân hàng và có ảnh hưởng lớn đến hiệu quả kinh doanh cũng như sự ổn định tài chính của ngân hàng.

1.2.2. Bản chất của kiểm soát rủi ro tín dụng

Kiểm soát rủi ro tín dụng là quá trình ngân hàng áp dụng các biện pháp và quy trình quản lý nhằm nhận diện, theo dõi và hạn chế rủi ro phát sinh trong hoạt động cấp tín dụng. Công tác này được thực hiện xuyên suốt từ trước, trong và sau khi cho vay nhằm kịp thời phát hiện các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của khách hàng để có biện pháp xử lý phù hợp.

1.2.3. Đặc điểm kiểm soát rủi ro tín dụng

Kiểm soát rủi ro tín dụng trong cho vay tiêu dùng có những đặc điểm riêng do đối tượng vay chủ yếu là khách hàng cá nhân và hộ gia đình. Các khoản vay thường có giá trị nhỏ nhưng số lượng khách hàng lớn, nhu cầu vay vốn đa dạng và nguồn trả nợ chủ yếu

phụ thuộc vào thu nhập cá nhân. Vì vậy, ngân hàng cần chú trọng đánh giá khả năng tài chính, mức độ ổn định thu nhập và lịch sử tín dụng của khách hàng nhằm hạn chế rủi ro phát sinh.

1.2.4. Những nội dung cơ bản trong hoạt động kiểm soát rủi ro tín dụng

- a. Né tránh rủi ro:*
- b. Ngăn ngừa rủi ro:*
- c. Giảm thiểu rủi ro:*
- d. Chuyển giao rủi ro :*
- e. Đa dạng hóa danh mục cho vay :*

1.3. TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ KIỂM SOÁT RỦI RO TÍN DỤNG

1.3.1. Cơ cấu dư nợ theo khả năng thu hồi

1.3.2. Tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng.

1.3.3. Tỷ lệ trích lập dự phòng rủi ro tín dụng

1.3.4. Tỷ lệ xóa nợ ròng

**CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KIỂM
SOÁT RỦI RO TÍN DỤNG TRONG CHO VAY
TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP
VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI
NHÁNH ĐẠI LỘC, QUẢNG NAM**

**2.1. BỐI CẢNH CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI
AGRIBANK - CHI NHÁNH ĐẠI LỘC, QUẢNG
NAM**

Agribank - Chi nhánh Đại Lộc hoạt động trên địa bàn 5 xã mới sau khi sắp xếp đơn vị hành chính tại huyện Đại Lộc, tỉnh Quảng Nam. Khu vực này có vị trí thuận lợi khi giáp ranh thành phố Đà Nẵng, tạo điều kiện cho phát triển kinh tế và gia tăng nhu cầu vay vốn của người dân, đặc biệt là nhu cầu vay phục vụ đời sống và tiêu dùng. Điều này giúp chi nhánh mở rộng hoạt động tín dụng nhưng đồng thời cũng đặt ra yêu cầu tăng cường kiểm soát rủi ro tín dụng nhằm đảm bảo hoạt động cho vay an toàn và hiệu quả. Tuy nhiên, hoạt động cho vay tiêu dùng vẫn chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố như biến động kinh tế, lạm phát, thiên tai và sự cạnh tranh ngày càng lớn từ các công ty tài chính và Fintech.

2.2. HOẠT ĐỘNG KIỂM SOÁT RỦI RO TÍN DỤNG TRONG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH ĐẠI LỘC, QUẢNG NAM

2.2.1. Mục tiêu kiểm soát rủi ro tín dụng trong cho vay tiêu dùng tại Agribank - Chi nhánh Đại Lộc, Quảng Nam giai đoạn 2023-2025

Trong giai đoạn 2023–2025, Agribank - Chi nhánh Đại Lộc định hướng phát triển cho vay tiêu dùng theo nguyên tắc “tăng trưởng đi đôi với kiểm soát rủi ro”, vừa mở rộng dư nợ vừa đảm bảo chất lượng tín dụng và an toàn vốn. Chi nhánh tập trung lựa chọn khách hàng có thu nhập ổn định, lịch sử tín dụng tốt, đồng thời đa dạng hóa đối tượng khách hàng và mục đích vay vốn nhằm phân tán rủi ro tín dụng.

2.2.2. Tình hình cho vay tiêu dùng tại Agribank - Chi nhánh Đại Lộc, Quảng Nam giai đoạn 2023-2025

Bảng 2.1. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng tại Agribank - Chi nhánh Đại Lộc giai đoạn 2023–2025

2.2.3. Các biện pháp kiểm soát rủi ro tín dụng trong cho vay tiêu dùng tại Agribank - Chi nhánh Đại Lộc, Quảng Nam

a. Né tránh rủi ro

Bảng 2.2. Thang xếp hạng tín dụng khách hàng cá nhân tại Agribank

b. Ngăn ngừa rủi ro ;

c. Giảm thiểu rủi ro:

Bảng 2.3. Cơ cấu dư nợ cho vay tiêu dùng theo hình thức bảo đảm và kỳ hạn tại Agribank - Chi nhánh Đại Lộc giai đoạn 2023–2025

d. Chuyển giao rủi ro

e. Đa dạng hóa danh mục rủi ro

2.3. KẾT QUẢ KIỂM SOÁT RỦI RO TÍN DỤNG TRONG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH ĐẠI LỘC, QUẢNG NAM

2.3.1. Cơ cấu dư nợ theo khả năng thu hồi trong cho vay tiêu dùng

*Bảng 2.4. Biến động cơ cấu nhóm nợ CVTD tại
Agribank Đại Lộc, Quảng Nam 2023-2025*

2.3.2. Về tỷ lệ nợ xấu trong cho vay tiêu dùng

*Bảng 2.5. Tỷ lệ nợ xấu tín dụng cho vay tiêu dùng của
Agribank Đại Lộc*

2.3.3. Về tỷ lệ trích lập dự phòng trong cho vay tiêu dùng

*Bảng 2.6. Trích lập dự phòng rủi ro tại Agribank Đại
Lộc, Quảng Nam*

2.3.4. Về tỷ lệ xóa nợ ròng

2.4. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ KIỂM SOÁT RỦI RO TÍN DỤNG TRONG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH ĐẠI LỘC, QUẢNG NAM

2.4.1. Những kết quả đạt được

2.4.2. Những hạn chế và nguyên nhân

a. Hạn chế

b. Nguyên nhân:

Nguyên nhân chủ quan:

Nguyên nhân khách quan:

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG KIỂM SOÁT RỦI RO TÍN DỤNG TRONG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH ĐẠI LỘC, QUẢNG NAM

3.1. CĂN CỨ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP

3.1.1. Định hướng phát triển cho vay tiêu dùng tại Agribank - Chi nhánh Đại Lộc, Quảng Nam giai đoạn 2026-2030

3.1.2. Định hướng và mục tiêu kiểm soát rủi ro tín dụng trong cho vay tiêu dùng tại Agribank - Chi nhánh Đại Lộc, Quảng Nam

3.2. GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG KIỂM SOÁT RỦI RO TÍN DỤNG TRONG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH ĐẠI LỘC, QUẢNG NAM

3.2.1. Hoàn thiện quy trình tiếp nhận, sàng lọc hồ sơ vay tiêu dùng ngay từ khâu đầu vào

- Mục tiêu giải pháp:
- Căn cứ đề xuất/cơ sở thực tiễn:

- Nội dung giải pháp:
- Hiệu quả dự kiến:
- Điều kiện tổ chức giải pháp:

3.2.2. Chuẩn hóa công tác thẩm định và xếp hạng tín dụng khách hàng vay tiêu dùng

- Mục tiêu giải pháp:
- Căn cứ đề xuất/cơ sở thực tiễn:
- Nội dung giải pháp:
- Hiệu quả dự kiến:
- Điều kiện tổ chức giải pháp:

3.2.3. Tăng cường kiểm tra, giám sát sau cho vay và cảnh báo sớm nợ nhóm 2

- Mục tiêu giải pháp:
- Căn cứ đề xuất/cơ sở thực tiễn:
- Nội dung giải pháp:
- Hiệu quả dự kiến:
- Điều kiện tổ chức giải pháp:

3.2.4. Nâng cao hiệu quả quản lý tài sản bảo đảm và xử lý nợ có vấn đề

- Mục tiêu giải pháp:
- Căn cứ đề xuất/cơ sở thực tiễn:

- Nội dung giải pháp:
- Hiệu quả dự kiến:
- Điều kiện tổ chức giải pháp:

3.2.5. Mở rộng bảo hiểm ABIC nhằm hỗ trợ giảm thiểu rủi ro tín dụng

- Mục tiêu giải pháp:
- Căn cứ đề xuất/cơ sở thực tiễn:
- Nội dung giải pháp:
- Hiệu quả dự kiến:
- Điều kiện tổ chức giải pháp:

3.2.6. Nâng cao năng lực chuyên môn và ứng dụng công nghệ trong quản lý rủi ro tín dụng

- Mục tiêu giải pháp:
- Căn cứ đề xuất/cơ sở thực tiễn:
- Nội dung giải pháp:
- Hiệu quả dự kiến:
- Điều kiện tổ chức giải pháp:

3.3. KHUYẾN NGHỊ VỚI AGRIBANK

3.3.1. Hỗ trợ nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tín dụng tại chi nhánh

3.3.2. Hỗ trợ ứng dụng công nghệ trong quản lý và cảnh báo rủi ro tín dụng

3.3.3. Hoàn thiện cơ chế quản lý và kiểm soát đối với cho vay tiêu dùng

3.3.4. Tăng cường phối hợp giữa Agribank và ABIC trong hỗ trợ xử lý rủi ro tín dụng

KẾT LUẬN

Trong những năm gần đây, hoạt động cho vay tiêu dùng tại Agribank Chi nhánh Đại Lộc có sự tăng trưởng tương đối ổn định, góp phần đáp ứng nhu cầu vốn phục vụ đời sống, sản xuất kinh doanh và tiêu dùng của người dân trên địa bàn. Song song với việc mở rộng dư nợ, chi nhánh vẫn duy trì được chất lượng tín dụng tương đối tốt khi tỷ lệ nợ xấu được kiểm soát ở mức thấp và phần lớn các khoản vay thuộc nhóm nợ đủ tiêu chuẩn.

Tuy nhiên, qua quá trình nghiên cứu thực tế cho thấy công tác kiểm soát rủi ro tín dụng trong cho vay tiêu dùng tại chi nhánh vẫn còn một số hạn chế nhất định. Số lượng khách hàng vay vốn ngày càng tăng trong khi số lượng cán bộ tín dụng còn hạn chế đã tạo áp lực lớn trong công tác thẩm định, kiểm tra sau cho vay và quản lý nợ. Bên cạnh đó, một số khách hàng có thu nhập chưa ổn định, phát sinh dư nợ tại nhiều tổ chức tín dụng hoặc chậm trả trong quá trình vay vốn cũng làm gia tăng nguy cơ phát sinh nợ quá hạn và nợ xấu tại chi nhánh.

Trên cơ sở phân tích thực trạng hoạt động kiểm soát rủi ro tín dụng tại Agribank Chi nhánh Đại Lộc giai đoạn 2023–2025, đề án đã đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả kiểm soát rủi ro tín dụng trong cho vay tiêu dùng. Các giải pháp tập trung vào việc hoàn thiện công tác tiếp nhận và sàng lọc hồ sơ vay vốn ngay từ đầu, chuẩn hóa công tác thẩm định và đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng, tăng cường kiểm tra và giám sát sau cho vay, nâng cao hiệu quả quản lý tài sản bảo đảm và xử lý nợ có vấn đề, mở rộng bảo hiểm ABIC nhằm hỗ trợ giảm thiểu rủi ro tín dụng, đồng thời nâng cao năng lực chuyên môn và ứng dụng công nghệ trong quản lý khách hàng vay vốn.

Ngoài ra, đề án cũng đưa ra một số khuyến nghị đối với Agribank cấp trên nhằm hỗ trợ chi nhánh nâng cao hiệu quả quản trị rủi ro tín dụng thông qua việc tăng cường đào tạo nhân sự, hỗ trợ ứng dụng công nghệ, hoàn thiện cơ chế quản lý cho vay tiêu dùng và phối hợp tốt hơn với ABIC trong công tác xử lý rủi ro tín dụng.

Trong thời gian tới, để hoạt động cho vay tiêu dùng phát triển an toàn và bền vững, Agribank Chi nhánh Đại Lộc cần tiếp tục nâng cao chất lượng kiểm soát rủi ro tín dụng, tăng cường quản lý khoản vay sau giải ngân và chủ động ứng dụng công nghệ trong công tác quản lý khách hàng. Đồng thời, chi nhánh cũng cần thực hiện nghiêm các quy định của Ngân hàng Nhà nước và Agribank nhằm đảm bảo hoạt động tín dụng phát triển ổn định, an toàn và hiệu quả trong điều kiện cạnh tranh ngày càng cao hiện nay.