**TÓM TẮT**

Đứng trước viễn cảnh cạnh tranh gay gắt như vậy, Tập đoàn bưu chính Viễn thông Việt Nam nói chung, VNPT Bắc Giang nói riêng, luôn phải đặt cho mình câu hỏi: Làm sao để giữ vững được vị thế cạnh tranh, làm sao để gia tăng khách hàng mở rộng thị phần, làm thế nào để giữ chân khách hàng…? Như vậy, để tồn tại, phát triển và nâng cao năng lực cạnh tranh với các doanh nghiệp khác trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ Internet, VNPT Bắc Giang cần phải thay đổi, xây dựng chiến lược hợp lý và phải có giải pháp phát triển dịch vụ lâu dài, phù hợp với thực tiễn xã hội thì mới có lợi thế cạnh tranh so với các doanh nghiệp khác. Trước tình hình như vậy, tác giả chọn đề tài ***“Chất lượng dịch vụ Internet cáp quang của VNPT tại tỉnh Bắc Giang”*** để làm đề tài nghiên cứu nhằm đóng góp một phần ý tưởng nhỏ của mình nhằm mục đích nâng cao chất lượng dịch vụ Internet trên địa bàn Bắc Giang trong thời gian tới.

Chương 1 là hệ thống lại cơ sở lý luận liên quan đến chất lượng dịch vụ, các mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ và nêu ra khái niệm cũng như các đặc điểm của dịch vụ internet. Trong chương sẽ nêu rõ một số yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ internet. Nội dung chương 1 đã trình bày đầy đủ về mặt cơ sở lý luận để làm nền tảng cho việc nghiên cứu ở chương 2.

Chương 2 tác giả đã tập trung vào nghiên cứu thực trạng chất lượng dịch vụ internet của VNPT địa bàn Bắc Giang. Nhìn chung, chương 2 đề án đã trình bày được những vấn đề quan trọng như: Giới thiệu sơ lược về VNPT đia bàn Bắc Giang, dựa trên mô hình đề xuất và các giả thiết nghiên cứu, tác giả tiến hành đánh giá thống kê mô tả, thực hiện các kiểm định sự phù hợp của mô hình và các nhân tố. Đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ internet của VNPT địa bàn Bắc Giang. Nội dung chương cũng đi sâu vào phân tích và đánh giá ảnh hưởng của môi trường tới hoạt động kinh doanh của VNPT địa bàn Bắc Giang, thực trạng phát triển dịch vụ Internet tại VNPT địa bàn Bắc Giang. Đồng thời chỉ ra và nêu rõ nguyên nhân của những hạn chế tồn tại còn tồn tại để từ đó đề ra những giải pháp có tính khả thi và khoa học ở chương 3.

Chương 3 đề tài đã đưa ra được những giải pháp thiết thực để hoàn thiện công tác nâng cao chất lượng dịch vụ internet cáp quảng của VNPT tại tỉnh Bắc Giang. Các giải pháp đưa ra có sự bổ trợ, tác động lẫn nhau và cùng ảnh hưởng đến việc hoàn thành mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ internet cáp quang của VNPT tại tỉnh Bắc Giang.