

Hà Nội, ngày tháng năm 2024

**BÁO CÁO CHỈNH SỬA, HOÀN THIỆN LUẬN VĂN/ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ
THEO YÊU CẦU CỦA HỘI ĐỒNG ĐÁNH GIÁ**

Họ và tên: TRẦN MỸ HẠNH

Mã HV: CH310166

Người hướng dẫn: TS. Đào Anh Tuấn

Ngành/CTĐT: Tài chính Ngân hàng

Tên đề tài luận văn/đề án tốt nghiệp: Nâng cao chất lượng dịch vụ tại Trung tâm hỗ trợ khách hàng – Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam (Vietcombank)

Căn cứ quyết nghị tại buổi họp ngày 28 tháng 09 năm 2024 của Hội đồng đánh giá đề án tốt nghiệp thạc sĩ (được thành lập theo Quyết định số 967/QĐ-ĐHKTQD ngày 30/08/2024 của Hiệu trưởng Trường Đại học Kinh tế Quốc dân), học viên đã chỉnh sửa, hoàn thiện đề án tốt nghiệp theo các nội dung như sau:

STT	Yêu cầu bổ sung, sửa chữa của Hội đồng đánh giá	Nội dung học viên đã chỉnh sửa, bổ sung hoặc giải trình lý do nếu muốn bảo lưu ý kiến ban đầu	Thể hiện trong luận văn/đề án tốt nghiệp
1	Bổ sung mục và nội dung nghiên cứu về vai trò, sự cần thiết phải nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ KH của NHTM	Học viên đã chỉnh sửa theo ý kiến hội đồng	Trang 7 đến trang 9
2	Trích dẫn văn bản quy phạm pháp luật cần đầy đủ, chính xác	Học viên đã chỉnh sửa theo ý kiến hội đồng	Toàn bài
3	Bổ sung đơn vị tính tại các bảng	Học viên đã chỉnh sửa theo ý kiến hội đồng	Toàn bài
4	Cần khái quát được ý chính từng mục, nội dung của kết quả, hạn chế và nguyên nhân tại mục 2.4	Học viên đã chỉnh sửa theo ý kiến hội đồng	Trang 38 đến trang 42
5	Bổ sung mục 3.4 lộ trình và điều kiện triển khai các giải pháp	Do dung lượng đề án yêu cầu từ 40-50 trang nên bổ sung mục 3.4 sẽ làm kéo dài dung lượng vượt quá giới hạn cho phép. Học viên bổ sung ngắn gọn tại các giải pháp mục 3.2	Trang 44 đến trang 51
6	Bổ sung kết luận/tiểu kết khi kết thúc mỗi phần	Học viên đã chỉnh sửa theo ý kiến hội đồng	Toàn bài

7	Rà soát và chỉnh sửa lỗi chính tả, trình bày	Học viên đã rà soát chỉnh sửa theo hội đồng	Toàn bài
8	Rà soát lại việc trích dẫn các tài liệu, văn bản tham chiếu	Học viên đã rà soát chỉnh sửa theo hội đồng	Toàn bài

Giáo viên hướng dẫn
(Ký và ghi rõ họ tên)



TS. Đào Anh Tuấn

Học viên
(Ký và ghi rõ họ tên)



Trần Mỹ Hạnh