# TÓM TẮT ĐỀ ÁN

Sau đại dịch COVID-19, nền kinh tế dần hồi phục và phát triển hơn. Các doanh nghiệp một lần nữa phải tập trungphát huy được lợi thế cạnh tranh, năng lực khác biệt trong việc cung cấp các dịch vụ, và sản phẩm nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách hàng. Điều đó thể hiện qua chất lượng của sản phẩm, dịch vụ mà doanh nghiệp/ tổ chức đang cung cấp. Bên cạnh đó, trong những năm gần đây, Việt Nam là một trong những nước phát triển và thu hút các doanh nghiệp nước ngoài đầu tư, hợp tác trên nhiều lĩnh vực. Là một trong những công ty thương mại cung cấp dịch vụ gia công quy trình kinh doanh và gia công phần mềm, công ty TNHH MTV Tek Experts vẫn còn những hạn chế trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ của mình để có thể cạnh tranh với các doanh nghiệp cùng cung cấp dịch vụ tương tự. Thực trạng trên đòi hỏi công ty TNHH MTV Tek Experts cần có những đổi mới, chiến lược mới nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của mình. Xuất phát từ những lý do trên, tác giả đã lựa chọn đề tài “**Nâng cao chất lượng dịch vụ của Công ty TNHH MTV Tek Experts**” là đề tài cho đề án tốt nghiệp thạc sĩ của mình.

Để thực hiện được đề án này, tác giả đã nghiên cứu dựa trên nhiều nguồn tài liệu khác nhau về lý thuyết dịch vụ, chất lượng dịch vụ và mô hình, tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ như những đề tài luận văn thạc sĩ trước đây, các website, và bài báo. Các dữ liệu và thông tin mà tác giả thu thập đều được phân tích và đánh giá cẩn thận. Đồng thời dựa vào kết quả có được, tác giả rút ra được kết luận và đề xuất một số giải pháp để nâng cao chất lượng dịch vụ của công ty. Đề án hoàn thành sẽ giúp cho Công ty TNHH MTV Tek Experts Việt Nam nói riêng và các công ty/ doanh nghiệp thương mại nói chung nhìn nhận lại thực trạng chất lượng dịch vụ mà công ty đang cung cấp tới khách hàng, những tiêu chí đánh giá quan trọng và mức độ hài lòng của khách hàng. Thông qua một số giải pháp được đề xuất, tác giả hi vọng sẽ góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ của công ty, và hơn hết và nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng.

Về phương pháp nghiên cứu, đề án sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính, và một số phương pháp cụ thể trong kinh tế như phương pháp thống kê, phương pháp so sánh, phương pháp phân tích và tổng hợp, phương pháp suy diễn và quy nạp... Đồng thời, tác giả thu thập dữ liệu từ thông tin sơ cấp và thông tin thứ cấp bao gồm tài liệu, báo cáo, các thông tin liên quan đến quá trình hình thành và hoạt động của công ty và kết quả khảo sát đã được thực hiện bởi đội ngũ quản lý, lãnh đạo của công ty TNHH MTV Tek Experts.

Ngoài phần mở đầu và kết luận, đề án có kết cấu 3 chương như sau:

Chương 1 trình bày cơ sở lý luận về dịch vụ và chất lượng dịch vụ của một doanh nghiệp. Dịch vụ là một hoạt động có chủ đích nhằm đáp ứng nhu cầu nào đó của con người. Còn chất lượng dịch vụ là những gì mà khách hàng sử dụng sản phẩm/ dịch vụ có thể cảm nhận được. Phần cuối của chương trình bày về mô hình và tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ của một doanh nghiệp, trong đó tác giả tập trung phân tích mô hình SERQUAL của Parasuraman (1988) gồm 5 tiêu chí: độ tin cậy, khả năng đáp ứng, năng lực phục vụ, sự đồng cảm và phương tiện hữu hình.

Chương 2 của đề án trình bày những thông tin cơ bản về công ty TNHH MTV Tek Experts và đặc điểm loại hình dịch vụ của công ty. Chương 2 đi sâu vào phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ của Công ty dựa trên 5 tiêu chí gồm độ tin cậy, khả năng đáp ứng, năng lực phục vụ, sự đồng cảm và phương tiện hữu hình qua đánh giá của khách hàng sử dụng dịch vụ của công ty. Cuối chương, tác giả chỉ ra được thành công, hạn chế và nguyên nhân của hạn chế về thực trạng chất lượng dịch vụ của công ty TNHH MTV Tek Experts.

Chương 3 là những đề xuất định hướng và giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của công ty trong thời gian tới. Tác giả đã đề xuất một số giải pháp như tăng cường tính bảo mật thông tin; nâng cao ý thức trách nhiệm và năng lực làm việc của đội ngũ nhân viên; nâng cấp trang thiết bị, cơ sở vật chất của công ty và tăng khả năng cạnh tranh thông qua việc nắm bắt nhu cầu của khách hàng.

Do có sự hạn chế về mặt thời gian, năng lực và trình độ chuyên môn, tác giả chỉ tập trung vào phân tích 5 tiêu chí gồm độ tin cậy, khả năng đáp ứng, năng lực phục vụ, sự đồng cảm và phương tiện hữu hình của mô hình SERVQUAL. Đồng thời, đề án trình bày ngắn gọn trong hơn 50 trang chưa thể mô tả hết thực trạng chất lượng dịch vụ cũng như các giải pháp để nâng cao chất lượng dịch vụ của công ty. Vì vậy, nếu có cơ hội tiếp tục triển khai đề án, tác giả sẽ giải quyết những vấn đề tồn đọng này như mở rộng mô hình và tiêu chí đánh giá, và kiến nghị thêm các giải pháp để nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm đem lại nhiều giá trị thực tiễn cho công ty TNHH MTV Tek Experts nói riêng và cho các công ty/ doanh nghiệp thương mại nói chung.