

Hà Nội, ngày 10 tháng 12 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: Trịnh Ngọc Linh

Mã HV: CH311028

Người hướng dẫn: GS.TS Nguyễn Việt Lâm & TS. Vũ Hoàng Linh

Ngành/CTĐT: Marketing

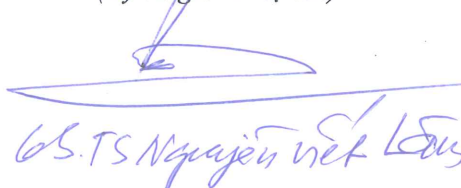
Tên đề tài luận văn/đề án tốt nghiệp: **Đánh giá chất lượng dịch vụ thẻ tín dụng tại ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBANK)**

Căn cứ quyết nghị tại buổi họp ngày 04/12/2024 của Hội đồng đánh giá luận văn/đề án tốt nghiệp thạc sĩ (được thành lập theo Quyết định số 1389/QĐ-ĐHKQTĐ ngày 18/11/2024 của Hiệu trưởng Trường Đại học Kinh tế Quốc dân), học viên đã chỉnh sửa, hoàn thiện luận văn/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 (ghi rõ số dòng, số trang)
1	Luận giải rõ ràng hơn lý do lựa chọn đề tài, tập trung vào vị trí của VPBank trên thị trường thẻ tín dụng, chất lượng dịch vụ...	Bổ sung thêm khía cạnh tăng trưởng dịch vụ thẻ tín dụng, vị thế của VPBank và so sánh với một số ngân hàng dẫn đầu	Dòng thứ 13, trang 2, phần Mở đầu.
2	Làm rõ lý do tại sao cần phải thực hiện phỏng vấn chuyên sâu chỉ tập trung vào nhà quản trị mà không phải là khách hàng	Lý do nội dung phỏng vấn chỉ tập trung vào các nhà quản trị: Vì trên thực tế, việc đo lường và đánh giá chất lượng dịch vụ sẽ do chính những nhà quản lý tại VPBank đưa ra để đảm bảo phù hợp với đặc trưng của ngân hàng. Đồng thời, có thể dễ dàng đo lường, đánh giá và kiểm định kết quả.	Phần mở đầu: mục 4.1. Phương pháp thu thập dữ liệu, phần phỏng vấn chuyên sâu. Dòng 15 trang 4
3	Cần làm rõ hơn các tiêu chí đánh giá từng khía cạnh chất lượng dịch vụ để đảm bảo phản ánh đúng yếu tố cần đo.	Các tiêu chí này đã được tác giả trình bày ở đầu các tiêu mục của 5 yếu tố thuộc thang đo SERVPERF	Chương 1: Thể hiện tại đoạn văn đầu tiên của các tiêu mục từ 1.3.2.1 cho tới 1.3.2.5
4	Các giải pháp đưa ra cần bám sát vào các hạn chế, chiến lược, mục tiêu của doanh nghiệp	Trước mỗi giải pháp, tác giả đã trình bày nội dung: "Cơ sở đề xuất giải pháp". Theo đó, nội dung này sẽ tổng hợp từ hạn chế đã chỉ ra ở chương 2, kết hợp với mục tiêu chiến lược và định hướng phát triển của VPBank	Chương 3: Thể hiện ở các tiêu mục 3.2.1 cho tới 3.2.5, trong đó, ở mỗi tiêu mục đều có tiêu mục con là: Cơ sở đề xuất giải pháp
5	Rà soát một cách cẩn thận cách thức trình bày, lỗi chính tả, câu từ	Đã chỉnh sửa một số lỗi sai gặp phải.	Toàn bộ văn bản.

**Giáo viên hướng dẫn**

(Ký và ghi rõ họ tên)

  
GS.TS Nguyễn Việt Lâm

**Học viên**

(Ký và ghi rõ họ tên)

  
Trịnh Ngọc Linh