

Hà Nội, ngày 18 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: Nguyễn Thị Loan

Mã HV: CH311033

Người hướng dẫn: TS. Phạm Hương Thảo

Ngành/CTĐT: Thạc sĩ QUẢN TRỊ KINH DOANH

Tên đề tài luận văn/đề án tốt nghiệp: *Chất lượng dịch vụ tại công ty TNHH Thương mại và Dịch vụ Công nghệ số Tiên Phong*

Căn cứ quyết nghị tại buổi họp ngày 05 tháng 12 năm 2024 của Hội đồng đánh giá luận văn/đề án tốt nghiệp thạc sĩ (được thành lập theo Quyết định số 1395/QĐ-ĐHKQTĐ ngày 18 tháng 11 năm 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	Tóm tắt kết quả nghiên cứu gói gọn trong 1 trang A4	CHV đã rà soát chỉnh sửa nội dung về 1 trang A4	Trang viii
2	Lời mở đầu: chỉnh sửa phạm vi về thời gian, giải pháp cần đề xuất cho thời gian dài hơn là chỉ 2024	CHV đã điều chỉnh phạm vi thời gian phù hợp	Trang 3
3	Lời mở đầu: tách bạch giữa phương pháp xử lý dữ liệu sơ cấp và thứ cấp	CHV đã điều chỉnh, viết bổ sung để tách bạch giữa phương pháp xử lý dữ liệu sơ cấp và thứ cấp	Trang 3-4
4	Chi tiết hơn phương pháp xử lý số liệu thứ cấp trong bài	CHV đã điều chỉnh, viết bổ sung bảng số liệu thứ cấp ở mục 2.3.3	Trang 36
5	Chương 1: Không cần nêu ưu điểm, nhược điểm của mô hình SERVQUAL	CHV đã loại bỏ phần ưu điểm, nhược điểm của mô hình SERVQUAL	Trang 9

Nguyễn Thị Loan

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)
6	Chương 2: Mục 2.2 cần thống nhất đối tượng phỏng vấn là ai, cụ thể hoá chuyên gia là ai	CHV đã rà soát và điều chỉnh đối tượng phỏng vấn	Trang 20
7	Bảng 1.1 và 2.2 chỉnh sửa thành mô hình SERVPERF	CHV đã chỉnh sửa tên Bảng 1.1 và 2.2 như yêu cầu	Trang 10, 20
8	Rà soát lại giải pháp 3.2.4 khi hạn chế về kiến thức nhưng giải pháp về tạo động lực	CHV đã bổ sung thêm giải pháp về nâng cao năng lực đội ngũ nhân viên kinh doanh	Trang 45

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

TS. Phạm Hương Thảo

Học viên
(Ký và ghi rõ họ tên)

Nguyễn Thị Loan