TÓM TẮT NỘI DUNG

Đề tài nghiên cứu " Chất lượng dịch vụ Internet cáp quang tại Trung tâm Kinh doanh VNPT – Bắc Giang " là một nghiên cứu cụ thể tại Trung tâm Kinh doanh VNPT – Bắc Giang với mục tiêu đề xuất các giải pháp tăng cường chất lượng dịch vụ Internet cáp quang. Một số nội dung trong đề án được nêu và làm rõ:

Tại Chương 1 về Cơ sở lý luận, tác giả đã nêu ra một số khái niệm có liên quan về dịch vụ, chất lượng dịch vụ, dịch vụ Internet cáp quang, chất lượng dịch vụ Internet cáp quang và bao gồm các khái niệm và mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ của Parasuraman et al. 1985. ,Philip Kotler and Gary Armstrong, 2002 và Chất lượng dịch vụ là sự cảm nhận của khách hàng Mô hình SERVPERF của Cronin and Taylor, 1992 .

Chương 2 về Thực trạng chất lượng dịch vụ Internet cáp quang tại Trung tâm Kinh doanh VNPT – Bắc Giang, tác giả đưa ra cái nhìn tổng quan về quá trình phát triển, cơ cấu tổ chức và tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của công ty giai đoạn 2019 - 2023. Đề án đã tiến hành phân tích và đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ Internet cáp quang thông qua việc xử lý dữ liệu sơ cấp và dữ liệu thứ cấp và kết quả 300 phiếu khảo sát khách hàng từ đó rút ra những đánh giá chung về kết quả đạt được, hạn chế cùng các nguyên nhân của hạn chế.

Chương 3, từ những hạn chế và nguyên nhân của hạn chế được chỉ ra tại chương 2, tác giả đề xuất giải pháp cải thiến, hoàn thiện và nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ Internet cáp quang tại doanh nghiệp. Có các kiến nghị đối với Tổng công ty và cơ quan nhà nước trên địa bàn.

Kết quả từ đề án sẽ cung cấp cái nhìn sâu sắc về thực trạng và nguyên nhân gây ảnh hưởng chất lượng dịch vụ Internet cáp quang tại Trung tâm Kinh doanh VNPT – Bắc Giang, đề xuất các giải pháp nhằm tăng cường, nâng cao chất lượng dịch vụ Internet cáp quang , góp phần vào sự phát triển bền vững của doanh nghiệp trong giai đoạn sau này.