

TRƯỜNG ĐẠI HỌC .....

**ĐỀ CƯƠNG CHUYÊN ĐỀ TỐT NGHIỆP**

**Ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**Tên đề tài:**

*Chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn của khách hàng đối với  
Dịch vụ vận chuyển hành khách bằng Đường sắt  
của Công ty TNHH một thành viên Dịch vụ Du lịch Đường sắt Nam Đồng*

**Giảng viên hướng dẫn: .....**

**Sinh viên thực hiện: .....**

**Hà Nội - 2015**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC.....**

**ĐỀ CƯƠNG CHUYÊN ĐỀ TỐT NGHIỆP QUẢN TRỊ KINH DOANH**

Ngành

: Quản trị kinh doanh

Ngày giao chuyên đề :

Ngày nộp chuyên đề:

**Tên đề tài: Chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn của khách hàng đối với dịch vụ vận chuyển hành khách bằng đường sắt của Công ty TNHH một thành viên dịch vụ du lịch đường sắt Nam Đồng**

Sinh viên thực hiện : .....

**Ngày sinh** : .....

**Lớp** : .....

**Khoa** : .....

Giảng viên hướng dẫn: TS Nguyễn Bình Minh

Đơn vị : Bộ Môn Marketing – Đại học.....

## ĐỀ CƯƠNG CHUYÊN ĐỀ TỐT NGHIỆP

**Tên đề tài : Chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn của khách hàng đối với dịch vụ vận chuyển hành khách bằng đường sắt của Công ty TNHH một thành viên dịch vụ du lịch đường sắt Nam Đồng**

Chuyên ngành : Quản trị kinh doanh

Thời gian thực hiện : Từ ngày đến

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Sự thỏa mãn của khách hàng đã được nghiên cứu ở nhiều nước trên thế giới và Việt Nam. Nhiều mô hình về sự hài lòng của khách hàng cũng đã được phát triển và đề xuất nhiều nhân tố tác động tới sự thỏa mãn, ví dụ: giá, đặc điểm khách hàng, sự mong đợi của khách hàng, hình ảnh thương hiệu, chất lượng cảm nhận... Tuy nhiên, hiện nay chưa có nhiều nghiên cứu về chất lượng dịch vụ vận chuyển khách hàng bằng đường sắt đặc biệt là tại Việt Nam.

Trong thời gian qua, xuất phát từ thực tiễn, vấn đề về chất lượng dịch vụ vận chuyển khách hàng của Công ty TNHH một thành viên dịch vụ du lịch đường sắt Nam Đồng gặp phải một số phản ánh của khách hàng là các Hãng Lữ hành quốc tế có thường xuyên vận chuyển hành khách đi du lịch tại Việt Nam bằng đường sắt.

Chính vì vậy, xuất phát từ vấn đề nghiên cứu cũng như vấn đề thực tiễn, tác giả lựa chọn đề tài ***“Chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn của khách hàng đối với dịch vụ vận chuyển hành khách bằng đường sắt của Công ty TNHH một thành viên dịch vụ du lịch đường sắt Nam Đồng”*** cho chuyên đề tốt nghiệp của mình.

### 2. Mục đích nghiên cứu của đề tài

- Tổng hợp cơ sở lý thuyết về chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn của khách hàng
- Đánh giá chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn của khách hàng đối với dịch vụ vận chuyển hành khách bằng đường sắt của công ty TNHH một thành viên dịch vụ du lịch đường sắt Nam Đồng.
- Đề ra giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn của khách hàng đối với dịch vụ vận chuyển hành khách bằng đường sắt của công ty TNHH một thành viên dịch vụ du lịch đường sắt Nam Đồng.

### 3. Phương pháp nghiên cứu:

Nghiên cứu này kết hợp phương pháp nghiên cứu định lượng và phương pháp nghiên cứu định tính.

#### **4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

- Chủ thể: chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn của khách hàng
- Khách thể: Chất lượng dịch vụ vận chuyển hành khách của Công ty TNHH một thành viên dịch vụ du lịch đường sắt Nam Đồng.
- Thời gian tiến hành nghiên cứu dự kiến: .....
- Phạm vi nghiên cứu:.....
- Đối tượng tiến hành khảo sát: các Hãng Lữ hành, các Đại lý tour là đối tác của Công ty TNHH một thành viên dịch vụ du lịch đường sắt Nam Đồng.

#### **4. Nội dung nghiên cứu**

##### **Chương 1: Giới thiệu về nghiên cứu**

- 1.1 Lý do chọn đề tài
- 1.2. Mục tiêu nghiên cứu
- 1.3 Câu hỏi nghiên cứu
- 1.4 Đối tượng, phạm vi nghiên cứu
- 1.5 Kết cấu chuyên đề

##### **Chương 2: Cơ sở lý thuyết về chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn của khách hàng**

- 2.1 Định nghĩa dịch vụ, chất lượng dịch vụ, chất lượng dịch vụ vận tải
- 2.2 Các đặc điểm của dịch vụ và dịch vụ vận tải
- 2.4 Các mô hình chất lượng dịch vụ
- 2.5 Sự thỏa mãn của khách hàng
- 2.6 Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn của khách hàng

##### **Chương 3: Phương pháp nghiên cứu**

- 3.1 Qui trình nghiên cứu
- 3.2 Xây dựng thang đo năng lực cán bộ thanh tra
- 3.3 Phương pháp phân tích và xử lý số liệu

##### **Chương 4: Thực trạng chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn của khách hàng đối với dịch vụ vận chuyển hành khách tại công ty TNHH dịch vụ du lịch đường sắt Nam Đồng**

- 4.1 Giới thiệu về công ty TNHH một thành viên dịch vụ du lịch đường sắt Nam Đồng
- 4.2 Đánh giá chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn của khách hàng đối với dịch vụ vận chuyển hành khách của công ty TNHH một thành viên dịch vụ du lịch đường sắt Nam Đồng

##### **Chương 5: Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn của khách hàng**

- 5.1 Giải pháp nguồn nhân lực
- 5.2 Giải pháp đối với các phương tiện hữu hình
- 5.3 Giải pháp marketing
- 5.4 Một số giải pháp khác

### 5. Tài liệu tham khảo:

- Philip Kotler(2003), Quản trị Marketing, Nhà xuất bản Thống Kê.
- Lưu Văn Nghiêm (2008), Marketing dịch vụ, Nhà Xuất Bản Đại Học Kinh Tế Quốc Dân.

### 6. Dự kiến kế hoạch thực hiện:

TT	Các nội dung, công việc chủ yếu cần được thực hiện (các mốc đánh giá chủ yếu)	Thời gian (bắt đầu, kết thúc)	Ghi chú
1	Thu thập tài liệu, số liệu có liên quan		
2	Chương 1.....		
3	Chương 2.....		
...	....		
...	Hoàn thiện, đóng quyển. Chuẩn bị bảo vệ chuyên đề		

### 7. Các cơ quan, đơn vị cần liên hệ:

1.Trường .....

2. Công ty .....

.....

### 8. Điều kiện thực hiện đề tài:

Hà Nội, ngày ..... tháng ..... năm .....