

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC LƯƠNG THẾ VINH**



**VŨ ANH SINH**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI**  
**CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ SDG**

**Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh**

**Mã số: 8.34.01.01**

**TÓM TẮT ĐỀ ÁN THẠC SĨ**  
**QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**Nam Định, tháng 10 năm 2025**

**CÔNG TRÌNH ĐƯỢC HOÀN THÀNH TẠI  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC LƯƠNG THẾ VINH**

**Người hướng dẫn khoa học: TS. ĐẶNG NGỌC VIỆT**

**Phản biện : TS CHU THẾ MÙU**

Đề án tốt nghiệp được bảo vệ trước Hội đồng chấm đề án tốt nghiệp Thạc sĩ Quản trị kinh doanh tại Trường đại học Lương Thế Vinh vào ngày 29 tháng 09 năm 2025.

Có thể tìm hiểu đề án tại:

- Bộ phận Sau đại học, Trường đại học Lương Thế Vinh
- Thư viện Trường đại học Lương Thế Vinh

## I. PHẦN MỞ ĐẦU

**1. Tên đề tài:** “*Nâng cao chất lượng dịch vụ tại Công ty Cổ phần đầu tư SDG*”

**2. Mục tiêu nghiên cứu**

### **2.1. Mục tiêu chung**

Nghiên cứu thực trạng chất lượng dịch vụ và phân tích các yếu tố ảnh hưởng, tìm ra các hạn chế và nguyên nhân hạn chế; từ đó, nhằm đề xuất những giải pháp nâng cao chất lượng *dịch vụ tại Công ty Cổ phần đầu tư SDG* trong những năm tới.

### **2.2. Mục tiêu cụ thể**

- Góp phần hệ thống hóa lý luận và thực tiễn về
- Đánh giá thực trạng, phân tích các yếu tố ảnh hưởng tìm ra các hạn chế và nguyên nhân hạn chế đến nâng cao chất lượng *dịch vụ tại Công ty Cổ phần đầu tư SDG* giai đoạn 2022-2024.
- Đề xuất giải pháp nhằm nâng cao chất lượng *dịch vụ tại Công ty Cổ phần đầu tư SDG* đến năm 2028.

## **3. Phương pháp nghiên cứu**

### **Phương pháp nghiên cứu**

#### **3.1. Phương pháp thu thập số liệu**

a) Nguồn dữ liệu thứ cấp

Tiếp cận các số liệu thứ cấp bao gồm:

Số liệu thứ cấp được thu thập từ các báo cáo thống kê, tạp chí, bài báo, các trang web để giới thiệu tổng quan về địa bàn nghiên cứu, tình hình hoạt động của Công ty Cổ phần đầu tư SDG

Số liệu thứ cấp của Công ty Cổ phần đầu tư SDG được thu thập từ năm 2023 – 2025 bao gồm: những thành tựu đã đạt được từ khi thành lập đến nay, kết quả hoạt động kinh doanh của Công ty Cổ phần đầu tư SDG, thống kê phân loại khách hàng mục tiêu.

b) Thu số liệu sơ cấp

❖ **Đối tượng phỏng vấn**

❖ **Phương pháp chọn mẫu**

Đề tài chọn phương pháp chọn mẫu phi xác suất theo kiểu thuận tiện, phỏng vấn trực tiếp 100 khách hàng đến đăng ký dịch vụ tư vấn và trang trí nội thất tại Công ty Cổ phần đầu tư SDG.

Gồm có 4 phần là phần quản lý, phần sàng lọc, phần nội dung chính, và phần thông tin cá nhân. Trong phần nội dung chính, các đáp viên được hỏi để lựa chọn mức độ đồng ý đối với những phát biểu được đánh giá bằng thang đo Likert 5 mức độ về đo lường chất lượng dịch vụ.

- Thang đo chất lượng dịch vụ siêu thị bao gồm 6 nhân tố: Phương tiện hữu hình, hàng hóa, độ tin cậy, nhân viên phục vụ, chính sách tiêu dùng và giải quyết khiếu nại được đo lường bằng 34 biến quan sát.

- Thang đo sự hài lòng về chất lượng dịch vụ được đo lường bằng 3 biến quan sát.

#### **3.2. Phương pháp phân tích số liệu**

Sử dụng phương pháp so sánh số tương đối tuyệt đối, biểu đồ, thống kê mô

tả: thống kê mô tả là phương pháp có liên quan đến việc thu thập số liệu, tóm tắt, trình bày, tính toán và mô tả các đặc trưng khác nhau để phản ánh một cách tổng quát các đối tượng nghiên cứu.

## II. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Bên cạnh những kết quả đạt được. Đề án đã phát hiện một số hạn chế và nguyên nhân gây lên hạn chế về chất lượng dịch vụ tại Công ty Cổ phần đầu tư SDG giai đoạn 2022-2024 trong giai đoạn 2022 - 2024.

### 2.1. Hạn chế

Thứ nhất: Đôi khi việc phản hồi các thắc mắc hoặc yêu cầu thay đổi từ phía khách hàng chưa thật sự nhanh chóng và kịp thời. Đặc biệt, trong giai đoạn thi công, điều này có thể gây ra một số bất tiện và lo lắng cho khách hàng.

Thứ hai: Quản lý tiến độ dự án: Mặc dù có quy trình, một số dự án thi công lớn vẫn có thể gặp phải tình trạng trễ tiến độ nhỏ do các yếu tố khách quan hoặc việc điều phối nội bộ chưa thực sự tối ưu.

Thứ ba: Chính sách hậu mãi và bảo hành: Các chính sách bảo hành, bảo trì sau bàn giao đôi khi chưa được truyền đạt rõ ràng ngay từ đầu, hoặc quá trình xử lý yêu cầu bảo hành còn mất thời gian, ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng.

Thứ tư: Ứng dụng công nghệ mới còn hạn chế: Mặc dù đã sử dụng phần mềm thiết kế 3D, việc ứng dụng sâu hơn các công nghệ tiên tiến như thực tế ảo(VR) để khách hàng trải nghiệm không gian trước khi thi công, hoặc các giải pháp quản lý dự án số hoá để khách hàng theo dõi trực tiếp còn hạn chế.

Thứ năm: Khả năng xử lý phát sinh chi phí chưa minh bạch: Trong một số trường hợp, chi phí phát sinh ngoài dự kiến có thể xảy ra do thay đổi yêu cầu từ khách hàng hoặc yếu tố bất khả kháng nhưng việc trao đổi và quản lý các phát sinh này đôi khi chưa đủ minh bạch hoặc được thông báo kịp thời cho khách hàng.

Thứ sáu: Không đảm bảo thời gian cam kết:

- Trễ hẹn giao hàng và lắp đặt: Đây là một vấn đề phổ biến khiến khách hàng phải chờ đợi, ảnh hưởng đến lịch trình cá nhân và gây sự khó chịu, thậm chí thiệt hại về tài chính nếu họ phải sắp xếp lại công việc hoặc các hạng mục thi công khác.

- Thời gian xử lý yêu cầu kéo dài: Từ khâu tư vấn ban đầu, lập dự toán đến khi bắt đầu sản xuất hay triển khai dịch vụ, các mốc thời gian thường bị kéo dài hơn dự kiến, gây mất kiên nhẫn cho khách hàng.

Thứ bảy: Thiếu độ chính xác trong thực hiện

Sai sót trong thiết kế và đo đạc: Các lỗi về kích thước, chi tiết kỹ thuật hoặc vật liệu không đúng như bản vẽ ban đầu hoặc yêu cầu của khách hàng là khá phổ biến. Điều này dẫn đến sản phẩm không phù hợp, phải chỉnh sửa hoặc sản xuất lại.

- Chất lượng sản phẩm dịch vụ không đồng đều: Sản phẩm cuối cùng hoặc quy trình lắp đặt có thể không đạt tiêu chuẩn chất lượng như cam kết hoặc có sự chênh lệch lớn về chất lượng giữa các dự án hay các đội ngũ thực hiện khác.

nhau

- Thông tin không nhất quán: Khách hàng có thể nhận được các thông tin mâu thuẫn về sản phẩm, tiến độ hoặc chính sách từ các bộ phận khác nhau, gây ra sự bối rối và thiếu tin tưởng

Thứ tám: Hạn chế về sự phản hồi: Tốc độ phản hồi chậm, thời gian chờ đợi kéo dài, khách hàng gặp khó khăn khi cần thông tin liên hệ

## 2.2. Nguyên nhân hạn chế

+ *Nguyên nhân từ quy trình yếu kém*

Quy trình không chuẩn hóa hoặc lỗi thời: Các bước trong quy trình dịch vụ tư vấn, báo giá, sản xuất, vận chuyển đến lắp đặt và hậu mãi chưa được chuẩn hóa rõ ràng. Mỗi bộ phận làm việc theo cách riêng, dẫn đến sự thiếu đồng bộ, chồng chéo hoặc bỏ sót công đoạn quan trọng

Thiếu cơ chế phối hợp liên phòng ban: Các bộ phận như kinh doanh, thiết kế, sản xuất, vận chuyển, lắp đặt hoạt động rời rách, thiếu sự phối hợp chặt chẽ. Thông tin không được luân chuyển thông suốt dẫn đến sai sót, chậm trễ và các vấn đề không được giải quyết kịp thời.

+ *Hệ thống quản lý không hiệu quả*: Có thể đang sử dụng các công cụ quản lý thủ công, lạc hậu hoặc không có một hệ thống quản lý tập (như CRM hay ERP) để theo dõi tiến độ, lịch sử khách hàng và các yêu cầu phát sinh.

+ *Nguyên nhân hạn chế về công nghệ và hạ tầng*

Thiếu đầu tư vào công nghệ: SDG có thể chưa đầu tư đủ vào các phần mềm thiết kế hiện đại, hệ thống quản lý sản xuất, quản lý dự án hoặc các công cụ giao tiếp và hỗ trợ khách hàng tự động. Điều này làm tăng nguy cơ sai sót thủ công, giảm tốc độ xử lý và gây khó khăn trong việc theo dõi thông tin.

Hạ tầng vật chất kỹ thuật hạn chế: Có thể xưởng sản xuất chưa được trang bị máy móc hiện đại, kho bãi không đủ lớn để lưu trữ hoặc hệ thống vận chuyển chưa tối ưu ảnh hưởng trực tiếp đến tốc độ và chất lượng thực hiện.

+ *Nguyên nhân từ yếu tố con người và văn hoá doanh nghiệp*

Năng lực và kỹ năng nhân sự chưa đồng đều: Thiếu đào tạo chuyên sâu, nhân viên chưa được đào tạo đầy đủ về kỹ năng chuyên môn (thiết kế, lắp đặt, sản xuất) và kỹ năng mềm (giao tiếp, xử lý tình huống, quản lý thời gian).

Áp lực công việc và sự quá tải: Có thể số lượng nhân sự không đủ đáp ứng khối lượng công việc hoặc bị quá tải, dẫn đến giảm chất lượng và tốc độ xử lý.

+ *Nguyên nhân từ quản lý và lãnh đạo*

Thiếu tầm nhìn và chiến lược rõ ràng: Ban lãnh đạo có thể chưa đưa ra một tầm nhìn và chiến lược đủ mạnh mẽ, cụ thể về chất lượng dịch vụ. Việc thiếu một cam kết cấp cao về dịch vụ có thể khiến các nỗ lực cải thiện không được ưu tiên.

Đầu tư chưa đúng mức: Nguồn lực (tài chính, nhân sự, công nghệ) chưa được phân bổ một cách hiệu quả để giải quyết triệt để các vấn đề về chất lượng dịch vụ.

Việc nhận diện rõ ràng những hạn chế và nguyên nhân gốc rễ này là bước đầu tiên và quan trọng nhất để Công ty Cổ phần Đầu tư SDG có thể xây dựng một kế hoạch hành động hiệu quả, tập trung vào việc cải tổ quy trình, đầu tư vào công

nghệ và đào tạo chuyên sâu cho đội ngũ nhân sự, từ đó nâng cao chất lượng phục vụ và củng cố niềm tin với khách hàng.

### **2.3. Đề xuất giải pháp**

#### **2.3.1. Khắc phục quy trình yếu kém**

##### *2.3.1.1. Cơ sở đề xuất giải pháp*

Để khắc phục quy trình yếu kém, doanh nghiệp nên tự động hóa quy trình, áp dụng phương pháp cải tiến liên tục (Kaizen), đào tạo nâng cao năng lực nhân viên, và khuyến khích nhân viên đóng góp ý tưởng cải tiến. Việc cắt giảm các hoạt động không cần thiết cũng là một bước quan trọng để tối ưu hóa quy trình và nâng cao hiệu quả công việc.

##### *2.3.1.2. Nội dung giải pháp*

###### **Tự động hóa quy trình:**

Sử dụng công nghệ như phần mềm quản lý, robot, hoặc trí tuệ nhân tạo (AI) để thay thế các bước thủ công, giảm thiểu sai sót do con người và tăng hiệu quả.

**Áp dụng phương pháp Kaizen:** Cải tiến liên tục dựa trên các phương pháp như 5S để tìm ra nguyên nhân gây lỗi và loại bỏ lãng phí; Liên tục phân tích, thử nghiệm và áp dụng các phương pháp mới để tối ưu hóa quy trình.

**Nâng cao năng lực nhân viên:** Tổ chức các buổi đào tạo để nâng cao trình độ chuyên môn cho nhân viên; Đào tạo nhân viên về các quy định và tiêu chuẩn cần tuân thủ trong quá trình làm việc; Thường xuyên thảo luận với nhân viên về hiệu suất làm việc để họ hiểu rõ yêu cầu và có cơ hội cải thiện.

**Khuyến khích sự tham gia của nhân viên:** Tạo chính sách khuyến khích nhân viên đưa ra các ý tưởng cải tiến; Thường xuyên tổ chức các cuộc họp nội bộ để thảo luận về các vấn đề và đưa ra giải pháp phù hợp.

**Loại bỏ hoạt động không cần thiết:** Cắt giảm các cuộc họp không cần thiết hoặc lãng phí thời gian; Hạn chế các hoạt động giao tiếp thừa thãi; Đảm bảo giao công việc cho đúng người có năng lực để tránh lãng phí thời gian và nguồn lực.

**Tăng cường hợp tác với nhà cung cấp:** Xây dựng mối quan hệ chặt chẽ với nhà cung cấp để đảm bảo chất lượng nguyên vật liệu đầu vào ổn định, từ đó giảm thiểu sản phẩm lỗi ngay từ đầu.

##### *2.3.1.3. Điều kiện thực hiện giải pháp*

###### **Sự tham gia và lắng nghe của nhân viên:**

Thực hiện đối thoại trực tiếp để lắng nghe những khó khăn và vấn đề mà nhân viên đang gặp phải trong quy trình làm việc. Khi đã hiểu rõ nguyên nhân, công ty mới có thể đưa ra giải pháp phù hợp để cải thiện tình hình và tạo động lực làm việc cho nhân viên.

**Hệ thống khen thưởng và kỷ luật rõ ràng:** Xây dựng các chương trình thưởng để ghi nhận thành tích xuất sắc của nhân viên. Đồng thời, thiết lập một cơ chế phạt hợp lý để đảm bảo sự công bằng và tính kỷ luật trong công việc.

**Ghi nhận và tôn vinh thành quả:** Tạo ra các buổi lễ khen thưởng, sử dụng bản tin nội bộ hoặc các chương trình vinh danh để ghi nhận và tôn vinh những đóng góp của nhân viên. Điều này giúp nhân viên cảm thấy được trân trọng và có

thêm động lực để tiếp tục nỗ lực.

### **Truyền thông và phản hồi thường xuyên:**

Thảo luận trực tiếp và thường xuyên với những nhân viên có hiệu suất làm việc kém để họ nhận biết được vấn đề và không bất ngờ khi phải tham gia các khóa đào tạo, hoặc trong trường hợp cần thiết là chấm dứt hợp đồng. Quá trình này cần được xử lý một cách nhạy cảm và chuyên nghiệp.

## **2.3.2. Nâng cấp cơ sở hạ tầng công nghệ trong lĩnh vực tư vấn thiết kế nội thất**

### **2.3.2.1. Cơ sở để xuất giải pháp**

Để nâng cấp cơ sở hạ tầng công nghệ trong lĩnh vực tư vấn thiết kế nội thất, công ty cần áp dụng các giải pháp như ảo hóa, hiện đại hóa phần cứng (máy chủ, lưu trữ), sử dụng ổ đĩa SSD, triển khai mạng SD-WAN và VPN, và đặc biệt là chú trọng bảo mật thông qua tường lửa, cập nhật thường xuyên và tự động hóa. Việc này giúp tối ưu hóa tài nguyên, tăng hiệu suất, cải thiện khả năng mở rộng và bảo vệ hệ thống khỏi các mối đe dọa.

### **2.3.2.2. Nội dung giải pháp**

+ Hiện đại hóa phần cứng và tài nguyên

- **Áp dụng công nghệ ảo hóa:**

Chạy nhiều máy ảo trên một máy chủ vật lý để tối ưu hóa việc sử dụng tài nguyên và dễ dàng mở rộng.

- **Nâng cấp máy chủ và lưu trữ:** Sử dụng các giải pháp như siêu hội tụ (HCI) kết hợp máy chủ, mạng và lưu trữ vào một hệ thống tích hợp, hoặc Mạng lưu trữ khu vực (SAN) để tập trung và tăng hiệu suất truy cập dữ liệu.

- **Sử dụng ổ đĩa SSD:**

- Thay thế ổ đĩa cứng truyền thống bằng ổ đĩa thể rắn (SSD) để có hiệu suất cao hơn.

- Tối ưu hóa kết nối mạng

- **Triển khai mạng SD-WAN:**

Cho phép quản lý và tối ưu hóa lưu lượng mạng một cách linh hoạt trên nhiều địa điểm địa lý, tự động chuyển đổi giữa các loại kết nối khác nhau (MPLS, Internet công cộng, LTE).

- **Sử dụng mạng VPN:**

Cung cấp kết nối an toàn từ xa cho nhân viên thông qua Internet công cộng, với dữ liệu được mã hóa để bảo vệ quyền riêng tư.

- **Tập trung vào quản lý và giám sát mạng:**

Sử dụng các công cụ quản lý để theo dõi hiệu suất, tình trạng và bảo mật của hạ tầng mạng.

- Tăng cường bảo mật

- **Cập nhật và bảo trì hệ thống thường xuyên:**

Áp dụng các bản vá bảo mật và cập nhật hệ thống để giải quyết lỗ hổng, ngăn chặn các cuộc tấn công và đảm bảo hiệu quả hoạt động.

- **Triển khai tường lửa và các giải pháp bảo mật khác:**

Sử dụng tường lửa để ngăn chặn truy cập trái phép, cùng với phần mềm diệt

virus, hệ thống phát hiện xâm nhập (IDS).

- **Tự động hóa:** Sử dụng công cụ tự động hóa để đảm bảo các bản cập nhật và lịch trình bảo trì luôn được thực hiện kịp thời.

#### 2.3.2.3. Điều kiện thực hiện giải pháp

Để nâng cấp cơ sở hạ tầng công nghệ, cần đáp ứng các điều kiện về nguồn điện ổn định và dự phòng, hệ thống làm mát và chữa cháy hiệu quả, an ninh chặt chẽ, hạ tầng cáp gọn gàng và hệ thống giám sát liên tục. Việc nâng cấp đòi hỏi sự đầu tư vào cả phần cứng và các giải pháp hỗ trợ như sàn nâng, hệ thống điều khiển truy cập và phòng cháy chữa cháy tiên tiến.

### 2.3.3. Đổi mới yếu tố con người và văn hoá doanh nghiệp

#### 2.3.3.1. Cơ sở đề xuất giải pháp

Yếu tố con người và văn hóa doanh nghiệp ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thông qua việc tác động trực tiếp đến hành vi, thái độ và hiệu suất làm việc của nhân viên, cũng như định hình trải nghiệm của khách hàng. Một nền văn hóa tích cực sẽ thu hút và giữ chân nhân tài, khuyến khích sự sáng tạo, tinh thần trách nhiệm, từ đó nâng cao khả năng phục vụ khách hàng chuyên nghiệp, tận tâm và hiệu quả.

#### 2.3.3.2. Nội dung giải pháp

##### + Tác động của yếu tố con người

**Con người là đại diện cho doanh nghiệp:** Nhân viên là bộ mặt và đại diện cho doanh nghiệp trong mắt khách hàng. Chính vì vậy, **kỹ năng và thái độ của họ vô cùng quan trọng**. Năng lực chuyên môn, kỹ năng giao tiếp, sự đồng cảm và lắng nghe chân thành của nhân viên quyết định trực tiếp chất lượng tương tác.

**Sự hài lòng của khách hàng** chính là thành công của nhân viên. Nhân viên cảm thấy được công nhận, có động lực làm việc tốt hơn, từ đó cải thiện trải nghiệm phục vụ của khách hàng.

**Mối quan hệ giữa nhân viên và khách hàng vô cùng quan trọng**. Mối quan hệ tích cực giữa nhân viên và khách hàng tạo nên sự gắn bó bền vững.

##### + Tác động của văn hóa doanh nghiệp

- **Nền tảng cho hành vi:** Văn hóa doanh nghiệp tạo ra các chuẩn mực, quy tắc ứng xử và định hình thái độ làm việc của nhân viên.

- **Thu hút và giữ chân nhân tài:** Một văn hóa mạnh mẽ giúp thu hút nhân viên tài năng và sáng tạo, giảm tỷ lệ nghỉ việc, giúp doanh nghiệp có đội ngũ vững mạnh hơn.

- **Tăng cường sự gắn kết và hiệu suất:** Khi nhân viên cùng chia sẻ giá trị và mục tiêu chung, họ làm việc với tinh thần đồng đội cao, mang lại hiệu quả công việc tốt hơn.

- **Thúc đẩy sáng tạo:** Môi trường văn hóa khuyến khích sáng tạo và đổi mới, giúp doanh nghiệp tạo ra những dịch vụ đáp ứng tốt hơn nhu cầu thị trường.

- **Xây dựng bản sắc riêng:** Văn hóa doanh nghiệp giúp tạo ra sự khác biệt và “cá tính” riêng, là yếu tố cạnh tranh quan trọng trên thị trường.

#### 2.3.3.3. Điều kiện thực hiện giải pháp

Để thực hiện hiệu quả các giải pháp về yếu tố con người và văn hóa doanh nghiệp, cần có các điều kiện về sự cam kết của lãnh đạo, chiến lược rõ ràng, nguồn lực đầy đủ, và sự tham gia tích cực của nhân viên. Các điều kiện thực hiện giải pháp bao gồm:

- Sự cam kết và tham gia của lãnh đạo cấp cao:

Lãnh đạo cần thể hiện sự cam kết mạnh mẽ thông qua việc đưa ra mục tiêu, phân bổ nguồn lực và làm gương trong việc tuân thủ văn hóa doanh nghiệp.

- Chiến lược và mục tiêu rõ ràng:

Công ty cần có một chiến lược cụ thể, phù hợp với mục tiêu kinh doanh của công ty, xác định rõ các hành động cần thực hiện và chỉ số đo lường hiệu quả.

- Nguồn lực đầy đủ:

Phải đảm bảo đủ nguồn lực về tài chính, thời gian và nhân sự để triển khai các hoạt động, đào tạo và phát triển con người, cũng như các chương trình xây dựng văn hóa doanh nghiệp.

- Văn hóa doanh nghiệp phù hợp:

Văn hóa hiện tại cần có nền tảng để xây dựng và phát triển. Nếu văn hóa cũ quá tiêu cực, cần có kế hoạch chuyển đổi dần dần, kết hợp với các giải pháp cải thiện yếu tố con người.

- Sự tham gia của nhân viên:

Nhân viên là yếu tố trung tâm. Cần có cơ chế lắng nghe, thu thập phản hồi và tạo cơ hội để họ tham gia vào quá trình xây dựng văn hóa và giải pháp nhân sự.

- Hệ thống quản lý nguồn nhân lực đồng bộ:

Các chính sách nhân sự (tuyển dụng, đào tạo, đánh giá, khen thưởng) cần được xây dựng và điều chỉnh để hỗ trợ và củng cố các giá trị văn hóa và mục tiêu con người.

- Truyền thông hiệu quả:

Cần có các kênh truyền thông nội bộ mạnh mẽ và nhất quán để truyền tải mục tiêu, kế hoạch, và các giá trị văn hóa đến toàn bộ nhân viên, đảm bảo mọi người hiểu và thực hiện.

Trong những năm trở lại đây, thị trường đồ nội thất Việt Nam liên tục có những chuyển biến tích cực và phát triển không ngừng. Trên địa bàn thành phố Hà Nội cũng xuất hiện ngày càng nhiều thương hiệu nội thất nổi tiếng. Vì vậy, việc nâng cao chất lượng dịch vụ tại Công ty cổ phần đầu tư SDG sẽ là vũ khí lợi hại nhất giúp Công ty có thể cạnh tranh được với các đối thủ khác trên thị trường.

### III. KẾT LUẬN

Thực hiện nghiên cứu đề tài: “*Nâng cao chất lượng dịch vụ Công ty cổ phần đầu tư SDG*”, Đề án của chúng tôi đã rút ra một số kết luận như sau:

Thứ nhất, qua quá trình nghiên cứu, tìm hiểu, đề tài đã hệ thống hóa được những cơ sở lý luận và cơ sở thực tiễn về dịch vụ, chất lượng dịch vụ.... Qua đây nghiên cứu cho thấy được tầm quan trọng của chất lượng dịch vụ đối với sự cạnh tranh của Doanh nghiệp trên thị trường. Đặc biệt, Tác giả đã tham khảo một số mô hình nghiên cứu chất lượng dịch vụ như Mô hình năm khoảng cách của Parasuraman và cộng sự, mô hình Servqual, mô hình Servperf và một số nghiên

cứu khác, Tác giả đã sử dụng mô hình nghiên cứu đề xuất gồm 5 yếu tố: *mức độ tin cậy, mức độ đáp ứng, mức độ đảm bảo, mức độ đồng cảm và phương tiện hữu hình*.

Thứ hai, qua quá trình thực hiện khảo sát, nghiên cứu và phân tích số liệu, đề tài đã xác định được 5 nhân tố có tác động đến chất lượng dịch vụ của Công ty. Đồng thời, xác định được chiều hướng và mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đó được xếp theo thứ tự giảm dần là: *mức độ đảm bảo, mức độ đáp ứng, mức độ đồng cảm, phương tiện hữu hình và mức độ tin cậy*. Các yếu tố này đều có ảnh hưởng thuận chiều đến sự chất lượng dịch vụ.

Cuối cùng, từ kết quả phân tích các đánh giá của khách hàng cho thấy, phần lớn khách hàng tại thành phố Hà Nội tham gia thực hiện khảo sát đều hài lòng về chất lượng dịch vụ của công ty. Tuy nhiên, vẫn có một số khách hàng chưa thật sự đồng ý và hài lòng với chất lượng dịch vụ mà họ đang trải nghiệm. Điều này có thể xuất phát từ nhiều lý do khác nhau, một trong những hạn chế lớn nhất của Công ty là chưa có một bộ phận, phòng ban cụ thể nào đảm nhận nhiệm vụ dịch vụ một cách “trọn gói”. Tuy đến thời điểm hiện tại Công ty đã thực hiện dịch vụ rất tốt và đem lại sự hài lòng khá cao cho khách hàng. Nhưng trong tương lai, không thể tránh khỏi tình trạng nảy sinh rất nhiều rủi ro, vì vậy cần phải khắc phục ngay. Trên cơ sở những đánh giá, nhận xét về ưu và nhược điểm của Công ty trong việc thực hiện dịch vụ, nghiên cứu đã tiến hành đưa ra một số giải pháp nhằm hỗ trợ Công ty trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ, tạo nền tảng vững chắc để phát triển hơn trên thị trường nội thất trong nước.