|  |  |
| --- | --- |
| BỘ THÔNG TIN TRUYỀN THÔNG  **HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ**  **BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập- Tự do- Hạnh phúc**  *Hà Nội, ngày tháng năm 2020* |

**PHIẾU ĐĂNG KÝ ĐỀ TÀI KHCN CẤP HỌC VIỆN**

1. **Tên đề tài: Nghiên cứu chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng sử dụng các mạng điện thoại di động tại khu vực nội thành Hà Nội**
2. **Thuộc lĩnh vực:** Nghiên cứu triển khai (Nhóm b - Hỗ trợ học thuật)
3. **Tóm tắt nội dung đề tài:**

***a. Mục tiêu***

- Tổng quan một số lý thuyết về chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn khách hàng điện thoại di động

- Xác định những nhân tố tác động đến sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ di động.

- Kiến nghị một số giải pháp nhằm tăng cường sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ di động

***b. Nội dung***

* Cơ sở lý thuyết về chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn của khách hàng
* Thực trạng chất lượng dịch vụ dịch vụ di động tại Hà Nội
* Những nhân tố tác động chủ yếu đến sự hài lòng của khách hàng
* Kiến nghị giải pháp

***c. Kết quả***

* Xác định được nhân tố tác động đến sự hài lòng của khách hàng tại Hà Nội
* Có 01 báo cáo đề tài theo quy định.

1. **Đơn vị chủ trì đề tài:** Học viện Công nghệBưu chính Viễn thông – 122 Hoàng Quốc Việt – Hà Nội
2. **Cơ quan phối hợp thực hiện đề tài:**
3. **Chủ trì đề tài:**
4. **Sơ lược tình hình nghiên cứu, điều tra trong nước, ngoài nước (Tổng quan nghiên cứu)**

Sự thỏa mãn của khách hàng, chất lượng dịch vụ 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….Một trong những vấn đề được nhắc tới nhiều trong các luận điểm lý thuyết là sự hài lòng của nhân viên có tác động tới sự thỏa mãn của khách hàng *(*George, 1990; Reynierse & Harker, 1992; Schmitt &Allscheid, 1995; Schneider & Bowen, 1985; Schneider, White, & Paul, 1998*)*.

Ở Việt Nam cũng đã có nhiều nghiên cứu về sự thỏa mãn của khách hàng ở rất nhiều lĩnh vực khác nhau như tài chính ngân hàng, viễn thông, thủy sản, siêu thị*…(Phạm Đức Kỳ, Bùi Nguyên Hưng 2007; Nguyễn Thành Công, Phạm Ngọc Thúy 2007, Hồ Huy Tựu & cộng sự 2007, Nguyễn Thị Mai Trang 2006)*. Các nghiên cứu này đã có những tổng kết về mô hình cũng như tìm ra được các biến có tác động trực tiếp cũng như gián tiếp đến sự thỏa mãn của khách hàng. Tuy nhiên trong những năm gần đây, những nghiên cứu về ngành Viễn thông không còn nhiều như trước. Các nhân tố tác động đến sự hài lòng của khách hàng có thể đã thay đổi nhiều so với những kết quả nghiên cứu trước đây. Chính vì vậy nghiên cứu này có thể giúp cho các nhà hoạt động thực tiễn có những góc nhìn mới về từng loại đối tượng, từng phân khúc khách hàng trên thị trường.

1. **Thời gian thực hiện:** Từ tháng 1/2017 đến tháng 11/2017
2. **Kinh phí dự kiến:** 15.000.000đ (Mười lăm triệu đồng)
3. **Sản phẩm giao nộp của đề tài**

- Báo cáo kết quả đề tài

- Bài báo gửi đăng Hội thảo khoa học quốc tế hoặc Tạp chí khoa học chuyên ngành

***a. Kết quả sản phẩm***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***TT*** | ***Tên sản phẩm*** | ***Đơn vị*** | ***Số lượng*** | ***Chú thích*** |
| 1 | Báo cáo khoa học đề tài | Quyển | 07 |  |
| 2 | Bài báo khoa học được đăng trên Tạp chí khoa học chuyên ngành (có tính điểm PGS) | Bài | 01 | 11/2016 |

***b. Yêu cầu khoa học, kinh tế xã hội đối với sản phẩm***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***TT*** | ***Tên sản phẩm*** | ***Yêu cầu cụ thể cần đạt*** | ***Chú thích*** |
| 1 | Báo cáo khoa học đề tài | Khoa học, logic |  |
| 2 | Bài báo khoa học được đăng trên Tạp chí khoa học chuyên ngành (có tính điểm PGS) | Bài viết được đăng |  |

1. **Nội dung thực hiện và nhu cầu kinh phí tương ứng**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Nội dung thực hiện** | **Thời gian thực hiện** | **Kết quả cần đạt** | **Dự kiến kinh phí** (ng.đ) |
| 1 | **Xây dựng và duyệt đề cương nghiên cứu** | 3/2017 | Đề cương NCKH được duyệt | 1.000 |
| 2 | **Nghiên cứu vấn đề lý thuyết về**   * Tổng quan lý thuyết * Xác định khung và mô hình nghiên cứu dự kiến. * Xác định được các nhân tố tác động lên sự hài lòng của khách hàng * Xác định những nhân tố mới nếu có | T5 -6/2017 | Nắm bắt đầy đủ, chính xác các vấn đề lý luận cơ bản | 5.000 |
| 3 | **Nghiên cứu sơ cấp và thứ cấp**:   * Phòng vấn sâu các nhóm đối tượng khách hàng * Xây dựng thước đo * Điều tra sơ bộ và chính thức * Làm rõ tác động của từng nhân tố lên sự hài lòng khách hàng | Tháng 8,9,10/2017 | Đảm bảo mục tiêu, kế hoạch, nội dung và phương pháp nghiên cứu | 5.000 |
| 4 | Xây dựng dự thảo báo cáo khoa học đề tài | Tháng 10/2017 | Bản dự thảo báo cáo khoa học của đề tài |  |
| 5 | Hội thảo khoa học | 11/2017 | Tổng hợp ý kiến chuyên gia | 1.000 |
| 6 | Viết báo cáo kết quả nghiên cứu | 11/2017 | Báo cáo kết quả đề tài | 1.500 |
| 7 | Nghiệm thu đề tài | 11/2017 | Hội đồng thông qua | 1.500 |
| **Tổng cộng: 15.000.000 đồng (Mười lăm triệu đồng chẵn)** | | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **CHỦ TRÌ ĐỀ TÀI** | **ĐƠN VỊ CHỦ TRÌ ĐỀ TÀI** |