

THÔNG TIN VỀ LUẬN VĂN THẠC SĨ

1. **Tên đề tài:** Nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TNHH Một thành viên Hong Leong Việt Nam.

2. **Chuyên ngành:** Quản trị kinh doanh

3. **Mã số:** 8340101

4. **Họ và tên học viên:** Nguyễn Thị Hồng Sơn

5. **Khóa đào tạo:** 2019 – 2021

6. **Người hướng dẫn khoa học:** GS.TS: Võ Xuân Vinh

7. **Tên cơ sở đào tạo:** Trường Đại học Thủ Dầu Một

8. **Tóm tắt các kết quả nghiên cứu của luận văn**

8.1. *Những đóng góp về mặt học thuật, lý luận*

Về mặt lý thuyết

Trong nghiên cứu này sẽ giải thích được các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thẻ của ngân hàng đến khách hàng tại Ngân hàng Hong Leong Việt Nam.

Kết quả nghiên cứu góp phần làm rõ hơn các khái niệm về chất lượng dịch vụ thẻ tại ngân hàng đồng thời phát triển thang đo cho những khái niệm này.

Hệ thống hóa cơ sở lý thuyết và thực tiễn về nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ đối với khách hàng, trên cơ sở đó xác định được mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đó đến việc nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ của Ngân hàng Hong Leong Việt Nam.

Đề xuất được một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ của Ngân hàng Hong Leong Việt Nam.

Về mặt thực tiễn:

Từ kết quả nghiên cứu này sẽ đề xuất các giải pháp nhằm cải thiện chất lượng thẻ tại Ngân hàng TNHH Một thành viên Hong Leong Việt Nam từ đó nâng cao uy tín, hình ảnh và phát triển thương hiệu của một Ngân hàng nước ngoài tại Việt Nam, gia tăng tính cạnh tranh cao giữa các Ngân hàng đồng thời gia tăng lượng khách hàng góp phần gia tăng chỉ tiêu lợi nhuận để đạt mục tiêu chung của toàn Ngân hàng.

8.2. *Những điểm mới rút ra từ các kết quả nghiên cứu, khảo sát*

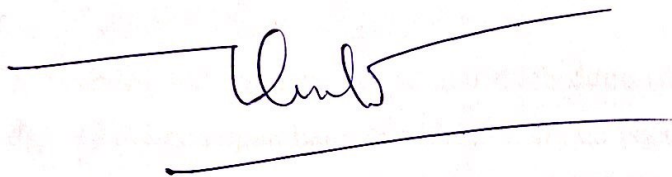
Từ khi Ngân hàng Hong Leong Việt Nam đi vào hoạt động cho đến nay thì vẫn chưa có một nghiên cứu chính thức nào về vấn đề nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ tại ngân hàng. Điều này ảnh hưởng đến việc thu hút và giữ chân khách hàng trong bối

cạnh thị trường ngân hàng cạnh tranh gay gắt như hiện nay. Kết quả nghiên cứu này là cơ sở khoa học cho việc hoạch định các chiến lược nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ ngân hàng nhằm gia tăng khách hàng của Ngân hàng Hong Leong Việt Nam.

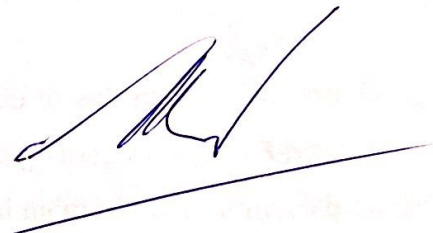
Xác định các nhân tố ảnh hưởng và đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ của Hong Leong Bank Việt Nam trong thời gian tới như: (1) Gia tăng cung cấp thông tin và đẩy mạnh công tác Marketing của ngân hàng và dịch vụ thẻ; (2) Gia tăng chất lượng dịch vụ tại quầy dịch vụ; (3) Gia tăng độ tin cậy của khách hàng thông qua dịch vụ thẻ tại HLBVN; (4) Gia tăng các dịch vụ tiện ích của thẻ; (5) Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ nhân viên giao dịch trực tiếp với khách hàng.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC

HỌC VIÊN



VÕ XUÂN VINH



NGUYỄN THỊ HỒNG SƠN