|  |  |
| --- | --- |
| BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập – Tự do – Hạnh phúc** |

**ĐỀ CƯƠNG HỌC PHẦN CHI TIẾT**

***(Ban hành kèm theo quyết định số 1344 QĐ/ĐHKTQD, ngày 26 tháng 7 năm 2021)***

**1. THÔNG TIN TỔNG QUÁT (GENERAL INFORMATION)**

|  |  |
| --- | --- |
| ***- Tên học phần (tiếng Việt):***  | **GIÁM SÁT KHÁCH SẠN** |
| ***- Tên học phần (tiếng Anh)*** | **SUPERVISION IN THE HOSPITALITY INDUSTRY** |
| ***- Mã số học phần*** | **DLKS1132** |
| ***- Thuộc khối kiến thức*** | **Ngành lựa chọn** |
| ***- Số tín chỉ*** | **3 tín chỉ ( 45 giờ tín chỉ; 50 phút/giờ)** |
| ***+ Số tiết lý thuyết*** | **30** |
| ***+ Số tiết thảo luận/thực hành*** | **15** |
| ***+ Số tiết tự học*** | **90** |
| ***- Các học phần tiên quyết*** | **Không** |

**2. THÔNG TIN BỘ MÔN QUẢN LÝ VÀ GIẢNG VIÊN GIẢNG DẠY**

**2.1. Bộ môn quản lý**

Bộ môn Quản trị khách sạn

Địa chỉ: Phòng 709, Nhà A1, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân

**2.2. Giảng viên giảng dạy**

TS.Trần Huy Đức, Bộ môn Quản trị khách sạn

Email: duc\_th@neu.edu.vn ; Phòng 709, Nhà A1

TS.Hoàng Thị Lan Hương, Bộ môn Quản trị khách sạn

Email: huonghl@neu.edu.vn ; Phòng 709, Nhà A1

Ths.NCS.Phạm Thị Thu Phương, Bộ môn Quản trị khách sạn

Email: phuongpham@neu.edu.vn ; Phòng 709, Nhà A1

Ths.NCS.Nguyễn Thị Phương Thảo, Bộ môn Quản trị khách sạn

Email: trongnd@neu.edu.vn ; Phòng 709, Nhà A1

**3. MÔ TẢ HỌC PHẦN (COURSE DESCRIPTIONS)**

 Học phần “Giám sát khách sạn” tập trung làm rõ bản chất và đặc điểm của quản lý trong kinh doanh khách sạn hiện đại; chỉ ra mối liên hệ giữa vai trò lãnh đạo, các nhiệm vụ, trách nhiệm của của các giám sát viên khách sạn với việc thực hiện các mục tiêu kinh doanh của doanh nghiệp nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách du lịch và của cả nhân viên trong khách sạn.

 Học phần “Giám sát khách sạn”nhằm giúp người học nhận thức sâu sắc hơn cơ sở lý luận về quản lý khách sạn trên giác độ của một giám sát viên; nâng cao khả năng vận dụng các kiến thức đã học vào thực tế quản lý một bộ phận phục vụ trực tiếp của doanh nghiệp khách sạn.

 Học phần này trang bị cho người học những kiến thức cần thiết về các tiêu chuẩn, các kỹ năng quản lý điều hành của một giám sát viên khách sạn trong quá trình vận hành và quản lý các bộ phận trong khách sạn.

 Ngoài ra, học phần “Giám sát khách sạn”còn trang bị cho người học các công cụ giám sát để giúp nâng cao hiệu quả quản lý. Nhờ đó sẽ giúp người học làm việc một cách chủ động, tự tin trong việc thực hiện công việc quản lý, giám sát quá trình cung cấp dịch vụ trong kinh doanh khách sạn.

**4. TÀI LIỆU THAM KHẢO (LEARNING RESOURCES: COURSE BOOKS, REFERENCE BOOKS, AND SOFTWARES)**

**Giáo trình**

1. Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thi Lan Hương (2013), Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn, NXB ĐH Kinh tế quốc dân.
2. Raphael R.Kavanaugh & Jack D.Ninemeier (1993), *Superivision in the Hospitality Industry*, 2nd Edition, Educational Institute of the American Hotel & Motel Association **Tài liệu khác**
	* 1. John R. Walker, McKibbon (2010), Jack E. Miller, *Supervision in the Hospitality Industry – Leading Human Resources*, JOHN WILEY & SONS, INC.
		2. Leslie W.Rue & Lloyd L. Byars (1999), *Supervision: Key link to productivity*, 6th edition, The Mc Graw-Hill

**5. MỤC TIÊU HỌC PHẦN (COURSE GOALS)**

**Bảng 5.1. Mục tiêu học phần**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mục tiêu** | **Mô tả** **mục tiêu**  | **Chuẩn đầu ra của Chương trình đào tạo** | **Trình độ năng lực** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** |
| G1 | Học phần “Giám sát khách sạn” tập trung làm rõ bản chất và đặc điểm của quản lý trong kinh doanh khách sạn hiện đại; chỉ ra mối liên hệ giữa vai trò lãnh đạo, các nhiệm vụ, trách nhiệm của của các giám sát viên khách sạn với việc thực hiện các mục tiêu kinh doanh của doanh nghiệp nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách du lịch và của cả nhân viên trong khách sạn.  | 1.3.3 | III |
| G2 | Học phần “Giám sát khách sạn”nhằm giúp người học nhận thức sâu sắc hơn cơ sở lý luận về quản lý khách sạn trên giác độ của một giám sát viên; nâng cao khả năng vận dụng các kiến thức đã học vào thực tế quản lý một bộ phận phục vụ trực tiếp của doanh nghiệp khách sạn. | 1.3.3 | III |
| G3 | Học phần này trang bị cho người học những kiến thức cần thiết về các tiêu chuẩn, các kỹ năng quản lý điều hành của một giám sát viên khách sạn trong quá trình vận hành và quản lý các bộ phận trong khách sạn. | 1.3.2 | III |
| G4 | Học phần “Giám sát khách sạn”còn trang bị cho người học các công cụ giám sát để giúp nâng cao hiệu quả quản lý. Nhờ đó sẽ giúp người học làm việc một cách chủ động, tự tin trong việc thực hiện công việc quản lý, giám sát quá trình cung cấp dịch vụ trong kinh doanh khách sạn. | 2.2.2 | IV |

**6. CHUẨN ĐẦU RA HỌC PHẦN (COURSE LEARNING OUTCOMES)**

**Bảng 6.1. Chuẩn đầu ra học phần (CLO)**

| **Mục tiêu** | **CLOs**  | **Mô tả CLOs** | **Mức độ đạt được** |
| --- | --- | --- | --- |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** |
| **G1** | **1.1** | Trình bày được khái niệm và nội dung về quản lý và giám sát trong kinh doanh khách sạn  | **III** |
| **1.2** | Phân tích được vị trí, vai trò của giám sát viên khách sạn |
| **1.3** | Xác định và phân tích được các nhiệm vụ, chức năng của giám sát viên trong khách sạn  |
| **1.4** | Xác định và phân tích được trách nhiệm đối với hoạt động giám sát khách sạn |
| **1.5** | Phân tích và thực hiện được các yêu cầu và tiêu chuẩn cơ bản để trở thành một giám sát viên khách sạn thành công |
| **G2** | **2.1** | Hiểu được các nội dung của hoạt động giám sát khách sạn như: tuyển dụng nhân viên; đào tạo và huấn luyện nhân viên; đánh giá kết quả thực hiện công việc của nhân viên; duy trì kỷ luật lao động trong bộ phận; quản lý nhân viên và quản lý hiệu quả hoạt động của bộ phận; | **III** |
| **G3** | **3.1** | Hình thành kỹ năng cơ bản cần thiết đối với chức danh giám sát viên khách sạn | **III** |
| **3.2** | Hiểu và bước đầu áp dụng được các công cụ giám sát khách sạn như: tạo bầu không khí làm việc tích cực; quản lý mâu thuẫn; tạo động lực làm việc cho nhân viên; phát triển kỹ năng giao tiếp |
| **3.3** | Hiểu được các biện pháp giám sát hiệu quả như: quản trị thời gian và quản trị sự thay đổi trong kinh doanh |
| **3.4** | Thực hiện được một số kỹ năng quản lý nhân viên của giám sát viên khách sạn |
| **G4** | **4.1** | Có kỹ năng sử dụng các công cụ giám sát khách sạn để thực hiện tốt hoạt động giám sát: Kỹ năng tạo bầu không khí làm việc tích cực; Kỹ năng tạo động lực làm việc cho nhân viên; Kỹ năng giao tiếp quản lý của giám sát viên khách sạn | **IV** |
| **4.2** | Vận dụng các biện pháp giám sát hiệu quả trong quản lý khách sạn. |

**7. ĐÁNH GIÁ HỌC PHẦN (COURSE ASSESSMENT)**

**Bảng 7.1. Đánh giá học phần**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Hình thức đánh giá** | **Nội dung** | **Thời điểm** | **CLOs** | **Tiêu chí đánh giá** | **Tỷ lệ (%)** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** | **[5]** | **[6]** |
| Chuyên cần | 1. Đến lớp đầy đủ, đúng giờ2. Tích cực tham gia bài | Tuần 1-13 |  | Đến lớp đầy đủ, đúng giờ, học tập một cách chủ động, ứng xử phù hợp theo nội quy, quy định của nhà trường đối với người học  | 10% |
| Bài tập nhóm | Bài tập nhóm lần 1 : Chương 1, 2 | Thực hiện tuần 3-4 | 1.11.21.31.41.52.1 | Bài tập nhóm được đánh giá dựa trên các tiêu chí đáp ứng về : Nội dung, hình thức báo cáo bài tập nhóm theo yêu cầu ; hiệu quả làm việc của nhóm và năng lực của mỗi người học trong nhóm | 20% |
| Bài tập nhóm lần 2 : Chương 3,4 | Thực hiện tuần 7-8  | 3.13.23.33.44.14.2 | Bài tập nhóm được đánh giá dựa trên các tiêu chí đáp ứng về : Nội dung, hình thức báo cáo bài tập nhóm theo yêu cầu ; hiệu quả làm việc của nhóm và năng lực của mỗi người học trong nhóm |
| Kiểm tra giữa kỳ | Chương 1,2 | Tuần 6  | 1.11.21.31.41.52.1 | Mức độ đáp ứng so với yêu cầu đầu bài kiểm tra giữa kì về nội dung, hình thức trình bày. | 20% |
| Đánh giá cuối kỳ thi theo hình thức tự luận/trắc nghiệm | Chương 1, 2, 3, 4 | Lịch thi học phần | 1.11.21.31.41.52.13.13.23.33.44.14.2 | Mức độ đáp ứng với nội dung bài thi kết thúc học phần | 50% |

**8. KẾ HOẠCH GIẢNG DẠY (LESSON PLAN)**

**Bảng 8.1. Kế hoạch giảng dạy**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tuần** | **Nội dung giảng dạy** | **Tài liệu đọc** | **CLOs** | **Hoạt động dạy và học** | **Công cụ đánh giá** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** | **[5]** | **[6]** |
| 1 | Làm quen, giới thiệu học phần, logic của học phần và vai trò, vị trí của học phần trong CTĐT | Đề cương học phần |  | Hướng dẫn đọc tài liệuHướng dẫn tìm tài liệuĐặt ra yêu cầu học tậpGiới thiệu học phần | Mức độ tham giaMức độ tương tácChất lượng câu trả lời |
| 2  | CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ GIÁM SÁT KHÁCH SẠN 1. Khái niệm về quản lý trong kinh doanh khách sạn hiện đại
2. Tổng quan giám sát khách sạn
	1. Những yếu tố quyết định sự thành công đối với giám sát viên khách sạn
 | Giáo trình 1*Chương 1**Chương 2*Giáo trình 2 *Chương 1*Tài liệu 1Tài liệu 2 | 1.11.21.3 | Sinh viên đọc bài trước khi tới lớpGiảng viên giảng lý thuyếtThảo luận các tình huống và câu hỏi giảng viên đặt ta | Mức độ tham giaMức độ tương tácChất lượng câu trả lời |
| 3 | CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ GIÁM SÁT KHÁCH SẠN (tiếp)* 1. Khái niệm về quản lý trong kinh doanh khách sạn hiện đại
	2. Tổng quan giám sát khách sạn
	3. Những yếu tố quyết định sự thành công đối với giám sát viên khách sạn
 | Giáo trình 1*Chương 1**Chương 2*Giáo trình 2 *Chương 1*Tài liệu 1Tài liệu 2 | 1.41.5 | Sinh viên đọc bài trước khi tới lớpGiảng viên giảng lý thuyếtThảo luận các tình huống và câu hỏi giảng viên đặt taGiao và hướng dẫn bài tập nhóm lần 1 | Mức độ tham giaMức độ tương tácChất lượng câu trả lời |
| 4 | CHƯƠNG 2: NỘI DỤNG CỦA HOẠT ĐỘNG GIÁM SÁT KHÁCH SẠN2.1 Tuyển dụng nhân viên2.2 Đào tạo nhân viên2.3 Quản lý nhân viên và quản lý hiệu quả hoạt động của bộ phận2.4 Đánh giá năng lực thực hiện công việc của nhân viên trong bộ phận2.5 Duy trì kỷ luật lao động trong bộ phận.3.4 Đánh giá kết quả hoạt động của bộ phận | Giáo trình 1*Chương 1**Chương 2*Giáo trình 2 *Chương 1*Tài liệu 1Tài liệu 2 | 2.13.1 | Sinh viên đọc bài trước khi tới lớpGiảng viên giảng lý thuyếtThảo luận các tình huống và câu hỏi giảng viên đặt ta | Mức độ tham giaMức độ tương tácChất lượng câu trả lời |
| 5 | Thuyết trình và thảo luận bài tập nhóm lần 1 |  | 2.13.1 | Thuyết trình Bài tập nhóm lần 1 | Bài tập nhóm được đánh giá dựa trên các tiêu chí đáp ứng về : 1. Nội dung báo cáo chiếm 50% điểm đánh giá
2. Hình thức báo cáo bài tập nhóm chiếm 10% điểm đánh giá
3. Hiệu quả làm việc của nhóm chiếm 20%

Năng lực của mỗi người học trong nhóm chiếm 20% |
| 6 | CHƯƠNG 2: NỘI DỤNG CỦA HOẠT ĐỘNG GIÁM SÁT KHÁCH SẠN2.1 Tuyển dụng nhân viên2.2 Đào tạo nhân viên2.3 Quản lý nhân viên và quản lý hiệu quả hoạt động của bộ phận2.4 Đánh giá năng lực thực hiện công việc của nhân viên trong bộ phận2.5 Duy trì kỷ luật lao động trong bộ phận.3.4 Đánh giá kết quả hoạt động của bộ phận | Giáo trình 1*Chương 1**Chương 2*Giáo trình 2 *Chương 1*Tài liệu 1Tài liệu 2 | 2.13.1 | Sinh viên đọc bài trước khi tới lớpGiảng viên giảng lý thuyếtThảo luận các tình huống và câu hỏi giảng viên đặt ta | Mức độ tham giaMức độ tương tácChất lượng câu trả lời |
| 7 | Thi kiểm tra giữa kì |  | 2.13.13.2 | Sinh viên làm bài thi 60 phút  | Mức độ đáp ứng so với yêu cầu đầu bài kiểm tra giữa kì về nội dung, hình thức trình bày. |
| 7 | CHƯƠNG 3: CÔNG CỤ GIÁM SÁT KHÁCH SẠN* 1. Xây dựng bầu không khí làm việc tích cực
	2. Xây dựng bầu không khí làm việc tích cực
	3. Tạo động lực làm việc cho nhân viên
	4. Quản lý mâu thuẫn trong bộ phận
	5. Nâng cao kỹ năng giao tiếp của giám sát khách sạn
 | Giáo trình 1*Chương 3**Chương 4*Giáo trình 2 *Chương 2**Chương 3*Tài liệu 1Tài liệu 2 | 2.13.13.23.33.4 | Sinh viên đọc bài trước khi tới lớpGiảng viên giảng lý thuyếtThảo luận các tình huống và câu hỏi giảng viên đặt taGiao bài tập nhóm lần 2 | Mức độ tham giaMức độ tương tácChất lượng câu trả lời |
| 8 | Thuyết trình và thảo luận bài tập nhóm lần 2 |  | 3.13.23.33.4 | Thuyết trình Bài tập nhóm lần 2 | Bài tập nhóm được đánh giá dựa trên các tiêu chí đáp ứng về : 1. Nội dung báo cáo chiếm 50% điểm đánh giá
2. Hình thức báo cáo bài tập nhóm chiếm 10% điểm đánh giá
3. Hiệu quả làm việc của nhóm chiếm 20%

Năng lực của mỗi người học trong nhóm chiếm 20% |
| 9 | CHƯƠNG 3: CÔNG CỤ GIÁM SÁT KHÁCH SẠN (tiếp)3.1. Xây dựng bầu không khí làm việc tích cực3.2. Xây dựng bầu không khí làm việc tích cực3.3. Tạo động lực làm việc cho nhân viên 3.4. Quản lý mâu thuẫn trong bộ phận3.5. Nâng cao kỹ năng giao tiếp của giám sát khách sạn | Giáo trình 1*Chương 3**Chương 4*Giáo trình 2 *Chương 2**Chương 3*Tài liệu 1Tài liệu 2 | 2.13.13.23.33.44.14.2 | Sinh viên đọc bài trước khi tới lớpGiảng viên giảng lý thuyếtThảo luận các tình huống và câu hỏi giảng viên đặt ta | Mức độ tham giaMức độ tương tácChất lượng câu trả lời |
| 10 | CHƯƠNG 3: CÔNG CỤ GIÁM SÁT KHÁCH SẠN (tiếp)3.1. Xây dựng bầu không khí làm việc tích cực3.2. Xây dựng bầu không khí làm việc tích cực3.3. Tạo động lực làm việc cho nhân viên 3.4. Quản lý mâu thuẫn trong bộ phận3.5. Nâng cao kỹ năng giao tiếp của giám sát khách sạn | Giáo trình 1*Chương 3**Chương 4*Giáo trình 2 *Chương 2**Chương 3*Tài liệu 1Tài liệu 2 | 2.13.13.23.33.44.14.2 | Sinh viên đọc bài trước khi tới lớpGiảng viên giảng lý thuyếtThảo luận các tình huống và câu hỏi giảng viên đặt ra | Mức độ tham giaMức độ tương tácChất lượng câu trả lời |
| 11 | CHƯƠNG 4: CÁC BIỆN PHÁP GIÁM SÁT KHÁCH SẠN HIỆU QUẢ 4.1 Quản lý thời gian4.2 Quản lý sự thay đổi4.3 Phát triển các kỹ năng giám sát chuyên nghiệp | Giáo trình 1*Chương 3**Chương 4*Giáo trình 2 *Chương 2**Chương 3*Tài liệu 1Tài liệu 2 | 2.13.13.23.33.44.14.2 | Sinh viên đọc bài trước khi tới lớpGiảng viên giảng lý thuyếtThảo luận các tình huống và câu hỏi giảng viên đặt ra | Mức độ tham giaMức độ tương tácChất lượng câu trả lời |
| 12 | CHƯƠNG 4: CÁC BIỆN PHÁP GIÁM SÁT KHÁCH SẠN HIỆU QUẢ (tiếp)4.1 Quản lý thời gian4.2 Quản lý sự thay đổi4.3 Phát triển các kỹ năng giám sát chuyên nghiệp | Giáo trình 1*Chương 3**Chương 4*Giáo trình 2 *Chương 2**Chương 3*Tài liệu 1Tài liệu 2 | 2.13.13.23.33.44.14.2 | Sinh viên đọc bài trước khi tới lớpGiảng viên giảng lý thuyếtThảo luận các tình huống và câu hỏi giảng viên đặt ra | Mức độ tham giaMức độ tương tácChất lượng câu trả lời |
| 13 | CHƯƠNG 4: CÁC BIỆN PHÁP GIÁM SÁT KHÁCH SẠN HIỆU QUẢ (tiếp)4.1 Quản lý thời gian4.2 Quản lý sự thay đổi4.3 Phát triển các kỹ năng giám sát chuyên nghiệp | Giáo trình 1*Chương 3**Chương 4*Giáo trình 2 *Chương 2**Chương 3*Tài liệu 1Tài liệu 2 | 2.13.13.23.33.44.14.2 | Sinh viên đọc bài trước khi tới lớpGiảng viên giảng lý thuyếtThảo luận các tình huống và câu hỏi giảng viên đặt ra | Mức độ tham giaMức độ tương tácChất lượng câu trả lời |
| 14 | CHƯƠNG 4: CÁC BIỆN PHÁP GIÁM SÁT KHÁCH SẠN HIỆU QUẢ (tiếp)4.1 Quản lý thời gian4.2 Quản lý sự thay đổi4.3 Phát triển các kỹ năng giám sát chuyên nghiệp | Giáo trình 1*Chương 3**Chương 4*Giáo trình 2 *Chương 2**Chương 3*Tài liệu 1Tài liệu 2 | 2.13.13.23.33.44.14.2 | Sinh viên đọc bài trước khi tới lớpGiảng viên giảng lý thuyếtThảo luận các tình huống và câu hỏi giảng viên đặt ra | Mức độ tham giaMức độ tương tácChất lượng câu trả lời |
| 15 | Tổng kết học phần, ôn tập |  |  |  |  |

**9. QUY ĐỊNH CỦA HỌC PHẦN (COURSE REQUIREMENTS AND EXPECTATION)**

**9.1. Quy định về điều kiện thi kết thúc học phần**

Sinh viên được tham dự thi cuối kỳ/thi kết thúc học phần với điều kiện điểm chuyên cần (10%) đạt mức 5 điểm trở lên (thang 10).

**9.2 Quy định về tham dự lớp học**

* Sinh viên/học viên có trách nhiệm tham dự đầy đủ các buổi học. Trong trường hợp nghỉ học do lý do bất khả kháng thì phải có giấy tờ chứng minh đầy đủ và hợp lý. Mỗi buổi vắng mặt sẽ bị trừ 1 điểm đánh giá quá trình.Sinh viên vắng quá 3 buổi học dù có lý do hay không có lý do đều bị coi như không hoàn thành khóa học và phải đăng ký học lại.
* Sinh viên sẽ được cộng điểm cho mỗi lần phát biểu xây dựng bài, có thể bù đắp cho điểm quá trình, điểm kiểm tra và điểm bài tập nhóm.
* Sinh viên không nộp bài tập nhóm sẽ nhận điểm 0 (không) cho bài tập sau cùng. Nhóm sinh viên nộp bài trễ sẽ bị trừ 1 điểm cho mỗi ngày nộp muộn.

**9.3. Quy định về hành vi lớp học**

* Học phần được thực hiện trên nguyên tắc tôn trọng người học và người dạy. Mọi hành vi làm ảnh hưởng đến quá trình dạy và học đều bị nghiêm cấm.
* Sinh viên phải đi học đúng giờ quy định. Sinh viên đi trễ quá 10 phút sau khi giờ học bắt đầu sẽ không được tham dự buổi học.
* Tuyệt đối không làm ồn, gây ảnh hưởng đến người khác trong quá trình học.
* Tuyệt đối không được ăn uống, nhai kẹo cao su, sử dụng các thiết bị như điện thoại, máy nghe nhạc trong giờ học.
* Máy tính xách tay, máy tính bảng chỉ được thực hiện vào mục đích ghi chép bài giảng, tính toán phục vụ bài giảng, bài tập, tuyệt đối không dùng vào việc khác.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TRƯỞNG BỘ MÔN****TS.TRẦN HUY ĐỨC** | **TRƯỞNG KHOA/VIỆN****PGS.TS.PHẠM TRƯƠNG HOÀNG** | *Hà Nội, ngày tháng năm 2021***HIỆU TRƯỞNG****PGS.TS PHẠM HỒNG CHƯƠNG** |