



BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG**

# **ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT**

**Môn học:** Quản trị kinh doanh lễ hành

**Mã môn:** TBA33031

**Dùng cho ngành:** Văn hoá Du lịch

**Khoa phụ trách:** Văn hóa Du lịch

**THÔNG TIN VỀ CÁC GIẢNG VIÊN  
CÓ THỂ THAM GIA GIẢNG DẠY MÔN HỌC**

**1. ThS. Lê Thành Công** - Giảng viên cơ hữu

- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ
- Thuộc Khoa: Văn hóa du lịch
- Địa chỉ liên hệ: Khoa Văn hóa du lịch - Đại học Dân lập Hải Phòng
- Điện thoại: 0906.004 712                                  Email: conglt@hpu.edu.vn

**2. ThS. Nguyễn Tiến Độ** - Giảng viên cơ hữu

- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ
- Thuộc Khoa: Văn hóa du lịch
- Địa chỉ liên hệ: Khoa Văn hóa du lịch - Đại học Dân lập Hải Phòng
- Điện thoại: 0904.508518                                  Email: dont@hpu.edu.vn

# THÔNG TIN VỀ MÔN HỌC

## 1. Thông tin chung:

- Số tín chỉ: 3 tín chỉ
- Các môn học tiên quyết: Kinh tế học đại cương, Nhập môn khoa học du lịch, Cơ sở kinh tế du lịch, Marketing du lịch, Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch...
- Các môn học kế tiếp: Nghiệp vụ điều hành tour
- Các yêu cầu đối với môn học (nếu có):
- Thời gian phân bổ đối với các hoạt động:
  - + Nghe giảng lý thuyết: 43 tiết
  - + Làm bài tập trên lớp: 15 tiết
  - + Thảo luận: 8 tiết
  - + Tự học, tự nghiên cứu: Theo yêu cầu và sự hướng dẫn của giảng viên.
  - + Kiểm tra: 2 tiết

## 2. Mục tiêu của môn học:

- *Kiến thức*: Trang bị kiến thức lý luận, phương pháp luận và một số kiến thức có tính nghiệp vụ, kỹ năng cơ bản của quản trị kinh doanh lữ hành, giúp sinh viên có khả năng nhận thức được những hoạt động phong phú, đa dạng, phức tạp trong hoạt động kinh doanh lữ hành.

- *Kỹ năng*: Rèn luyện cho sinh viên kỹ năng xây dựng và tính giá của chương trình du lịch trọn gói; tổ chức các hoạt động xúc tiến, bán và thực hiện chương trình du lịch; kiểm tra và đánh giá chất lượng sản phẩm lữ hành và xây dựng, lựa chọn chiến lược kinh doanh của DNLH.

- *Thái độ*: Rèn luyện tính tự chủ, tự tin trong hoạt động.

## 3. Tóm tắt nội dung môn học:

Môn học giới thiệu cho sinh viên những khái niệm cơ bản về lữ hành, hoạt động kinh doanh lữ hành, DNLH..., mối quan hệ giữa DNLH và các nhà cung cấp sản phẩm du lịch. Đồng thời cung cấp cho sinh viên các thao tác xây dựng, xúc tiến, bán và thực hiện các chương trình du lịch; đánh giá chất lượng sản phẩm của các DNLH. Tìm hiểu môi trường kinh doanh cũng như các chiến lược kinh doanh mà DNLH thường sử dụng.

## 4. Học liệu:

### 4.1. Học liệu bắt buộc:

1. Nguyễn Văn Đính (chủ biên), *Giáo trình Nghiệp vụ lữ hành*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân, 2007.
2. Nguyễn Văn Đính, Phạm Hồng Chương, *Giáo trình quản trị kinh doanh lữ hành*, NXB Thống kê Hà Nội, 2000.

- Nguyễn Văn Mạnh, Phạm Hồng Chương, *Giáo trình Quản trị kinh doanh lữ hành*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, 2006.

#### 4.2. Học liệu tham khảo:

- Dennis L.Foster, *Công nghệ du lịch (Kỹ thuật nghiệp vụ, Người dịch: BA Trần Đình Hải)*, NXB Thống kê TP.HCM, 2001.
- Nguyễn Văn Đính, Phạm Hồng Chương, *Giáo trình hướng dẫn du lịch*. NXB Thống kê Hà Nội, 2000.
- Nguyễn Văn Đính, Nguyễn Văn Mạnh, *Tâm lý và nghệ thuật giao tiếp ứng xử trong kinh doanh du lịch*, NXB Thống kê Hà Nội, 1996.
- Đình Trung Kiên, *Giáo trình nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2006.
- Đình Trung Kiên, *Một số vấn đề về du lịch Việt Nam*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội, 2004.
- Trần Nhạn, *Giáo trình nghiệp vụ kinh doanh du lịch lữ hành*, NXB Chính trị quốc gia, 2002.
- Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam, *Luật du lịch*, NXB Chính trị Quốc gia, 2005.
- Tổng cục Du lịch Việt Nam, *Những văn bản liên quan đến quản lý và kinh doanh lữ hành tại Việt Nam*, NXB Thống kê Hà Nội, 1996.
- Tổng cục Du lịch Việt Nam, *Thông tư 04/TCDL hướng dẫn thực hiện Nghị định 27/2001/NĐ-CP*.

#### 5. Nội dung và hình thức dạy - học:

Nội dung (Ghi cụ thể theo từng chương, mục, tiểu mục)	Hình thức dạy - học						Tổng (tiết)
	Lý thuyết	Bài tập	Thảo luận	TH, TN, điền dã	Tự học, tự NC	Kiểm tra	
<b>CHƯƠNG 1. NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ KINH DOANH LỮ HÀNH</b>	<b>4.0</b>		<b>1.0</b>				<b>5.0</b>
<b>1.1. Kinh doanh lữ hành</b>	2.0						
1.1.1. Khái niệm	0.5						
1.1.2. Sự cần thiết của KDLH	0.5						
1.1.3. Các mô hình KDLH	0.5						
1.1.4. Các điều kiện KDLH	0.5						
<b>Thảo luận</b>			1.0				
<b>1.2. Doanh nghiệp lữ hành</b>	2.0						
1.2.1. Khái niệm, vai trò và nhiệm vụ	0.5						

1.2.2. Phân loại	0.5						
1.2.3. Hệ thống sản phẩm của DNLH	0.5						
1.2.4. Mô hình tổ chức của các DNLH	0.5						
<b>CHƯƠNG 2. MỐI QUAN HỆ CỦA DNLH VỚI CÁC NHÀ CUNG CẤP SẢN PHẨM DU LỊCH</b>	<b>5.0</b>		<b>1.0</b>				<b>6.0</b>
<b>2.1. Hệ thống phân phối sản phẩm trong du lịch</b>	3.5						
2.1.1. Nhà cung cấp sản phẩm du lịch	1.0						
2.1.2. Hệ thống kênh phân phối sản phẩm du lịch	0.5						
2.1.3. Đại lý lữ hành	2.0						
<b>2.2. Cơ sở của mối quan hệ giữa DNLH và các nhà cung cấp</b>	1.5						
2.2.1. Tiền hoa hồng	0.5						
2.2.2. Hợp đồng giữa DNLH với các nhà cung cấp	0.5						
2.2.3. Chính sách giá của các nhà cung cấp với các doanh nghiệp/đại lý lữ hành	0.5						
<b>Thảo luận</b>			1.0				
<b>CHƯƠNG 3. XÂY DỰNG VÀ XÁC ĐỊNH GIÁ CỦA CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH</b>	<b>5.0</b>	<b>3.0</b>	<b>1.0</b>				<b>9.0</b>
<b>3.1. Chương trình du lịch</b>	0.5						
3.1.1. Khái niệm							
3.1.2. Đặc điểm							
3.1.3. Phân loại							
<b>3.2. Xây dựng CTDL</b>	1.5						
3.2.1. Quy trình chung							
3.2.2. Một số điểm cần chú ý							
<b>3.3. Xác định giá thành của CTDL</b>	1.0						
3.3.1. Một số khái niệm cơ bản							
3.3.2. Các phương pháp xác định giá thành của CTDL							
<b>3.4. Xác định giá bán của CTDL</b>	1.5						

3.4.1. Các yếu tố cần phân tích khi xác định giá bán của CTDL							
3.4.2. Phương pháp xác định giá bán của CTDL theo hệ số chi phí							
<b>3.5 Một số chú ý khi xác định giá thành và giá bán của CTDL</b>	0.5						
<b>Bài tập</b>		3.0					
<b>Thảo luận</b>			1.0				
<b>Kiểm tra lần 1</b>					1.0	<b>1.0</b>	
<b>CHƯƠNG 4. HOẠT ĐỘNG XÚC TIẾN HỖN HỢP, BÁN VÀ THỰC HIỆN CÁC CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH</b>	<b>5.0</b>		<b>2.0</b>				<b>7.0</b>
<b>4.1. Hoạt động xúc tiến hỗn hợp trong kinh doanh lữ hành</b>	2.0						
4.1.1. Khái niệm	0.5						
4.1.2. Các công cụ xúc tiến hỗn hợp	1.5						
<b>Thảo luận</b>			1.0				
<b>4.2. Hoạt động bán các CTDL</b>	1.5						
4.2.1. Xác định nguồn khách	0.5						
4.2.2. Lựa chọn kênh phân phối	0.5						
4.2.3. Bán CTDL	0.5						
<b>4.3. Thực hiện các CTDL</b>	1.5						
4.3.1. Quy trình thực hiện CTDL	0.5						
4.3.2. Các hoạt động của HDV	0.5						
4.3.3. Các hoạt động sau khi kết thúc chuyến đi	0.5						
<b>Thảo luận</b>			1.0				
<b>Bài tập nhóm</b>		<b>5.0</b>					<b>5.0</b>
<b>CHƯƠNG 5. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH</b>	<b>4.0</b>		<b>1.0</b>				<b>5.0</b>
<b>5.1. Khái niệm</b>	0.5						
<b>5.2. Các yếu tố tác động tới chất lượng CTDL</b>	1.0						
<b>5.3. Đánh giá chất lượng CTDL</b>	1.0						
<b>5.4. Các biện pháp duy trì và đảm bảo chất lượng CTDL</b>	1.0						

<b>5.5. Quản lý chất lượng CTDL tại doanh nghiệp lữ hành</b>	0.5						
<b>Thảo luận</b>			1.0				
<b>CHƯƠNG 6. QUẢN TRỊ NHÂN LỰC CỦA DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH</b>	<b>6.0</b>		<b>1.0</b>				<b>7.0</b>
<b>6.1. Khái niệm, mục tiêu, tầm quan trọng của quản trị nhân lực</b>	0.5						
6.1.1. Khái niệm							
6.1.2. Mục tiêu							
6.1.3. Tầm quan trọng của quản trị nhân lực							
<b>6.2. Vận dụng thuyết z vào quản lý nhân lực của doanh nghiệp lữ hành</b>	1.0						
6.2.1. Nội dung thuyết Z							
6.2.2. Các đặc điểm đặc trưng							
<b>6.3. Áp dụng phương pháp quản lý định hướng khách hàng</b>	1.0						
<b>6.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến quản trị nhân lực</b>	0.5						
<b>6.5. Bộ phận quản trị nhân lực</b>	1.0						
<b>6.6. Nội dung quản trị nhân lực</b>	2.0						
<b>Thảo luận</b>			1.0				
<b>CHƯƠNG 7. MÔI TRƯỜNG, CHIẾN LƯỢC KINH DOANH CỦA CÁC DNLH</b>	<b>6.0</b>		<b>1.0</b>				<b>7.0</b>
<b>7.1. Môi trường kinh doanh của doanh nghiệp lữ hành</b>	3.0						
7.1.1. Khái niệm	0.5						
7.1.2. Môi trường bên ngoài	1.5						
7.1.3. Môi trường bên trong	1.0						
<b>Thảo luận</b>			1.0				
<b>7.2. Chiến lược kinh doanh của các DNLH</b>	3.0						
7.2.1. Khái niệm	0.5						
7.2.2. Xác định vị trí của doanh nghiệp trên thị trường	1.0						
7.2.3. Một số hình thái chiến lược cơ bản của các DNLH	1.5						

<b>CHƯƠNG 8. ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH</b>	<b>6.0</b>	<b>2.0</b>					<b>8.0</b>
<b>8.1. Hệ thống các chỉ tiêu tuyệt đối</b>	2.0						
8.1.1. Chỉ tiêu tổng doanh thu	0.4						
8.1.2. Chỉ tiêu tổng chi phí	0.4						
8.1.3. Chỉ tiêu lợi nhuận thuần	0.4						
8.1.4. Chỉ tiêu tổng số ngày khách	0.4						
8.1.5. Chỉ tiêu tổng số lượt khách	0.4						
<b>8.2. Hệ thống các chỉ tiêu tương đối</b>	1.5						
8.2.1. Chỉ tiêu thị phần							
8.2.2. Chỉ tiêu tốc độ phát triển							
<b>8.3. Hệ thống các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả kinh doanh chương trình du lịch</b>	2.5						
8.3.1. Chỉ tiêu hiệu quả tổng quát	0.3						
8.3.2. Chỉ tiêu doanh lợi, tỷ suất lợi nhuận	0.3						
8.3.3. Chỉ tiêu hiệu quả sử dụng vốn lưu động	0.3						
8.3.4. Chỉ tiêu năng suất lao động bình quân	0.3						
8.3.5. Chỉ tiêu doanh thu trung bình một ngày khách	0.3						
8.3.6. Chỉ tiêu chi phí trung bình trên một ngày khách	0.5						
8.3.7. Chỉ tiêu lợi nhuận trung bình trên một ngày khách	0.5						
<b>Bài tập</b>		2.0					
<b>Kiểm tra lần 2</b>						1.0	<b>1.0</b>
<b>Bài tập nhóm</b>		5.0					<b>5.0</b>
<b>Ôn tập</b>	2.0						<b>2.0</b>
<b>Tổng (tiết)</b>	<b>43.0</b>	<b>15.0</b>	<b>8.0</b>			<b>2.0</b>	<b>68.0</b>



## 6. Lịch trình tổ chức dạy - học cụ thể:

Tuần	Nội dung	Chi tiết về hình thức tổ chức dạy - học	Nội dung yêu cầu sinh viên phải chuẩn bị trước	Ghi chú
Tuần I	<b>Chương 1. Những vấn đề cơ bản về kinh doanh lữ hành</b>	Giảng lý thuyết, SV tự nghiên cứu, thảo luận		
	1.1. Kinh doanh lữ hành	Giảng lý thuyết	Sinh viên tìm hiểu lại các khái niệm về DL, lữ hành; các điều kiện KDLH.	
	Thảo luận	Thảo luận	Tìm hiểu các điều kiện KDLH tại Việt Nam	
	1.2. Doanh nghiệp lữ hành	Giảng lý thuyết	Khái niệm và đặc điểm của cung, cầu DL. Mối quan hệ giữa cung và cầu trong DL. Vai trò, hệ thống sản phẩm và mô hình tổ chức của các DNLH.	
Tuần II	1.2. Doanh nghiệp lữ hành (tiếp)			
	<b>Chương 2: Mối quan hệ của DNLH với các nhà cung cấp sản phẩm du lịch</b>	Giảng lý thuyết, thảo luận		
	2.1. Hệ thống phân phối sản phẩm trong DL	Giảng lý thuyết	Nghiên cứu lại chiến lược phân phối trong Marketing DL	
	2.2. Cơ sở của mối quan hệ giữa DNLH và các nhà cung cấp	Giảng lý thuyết	Tìm hiểu quan hệ của các DNLH với các nhà cung cấp trong thực tế	
Tuần III	2.2. Cơ sở của mối quan hệ giữa DNLH và các nhà cung cấp (tiếp)	Giảng lý thuyết	Tìm hiểu quan hệ của các DNLH với các nhà cung cấp trong thực tế	
	Thảo luận	Thảo luận	SV thảo luận theo chủ đề của GV đưa ra.	
	<b>Chương 3. Xây dựng và xác định giá của chương trình du lịch</b>	Giảng lý thuyết, thảo luận, bài tập, SV tự nghiên cứu		
	3.1. Chương trình du lịch	Giảng lý thuyết, SV tự nghiên cứu	Tự tìm hiểu các định nghĩa, khái niệm về CTDL, so sánh sự giống và khác nhau giữa các định nghĩa, khái niệm	

	3.2. Xây dựng CTDL	Giảng lý thuyết, SV tự nghiên cứu	Tìm hiểu quy trình xây dựng CTDL tại các DNLH trên thực tế
	3.3. Xác định giá thành của CTDL	Giảng lý thuyết	Đọc trước giáo trình, tài liệu
Tuần IV	3.4. Xác định giá bán của CTDL	Giảng lý thuyết	Đọc trước giáo trình, tài liệu
	3.5 Một số chú ý khi xác định giá thành và giá bán của CTDL	Giảng lý thuyết	
	Bài tập	SV làm BT	Xem lại phần 3.3, 3.4
Tuần V	Thảo luận	Thảo luận	SV thảo luận theo chủ đề của GV đưa ra.
	Kiểm tra lần 1	SV làm bài kiểm tra	Xem lại kiến thức từ chương 1 đến chương 3.
	<b>Chương 4. Hoạt động xúc tiến hỗn hợp, bán và thực hiện các chương trình du lịch</b>	Giảng lý thuyết, SV tự nghiên cứu, thảo luận, báo cáo BT nhóm	
	4.1. Hoạt động xúc tiến hỗn hợp trong kinh doanh lữ hành	Giảng lý thuyết, SV tự nghiên cứu	Nghiên cứu lại kiến thức về xúc tiến trong Marketing DL.
	Thảo luận	Thảo luận	SV thảo luận theo chủ đề của GV đưa ra.
Tuần VI	4.2. Hoạt động bán các CTDL	Giảng lý thuyết, SV tự nghiên cứu	Ôn lại kiến thức về phân phối sản phẩm trong DL.
	4.3. Thực hiện các CTDL	Giảng lý thuyết, SV tự nghiên cứu	Nghiên cứu lại kiến thức nghiệp vụ hướng dẫn DL: Quy trình tổ chức thực hiện CTDL của DNLH, công việc của HDV
	Thảo luận	Thảo luận	SV thảo luận theo chủ đề của GV đưa ra.
	<b>Bài tập nhóm</b>	Báo cáo BT nhóm	Chuẩn bị chủ đề bài báo cáo theo yêu cầu của GV. Chuẩn bị nội dung trình chiếu Power Point.
Tuần VII	<b>Bài tập nhóm (tiếp)</b>	Báo cáo BT nhóm	Chuẩn bị chủ đề bài báo cáo theo yêu cầu của GV. Chuẩn bị nội dung trình chiếu Power Point.
Tuần	<b>Chương 5. Quản lý chất</b>	Giảng lý thuyết,	

VIII	<b>lượng chương trình du lịch</b>	SV tự nghiên cứu, thảo luận	
	5.1. Khái niệm	Giảng lý thuyết, SV tự nghiên cứu	Tìm hiểu các khái niệm về chất lượng sản phẩm, SP lữ hành, chất lượng SP lữ hành.
	5.2. Các yếu tố tác động tới chất lượng CTDL		Đọc trước giáo trình, tài liệu
	5.3. Đánh giá chất lượng chương trình du lịch		
	5.4. Các biện pháp duy trì và đảm bảo chất lượng CTDL		
	5.5. Quản lý chất lượng CTDL tại DNLH		
	Thảo luận	Thảo luận	
Tuần IX	<b>Chương 6. Quản trị nhân lực của DNLH</b>	Giảng lý thuyết, SV tự nghiên cứu	Đọc trước giáo trình, tài liệu. Tìm hiểu các nội dung về quản trị nhân lực.
	6.1. Khái niệm, mục tiêu, tầm quan trọng của quản trị nhân lực		
	6.2. Vận dụng thuyết z vào quản lý nhân lực của doanh nghiệp lữ hành		
	6.3. Áp dụng phương pháp quản lý định hướng khách hàng		
	6.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến quản trị nhân lực		
	6.5. Bộ phận quản trị nhân lực		
	6.6. Nội dung quản trị nhân lực		
Tuần X	6.6. Nội dung quản trị nhân lực (tiếp)	Giảng lý thuyết, SV tự nghiên cứu	Đọc trước giáo trình, tài liệu
	Thảo luận	Thảo luận	SV thảo luận theo chủ đề của GV đưa ra.
	<b>Chương 7. Môi trường, chiến lược kinh doanh của các DNLH</b>	Giảng lý thuyết, thảo luận	
	7.1. Môi trường kinh doanh của doanh nghiệp lữ hành	Giảng lý thuyết	Đọc trước giáo trình, tài liệu Tìm hiểu các yếu tố môi trường tác động đến

			hoạt động kinh doanh của một doanh nghiệp
Tuần XI	Thảo luận	Thảo luận	SV thảo luận theo chủ đề của GV đưa ra.
	7.2. Chiến lược kinh doanh của các DNLH	Giảng lý thuyết, SV tự nghiên cứu	Tìm hiểu các chiến lược kinh doanh mà các doanh nghiệp thường áp dụng.
Tuần XII	<b>Chương 8. Đánh giá hoạt động kinh doanh CTDL</b>	Giảng lý thuyết, bài tập	
	8.1. Hệ thống các chỉ tiêu tuyệt đối	Giảng lý thuyết, SV tự nghiên cứu	Đọc trước giáo trình, tài liệu
	8.2. Hệ thống các chỉ tiêu tương đối		
8.3. Hệ thống các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả kinh doanh CTDL			
Tuần XIII	8.3. Hệ thống các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả kinh doanh CTDL ( <i>tiếp</i> )	Giảng lý thuyết, SV tự nghiên cứu	Đọc trước giáo trình, tài liệu
	<b>Bài tập</b>	SV làm bài tập	Xem lại phần 8.1, 8.2, 8.3
	Kiểm tra lần 2	SV làm bài kiểm tra	Xem xem lại toàn bộ kiến thức của môn học.
	<b>Bài tập nhóm</b>	Báo cáo BT nhóm	Chuẩn bị chủ đề bài báo cáo theo yêu cầu của GV. Chuẩn bị nội dung trình chiếu Power Point.
Tuần XV	<b>Bài tập nhóm (<i>tiếp</i>)</b>	Báo cáo BT nhóm	Chuẩn bị chủ đề bài báo cáo theo yêu cầu của GV. Chuẩn bị nội dung trình chiếu Power Point.
	Ôn tập	Giải đáp thắc mắc	Xem xem lại toàn bộ kiến thức của môn học.

### 7. Tiêu chí đánh giá nhiệm vụ giảng viên giao cho sinh viên:

- Thực hiện đầy đủ nhiệm vụ được giao theo đề cương môn học.
- Chuẩn bị tốt nội dung theo sự hướng dẫn của giáo viên

### 8. Hình thức kiểm tra, đánh giá môn học:

- Đánh giá thường xuyên trên lớp;
- Đánh giá qua bài tập thực hành theo nhóm;

- Hình thức thi tự luận.

**9. Các loại điểm kiểm tra và trọng số của từng loại điểm:**

- Điểm quá trình: 30% gồm điểm chuyên cần, điểm thảo luận nhóm, báo cáo bài thực hành...

- Thi hết môn: 70%

**10. Yêu cầu của giảng viên đối với môn học:**

- Yêu cầu về điều kiện để tổ chức giảng dạy môn học (giảng đường, phòng máy,...): Phòng học đủ rộng, máy chiếu, thiết bị tăng âm thanh.

- Yêu cầu đối với sinh viên:

+ Dự lớp  $\geq 70\%$

+ Hoàn thành mọi yêu cầu của môn học và giáo viên đưa ra.

+ Tích cực xây dựng bài trên lớp.

+ Làm việc theo nhóm.

*Hải Phòng, ngày tháng 6 năm 2011*

**Phó trưởng Khoa**

**Người viết đề cương chi tiết**

**ThS. Đào Thị Thanh Mai**

**ThS. Lê Thành Công**

**ThS. Nguyễn Tiến Độ**