BỘ GIÁO DỤC & ĐÀO TẠO

TRƯỜNG ĐẠI HỌC GIAO THÔNG VẬN TẢI



**BÀI TẬP LỚN**

PHÂN TÍCH THIẾT KẾ YÊU CẦU

**PHÂN TÍCH VÀ QUẢN LÝ RẠP CHIẾU PHIM**

Môn học Giảng viên hướng dẫn

Nhóm sinh viên thực hiện

Lớp

Khoa

Khóa

: Phân tích thiết kế yêu cầu

: Nguyễn Đức Dư

: Nhóm 8

: Công nghệ thông tin 1

: Công nghệ thông tin

: 62

**Hà Nội, ngày 21 tháng 9 năm 2023**

BỘ GIÁO DỤC & ĐÀO TẠO

TRƯỜNG ĐẠI HỌC GIAO THÔNG VẬN TẢI



**BÀI TẬP LỚN**

PHÂN TÍCH THIẾT KẾ YÊU CẦU

**PHÂN TÍCH VÀ QUẢN LÝ RẠP CHIẾU PHIM**

Môn học Giảng viên hướng dẫn

Nhóm sinh viên thực hiện

Lớp

Khoa

Khóa

: Phân tích thiết kế yêu cầu

: Nguyễn Đức Dư

: Nhóm 8

: Công nghệ thông tin 1

: Công nghệ thông tin

: 62

**Hà Nội, ngày 21 tháng 9 năm 2023**

LỜI NÓI ĐẦU

BẢNG PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| STT | MSV | Họ và tên | Báo cáo | Xây dựng mẫu khảo sát | Câu hỏi phỏng vấn |  |  |  |
| 1 | 211201567 | Trần Thị Thu Thúy | X | X |  |  |  |  |
| 2 | 211242564 | Bùi Thị Thu Trang | X |  | X |  |  |  |
| 3 | 211213117 | Lương Thị Trang | X | X |  |  |  |  |
| 4 | 211200829 | Hoàng Thị Hiên | X | X |  |  |  |  |
| 5 | 211241205 | Vũ Bảo Lâm | X |  | X |  |  |  |

MỤC LỤC

[LỜI NÓI ĐẦU - 1 -](#_Toc146238150)

[BẢNG PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ - 2 -](#_Toc146238151)

[Chương 1. TỔNG QUAN ĐỀ TÀI - 4 -](#_Toc146238152)

[1.1. Lý do và mục tiêu xây dựng đề tài - 4 -](#_Toc146238153)

[1.2. Xây dựng mô hình sơ bộ - 4 -](#_Toc146238154)

[Chương 2: KHẢO SÁT - 6 -](#_Toc146238155)

[1. Phỏng vấn - 6 -](#_Toc146238156)

[1.1. Khách hàng - 6 -](#_Toc146238157)

[1.2. Nhân viên bán vé - 6 -](#_Toc146238158)

[1.3. Chủ cơ sở - 7 -](#_Toc146238159)

[2. Phiếu điều tra - 8 -](#_Toc146238160)

[2.1. Khách Hàng - 8 -](#_Toc146238161)

[2.2. Nhân viên bán vé - 9 -](#_Toc146238162)

[2.3. Chủ cơ sở - 10 -](#_Toc146238163)

Chương 1. TỔNG QUAN ĐỀ TÀI

1. Giới thiệu sơ bộ bài toán
   1. Lý do và mục tiêu xây dựng đề tài
      1. *Bối cảnh hiện nay*

Xã hội ngày càng phát triển, nhu cầu giải trí ngày càng được nâng cao, song song đó hệ thống mạng đang được phủ sóng trên toàn cầu, dịch vụ số ảo càng ngày càng đang đạt được những bước tiến nhảy vọt trong thời đại công nghệ mới kéo theo sự phát triển về số lượng các rạp chiếu phim và đổi mới thêm về hình thức đặt hàng thanh toán nhằm đáp ứng đầy đủ và kịp thời cho khách hàng .

* + 1. *Đặt vấn đề*

Trong các rạp chiếu phim hiện nay, việc quản lý và tổ chức chiếu phim, bán vé online,… luôn là vấn đề được quan tâm. Người quản lý gặp khó khăn trong việc các khâu quán xuyến như: lịch chiếu, số lượng phim, số lượng ghế,... và quá trình bán vé. Khách hàng vẫn phải xếp hàng chờ đợi hàng giờ để mua được suất vé, khiến số lượng khách hàng tới rạp thưa thớt, khách hàng chán ngản vì thời gian chờ quá lâu, đôi khi đến lượt khách mua thì lại được thông báo rằng số lượng vé đã bán hết. Vì vậy họ quyết định ở nhà và lựa chọn các trang web xem phim trên mạng khiến cho doanh thu của rạp bị ảnh hưởng.

Đứng trước tình trạng đó, các phần mềm, ứng dụng và các trang web cần phải được thiết lập và cải tiến kịp thời để đáo ứng nhu cầu của khách hàng. Hệ thống quản lý rạp chiếu phim được xây dựng dựa trên các tiêu chí mà khách hàng và chủ doanh nghiệp mong muốn nhằm giải quyết các vấn đề của khách hàng một cách kịp thời và hiệu quả., giảm thiểu các rủi ro gặp phải trong các khâu quản lý, bán vé, soát vé, tổ chức chiếu phim,.... Hệ thống hướng tới các đối tượng là khách hàng và nhân viên quản lý trong rạp, bao gồm các chức năng chính quản lý phim, quản lý đặt vé,quản lý lịch chiếu,.... để đảm bảo các quá trình hoạt động suôn sẻ và giảm thiểu tối đa thời gian của khách hàng và nhân viên

* + 1. *Mục tiêu*
* Hệ thống quản lý rạp chiếu phim quản lý khách hàng, phim chiếu, nhân viên,… dễ sử dụng, chính xác
* Giúp người dùng thuận tiện đặt vé, chỗ ngồi và chọn thời gian xem phim phù hợp ngay tại nhà
* Chủ động việc đặt vé, kiểm tra vị trí ghế ngồi và số lượng ghế còn trống mà không cần phải xếp hàng trước rạp.
  1. Xây dựng mô hình sơ bộ
     1. *Các vấn đề cần giải quyết*
* Quản lý phim (lịch chiếu, phim, khung giờ, địa điểm, số lượng chỗ, phòng,…)
* Quản lý đặt vé(phương thức thanh toán)
* Quản lý nhân viên ()
* Quản lý khách hàng
* Quản lý phòng chiếu
* Giao diện người dùng
  + 1. *Địa điểm dự kiến khảo sát tìm hiểu nghiệp vụ*

Địa điểm khảo sát:

* Khuôn viên các trường đại học (Giao Thông Vận Tải, Ngoại Thương, Ngoại Giao,…)
* Các rạp chiếu phim: rạp chiếu phim quốc gia, rạp beta, rạp CGV,....

Chương 2: KHẢO SÁT

1. Phỏng vấn

Thực hiện với 3 đối tượng: Khách hàng, Nhân viên bán vé, Chủ cơ sở

* 1. Khách hàng( chủ đề
* Bạn đã sử dụng hệ thống quản lí rạp chiếu phim trong thời gian gần đây chưa?
* Có điều gì bạn thích về hệ thống quản lí rạp chiếu phim của chúng tôi?
* Bạn đã gặp phải bất kỳ khó khăn hay vấn đề gì khi sử dụng hệ thống quản lí rạp chiếu phim? (cụ thể về quy tình đặt vé trực tuyến và thanh toán)
* Chia sẻ ý kiến của bạn về chất lượng phim chiếu và trải nghiệm xem phim.
* Bạn cảm thấy thế nào về chất lượng âm thanh và hình ảnh trong rạp chiếu phim?
* Đánh giá sự thoải mái của ghế ngồi và không gian rạp chiếu.
* Bạn đã có trải nghiệm tốt với dịch vụ bán vé và nhân viên phục vụ không?
* Bạn có gặp bất kỳ vấn đề nào liên quan đến thời gian chờ đợi và xếp hàng không?
* Bạn cảm thấy thế nào về quầy bar và các dịch vụ ăn uống được cung cấp trong rạp chiếu phim?
* Bạn có bất kỳ góp ý hoặc đề xuất nào để cải thiện sự sạch sẽ và bảo trì của rạp chiếu phim?
* Đánh giá sự lựa chọn phim và thể loại có sẵn trong chương trình của rạp.
* Bạn cảm thấy thế nào về chất lượng các bộ phim được chiếu?
* Bạn có nhận thấy sự đa dạng của các sự kiện và chương trình đặc biệt không? Bạn có góp ý để tăng cường sự đa dạng này không?
  1. Nhân viên bán vé
* Quy trình bán vé cho khách hàng như thế nào?
* Các quy định ở rap chiếu phim như thế nào?
* Quy trình kiếm soát vé bán như thế nào?
* Quy trình kiểm soát danh sách phim được chiếu ở mỗi ngày như thế nào?
* Vé đã thanh toán có thể hủy hoặc thay đổi hay không?
* Đăng kí thẻ thành viên của rạp như thế nào?
* Suất chiếu đặc biệt là gì?
* Tiêu chí phân loại phim là gì?
* Khách hàng có được mang đồ ăn từ bên ngoài vào không
* Có thể dặt tối thiểu và tối đa bao nhiêu vé xem phim?
* Mua vé trên app có đắt hơn mua trực tiếp tại rap không?
* Sau khi đăng kí vé trên app xong thì khách hàng có thể xem mã vé được ở đâu?
* Khi đến quầy soát vé đã đăng kí trên app thì cần những thông tin gì?
* Cách mua vé trên app như thế nào?
* Mã OR/Barcode khi mua vé xem phim là gì?
* Khi giao dịch mua vé xem phim bảo “Đang chờ xử lý?” thì phải làm gì?
* Cách theo dõi ưu đãi của rap trên app như thế nào?
* Khi đăng nhập tài khoản vào app nếu bị lỗi thì làm như thế nào ạ? Có được tạo hay lấy lại thông tin được không ?
* Đặt vé trên app có đặt kèm được bắp với nước không ?
  1. Chủ cơ sở
* Khi nào anh/chị quyết định mở rạp chiếu phim của mình?
* Anh/Chị đã từng gặp phải những thách thức gì trong quá trình kinh doanh rạp chiếu phim?
* Anh/Chị đánh giá thị trường phim ở địa phương của mình như thế nào?
* Anh/Chị có những chiến lược kinh doanh cụ thể để thu hút khách hàng đến rạp của mình?
* Anh/Chị đánh giá vai trò của công nghệ trong việc phát triển rạp chiếu phim hiện nay?
* Anh/Chị có những kế hoạch nâng cấp công nghệ, trang thiết bị của rạp chiếu phim trong tương lai không?
* Anh/Chị đánh giá tầm quan trọng của việc hợp tác với các nhà sản xuất phim trong việc phát triển rạp chiếu phim của mình?
* Anh/Chị có những chính sách giá cả, khuyến mãi nào để thu hút khách hàng đến rạp của mình?
* Anh/Chị đánh giá tầm quan trọng của việc đào tạo nhân viên trong việc cung cấp dịch vụ tốt nhất cho khách hàng?
* Anh/Chị có những kế hoạch mở rộng hoặc phát triển thêm các dịch vụ khác ngoài việc chiếu phim không?
* Anh/Chị có những chiến lược nào để thu hút khách hàng trở lại rạp chiếu phim của mình sau khi đại dịch COVID-19 kết thúc?
* Anh/Chị có những kế hoạch để tăng cường sự đa dạng trong lịch chiếu phim của mình để phục vụ nhu cầu đa dạng của khách hàng?
* Anh/Chị đánh giá tầm quan trọng của việc cung cấp các dịch vụ tiện ích như ăn uống, mua sắm và giải trí tại rạp chiếu phim của mình để tăng trải nghiệm của khách hàng?
* Anh/Chị có kế hoạch để tăng cường trải nghiệm kỹ thuật số và công nghệ trong rạp chiếu phim của mình để thu hút khách hàng trẻ tuổi?
* Anh/Chị đánh giá tầm quan trọng của việc tạo ra một cộng đồng yêu phim và yêu rạp chiếu phim để tăng sự tương tác và gắn kết giữa khách hàng và rạp chiếu phim của mình?

1. Phiếu điều tra
   1. Khách Hàng( mục tiêu , chủ đề
2. Đánh giá mức độ hài lòng của bạn về các khía cạnh về quản lý rạp chiếu phim.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Rất không hài lòng | Không hài lòng | Trung bình | Hài lòng | Rất hài lòng |
| Chất lượng phim chiếu |  |  |  |  |  |
| Thời gian chờ đợi và xếp hàng |  |  |  |  |  |
| Dịch vụ bán vé |  |  |  |  |  |
| Thái độ của nhân viên phục vụ |  |  |  |  |  |
| Dịch vụ ăn uống trong rạp |  |  |  |  |  |

1. Trong trải nghiệm của bạn, giao diện của hệ thống quản lí rạp chiếu phim của chúng tôi có dễ sử dụng không?

🞏 Rất dễ sử dụng  
🞏 Dễ sử dụng  
🞏 Trung bình  
🞏 Khó sử dụng  
🞏 Rất khó sử dụng

1. Bạn đã gặp phải vấn đề gì khi sử dụng hệ thống quản lí rạp chiếu phim của chúng tôi? (Có thể chọn nhiều đáp án)

* Không thể đặt vé trực tuyến thành công
* Giao diện không phản hồi nhanh
* Không thể tìm thấy thông tin về lịch chiếu, phim hoặc rạp chiếu phim
* Vấn đề với việc thanh toán
* Không gặp vấn đề gì
* Khác (vui lòng chỉ ra)

………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………

1. Bạn đi xem phim trung bình mỗi tháng bao nhiêu lần?

* Không đi xem phim
* Dưới 1 lần
* 1-2 lần
* 3-4 lần
* 5 lần trở lên

1. Bạn có nhận xét gì về giao diện và trải nghiệm sử dụng hệ thống quản lý rạp chiếu phim của chúng tôi?

………………………………………………………………………………….......

……………………………………………………………………………………...

1. Bạn thường đặt vé trên app hay mua trực tiếp tại rạp? Những vấn đề bạn từng gặp khi mua vé?

……………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………

* 1. Nhân viên bán vé

Phiếu điều tra nhân viên bán vé

1. Đối tượng : Nhân viên bán vé
2. Họ và tên nhân viên…...………...........……...........…....………………………
3. Giới tính Nam/Nữ
4. Chức vụ:………..........…....…………...........…………………………………..
5. Chức năng thanh toán

* Lựa chọn các hình thức thanh toán
* Nhập mã giảm giá/ưu đãi
* Kiểm soát điểm thành viên/hạng thành viên
* Tích điểm/ sử dụng điểm thành viên
* Xuất VAT
* Hủy thanh toán
* Khác

..................................................................................................................

1. Chức năng đặt vé

* Thêm mới, cập nhật thông tin khách hàng (tên, sdt,..)
* Kiểm tra hạng thành viên
* Thống kê số lượng ghế (đã đặt, còn trống, không thể sử dụng)
* Thống kê lịch chiếu, phòng chiếu
* Nhập, xuất hóa đơn
* Hủy đơn đặt vé
* Báo cáo doanh thu hàng ngày, hàng tháng,...
* Khác

................................................................................................................

1. Chức năng thẻ thành viên

* Đăng ký làm thẻ
* Cấp thẻ thành viên
* Thu hồi thẻ thành viên
* Chỉnh sửa thông tin thẻ
* Báo cáo hạng thẻ, điểm thành viên,...
* Khác

..................................................................................................................

1. Mục khác

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………....

* 1. Chủ cơ sở

1. Họ và tên …………………………………...………………………………...
2. Chức vụ ……….………………………………………………………...........
3. Cơ sở điều hành……….………………………………………………………
4. Chiến lược kinh doanh thu hút khách hàng (có thể chọn nhiều mục)

* Chạy các trương trình, quà tặng, khuyến mãi vào ngày lễ, sự kiện đặc biệt
* Ưu đãi giảm giá khi đặt hàng online
* Ưu đãi khách hàng đăng kí thành viên mới
* Khác

....................................................................................................................................................................................................................................

1. Mở rộng các dịch vụ khác (có thể chọn nhiều mục)

* Nâng cấp và cải tiến các công nghệ màn chiếu, âm thanh của rạp
* Tích hợp chiếu phim 2D và 3D
* Cung cấp các dịch vụ ăn uống, mua sắm, khu vui chơi giải trí tại rạp
* Xây dựng các fanpage, group, cộng đồng yêu phim qua các trang mạng xã hội như facebook, intstagram,...
* Mục khác

....................................................................................................................................................................................................................................

1. Chức năng quản lý phim, lịch chiếu

* thêm mới, chỉnh sửa lịch chiếu phim
* Báo cáo doanh thu trong ngày, tuần, tháng, năm,...
* Thống kê, báo cáo số lượng, tình trạng ghế
* Khác

................................................................................................................

1. Chức năng quản lý phòng chiếu

* Báo cáo thống kê số lượng ghế trống, đã đặt,...
* Báo cáo tình trạng màn chiếu, hệ thống âm thanh,...
* Nâng cấp sửa đổi phòng chiếu
* Khác

..................................................................................................................

1. Chức năng quản lý nhân viên

* Chỉnh sửa, thêm mới thông tin nhân viên
* Chức vụ
* Thống kê giờ làm
* Cấp mới thẻ nhân viên
* Kiểm tra, xử lý vi phạm
* Khen thưởng
* Khác

................................................................................................................

1. Mục khác ……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………....