1. **Đặc tả Use Case: Hệ thống Đánh Giá**

|  |  |
| --- | --- |
| Feature code |  |
| Feature name | Hệ Thống đánh giá |
| Target user | Nhà CCDV, Nhà DHTour, Hướng dẫn viên, Khách du lịch |
| Pre - condition | Đã từng sử dụng dịch vụ của đối tác  Hoàn thành kết thúc tour |
| Process | * Kết thúc tour * Điền form đánh giá (cho đối tác) * Gửi form đánh giá |
| Expected result | Đánh giá được ghi lại và hiển thị trong hồ sơ của Hướng dẫn viên hoặc Nhà điều hành tour. Hiển thị trên bảng xếp hạng |
| Note |  |

1. **Hướng dẫn viên**

|  |  |
| --- | --- |
| Usecase name | Hướng dẫn viên đánh giá Nhà điều hành tour và Nhà cung cấp dịch vụ |
| Description | Hướng dẫn viên đánh giá Nhà điều hành tour hoặc Nhà cung cấp dịch vụ sau mỗi trải nghiệm dựa trên hiệu suất và chất lượng dịch vụ. |
| Actor | Hướng dẫn viên |
| Input | Hướng dẫn viên vừa làm việc với Nhà điều hành tour hoặc Nhà cung cấp dịch vụ. |
| Basic flow | 1. Click hoàn thành Tour 2. Hiện thị form đánh giá => HDV điền form đánh giá cho NĐH, NCCDV 3. Hướng dẫn viên đánh giá các yếu tố như chuyên môn, thái độ, và hiệu suất của đối tác. 4. Gửi form đánh giá |
| Exception flow (Ngoại lệ của Basic flow) |  |
| Output | Đánh giá được ghi lại và hiển thị trong hồ sơ của Nhà điều hành tour hoặc Nhà cung cấp dịch vụ. Hiển thị trên bảng xếp hạng |

1. **Khách du lịch**

|  |  |
| --- | --- |
| Usecase name | Khách du lịch đánh giá Hướng dẫn viên và Nhà điều hành tour |
| Description | Khách du lịch đánh giá Hướng dẫn viên và Nhà điều hành tour sau mỗi trải nghiệm dựa trên sự hài lòng và chất lượng dịch vụ. |
| Actor | Khách du lịch |
| Input | Khách du lịch đã sử dụng dịch vụ của Hướng dẫn viên hoặc Nhà điều hành tour. |
| Basic flow | 1. Click xác nhận kết thúc Tour 2. Hiện thị form đánh giá => KDL điền form đánh giá cho HDV và NĐH 3. Khách du lịch đánh giá các yếu tố như thông tin, hỗ trợ và trải nghiệm tổng thể. 4. Gửi form đánh giá |
| Exception flow (Ngoại lệ của Basic flow) |  |
| Output | Đánh giá được ghi lại và hiển thị trong hồ sơ của Hướng dẫn viên hoặc Nhà điều hành tour. Hiển thị trên bảng xếp hạng |

1. **Nhà điều hành tour và Nhà cung cấp dịch vụ**

|  |  |
| --- | --- |
| Usecase name | Khách du lịch đánh giá Hướng dẫn viên và Nhà điều hành tour |
| Description | Khách du lịch đánh giá Hướng dẫn viên và Nhà điều hành tour sau mỗi trải nghiệm dựa trên sự hài lòng và chất lượng dịch vụ. |
| Actor | Khách du lịch đánh giá Hướng dẫn viên và Nhà điều hành tour |
| Input | Khách du lịch đã sử dụng dịch vụ của Hướng dẫn viên hoặc Nhà điều hành tour. |
| Basic flow | 1. Sau khi Tour được xác nhận kết thúc. 2. Hiển thị form đánh giá => NĐH và NCCDV điền form đánh giá 3. Khách du lịch đánh giá các yếu tố như thông tin, hỗ trợ và trải nghiệm tổng thể. 4. Gửi form đánh giá. |
| Exception flow (Ngoại lệ của Basic flow) |  |
| Output | Đánh giá được ghi lại và hiển thị trong hồ sơ của Hướng dẫn viên hoặc Nhà điều hành tour. Hiển thị trên bảng xếp hạng |