Họ tên: Hoàng Trọng Dũng

Lớp: 11\_CNPM\_2

MSSV: 1150080129

1. **Xác định yêu cầu chức năng**

**Đối với Khách hàng**

* Xem các địa điểm du lịch theo vùng miền và thông tin chi tiết về chúng.
* Xem danh sách các gói tour du lịch đa dạng về thời gian, địa điểm, giá cả, dịch vụ và thông tin khuyến mãi.
* Xem thông tin chi tiết của một tour cụ thể, bao gồm lịch trình mỗi ngày.
* Tìm kiếm tour theo từ khóa hoặc theo các tiêu chí như thời gian, địa điểm, loại tour.
* Đặt tour trực tuyến bằng cách điền thông tin vào form đặt tour.
* Gửi yêu cầu thay đổi hoặc hủy đặt tour.

**Đối với Nhân viên**

* Tạo tour mới và cập nhật thông tin tour.
* Quản lý các đơn đặt tour của khách hàng.
* Xử lý các yêu cầu thay đổi hoặc hủy đặt tour.
* Thống kê doanh thu.

**Đối với Người quản lý**

* Quản lý nhân viên.
* Phân công hướng dẫn viên cho mỗi tour.

**Đối với Người quản trị hệ thống**

* Phân quyền người dùng.
* Cập nhật các chức năng của hệ thống.

1. **Mô hình hóa, sử dụng use case**

**A diagram of a tour

AI-generated content may be incorrect.**

1. **Yêu cầu phi chức năng**

* Tính khả dụng: Website phải có giao diện đẹp và dễ sử dụng.
* Tính ổn định: Website phải chạy ổn định.
* Tính bảo mật: Website phải đảm bảo tính bảo mật.
* Tính toàn vẹn dữ liệu: Hệ thống phải kiểm tra cú pháp hoặc kiểu dữ liệu của các thông tin người dùng nhập vào, nếu sai thì yêu cầu nhập lại.

1. **Quy tắc nghiệp vụ**

* Một tour có thể có từ 10 đến 40 khách hàng.
* Một tour có thể có từ 2 đến 3 hướng dẫn viên.
* Một khách hàng có thể đặt nhiều tour tại nhiều thời điểm khác nhau.
* Một nhân viên có thể quản lý nhiều đơn đặt tour, nhưng một đơn đặt tour chỉ thuộc về một nhân viên quản lý.
* Một hướng dẫn viên có thể hướng dẫn nhiều tour.
* Đơn đặt tour sẽ bị hủy nếu khách hàng không thanh toán sau 24 giờ.
* Chính sách hoàn tiền khi hủy tour:
  + Hoàn tiền 70% giá vé nếu yêu cầu hủy được gửi trước ngày khởi hành 24 giờ.
  + Hoàn tiền 50% giá vé nếu yêu cầu hủy được gửi trước ngày khởi hành 12 giờ.
  + Không hoàn tiền nếu yêu cầu hủy trễ hơn.

1. **Quy trình nghiệp vụ**

* Quy trình Đặt Tour Trực tuyến:

1. Tìm kiếm tour: Khách hàng tìm kiếm tour theo từ khóa hoặc các tiêu chí khác (thời gian, địa điểm, ...)
2. Chọn tour: Khi tìm được tour phù hợp, khách hàng chọn chức năng đặt tour
3. Điền thông tin: Khách hàng điền đầy đủ thông tin vào form đặt tour, bao gồm họ tên, số người lớn, số trẻ em và chọn hình thức thanh toán
4. Kiểm tra dữ liệu: Hệ thống kiểm tra cú pháp và kiểu dữ liệu của các thông tin vừa nhập
5. Xử lý lỗi: Nếu thông tin sai, hệ thống yêu cầu khách hàng nhập lại.
6. Xác nhận thành công: Nếu thông tin đúng, hệ thống hiển thị thông báo đặt tour thành công và lưu đơn đặt tour vào hệ thống.

* Quy trình thanh toán và hủy tự động:

1. Đặt tour thành công: Sau khi có thông báo đặt tour thành công, khách hàng có thể thanh toán ngay hoặc trong vòng 24 giờ
2. Hủy tự động: Nếu sau 24 giờ mà khách hàng vẫn chưa thanh toán, đơn đặt tour sẽ tự động bị hủy

* Quy trình Khách hàng Hủy Đặt Tour:

1. Gửi yêu cầu: Khách hàng chọn chức năng yêu cầu hủy đặt tour trên website.
2. Kiểm tra điều kiện: Hệ thống kiểm tra thời điểm yêu cầu hủy so với ngày khởi hành của tour
3. Xử lý hoàn tiền:
   1. Nếu yêu cầu được gửi trước ngày khởi hành 24 giờ, hệ thống chấp nhận và hoàn 70% giá vé
   2. Nếu yêu cầu được gửi trước ngày khởi hành 12 giờ, hệ thống chấp nhận và hoàn 50% giá vé.
   3. Nếu yêu cầu gửi trễ hơn, hệ thống sẽ không hoàn tiền.