

**Capstone Project Report**

**Report 1 – Project Introduction**

– Hanoi, Jan 2025 –

**Table of Contents**

[I. Record of Changes 3](#_Toc187330384)

[II. Definition and Acronyms 4](#_Toc187330385)

[III. Project Introduction 4](#_Toc187330386)

[1. Overview 4](#_Toc187330387)

[1.1 Project Information 4](#_Toc187330388)

[1.2 Project Purpose 4](#_Toc187330389)

[1.3 Project Stakeholders 4](#_Toc187330390)

[2. Product Background 4](#_Toc187330391)

[3. Existing Solutions 5](#_Toc187330392)

[3.1 System Name1 5](#_Toc187330393)

[3.2 System Name2 5](#_Toc187330394)

[4. Solution & Opportunity 5](#_Toc187330395)

[5. Project Scope & Limitations 5](#_Toc187330396)

[5.1 Major Features 5](#_Toc187330397)

[5.2 Limitations & Exclusions 6](#_Toc187330398)

# I. Record of Changes

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Date | A\* M, D | In charge | Change Description |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

\*A - Added M - Modified D - Deleted

# II. Definition and Acronyms

*[Fill all the definitions, acronyms,… used within the whole project in the table format as below]*

|  |  |
| --- | --- |
| **Acronym** | **Definition** |
| COS | Cafeteria Ordering System |
| … |  |

# III. Project Introduction

## 1. Overview

### 1.1 Project Information

* English name: ***Cafeteria Ordering System***
* Vietnamese name: ***Hệ thống đặt hàng quán cà phê***
* Project code: ***COS***
* Group name: ***SEP490-G4***
* Software type: ***Mobile App***

### 1.2 Project Purpose

*[Provide some sentence to describe general project purpose like sample below]*

<<Sample: The purpose of this project is to develop CraigsBay Auction House (CAH) system. The CraigsBay Auction House is designed to be an online auction and trading site with built-in real-time communication tools between potential bidders and the auction owner. The document is intended to serve as the guideline and intended goals for the implementation of the various functions of the program.>>

### 1.3 Project Stakeholders

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Full Name** | **Role** | **Email** | **Mobile** |
| Nguyen Trung Kien | Lecturer | abc@fe.edu.vn | 0912345678 |
| Nghiem Thi Thuy Van | Leader | xyz@fpt.edu.vn |  |
| Dam Thi Huyen | Member | abx@fpt.edu.vn |  |
| Dao Thi Phuong | Member | .. |  |

## 2. Product Background

 Nếu phát triển sản phẩm thương mại để phân phối rộng rãi trên thị trường, cần mô tả rõ bối cảnh thị trường hiện tại, cũng như nhu cầu và mong muốn của nhóm khách hàng tiềm năng mà sản phẩm đang nhắm đến.

* **Bối cảnh thị trường hiện tại**
  + **Sự phát triển của ngành du lịch**
    - **Hậu COVID-19:** Ngành du lịch đang phục hồi mạnh mẽ sau đại dịch, với sự gia tăng nhu cầu du lịch nội địa và quốc tế.
    - **Xu hướng cá nhân hóa:** Du khách hiện nay có xu hướng tìm kiếm các trải nghiệm du lịch được cá nhân hóa, thay vì tham gia các tour du lịch theo đoàn lớn. (https://laodong.vn/lao-dong-cuoi-tuan/du-lich-dang-duoc-ca-nhan-hoa-manh-me-1323649.ldo)
  + **Công nghệ và các nền tảng tương tự**
    - **Các nền tảng hiện có:** Những dịch vụ như Viator, ToursByLocals hay Airbnb Experiences đã phần nào khai thác thị trường này, nhưng vẫn còn hạn chế:
      * **Viator và ToursByLocals:** Tập trung vào các tour có sẵn, không linh hoạt kết nối du khách với hướng dẫn viên cụ thể.
      * **Airbnb Experiences:** Chủ yếu là hoạt động do cá nhân tổ chức, chưa đi sâu vào vai trò hướng dẫn viên chuyên nghiệp.
    - **Xu hướng số hóa:** Sự phổ biến của điện thoại thông minh, mạng xã hội, và thanh toán trực tuyến tạo điều kiện thuận lợi cho các sản phẩm công nghệ kết nối trực tiếp du khách và hướng dẫn viên.
* **Nhu cầu và mong muốn của nhóm khách hàng tiềm năng**
  + **Phân khúc khách hàng**
    - **Du khách cá nhân hoặc theo nhóm nhỏ (Millennials, Gen Z):**
      * Thường là những người trẻ, ưa thích khám phá độc đáo và trải nghiệm địa phương.
      * Yêu cầu: Hướng dẫn viên hiểu biết văn hóa địa phương, linh hoạt thời gian và chi phí hợp lý.
    - **Gia đình có trẻ nhỏ hoặc người cao tuổi:**
      * Mong muốn dịch vụ đáng tin cậy, hướng dẫn viên thân thiện và có khả năng điều chỉnh lịch trình phù hợp với nhu cầu gia đình.
    - **Du khách doanh nhân và cao cấp:**
      * Ưu tiên sự chuyên nghiệp, dịch vụ cao cấp và hướng dẫn viên có trình độ ngôn ngữ tốt.
  + **Nhu cầu chính**
    - **Tính tiện lợi:** Dễ dàng tìm kiếm, đặt lịch và liên lạc với hướng dẫn viên phù hợp thông qua một ứng dụng di động hoặc nền tảng web.
    - **Chất lượng dịch vụ:** Muốn đảm bảo rằng hướng dẫn viên có kinh nghiệm, kiến thức sâu rộng về địa phương và được kiểm tra đánh giá rõ ràng.
    - **Sự linh hoạt:** Khả năng tùy chỉnh lịch trình theo yêu cầu cá nhân.
    - **Chi phí minh bạch:** Rõ ràng về giá cả trước khi đặt dịch vụ.
    - **An toàn và đáng tin cậy:** Cần các biện pháp đánh giá, phản hồi từ du khách trước, và xác minh danh tính hướng dẫn viên.
  + **Mong muốn bổ sung**
    - **Tương tác trước chuyến đi:** Khách hàng muốn trao đổi trực tiếp với hướng dẫn viên để chuẩn bị hoặc hỏi thông tin trước chuyến đi.
    - **Hỗ trợ đa ngôn ngữ:** Đặc biệt quan trọng với các du khách không thông thạo tiếng Anh.
    - **Dịch vụ theo yêu cầu:** Ví dụ: tìm hướng dẫn viên trong ngày, hoặc cho một buổi ngắn hạn thay vì tour dài.

 Nếu sản phẩm được tạo ra để giải quyết một vấn đề cụ thể hoặc làm theo yêu cầu của khách hàng, cần mô tả chi tiết cách thức khách hàng đang vận hành, những vấn đề họ đang gặp phải mà sản phẩm sẽ giải quyết, hoặc nhu cầu cụ thể mà khách hàng cần được đáp ứng.

**1. Cách thức khách hàng hiện tại đang vận hành**

Hiện tại, việc tìm kiếm và thuê hướng dẫn viên du lịch của khách hàng thường diễn ra qua các phương thức sau:

**a. Qua công ty lữ hành hoặc tour truyền thống**

* **Quy trình:** Du khách liên hệ với công ty du lịch, chọn các gói tour có sẵn, trong đó hướng dẫn viên được cung cấp bởi công ty.
* **Hạn chế:**
  + Thiếu linh hoạt: Gói tour cố định, không thể tùy chỉnh.
  + Chi phí cao: Giá tour bao gồm nhiều khoản chi phí trung gian.
  + Không có quyền chọn hướng dẫn viên cụ thể.

**b. Qua các diễn đàn, mạng xã hội hoặc tự tìm kiếm**

* **Quy trình:** Du khách tự tra cứu thông tin trên các diễn đàn du lịch, mạng xã hội, hoặc tìm kiếm trên Google để liên lạc trực tiếp với hướng dẫn viên địa phương.
* **Hạn chế:**
  + Mất thời gian: Việc tìm kiếm và kiểm tra độ tin cậy của hướng dẫn viên mất nhiều thời gian.
  + Thiếu thông tin: Khó xác thực kinh nghiệm, kiến thức của hướng dẫn viên.
  + Rủi ro về an toàn: Không có hệ thống bảo vệ nếu xảy ra tranh chấp hoặc vấn đề trong dịch vụ.

**c. Sử dụng nền tảng đặt tour trực tuyến**

* **Quy trình:** Du khách sử dụng các nền tảng như Viator, Airbnb Experiences, hoặc GetYourGuide để đặt tour với hướng dẫn viên.
* **Hạn chế:**
  + Các tour có sẵn, không cá nhân hóa hoặc tùy chỉnh lịch trình theo nhu cầu cụ thể của du khách.
  + Không cho phép du khách chọn trực tiếp hướng dẫn viên phù hợp với họ.

**2. Vấn đề khách hàng đang gặp phải**

**a. Về phía du khách**

1. **Khó tìm hướng dẫn viên phù hợp:**
   * Du khách gặp khó khăn trong việc tìm hướng dẫn viên chuyên môn cao, nói cùng ngôn ngữ, hoặc hiểu được nhu cầu cụ thể của họ (ví dụ: trải nghiệm văn hóa địa phương sâu sắc, hoạt động ngoài trời, hoặc chăm sóc gia đình).
2. **Thiếu minh bạch:**
   * Không rõ ràng về giá cả, chất lượng dịch vụ, hay thông tin cá nhân của hướng dẫn viên.
3. **Thiếu sự linh hoạt:**
   * Các nền tảng hiện có thường không hỗ trợ tùy chỉnh dịch vụ hoặc đặt hướng dẫn viên trong thời gian ngắn.
4. **Rủi ro về an toàn:**
   * Du khách lo ngại về độ tin cậy của hướng dẫn viên khi đặt dịch vụ qua các kênh không chính thức.

**b. Về phía hướng dẫn viên**

1. **Khó tiếp cận khách hàng:**
   * Nhiều hướng dẫn viên có kỹ năng nhưng không biết cách tiếp cận trực tiếp du khách hoặc phụ thuộc vào các công ty du lịch để nhận công việc.
2. **Thiếu sự chủ động:**
   * Các hướng dẫn viên thường phải tuân theo lịch trình do công ty du lịch thiết lập, không thể cung cấp dịch vụ cá nhân hóa hoặc linh hoạt.
3. **Phụ thuộc vào trung gian:**
   * Hướng dẫn viên nhận thu nhập thấp do phải chia phần lớn lợi nhuận cho các công ty lữ hành.

**3. Nhu cầu cụ thể mà sản phẩm cần đáp ứng**

**a. Đối với du khách**

1. **Tìm kiếm nhanh chóng và đáng tin cậy:**
   * Một nền tảng giúp du khách tìm kiếm hướng dẫn viên phù hợp dựa trên ngôn ngữ, địa điểm, chuyên môn, và đánh giá từ khách hàng trước đó.
2. **Dịch vụ cá nhân hóa:**
   * Cung cấp khả năng tùy chỉnh lịch trình, thời gian và các hoạt động theo nhu cầu riêng.
3. **Chi phí minh bạch:**
   * Hiển thị rõ ràng các mức giá và các khoản chi phí trước khi đặt dịch vụ.
4. **An toàn và bảo đảm:**
   * Xác minh thông tin hướng dẫn viên, hệ thống đánh giá công khai, và hỗ trợ giải quyết tranh chấp nếu xảy ra vấn đề.

**b. Đối với hướng dẫn viên**

1. **Tiếp cận khách hàng dễ dàng:**
   * Một nền tảng giúp hướng dẫn viên quảng bá dịch vụ của họ, hiển thị thông tin chuyên môn và các tour có thể cung cấp.
2. **Tăng thu nhập và giảm phụ thuộc vào trung gian:**
   * Giúp hướng dẫn viên kết nối trực tiếp với du khách, giữ phần lớn doanh thu từ dịch vụ mà không phải chia sẻ với các công ty du lịch.
3. **Quản lý công việc thuận tiện:**
   * Tích hợp công cụ để hướng dẫn viên quản lý lịch trình, nhận yêu cầu đặt chỗ, và theo dõi đánh giá từ khách hàng.

**4. Sản phẩm giải quyết vấn đề như thế nào?**

Sản phẩm sẽ:

1. **Cung cấp một nền tảng kết nối trực tiếp:**
   * Tạo môi trường để du khách và hướng dẫn viên tương tác, thảo luận và xác nhận dịch vụ.
2. **Tích hợp công cụ tìm kiếm thông minh:**
   * Sử dụng AI để gợi ý hướng dẫn viên phù hợp với yêu cầu cụ thể của du khách.
3. **Đảm bảo an toàn và tin cậy:**
   * Hệ thống xác minh danh tính hướng dẫn viên và hiển thị đánh giá thực tế từ các du khách trước đó.
4. **Hỗ trợ thanh toán và đặt lịch minh bạch:**
   * Tích hợp thanh toán trực tuyến, đặt cọc, và chính sách hoàn tiền rõ ràng.
5. **Tăng khả năng cá nhân hóa:**
   * Cho phép du khách tùy chỉnh lịch trình và trải nghiệm trực tiếp với hướng dẫn viên trước khi đặt dịch vụ.

*[This section summarizes the rationale for the new product. Provide a general description of the history or situation that leads to the recognition that this product should be built. You should also mention here the information on the customer /the people who raise project idea/request]*

<<Sample: Employees at the company Process Impact presently spend an average of 65 minutes per day going to the cafeteria to select, purchase, and eat lunch. About 20 minutes of this time is spent walking to and from the cafeteria, selecting their meals, and paying by cash or credit card. When employees go out for lunch, they spend an average of 90 minutes off-site. Some employees phone the cafeteria in advance to order a meal to be ready for them to pick up. Employees don’t always get the selections they want because the cafeteria runs out of certain items. The cafeteria wastes a significant quantity of food that is not purchased and must be thrown away. These same issues apply to breakfast and supper, although far fewer employees use the cafeteria for those meals than for lunch.>>

## 3. Existing Solutions

*[List out and describe systems which might help solving the problems you listed above or the systems in which you can learn/refer the features for your system design]*

Mô tả các phần mềm hiện có trên thị trường là đối thủ cạch tranh với sản phẩm đồ án định làm.Hoặc mô tả các phần mềm mà đang giải quyết được nhu cầu của khách hàng. Ưu điểm nhược điểm của những phần mềm này, đối chiếu với nhu cầu của khách hàng. Mỗi mục 3.1, 3.2, 3.x là một phần mềm hiện có.

### 3.1 Viator

**Mô tả:**  
Viator, thuộc sở hữu của Tripadvisor, là một nền tảng cung cấp các tour du lịch, hoạt động và trải nghiệm được tổ chức bởi các hướng dẫn viên hoặc công ty lữ hành.

**Ưu điểm:**

1. **Danh mục phong phú:** Có sẵn hàng nghìn tour và hoạt động ở nhiều điểm đến trên toàn thế giới.
2. **Tích hợp với Tripadvisor:** Người dùng có thể dễ dàng đọc đánh giá và nhận xét của khách hàng trước khi đặt dịch vụ.
3. **Quy trình đặt chỗ đơn giản:** Tích hợp thanh toán trực tuyến, xác nhận nhanh chóng.

**Nhược điểm:**

1. **Thiếu cá nhân hóa:** Tour thường là các gói cố định, không linh hoạt để tùy chỉnh lịch trình theo nhu cầu cá nhân.
2. **Chi phí cao:** Giá tour thường bao gồm phí dịch vụ trung gian, khiến giá cả ít cạnh tranh.
3. **Không tập trung vào kết nối 1-1:** Du khách không thể trực tiếp chọn hướng dẫn viên phù hợp theo ngôn ngữ, phong cách hoặc sở thích cá nhân.

**So sánh với nhu cầu của khách hàng:**

* **Phù hợp:** Với du khách muốn đặt tour truyền thống nhanh gọn, không cần tùy chỉnh.
* **Không đáp ứng:** Du khách muốn kết nối trực tiếp với hướng dẫn viên, tùy chỉnh lịch trình, hoặc tối ưu chi phí.

### 3.2 ToursByLocals

**Mô tả:**  
ToursByLocals là một nền tảng chuyên kết nối du khách với các hướng dẫn viên địa phương để thực hiện các tour tùy chỉnh.

**Ưu điểm:**

1. **Tùy chỉnh lịch trình:** Khách hàng có thể yêu cầu thiết kế tour riêng theo nhu cầu cá nhân.
2. **Chất lượng hướng dẫn viên:** Tất cả hướng dẫn viên được kiểm tra, phỏng vấn và xác thực trước khi hoạt động trên nền tảng.
3. **Đa ngôn ngữ:** Nhiều hướng dẫn viên có khả năng sử dụng các ngôn ngữ khác nhau, phù hợp với du khách quốc tế.

**Nhược điểm:**

1. **Giá cả cao:** Chi phí thường cao do tập trung vào chất lượng dịch vụ và hướng dẫn viên chuyên nghiệp.
2. **Hạn chế khả năng tiếp cận:** Chỉ có mặt ở các thành phố hoặc khu vực du lịch lớn.
3. **Không tiện lợi:** Nền tảng không tích hợp ứng dụng di động phổ biến như các nền tảng khác.

**So sánh với nhu cầu của khách hàng:**

* **Phù hợp:** Với khách hàng có ngân sách cao, yêu cầu dịch vụ tùy chỉnh.
* **Không đáp ứng:** Với khách hàng bình dân, hoặc tìm kiếm giải pháp linh hoạt và tiết kiệm chi phí.

## 4. Solution & Opportunity

*[Describe the market/business opportunity that exists or the business problem that is being solved. Describe the market in which a commercial product will be competing or the environment in which an information system will be used. This may include a brief comparative evaluation of existing products and potential solutions, indicating why the proposed product is attractive. Identify the problems that cannot currently be solved without the product, and how the product fits in with market trends or corporate strategic directions]*

Mô tả cụ thể hơn về nhu cầu của các lớp người dùng, khách hàng cần một sản phẩm như thế nào? Để giải quyết được nhu cầu mô tả ở mục 2 của tài liệu này. Tưởng tượng là sau khi sản phẩm làm xong thì người dùng sẽ sử dụng sản phẩm này như thế nào? Cách thức mà sản phẩm này đáp ứng được nhu cầu của khách hàng/người dùng

**1. Nhu cầu của các lớp người dùng**

**1.1. Nhu cầu của du khách (người sử dụng dịch vụ)**

* **Tìm kiếm hướng dẫn viên dễ dàng:**
  + Du khách muốn một nền tảng trực quan, nơi họ có thể nhanh chóng tìm thấy các hướng dẫn viên phù hợp với nhu cầu (ngôn ngữ, chuyên môn, tính cách, phong cách).
* **Tùy chỉnh dịch vụ:**
  + Cần khả năng thiết kế tour cá nhân hóa theo sở thích riêng (ví dụ: tham quan thắng cảnh, trải nghiệm văn hóa, hoạt động thể thao, v.v.).
* **Minh bạch và đáng tin cậy:**
  + Muốn biết rõ thông tin về hướng dẫn viên: kinh nghiệm, chứng chỉ, ngôn ngữ, và đánh giá từ những khách hàng trước.
* **Chi phí hợp lý và rõ ràng:**
  + Cần biết chi tiết giá dịch vụ, không có chi phí ẩn và phù hợp với ngân sách.
* **An toàn và hỗ trợ:**
  + Muốn nền tảng bảo đảm an toàn khi giao dịch và hỗ trợ nhanh chóng nếu xảy ra sự cố.

**1.2. Nhu cầu của hướng dẫn viên (người cung cấp dịch vụ)**

* **Kết nối trực tiếp với du khách:**
  + Muốn có cơ hội tiếp cận khách hàng mà không phải phụ thuộc vào các công ty lữ hành hoặc chịu mức phí trung gian cao.
* **Quản lý công việc linh hoạt:**
  + Cần công cụ để quản lý lịch trình, nhận đặt chỗ, và cập nhật thông tin về dịch vụ cá nhân dễ dàng.
* **Xây dựng thương hiệu cá nhân:**
  + Muốn tạo hồ sơ chuyên nghiệp, nơi họ có thể quảng bá kỹ năng, thành tựu, và kinh nghiệm để thu hút khách hàng.
* **Tăng thu nhập:**
  + Cần một nền tảng không chỉ cung cấp công việc thường xuyên mà còn giảm bớt chi phí trung gian, tối ưu hóa thu nhập.

**2. Sản phẩm đáp ứng nhu cầu như thế nào?**

**2.1. Đối với du khách**

* **Quy trình sử dụng sản phẩm:**
  1. **Tìm kiếm hướng dẫn viên:**  
     Du khách truy cập ứng dụng/web, nhập các tiêu chí tìm kiếm như địa điểm, ngôn ngữ, ngày giờ, loại hoạt động, ngân sách. Hệ thống gợi ý danh sách hướng dẫn viên phù hợp.
  2. **Xem thông tin chi tiết:**  
     Du khách xem hồ sơ từng hướng dẫn viên, bao gồm:
     + Kinh nghiệm làm việc.
     + Lĩnh vực chuyên môn (văn hóa, lịch sử, thiên nhiên, v.v.).
     + Ngôn ngữ sử dụng.
     + Đánh giá và bình luận từ các khách hàng trước.
  3. **Đặt dịch vụ:**
     + Du khách chọn hướng dẫn viên, gửi yêu cầu và thảo luận trực tiếp trên nền tảng để tùy chỉnh lịch trình.
     + Xác nhận và thanh toán qua nền tảng với thông tin chi phí rõ ràng.
  4. **Trải nghiệm dịch vụ:**  
     Du khách gặp hướng dẫn viên tại địa điểm đã định và thực hiện chuyến đi theo lịch trình.
  5. **Đánh giá sau dịch vụ:**  
     Sau khi hoàn tất, du khách có thể đánh giá và để lại bình luận về hướng dẫn viên để cải thiện chất lượng nền tảng.
* **Tính năng chính:**
  1. Công cụ tìm kiếm thông minh giúp đề xuất hướng dẫn viên phù hợp.
  2. Hệ thống chat trực tiếp với hướng dẫn viên để thảo luận và tùy chỉnh lịch trình.
  3. Tích hợp thanh toán trực tuyến an toàn.
  4. Hiển thị đánh giá và hệ thống điểm xếp hạng minh bạch.

**2.2. Đối với hướng dẫn viên**

* **Quy trình sử dụng sản phẩm:**
  1. **Tạo hồ sơ cá nhân:**  
     Hướng dẫn viên đăng ký, cung cấp thông tin như:
     + Giới thiệu bản thân và kinh nghiệm.
     + Kỹ năng chuyên môn, ngôn ngữ sử dụng.
     + Danh sách dịch vụ và tour có thể cung cấp.
  2. **Nhận yêu cầu đặt dịch vụ:**
     + Xem và phê duyệt yêu cầu từ khách hàng.
     + Thảo luận chi tiết lịch trình qua hệ thống chat.
  3. **Thực hiện dịch vụ:**
     + Hướng dẫn viên gặp khách hàng theo thỏa thuận và thực hiện tour.
  4. **Nhận thanh toán:**  
     Sau khi hoàn tất dịch vụ, hệ thống sẽ chuyển khoản thanh toán (sau khi trừ phí nền tảng nếu có).
* **Tính năng chính:**
  1. Hệ thống quản lý lịch trình và yêu cầu đặt chỗ.
  2. Công cụ xây dựng thương hiệu cá nhân qua hồ sơ chi tiết và hệ thống đánh giá.
  3. Tích hợp tính năng gợi ý khách hàng tiềm năng dựa trên địa điểm và thời gian.

**3. Sản phẩm sau khi hoàn thiện sẽ hoạt động như thế nào?**

**Ví dụ kịch bản sử dụng:**

**Từ góc nhìn du khách:**

* **Tình huống:** Anh Minh, một du khách từ Hà Nội, muốn du lịch Hội An trong 2 ngày. Anh cần một hướng dẫn viên biết tiếng Anh để giúp gia đình tham quan phố cổ, tìm hiểu về văn hóa và ẩm thực địa phương.
* **Cách sản phẩm giải quyết:**
  1. Anh Minh đăng nhập vào ứng dụng, nhập tiêu chí: "Hội An, tour văn hóa, hướng dẫn viên biết tiếng Anh, ngày 20-21/01".
  2. Ứng dụng gợi ý 5 hướng dẫn viên phù hợp. Anh xem hồ sơ, đánh giá, và chọn cô Thảo – người có kinh nghiệm dẫn tour ẩm thực.
  3. Qua hệ thống chat, anh Minh thảo luận với cô Thảo để thêm trải nghiệm nấu ăn vào lịch trình.
  4. Sau khi thỏa thuận, anh xác nhận đặt chỗ và thanh toán qua ứng dụng.

**Từ góc nhìn hướng dẫn viên:**

* **Tình huống:** Cô Thảo nhận được thông báo yêu cầu từ anh Minh. Cô xem xét lịch trình và đề xuất các hoạt động bổ sung như tham quan làng nghề. Sau khi đạt thỏa thuận, cô lên lịch và thực hiện dịch vụ. Sau tour, cô nhận được đánh giá 5 sao và có thêm khách hàng tiềm năng từ lời giới thiệu của anh Minh.

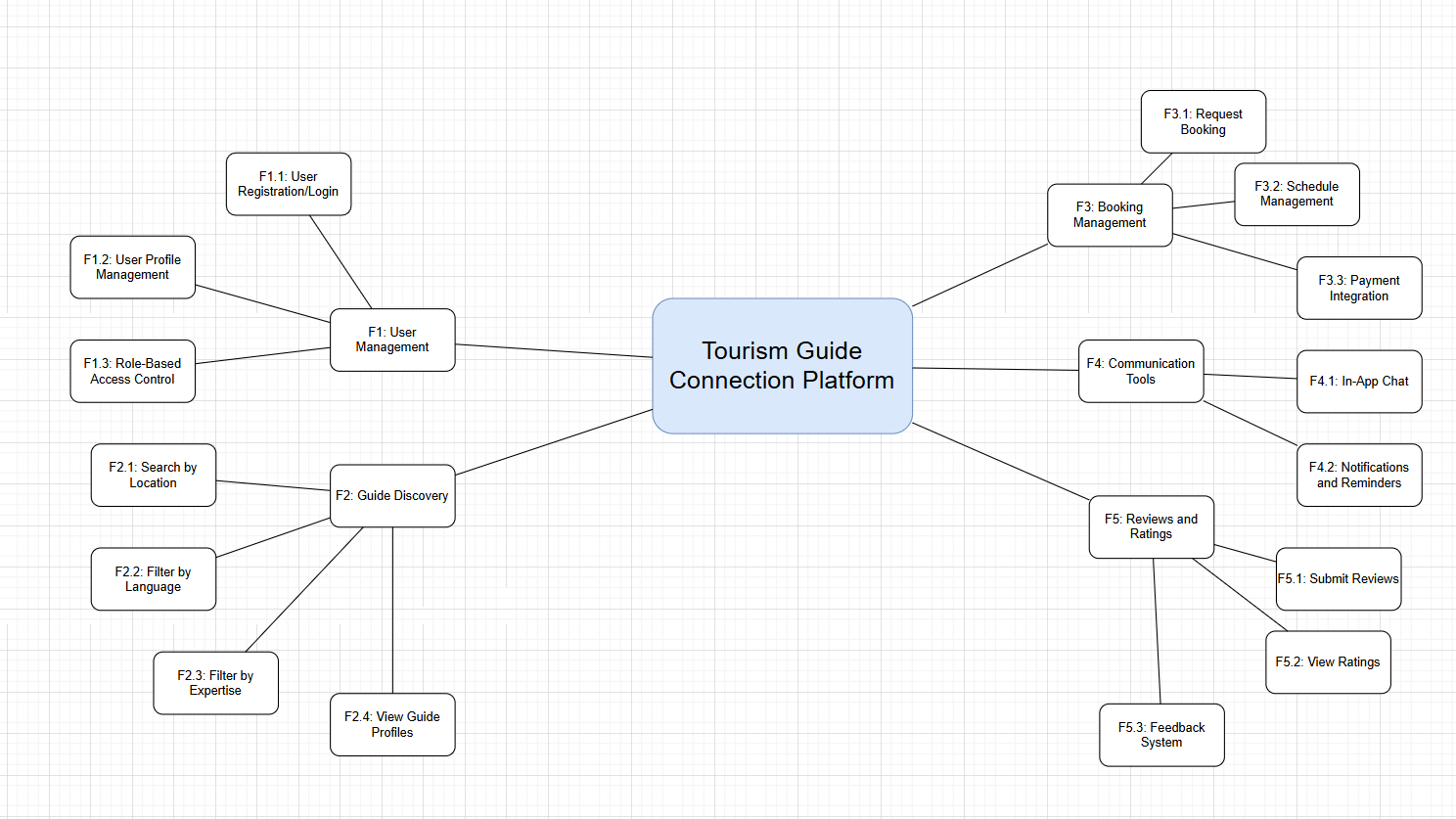
## 5. Project Scope & Limitations

*[The project scope defines the concept and range of the proposed solution. It’s also important to define what will not be included in the product. Clarifying the scope and limitations helps to establish realistic expectations of the many stakeholders. It also provides a reference frame against which proposed features and requirements changes can be evaluated. Proposed requirements that are out of scope for the envisioned product must be rejected, unless they are so beneficial that the scope should be enlarged to accommodate them (with accompanying changes in budget, schedule, and/or resources)]*

### 5.1 Major Features

*[Include feature tree or a numbered list of the major features of the new product, emphasizing those features that distinguish it from previous or competing products/systems. Specific user requirements and functional requirements may be traced back to these features.]*

Sử dụng sơ đồ mindmap hoặc feature tree để mô tả các tính năng chính của chương trình. Và mô tả ngắn các tính năng này bằng lời văn, đánh mã định danh duy nhất cho mỗi tính năng



**F1: User Management**

Quản lý người dùng bao gồm các tính năng liên quan đến đăng ký, đăng nhập, và quyền hạn:

* **F1.1: User Registration/Login**  
  Hỗ trợ người dùng tạo tài khoản mới và đăng nhập vào hệ thống.
* **F1.2: User Profile Management**  
  Cho phép người dùng chỉnh sửa thông tin cá nhân như tên, ảnh đại diện, hoặc các thông tin liên quan đến dịch vụ.
* **F1.3: Role-Based Access Control**  
  Phân biệt quyền hạn giữa khách hàng và hướng dẫn viên, đảm bảo chức năng phù hợp cho từng vai trò.

**F2: Guide Discovery**

Tìm kiếm và khám phá hướng dẫn viên dễ dàng:

* **F2.1: Search by Location**  
  Du khách tìm kiếm hướng dẫn viên theo địa điểm mong muốn.
* **F2.2: Filter by Language**  
  Lọc danh sách hướng dẫn viên theo ngôn ngữ hỗ trợ.
* **F2.3: Filter by Expertise**  
  Chọn hướng dẫn viên theo lĩnh vực chuyên môn (văn hóa, thiên nhiên, ẩm thực, v.v.).
* **F2.4: View Guide Profiles**  
  Xem thông tin chi tiết của từng hướng dẫn viên, bao gồm đánh giá, kinh nghiệm và chi phí.

**F3: Booking Management**

Quản lý việc đặt lịch giữa khách hàng và hướng dẫn viên:

* **F3.1: Request Booking**  
  Cho phép du khách gửi yêu cầu đặt dịch vụ đến hướng dẫn viên.
* **F3.2: Schedule Management**  
  Cung cấp lịch trình chi tiết cho cả du khách và hướng dẫn viên.
* **F3.3: Payment Integration**  
  Tích hợp thanh toán trực tuyến an toàn, minh bạch.

**F4: Communication Tools**

Cung cấp công cụ giao tiếp trực tiếp:

* **F4.1: In-App Chat**  
  Hỗ trợ liên lạc giữa du khách và hướng dẫn viên để thảo luận chi tiết dịch vụ.
* **F4.2: Notifications and Reminders**  
  Gửi thông báo về các cập nhật hoặc nhắc nhở cho người dùng.

**F5: Reviews and Ratings**

Tăng cường sự minh bạch qua đánh giá và nhận xét:

* **F5.1: Submit Reviews**  
  Du khách có thể đánh giá dịch vụ sau khi hoàn thành.
* **F5.2: View Ratings**  
  Hiển thị đánh giá tổng quan của hướng dẫn viên để giúp khách hàng lựa chọn dễ dàng.
* **F5.3: Feedback System**  
  Thu thập phản hồi để cải thiện chất lượng dịch vụ và nền tảng.

### 5.2 Limitations & Exclusions

*[Identify any product features or characteristics that a stakeholder might anticipate, but which are not planned to be included in the new product.]*

Limitation là những tính năng cần thiết của sản phẩm nhưng ở giai đoạn này chưa làm được do các ràng buộc về phạm vi, thời gian, nguồn lực…Nhưng trong tương lai sẽ làm.

Limition:

Exclusions là những chức năng nằm ngoài phạm vi của chương trình, hiện tại không làm và tương lai cũng không làm nó

Exclusions: