Tên : Nguyễn Đăng Khoa

Lớp : 11-CNPM2

**Bài tập 2 : QLDA**

**1) Yêu cầu chức năng**

**Đối với Khách hàng:**

* Xem thông tin tour: Hiển thị các địa điểm du lịch theo vùng miền, thông tin chi tiết về đặc điểm, điểm tham quan
* Tìm kiếm tour: Tìm kiếm theo từ khóa, thời gian, địa điểm, loại tour
* Xem chi tiết tour: Lịch trình, thời gian, địa điểm khởi hành, giá tour, lịch trình từng ngày
* Đặt tour trực tuyến: Điền form đặt tour (họ tên, số người lớn/trẻ em, hình thức thanh toán)
* Thanh toán: Thanh toán ngay hoặc trong vòng 24h
* Quản lý đơn đặt: Xem, thay đổi, hủy đơn đặt tour
* **Đối với Nhân viên:**
* Quản lý tour: Tạo tour mới, cập nhật thông tin tour
* Quản lý đơn đặt: Xử lý đơn đặt tour của khách hàng
* Xử lý yêu cầu: Thay đổi hoặc hủy đặt tour
* Thống kê: Báo cáo doanh thu
* **Đối với Quản lý:**
* Quản lý nhân viên: Thêm, sửa, xóa thông tin nhân viên
* Phân công hướng dẫn viên: Gán HDV cho từng tour
* Giám sát hoạt động: Theo dõi tổng thể hệ thống
* **Đối với Quản trị hệ thống:**
* Phân quyền người dùng: Cấp quyền truy cập cho các vai trò
* Cập nhật hệ thống: Bảo trì và nâng cấp chức năng

**2) Use case**

A diagram of a network

AI-generated content may be incorrect.

**3) Yêu cầu phi chức năng**

* Giao diện: Đẹp, thân thiện, dễ sử dụng
* Hiệu năng: Chạy ổn định, tốc độ tải trang nhanh
* Bảo mật: Bảo vệ thông tin khách hàng, thanh toán an toàn
* Khả năng mở rộng: Hỗ trợ nhiều người dùng đồng thời
* Tương thích: Hoạt động trên nhiều thiết bị, trình duyệt
* Độ tin cậy: Hoạt động 24/7, ít lỗi

**4) Quy tắc nghiệp vụ**

* Về tour: Mỗi tour có 10-40 khách, 2-3 hướng dẫn viên
* Về đặt tour: Khách hàng có thể đặt nhiều tour, mỗi đơn chỉ thuộc 1 nhân viên quản lý
* Về thanh toán: Phải thanh toán trong 24h, nếu không đơn sẽ bị hủy
* Về hủy tour:
* Trước 24h: hoàn 70% giá vé
* Trước 12h: hoàn 50% giá vé
* Dưới 12h: không hoàn tiền

**5) Quy trình nghiệp vụ**

Quy trình nghiệp vụ

Quy trình đặt tour:

1. Khách hàng tìm kiếm tour

2. Xem chi tiết tour

3. Điền form đặt tour

4. Hệ thống kiểm tra thông tin

5. Xác nhận đặt tour thành công

6. Thanh toán (ngay hoặc trong 24h)

7. Xác nhận thanh toán

Quy trình hủy tour:

1. Khách hàng gửi yêu cầu hủy

2. Hệ thống kiểm tra thời gian

3. Tính toán phí hoàn trả

4. Xử lý hoàn tiền

5. Cập nhật trạng thái đơn

Quy trình quản lý tour:

1. Nhân viên tạo/cập nhật tour

2. Quản lý phân công HDV

3. Theo dõi đơn đặt

4. Xử lý yêu cầu khách hàng

5. Báo cáo thống kê