**HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG**

**KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**



**BÁO CÁO**

**NHẬP MÔN CÔNG NGHỆ PHẦN MỀM**

**ĐỀ TÀI 08:**

**Hệ thống quản lý lên lịch và bán vé Open Tour**

**Nhóm học phần: 14 Nhóm bài tập: 16**

**Sinh viên:** 1. Nguyễn Cẩm Ly - B20DCCN415

2. Trần Thị Thương - B20DCCN685

3. Phạm Văn Tú - B21DCCN753

4. Đào Quang Tùng - B21DCCN764

**Tên bài tập:** Pha yêu cầu

**HÀ NỘI – 2024**

# PHA YÊU CẦU

## Glossary lists

| **STT** | **TÊN TIẾNG VIỆT** | **TÊN TIẾNG ANH** | **GIẢI NGHĨA** |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Nhóm thuật ngữ chỉ người*** | | | |
| **Nhóm thuật ngữ liên quan đến nhân viên** | |  |  |
| **1** | Nhân viên bán hàng | Ticketing Staff | Người chịu trách nhiệm trong việc bán các dịch vụ và sản phẩm của open tour cho khách hàng |
| **2** | Nhân viên lên lịch trình | Scheduling Staff | Những người đảm nhận nhiệm vụ xây dựng và quản lý lịch trình cho các chuyến đi trong open tour. |
| **3** | Nhân viên kiểm vé | Ticket Checker | Những người có nhiệm vụ kiểm tra và xác nhận vé của khách hàng trước hoặc trong suốt chuyến đi open tour. |
| **4** | Nhân viên tư vấn du lịch | Travel Advisor | Những người cung cấp thông tin và tư vấn cho khách hàng về các lựa chọn và điều kiện của open tour. |
| **5** | Nhân viên chăm sóc khách hàng | Customer Care Staff | Những người đảm nhận nhiệm vụ chăm sóc và hỗ trợ khách hàng trong suốt quá trình tham gia open tour. |
| **6** | Nhân viên quản trị | Administrative staff | Người quản lý quá trình hoạt động của hệ thống và việc sử dụng hệ thống của khách hàng cũng như nhân viên |
| **7** | Nhân viên kỹ thuật | Technical Staff | Những người chịu trách nhiệm về các vấn đề kỹ thuật liên quan đến hệ thống và thiết bị sử dụng trong open tour. |
| **8** | Nhân viên quản lý sự kiện | Event Management Staff | Những người đảm nhận vai trò quản lý và tổ chức các sự kiện đặc biệt hoặc các hoạt động trong open tour. |
| **9** | Nhân viên marketing | Marketing staff | Người phụ trách quản lý fanpage của công ty, cập nhật nội dung các kênh truyền thông số, thu hút khách hàng,... |
| **10** | Nhân viên kế toán | Accountant staff | Người phụ trách quản lý/kiểm soát chi phí tại công ty, kiểm soát hàng hóa và doanh thu, hạch toán thu nhập và lập báo cáo |
| **11** | Hướng dẫn viên | Tour Guide | Những người chịu trách nhiệm hướng dẫn và giải thích chi tiết về các địa danh, điểm đến và thông tin liên quan trong open tour. |
| **12** | Nhân viên y tế | Medical Staff | Những người có kỹ năng y tế, chịu trách nhiệm cung cấp sự chăm sóc y tế và khẩn cấp khi cần thiết trong open tour. |
| **Nhóm thuật ngữ liên quan đến khách hàng** | |  |  |
| **13** | Khách hàng | Customers | Người mua vé đi open tour và sử dụng dịch vụ hệ thống |
| **14** | Trẻ em | Kid | Là Khách Hàng dưới 16 tuổi hoặc có chiều cao dưới 130 cm. |
| **15** | Học sinh, Sinh viên | Student | Là đối tượng Khách Hàng đang là học sinh/ sinh viên tại thời điểm sử dụng dịch vụ. |
| **16** | Người cao tuổi | Senior citizen | Là khách hàng trên 55 tuổi. |
| **17** | Người có công với cách mạng | Revolutionary contributor | Là khách hàng có xác nhận là người có công với cách mạng. |
| **18** | Người khuyết tật | Disabled | Là khách hàng có xác nhận là Người có hoàn cảnh khó khăn chứng minh được khuyết tật nặng hoặc đặc biệt nặng. |
| **19** | Người lớn | Adult | Là các khách hàng không thuộc các đối tượng khác. |
| **20** | Khách hàng thẻ thường | Member customers | Là khách hàng đã đăng ký và là Thành viên thường. |
| **21** | Khách hàng VIP | VIP customers | Là khách hàng đã đăng ký và là Thành viên VIP. |
| **22** | Khách hàng VVIP | VVIP customers | Là khách hàng đã đăng ký và là Thành viên VVIP. |
| **23** | Khách trong nước | Domestic Guests | Những người tham gia open tour từ cùng quốc gia hoặc khu vực. |
| **24** | Khách quốc tế | International Guests | Những người tham gia open tour đến từ quốc gia khác. |
| ***Nhóm thuật ngữ chỉ vật/vật dụng*** | | | |
| **Nhóm thuật ngữ liên quan đến open tour** | |  |  |
| **25** | Tour du lịch mở | Open tour | Tour du lịch này chỉ bao gồm phương tiện vận chuyển đưa đón đến các điểm du lịch theo yêu cầu, còn lại, mọi lịch trình tham quan, thời gian khởi hành, kết thúc, hoạt động vui chơi đều do khách hàng chủ động nắm giữ và không phải phụ thuộc vào bất cứ một lịch trình cố định nào. |
| **26** | Tour du lịch tự chọn | Customizable Tour | Open tour có thể được điều chỉnh theo mong muốn của khách hàng, bao gồm cả lịch trình và điểm đến |
| **27** | Điểm xuất phát | Departure Point | Điểm mà khách hàng bắt đầu chuyến đi open tour |
| **28** | Điểm dừng chân | Stopping Point | Điểm dừng giữa hành trình open tour, nơi hành khách có thể lên xuống |
| **29** | Điểm nổi bật | Highlight Points | Các điểm du lịch quan trọng hoặc đặc sắc trong lịch trình open tour |
| **30** | Điểm hợp nhất | Convergence Point | Điểm mà khách hàng có thể quay lại sau mỗi phần trong lịch trình open tour |
| **31** | Lịch trình | Schedule | Bảng thời gian và địa điểm các chuyến đi open tour |
| **32** | Phương tiện di chuyển | Transportation | Phương tiện sử dụng trong open tour như ô tô, xe buýt, thuyền, hoặc các phương tiện khác |
| **33** | Tour Lễ Tết | Holiday Tour | Chuyến đi open tour được thiết kế đặc biệt để phù hợp với các dịp lễ và Tết trong văn hóa địa phương. |
| **34** | Tour trọn gói | All-Inclusive Tour | Gói dịch vụ open tour đã bao gồm tất cả các chi phí và hoạt động. |
| **35** | Tour cho khách đoàn | Group Tour | Chuyến đi open tour được tổ chức và thiết kế đặc biệt cho các đoàn khách đông người. |
| **36** | Tour cho teambuilding | Teambuilding Tour | Chuyến đi open tour thiết kế để tăng cường tinh thần đồng đội và làm việc nhóm. |
| **37** | Tour Free & Easy | Free & Easy Tour | Chuyến đi open tour linh hoạt, cho phép khách hàng tự do quyết định và tự tổ chức hoạt động |
| **38** | Tour du thuyền | Cruise Tour | Chuyến đi open tour sử dụng phương tiện du thuyền làm phương tiện chính. |
| **39** | Tour trực thăng | Helicopter Tour | Chuyến đi open tour có sử dụng trực thăng để di chuyển giữa các điểm đến. |
| **40** | Combo phòng + vé máy bay | Room + Flight Ticket Combo | Gói cung cấp cả phòng ở và vé máy bay trong một gói dịch vụ. |
| **41** | Tour lẻ ghép đường bay | Individual Shared Flight Tour | Tour lẻ ghép đường bay (Individual Shared Flight Tour): Chuyến đi open tour được tách ra từng phần và kết hợp với các chuyến bay đường dài. |
| **42** | Tour nhóm | Group tour | Tour đi đông người |
| **43** | Tour cá nhân | Personal tour | tour đi một mình |
| **44** | Tour tiêu chuẩn | Standard tour | Tour đầy đủ các tiêu chuẩn cơ bản |
| **45** | tour chất lượng cao | High quality tours | tour có các dịch vụ cao |
| **46** | Tour mạo hiểm | Adventure tour | Tour mạo hiểm bao ( ví dụ du lịch lòng đại dương , nhảy dù…) |
| **47** | Tour văn hóa | cultural tour | tour để tham gia trải nghiệm văn hóa vùng miền . |
| **Nhóm thuật ngữ liên quan đến Vật dụng khác** | |  |  |
| **48** | Vé | Ticket | Là giấy ghi thông tin về phim, vị trí đã mua và cho phép người mua thông qua kiểm tra. |
| **49** | Giá vé | Ticket cost | Mỗi vé sẽ có 1 loại giá khác nhau tùy thuộc vào loại phòng, vị trí ngồi, đãi ngộ đối với từng đối tượng. |
| **50** | Hóa đơn | Bill | Giấy ghi giá cả, số lượng và tổng số tiền mà khách hàng phải trả, bao gồm: giá vé, giá các dịch vụ đi kèm. |
| **51** | Thẻ thường | Normal membership | Thẻ xác nhận, cho phép khách hàng hưởng đãi ngộ "Khách hàng thẻ Thường" của công ty |
| **52** | Thẻ Vip | VIP membership | Thẻ xác nhận, cho phép khách hàng hưởng đãi ngộ "Khách hàng VIP" của công ty |
| **53** | Thẻ VVIP | VVIP membership | Thẻ xác nhận, cho phép khách hàng hưởng đãi ngộ "Khách hàng VVIP" của công ty |
| **54** | Điểm thưởng | Card Points | Điểm được thưởng cho thành viên mỗi khi mua vé và có thể dùng để nhận ưu đãi |
| **55** | Vali | Luggage | Vật dụng để đựng đồ |
| **56** | Máy ảnh | camera | Thiết bị để chụp ảnh |
| **57** | Bản đồ | map | Vật dụng chỉ đường |
| **58** | Ô (dù) | umbrella | Vật dụng che nắng , mưa |
| **59** | Mũ bảo hiểm | helmet | Vật dụng bảo vệ đầu khỏi nguy hiểm |
| **60** | Kính râm | sunglasses | Vật dụng tránh mắt tiếp xúc trực tiếp ánh sáng |
| **61** | Thẻ tên | name tag | Vật dụng để chứng minh là thành viên đoàn. |
| **62** | Túi đựng đồ cá nhân | toiletry bag | Vật dụng để đựng các đồ dùng khác. |
| **63** | Điện thoại di động | phone | Thiết bị dùng để liên lạc. |
| **64** | Hộ chiếu | Passport | Giấy tờ tùy thân để xác nhận danh tính |
| **65** | Áo mưa | Raincoat | Vật dụng để tránh mưa |
| **66** | Đồ bảo hộ | Protective gear | Thiết bị bảo vệ bản thân |
| **67** | Đồ ăn | Food | Đồ để ăn uống |
| **68** | Nước uống | water | Nước uống |
| **69** | Dao | Knife | Vật dụng để cắt , chặt … |
| **Nhóm thuật ngữ liên quan đến địa danh tour** | |  |  |
| **70** | Khu vực du lịch | Tourist Region | Một khu vực có sức hút du lịch đặc biệt, thường có nhiều điểm đến hoặc hoạt động |
| **71** | Khu phố cổ | Old Quarter | Khu vực của một thành phố hoặc thị trấn giữ lại nhiều đặc trưng lịch sử và văn hoá |
| **72** | Địa điểm lịch sử | Historical Site | Nơi có giá trị lịch sử, thường bảo tồn các di tích, kiến trúc cổ, hoặc hiện vật quan trọng |
| **73** | Đảo du lịch | Tourist Island | Đảo có sức hút du khách thường do cảnh đẹp tự nhiên hoặc các hoạt động giải trí |
| **74** | Khu vực đô thị | Urban Area | Khu vực có nhiều đô thị, cung cấp các tiện ích và hoạt động giải trí |
| **75** | Di sản thế giới | World Heritage Site | Khu vực, công trình có giá trị văn hoá hoặc tự nhiên lớn được UNESCO công nhận và bảo tồn |
| **76** | Khu di tích | Archaeological Site | Khu vực có các di tích cổ và khảo cổ học đang được bảo tồn và khám phá |
| **77** | Khu dự trữ thiên nhiên | Nature reserve | Khu vực tự nhiên được bảo vệ để bảo vệ động, thực vật và sinh quyển |
| **78** | Khu bảo tồn | Conservation Area | Vùng đất được quản lý để bảo vệ và duy trì nguồn tài nguyên tự nhiên |
| **79** | Đại dương học | Oceanography | Nghiên cứu về đại dương, bao gồm địa hình dưới nước và các hệ sinh thái biển |
| **80** | Công viên quốc gia | National Park | Khu vực tự nhiên đặc biệt được quốc gia bảo vệ và khuyến khích du lịch |
| **81** | Khu vực đèo núi | Mountain Pass | Điểm nơi một con đèo hoặc đường đi vượt qua dãy núi |
| **82** | Cảng du lịch | Tourist Harbor | Khu vực cảng biển phục vụ cho hoạt động du lịch và tàu tham quan |
| **83** | Khu vực thương mại | Commercial District | Khu vực có nhiều cửa hàng, nhà hàng và dịch vụ giải trí |
| **84** | Làng truyền thông | Traditional Village | Khu vực dân cư giữ lại nét văn hoá, truyền thống và lối sống truyền thống xưa |
| **85** | Khu vực quan sát động vật | Wildlife Observation Area | Khu vực được thiết kế để quan sát động vật hoang dã và tự nhiên |
| **86** | Bãi biển | Beach | Khu vực nằm ven biển, thường là điểm đến phổ biến cho du khách |
| **87** | Quốc gia du lịch | Tourist Nation | Quốc gia có ngành du lịch phát triển mạnh và là điểm đến phổ biến |
| **88** | Quảng trường trung tâm | Central Square | Khu vực trung tâm của một thành phố hoặc thị trấn, thường là nơi tập trung các hoạt động xã hội và văn hoá |
| **89** | Làng nghệ thuật | Art Village | Khu vực nơi nghệ sĩ và thợ thủ công làm việc và trưng bày tác phẩm của họ |
| **90** | Thác nước | Waterfall | Dòng nước rơi tự do từ độ cao, tạo thành một cảnh đẹp tự nhiên |
| **91** | Khu vực nghệ thuật đương đại | Contemporary Art District | Khu vực tập trung nghệ sĩ và các biểu diễn nghệ thuật hiện đại |
| **92** | Khu phố mua sắm | Shopping District | Khu vực có nhiều cửa hàng và khu mua sắm |
| **93** | Khu vực nghỉ dưỡng | Resort District | Khu vực có nhiều khu resort và khách sạn nghỉ dưỡng |
| **94** | Công viên giải trí | Amusement Park | Khu vực có nhiều trò giải trí và thu hút đông đảo du khách |
| **95** | Khu du lịch thể thao | Sports Tourism Area | Khu vực có các cơ sở vật chất và sự kiện thể thao để thu hút du khách |
| **96** | Khu vực công nghệ | Industrial Area | Khu vực chứa nhiều nhà máy và cơ sở sản xuất công nghiệp |
| **97** | Địa điểm tôn giáo | Religious site | Nơi thờ cúng và có giá trị tôn giáo, thường có các công trình kiến trúc độc đáo |
| **98** | Khu phố ẩm thực | Food District | Khu vực tập trung nhiều nhà hàng và quán ăn nổi tiếng |
| **99** | Khu vực nông nghiệp | Agricultural Area | Vùng đất dành cho nông nghiệp, thường có các cánh đồng và vườn trống |
| **100** | Khu vực đô thị xanh | Green Urban Area | Khu vực thành phố với nhiều cây cỏ, công viên và không gian xanh |
| **101** | Khu vực nghệ thuật điện tử | Electronic Arts District | Khu vực tập trung vào nghệ thuật và giải trí số |
| **102** | Quần đảo | Archipelago | Nhóm các đảo nằm gần nhau, thường tạo nên một khu vực du lịch |
| **103** | Đại lộ cổ điển | Classic Avenue | Con đường rộng với các dải cây cổ thụ và kiến trúc độc đáo |
| **104** | Thung lũng | Valley | Khu vực giữa hai dãy núi, thường có cảnh đẹp tự nhiên nổi bật |
| **105** | Làng nghề | Craft Village | Làng truyền thống nơi người dân làm truyền thông và bán các sản phẩm thủ công |
| **106** | Đỉnh núi | Peak | Điểm cao nhất của một ngọn núi, thường là điểm ngắm cảnh tuyệt vời |
| **107** | Đền thờ | Temple | Đảo có sự đa dạng văn hoá và thu hút khách quốc tế |
| ***Nhóm thuật ngữ chỉ hoạt động*** | | | |
| **108** | Mua vé | Buy tickets | Khách hàng có thể mua vé open tour thông qua điện thoại hoặc tại quầy |
| **109** | Thanh toán | Pay | Khách hàng chuyển khoản hoặc trả bằng tiền mặt cho nhân viên bán hàng. |
| **110** | Hủy vé | Cancel ticket | Khách hàng không muốn tham gia tour thì sẽ thông báo với nhân viên của công ty để được hoàn tiền theo quy định |
| **111** | Đăng ký thẻ thành viên | Register membership card | Khách hàng đăng ký để trở thành thành viên Thường, VIP, hoặc VVIP của công ty |
| **112** | Tích điểm thẻ | Accumulate points | Điểm được thưởng cho thành viên mỗi khi xem phim và có thể dùng để nhận ưu đãi |
| **113** | Ưu đãi | Discount | Những khuyến mãi, ưu đãi khi khách hàng đạt đủ điều kiện nào đấy. |
| **114** | Lên lịch cho tour | Schedule a tour | Tạo ra danh sách các chuyến đi , thời gian , địa điểm ( đến / đi ) , số lượng khách hàng …. |
| **115** | Đánh giá chuyến đi | Rating | Khách hàng sau khi tham gia chuyến đi sẽ tham gia đánh giá mức độ hài lòng của bản thân về chuyến đi. |
| **116** | Xuất hóa đơn | Invoice | Khách hàng sau khi thanh toán sẽ nhận được hóa đơn . |
| **117** | Hoạt động ngoại khóa | Outdoor Activity | Các hoạt động ngoại khóa được tổ chức trong suốt chuyến đi open tour. |
| **118** | Hoạt động chính | Main Activity | Các hoạt động chính được tổ chức và tích hợp trong lịch trình của open tour. |
| **119** | Hoạt động tự do | Free Activity | Cơ hội cho khách hàng tự do tham gia các hoạt động của mình trong open tour. |
| **120** | Hoạt động tập thể | Group Activity | Các hoạt động mà nhóm tham gia cùng nhau trong open tour. |
| **121** | Tư vấn khách hàng | Customer Consultation | Hành động cung cấp thông tin và hỗ trợ cho khách hàng trong việc chọn lựa và tham gia open tour. |
| **122** | Xác định thời gian | Determine time | Hành động xác định thời gian cụ thể để lên lịch tour |
| **123** | Xác định mục tiêu | Determine the target | Hành động xác định mục tiêu của tour đấy để làm gì |
| **124** | Xác định đối tượng khách hàng. | Identify customer objects. | Hành động xác định các khách hàng có phù hợp với tour không |
| **125** | Nghiên cứu và chọn địa điểm | Research and choose a location | Nghiên cứu và chọn địa điểm cho tour diễn ra |
| **126** | Tổ chức các hoạt động và chương trình | Organize activities and programs | Tổ chức các hoạt động và chương trình trong khi tour diễn ra |
| **127** | xác định số lượng người tham gia | Determine the number of participants | hành động xác định số lượng khách hàng có trong 1 tour sao cho phù hợp |
| **128** | Tổ chức sự kiện giới thiệu về tour | Organize an event to introduce the tour | Hoạt động này là để quảng bá về tour đến với khách hàng . |
| **129** | Cung cấp thông tin chi tiết về tour | Provide detailed information about the tour | Cung cấp các thông tin về tour cho khách hàng một cách chi tiết nhất . |
| **130** | Giải đáp thắc mắc của khách hàng | Answer customer questions | Hành động giải đáp những thắc mắc của khách hàng, để cho khách hàng hiểu rõ về tour hơn. |
| **131** | Xác định giá vé | Determine ticket price | Hành động xác định giá vé sao cho phù hợp , không quá đắt , cũng không quá rẻ. |
| **132** | Xác định giá dịch vụ đi kèm | Determine the price of the included service | Cần phải xác định rõ trong 1 tour thì kèm các dịch vụ gì. |
| **133** | Xác định điều kiện mua vé | Determine ticket purchase conditions | Xác định xem khách hàng có đủ điều kiện mua vé không ( tuổi , sức khỏe ) . |
| **133** | Thông báo cho nhân viên về lịch trình | Inform staff about the schedule | Thông báo để cho nhân viên lắm rõ lịch trình cũng như hoạt động của công ty. |
| **134** | Xác định danh sách khách hàng | Determine customer list | Hành động để xem các khách hàng ví dụ như khách hàng tiềm năng thì sẽ tiếp đón kiểu riêng … |
| **135** | Chuẩn bị thủ tục trước khi khởi hành | Prepare procedures before departure | Chuẩn bị các thủ tục liên quan ví dụ như : xin giấy phép cho tour được diễn ra với các địa danh đặc biệt. |
| **136** | Phân công người chịu trách nghiệm từng công việc. | Assign people to be responsible for each job. | Phân công các nhân viên sao cho phù hợp , trong 1 tour thì có bao nhiêu hướng dẫn viên …. |
| **137** | Thu thập thông tin từ khách hàng . | Collect information from customers. | Thu thập thông tin khách hàng , để sau này tiện liên lạc , trao đổi , quảng cáo… |
| **138** | Truyền thông | The media | Quảng cáo các hoạt động của công ty đến mọi người . |
| **139** | Thăm quan các địa điểm di tích nổi tiếng | Visit famous historical sites | Hoạt động của khách hàng đi tham quan |
| **140** | Tham gia các hoạt động phiêu lưu | Participate in adventure activities | Hoạt động của khách hàng đi tham quan các hoạt động. |
| **141** | Mua sắm | Mua sắm | Hoạt động của khách hàng mua sắm trong chuyến đi . |
| **142** | Thưởng thức ẩm thực | Enjoy the cuisine | Thưởng thức ẩm thực tại các địa điểm trong tour |
| **143** | Xử lý đáp ứng các yêu cầu của khách | Processing meets customer requirements | Xử lý các hoạt động của khách hàng nhằm thỏa mãn yêu cầu của khách hàng. |
| **144** | Theo dõi và đánh giá. | Monitor and evaluate. | Hoạt động để ghi lại, nhằm nâng cao chất lượng cho lần sau . |
| **145** | Hỗ trợ khách hàng. | Customer support. | Khách hàng phát sinh ra những vấn đề thì công ty sẽ có những người giúp đỡ. |
| ***Nhóm thuật ngữ chỉ các quy định*** | | | |
| **146** | Quy định về khách hàng dưới 18 tuổi | Regulations on customers under 18 years old | Khách hàng dưới 18 tuổi khi tham gia phải có người lớn đi cùng lúc khởi hành. |
| **147** | Khách hàng từ 65 đến 70 tuổi du lịch nước ngoài sẽ ký cam kết sức khỏe đi du lịch . | Customers from 65 to 70 years old traveling abroad will sign a travel health commitment. | Khách hàng từ 65 đến 70 tuổi du lịch nước ngoài sẽ ký cam kết sức khỏe đi du lịch |
| **148** | Khách hàng từ 70 đến 75 tuổi yêu cầu có giấy xác nhận đủ sức khỏe và ký giấy xác nhận đủ sức khỏe . | Customers from 70 to 75 years old require a health certificate and sign a health certificate. | Khách hàng từ 70 đến 75 tuổi yêu cầu có giấy xác nhận đủ sức khỏe và ký giấy xác nhận đủ sức khỏe . |
| **149** | Khách hàng đang mang thai sẽ phải thông báo với nhân viên bán vé tại thời điểm đăng ký. | Pregnant customers will need to notify the ticketing staff at the time of registration. | Khách hàng đang mang thai sẽ phải thông báo với nhân viên bán vé tại thời điểm đăng ký. |
| **150** | Quy định khi đăng ký | Regulations upon registration | Khách hàng khi đăng ký tour cần phải cung cấp giấy tờ tùy thân ( thẻ CCCD/CMTND , hộ chiếu…) |
| **151** | Không sử dụng các chất kích ( rượu , bia …) thích khi tham gia các tour nguy hiểm . | Do not use stimulants (alcohol, beer, etc.) when participating in dangerous tours. | Không sử dụng các chất kích ( rượu , bia …) thích khi tham gia các tour nguy hiểm . |
| **152** | Quy định hủy vé. | Ticket cancellation regulations. | Hủy vé trước số ngày tối thiểu thì được hoàn tiền ( tùy theo thời gian quy định ) . |
| **153** | Khi tham gia nếu không được cho phép , không tự ý tách đoàn . | When participating without permission, do not arbitrarily separate from the group. | Khi tham gia nếu không được cho phép , không tự ý tách đoàn . |
| **154** | Không được tự ý xả rác bừa bãi tại các địa điểm đi qua. | Do not arbitrarily litter at passing locations. | Không được tự ý xả rác bừa bãi tại các địa điểm đi qua. |
| **155** | Quy định về đồ bảo hộ | Regulations on protective equipment | Phải mặc đầy đủ đồ bảo hộ đối với những địa điểm nguy hiểm . |
| **156** | Không tự ý quay phim , chụp ảnh tại những địa điểm không cho phép . | Do not arbitrarily film or take photos at unauthorized locations. | Không tự ý quay phim , chụp ảnh tại những địa điểm không cho phép . |
| **157** | Quy định về bảo hiểm thân thể. | Regulations on body insurance. | Tour mạo hiểm (du hành mặt trăng , du lịch dưới lòng đại dương …) thì phải mua bảo hiểm . |
| **158** | Quy định về trang phục | Dress code | Không mặc đồ phản cảm , không mặc đồ quá ngắn tại đình chùa…. |
| **159** | Quy định về hành lý | Baggage regulations | Người lớn thì được mang tối đa 12kg. Trẻ em thì mang tối đa 7kg… |
| **160** | Quy định giới hạn trách nghiệm | Regulations on limitation of liability | Các tour thường có các quy định về giới hạn trách nhiệm của tổ chức tour trong trường hợp có sự cố hoặc tai nạn xảy ra |
| **161** | Quy định pháp lý | Legal regulations | Các điều khoản và điều kiện pháp lý liên quan đến việc tham gia tour, bao gồm trách nhiệm, pháp lý áp dụng và giải quyết tranh chấp. |

## 

## Business model ( theo ngôn ngữ tự nhiên )

### Mục đích và phạm vi của hệ thống

1. **Mục đích:**

Là ứng dụng chạy trên máy tính của các nhân viên cho phép quản lý các hoạt động lên lịch , bán vé của công ty du lịch , khám phá , thám hiểm …

1. **Phạm vi:**

* Kiểu ứng dụng : winform ( có thể chạy trên nhiều máy chung CSDL).
* Đối tượng sử dụng: 1 công ty du lịch ( chỉ nhân viên công ty mới được sử dụng ) .
* Hỗ trợ chức năng :
* Quản lý thông tin tour , lên lịch tour.
* Quản lý địa danh tour.
* Quản lý hoạt động mua , huỷ , trả vé .
* Quản lý các dịch vụ và nhà cung cấp liên quan.
* Xem các báo cáo thống kê liên quan .

### Những người được phép sử dụng hệ thống

* Nhân viên quản trị hệ thống:
* Quản lý thông tin tài khoản người dùng (tìm, xem, thêm, sửa, xóa )
* Nhân viên sử dụng hệ thống được phép sử dụng tùy vào vị trí công việc*:*
* Nhân viên quản lý:
* Quản lý thông tin tour: xem, thêm, sửa, xoá tour
* Quản lý địa danh tour: xem, thêm, sửa, xóa
* Quản lý thông tin đối tác ( thêm , sửa , xóa , tìm kiếm).
* Quản lý khách hàng: thêm, sửa, xóa
* Quản lý nhân viên: thêm, sửa, xóa
* Quản lý các dịch vụ ( thêm , sửa , xóa , tìm kiếm).
* Quản lý vé : thêm, sửa, xóa thông tin vé
* Xem các loại báo cáo thống kê: thống kê tour theo doanh thu , thống kê doanh thu.
* Nhân viên bán hàng:
* Mua vé theo yêu cầu của khách hàng.
* Huỷ vé theo yêu cầu của khách hàng.
* Đăng ký thẻ thành viên
* Kế toán :
* Thanh toán chi phí cho đối tác.

### 3.Các chức năng của hệ thống .

#### **3.1. Tìm thông tin tài khoản người dùng :**

Cho phép người quản trị tìm kiếm thông tin người dùng , với mô tả chi tiết nghiệp vụ :

* Nhân viên quản trị hệ thống ( QT ) đăng nhập ( tài khoản , mật khẩu )
* Nếu sai -> thông báo đăng nhập lại .
* Nếu đúng -> giao diện của quản trị .
* Tìm thông tin tài khoản người dùng .
* Xem thông tin tài khoản người dùng .
* Thêm thông tin tài khoản người dùng.
* Sửa thông tin tài khoản người dùng.
* Xóa thông tin tài khoản người dùng .
* Quản trị chọn tìm thông tin tài khoản người dùng -> giao diện tìm thông tin người dùng hiện lên
* Ô tìm kiếm: mã hoặc tên người dùng .
* Nút tìm kiếm
* Quản trị nhập tên hoặc mã người dùng và bấm tìm kiếm -> giao diện kết quả tìm kiếm.
* Danh sách người dùng có tên hoặc mã chứa từ khóa hiện ra.
* Mỗi người tương ứng 1 dòng: mã người dùng , tên, ngày sinh , công việc , tài khoản , mật khẩu , mô tả .
* Nút quay lại.
* Người quản trị bấm nút quay lại -> giao diện người quản trị hiện ra .

#### **3.2. Xem thông tin tài khoản người dùng :**

Cho phép người quản trị xem thông tin tài khoản người dùng , với mô tả chi tiết nghiệp vụ :

* Quản trị chọn xem tài khoản thông tin người dùng -> giao diện xem thông tin người dùng sẽ hiện ra
* Ô tìm kiếm
* Nút tìm kiếm
* Danh sách tài khoản người dùng .
* Người quản trị nhập tên hoặc mã vào ô tìm kiếm rồi bấm tìm kiếm -> giao diện kết quả tìm kiếm hiện ra
* Danh sách các tài khoản có tên chứa từ khóa.
* 1 dòng tương ứng 1 tài khoản .
* Người quản trị chọn 1 tài khoản trong danh sách -> giao diện thông tin người dùng đã chọn
* Mã người dùng.
* Tên người dùng.
* Địa chỉ.
* Công việc.
* Số điện thoại.
* Ngày tháng năm sinh .
* Nút quay lại
* Người quản trị nhấn nút quay lại -> hệ thống quay lại giao diện người quản trị .

#### **3.3. Thêm thông tin tài khoản người dùng :**

Cho phép người quản trị xem thông tin tài khoản người dùng , với mô tả chi tiết nghiệp vụ :

* Người quản trị chọn thêm thông tin tài khoản người dùng -> giao diện thêm thông tin tài khoản người dùng hiện ra
* Mã người dùng .
* Tên người dùng.
* Địa chỉ.
* Công việc .
* Số điện thoại .
* Ngày tháng năm sinh .
* Người quản trị nhập lần lượt đủ thông tin tài khoản người dùng rồi bấm lưu -> hệ thống lưu thông tin người dùng vào CSDL và thông báo thành công -> hệ thống quay lại giao diện người quản trị .

#### **3.4. Sửa thông tin tài khoản người dùng :**

Cho phép người quản trị sửa thông tin tài khoản người dùng với mô tả chi tiết nghiệp vụ :

* Người quản trị chọn sửa thông tin tài khoản người dùng -> giao diện sửa thông tin tài khoản người dùng hiện ra
* Ô tìm kiếm.
* nút tìm .
* Danh sách tài khoản người dùng .

+ Người quản trị nhập tên hoặc mã rồi bấm tìm kiếm -> Giao diện các tài khoản người dùng có chứa từ khóa

* Mỗi dòng tương ứng một tài khoản người dùng : tên , mã , ngày sinh , công việc , mô tả .

+ Người quản trị chọn tài khoản người dùng muốn sửa thông tin -> Giao diện sửa tài khoản người dùng đã chọn

* Mã người dùng.
* Tên người dùng .
* Địa chỉ .
* Công việc .
* Số điện thoại .
* Ngày tháng năm sinh .
* Nút lưu , hủy , reset.
* Người quản trị sửa một số thuộc tính rồi bấm lưu -> hệ thống lưu thông tin vào CSDL thông báo lưu thành công -> hệ thống quay lại giao diện người quản trị .

#### **3.5. Xóa thông tin tài khoản người dùng :**

Cho phép người quản trị xóa thông tin tài khoản người dùng , với mô tả chi tiết nghiệp vụ :

* Người quản trị chọn xóa thông tin tài khoản người dùng -> giao diện xóa thông tin tài khoản người dùng hiện ra
* Ô tìm kiếm.
* Nút tìm kiếm
* Danh sách các tài khoản người dùng hiện có.
* Người quản trị nhập tên hoặc mã rồi bấm tìm kiếm -> giao diện kết quả tìm kiếm
* Danh sách các tài khoản có chứa từ khóa tìm kiếm.
* 1 dòng tương ứng với 1 tài khoản : tên , mã ,ngày sinh , công việc , mô tả .
* Người quản trị chọn 1 tài khoản trong danh sách -> Giao diện xóa tài khoản đã chọn hiện ra
* Mã người dùng.
* Tên người dùng .
* Địa chỉ .
* Công việc .
* Số điện thoại .
* Ngày tháng năm sinh .
* Nút xóa .
* Người quản trị bấm nút xóa -> hệ thống xóa thông tin ở CSDL và thông báo thành công -> hệ thống quay lại giao diện người quản trị .

#### 3.6. Thêm thông tin đối tác

* Nhân viên quản lý đăng nhập (username, password)

-> Giao diện chính của nhân viên quản lý

- Quản lý thông tin tour

- Lên lịch trình tour

- Quản lý thông tin đối tác

- Quản lý dịch vụ

- Quản lý vé

- Quản lý nhân viên

- Quản lý khách hàng

- Nếu đăng nhập sai, hệ thống báo lỗi, yêu cầu quản lý nhập lại username/ password

* Module "Quản lý thông tin đối tác “ cho phép quản lý (QL) thực hiện thêm, sửa, xóa thông tin một đối tác với mô tả chi tiết nghiệp vụ : QL chọn quản lý thông tin đối tác → trang quản lý hiện ra → QL chọn chức năng thêm thông tin đối tác -> Giao diện thêm thông tin đối tác hiện ra:

- Ô nhập tên

- Ô nhập email

- Ô nhập điện thoại

- Ô nhập mô tả

- Nút thêm mới

* Nhân viên quản lý nhập tên, email, điện thoại, mô tả + thêm -> hệ thống lưu thông tin vào CSDL và thông báo thành công và trở về giao diện quản lý thông tin đối tác.

#### **3.**7**.** Sửa **thông tin đối tác**

* Nhân viên quản lý chọn chức năng "Quản lý thông tin đối tác “ cho phép quản lý (QL) thực hiện thêm, sửa, xóa thông tin một đối tác với mô tả chi tiết nghiệp vụ : QL chọn quản lý thông tin đối tác → trang quản lý hiện ra → QL chọn chức năng sửa thông tin đối tác → giao diện tìm đối tác theo tên hiện ra → QL nhập tên đối tác và click tìm kiếm → danh sách các đối tác có tên chứa từ khóa hiện ra → QL chọn sửa một đối tác → giao diện sửa đối tác hiện ra với các thông tin của đối tác đã chọn

- Mã đối tác.

- Tên đối tác.

- Số điện thoại.

- Mô tả .

- Nút lưu , hủy , reset .

* QL nhập một số thông tin thay đổi và bấm lưu → hệ thống lưu thông tin vào CSDL và thông báo thành công -> giao diện của nhân viên quản lý hiện ra .

#### 3.8. Xóa thông tin đối tác

* Nhân viên quản lý chọn chức năng "Quản lý thông tin đối tác “ cho phép quản lý (QL) thực hiện thêm, sửa, xóa thông tin một đối tác với mô tả chi tiết nghiệp vụ : QL chọn quản lý thông tin đối tác → trang quản lý hiện ra → QL chọn chức năng xoá thông tin đối tác → giao diện tìm đối tác theo tên hiện ra → QL nhập tên đối tác và click tìm kiếm → danh sách các đối tác có tên chứa từ khóa hiện ra → Quản lý chọn xóa thông tin đối tác muốn xóa -> Hệ thống hiển thị giao diện xác nhận xóa:
* Quản lý chọn đồng ý -> Hệ thống báo thành công và trở về giao diện quản lý dịch vụ
* Quản lý chọn hủy -> Hệ thống không thay đổi và trở về giao diện quản lý dịch vụ

#### **3.**9**.** Thêm dịch vụ

* Quản lý chọn chức năng Quản lý dịch vụ -> Giao diện quản lý thông tin dịch vụ:
* Thêm dịch vụ
* Xóa dịch vụ
* Sửa thông tin dịch vụ
* Quản lý chọn Thêm dịch vụ -> Giao diện thêm dịch vụ hiện ra:

- Ô nhập tên

- Ô nhập giá

- Ô nhập mô tả

- Nút thêm mới

* Nhân viên nhập tên, giá, mô tả + thêm -> thông báo thành công và trở về giao diện quản lý dịch vụ.

#### 3.10. Xóa dịch vụ

* Quản lý chọn chức năng Quản lý dịch dịch vụ -> Giao diện quản lý thông tin dịch vụ:
* Thêm dịch vụ
* Xóa dịch vụ
* Sửa thông tin dịch vụ
* Quản lý chọn Xóa dịch vụ -> Giao diện tìm dịch vụ theo tên:

- Ô nhập tên

- Nút tìm

* Quản lý nhập tên + tìm -> Giao diện kết quả tìm

- Danh sách các dịch vụ có tên chứa từ khóa

- 1 dòng tương ứng với thông tin 1 dịch vụ: mã, tên, giá, mô tả, nút xóa

* Quản lý chọn xóa dịch vụ muốn xóa -> Hệ thống hiển thị giao diện xác nhận xóa:
* Quản lý chọn đồng ý -> Hệ thống báo thành công và trở về giao diện quản lý dịch vụ
* Quản lý chọn hủy -> Hệ thống không thay đổi và trở về giao diện quản lý dịch vụ

#### 3.11. Sửa dịch vụ

* Quản lý chọn chức năng Quản lý dịch vụ -> Giao diện quản lý thông tin dịch vụ:
* Thêm dịch vụ
* Xóa dịch vụ
* Sửa thông tin dịch vụ
* Quản lý chọn Sửa thông tin dịch vụ -> Giao diện tìm dịch vụ theo tên:

- Ô nhập tên

- Nút tìm

* Quản lý nhập tên + tìm -> Giao diện kết quả tìm

- Danh sách các dịch vụ có tên chứa từ khóa

- 1 dòng tương ứng với thông tin 1 dịch vụ: mã, tên, giá, mô tả, chọn

* Quản lý chọn dịch vụ muốn sửa -> Giao diện sửa thông tin dịch vụ hiện ra

- Ô nhập tên (chứa thông tin cũ)

- Ô nhập giá (chứa thông tin cũ)

- Ô nhập mô tả (chứa thông tin cũ)

- Nút lưu/ hủy/ reset

+ Quản lý nhập các thông tin cần chỉnh sửa + lưu -> thông báo thành công và trở về giao diện quản lý dịch vụ.

#### **3.**12**. Thêm tour (L**ên lịch trình tour**)**

Cho phép quản lý (QL) thêm thông tin tour với mô tả chi tiết nghiệp vụ:

+ QL chọn menu quản lý tour → giao diện quản lý tour hiện ra → Thêm, sửa, xóa

+ QL chọn chức năng thêm tour → Giao diện thêm tour gồm: Thông tin chung tour, lên lịch trình (thêm địa điểm/ thêm dịch vụ và lựa chọn nhà cung cấp tương ứng)

+ QL thêm thông tin cơ bản cho tour gồm:

* Mã tour
* Tên tour
* Nơi xuất phát
* Nơi đến
* Mô tả

+ QL chọn lên lịch trình tour: giao diện lên lịch trình tour hiện ra, QL lặp các bước sau cho đến khi hết dịch vụ trong lịch trình: QL nhập tên địa điểm hoặc dịch vụ cần thêm vào lịch trình và click tìm kiếm → danh sách các địa điểm/dịch vụ có tên chứa từ khóa hiện ra → QL chọn 1 địa điểm/dịch vụ, trường hợp đang thêm dịch vụ thì sau khi chọn dịch vụ, các nhà cung cấp dịch vụ đó với đơn giá tương ứng hiện ra → QL chọn một nhà cung cấp và lặp lại các bước trên. Sau khi hết các địa điểm và dịch vụ của lịch trình, QL click submit → hệ thống lưu thông tin vào CSDL và thông báo thành công.

#### **3.1**3**. Sửa tour**

Cho phép quản lý (QL) sửa thông tin tour với mô tả chi tiết nghiệp vụ:

+ QL chọn menu quản lý tour → giao diện quản lý tour hiện ra → Thêm, sửa, xóa

+ QL chọn chức năng sửa tour → QL nhập tên tour cần sửa → Danh sách các tour tên chứa từ khóa hiện ra → QL chọn tour cần sửa → Giao diện sửa lịch tour hiện ra gồm: Thông tin cơ bản của tour, Lịch trình tour(địa điểm/ dịch vụ và nhà cung cấp tương ứng)

+ QL sửa thông tin cơ bản của tour gồm:

* Mã tour
* Tên tour
* Nơi xuất phát
* Nơi đến
* Mô tả

+ QL chọn sửa lịch trình tour: giao diện sửa lịch trình tour hiện ra, QL lặp các bước sau cho đến khi sửa xong địa điểm/dịch vụ trong lịch trình: QL chọn địa điểm/dịch vụ cần sửa → QL có thể chọn các tùy chọn: Xóa, Đổi nhà cung cấp →

* Xóa → Thông báo xác nhận → OK → Địa điểm/ dịch vụ đó sẽ bị xóa.
* Đổi nhà cung cấp: Các nhà cung cấp dịch vụ đó với đơn giá tương ứng hiện ra → QL chọn một nhà cung cấp để thay đổi.
* Kết hợp với thêm lại địa điểm/ dịch vụ để hoàn tất quá trình sửa

Sau khi hết các địa điểm và dịch vụ cần sửa, QL click submit → hệ thống lưu thông tin vào CSDL và thông báo thành công.

#### **3.1**4**. Xóa tour**

Cho phép quản lý (QL) xóa lịch tour với mô tả chi tiết nghiệp vụ:

+ QL chọn menu quản lý tour → giao diện quản lý tour hiện ra → Thêm, sửa, xóa

+ QL chọn chức năng xóa tour → Giao diện xóa tour hiện ra: danh sách các tour, tìm kiếm → QL tìm kiếm và chọn tour cần xóa → Xóa → Thông báo xác nhận hiện ra → QL chọn OK → Thông báo thành công → Giao diện quản lý tour

#### **3.1**5**. Xem thông tin địa điểm**

Cho phép quản lý (QL) xem thông tin địa điểm với mô tả chi tiết nghiệp vụ:

* QL chọn menu quản lý địa điểm → Giao diện quản lý địa điểm hiện ra trong đó có giao diện tìm địa điểm theo tên
* QL nhập tên + tìm → GD kết quả tìm: danh sách các địa điểm có tên chứa từ khóa
* QL chọn một địa điểm trong danh sách → GD thông tin về địa điểm hiện ra → QL xem thông tin địa điểm

#### **3.**16**. Thêm địa điểm**

Cho phép quản lý (QL) thêm thông tin các địa điểm với mô tả chi tiết nghiệp vụ:

* QL chọn menu quản lý địa điểm → Giao diện quản lý địa điểm hiện ra → Thêm, sửa, xóa
* QL chọn chức năng thêm địa điểm → Giao diện thêm địa điểm hiện ra với các trường:
* ID địa điểm
* Tên địa điểm
* Mô tả
* QL nhập thông tin các trường trong giao diện → Lưu → Hệ thống thông báo thành công

#### **3.**17**. Sửa địa điểm**

Cho phép quản lý (QL) sửa thông tin các địa điểm với mô tả chi tiết nghiệp vụ:

* QL chọn menu quản lý địa điểm → Giao diện quản lý địa điểm hiện ra → Thêm, sửa, xóa
* QL chọn sửa thông tin địa điểm → Giao diện tìm địa điểm theo tên: ô nhập, nút tìm kiếm
* QL nhập tên + tìm → GD kết quả tìm: danh sách các địa điểm có tên chứa từ khóa
* QL chọn một địa điểm trong danh sách → Giao diện sửa địa điểm đã chọn:
* ID địa điểm
* Tên địa điểm
* Mô tả
* QL sửa một số thuộc tính → Lưu → Hệ thống thông báo thành công → Giao diện quản lý thông tin địa điểm.

#### **3.**18**. Xóa địa điểm**

Cho phép quản lý (QL) xóa thông tin các địa điểm với mô tả chi tiết nghiệp vụ:

* QL chọn menu quản lý địa điểm → Giao diện quản lý địa điểm hiện ra → Thêm, sửa, xóa
* QL chọn xóa thông tin địa điểm → Giao diện tìm địa điểm theo tên: ô nhập, nút tìm kiếm
* QL nhập tên + tìm → GD kết quả tìm: danh sách các địa điểm có tên chứa từ khóa
* QL chọn một địa điểm trong danh sách → Xóa → Xác nhận thông tin → Hệ thống thông báo thành công

#### **3.**19**. Thêm khách hàng**

* Quản lý chọn chức năng Quản lý khách hàng -> Giao diện quản lý thông tin khách hàng:
* Thêm khách hàng
* Xóa khách hàng
* Sửa thông tin khách hàng
* Quản lý chọn Thêm khách hàng -> Giao diện thêm khách hàng hiện ra:

- Ô nhập tên

- Ô nhập số ID

- Ô nhập loại thẻ ID

- Ô nhập số điện thoại

- Ô nhập email

- Ô nhập địa chỉ

- Nút thêm mới

* Quản lý hỏi khách hàng thông tin: tên, số ID, loại thẻ ID, số điện thoại, email, địa chỉ -> Khách hàng cung cập
* Nhân viên nhập tên, số ID, loại thẻ ID, số điện thoại, email, địa chỉ + thêm -> thông báo thành công và trở về giao diện quản lý khách hàng.

#### **3.2**0**. Xóa khách hàng**

* Quản lý chọn chức năng Quản lý khách hàng -> Giao diện quản lý thông tin khách hàng:
* Thêm khách hàng
* Xóa khách hàng
* Sửa thông tin khách hàng
* Quản lý chọn Xóa khách hàng -> Giao diện tìm khách hàng theo tên:

- Ô nhập tên

- Nút tìm

* Quản lý nhập tên + tìm -> Giao diện kết quả tìm

- Danh sách các khách hàng tên chứa từ khóa

- 1 dòng tương ứng với thông tin 1 khách hàng: mã, tên, số ID, loại thẻ ID, số điện thoại, email, địa chỉ, nút xóa

* Quản lý chọn xóa khách hàng muốn xóa -> Hệ thống hiển thị giao diện xác nhận xóa:
* Quản lý chọn đồng ý -> Hệ thống báo thành công và trở về giao diện quản lý khách hàng
* Quản lý chọn hủy -> Hệ thống không thay đổi và trở về giao diện quản lý khách hàng

#### **3.**21**. Sửa khách hàng**

* Quản lý chọn chức năng Quản lý khách hàng -> Giao diện quản lý thông tin khách hàng:
* Thêm khách hàng
* Xóa khách hàng
* Sửa thông tin khách hàng
* Quản lý chọn Sửa thông tin khách hàng -> Giao diện tìm khách hàng theo tên:

- Ô nhập tên

- Nút tìm

* Quản lý hỏi khách hàng tên -> Khách hàng trả lời
* Quản lý nhập tên + tìm -> Giao diện kết quả tìm

- Danh sách các khách hàng tên chứa từ khóa

- 1 dòng tương ứng với thông tin 1 khách hàng: mã, tên, số ID, loại thẻ ID, số điện thoại, email, địa chỉ, chọn

* Quản lý hỏi khách hàng thông tin tên, số ID, loại thẻ ID, số điện thoại, email, địa chỉ -> Khách hàng trả lời
* Quản lý chọn khách hàng tương ứng với thông tin khách hàng trả lời -> Giao diện sửa thông tin khách hàng hiện ra

- Ô nhập tên (chứa thông tin cũ)

- Ô nhập số ID (chứa thông tin cũ)

- Ô nhập loại thẻ ID (chứa thông tin cũ)

- Ô nhập số điện thoại (chứa thông tin cũ)

- Ô nhập email (chứa thông tin cũ)

- Ô nhập địa chỉ (chứa thông tin cũ)

- Nút lưu/ hủy/ reset

* Quản lý hỏi khách hàng thông tin cần chỉnh sửa -> Khách hàng trả lời

+ Quản lý nhập các thông tin cần chỉnh sửa + lưu -> thông báo thành công và trở về giao diện quản lý khách hàng.

#### **3.**22**. Thêm nhân viên**

* Quản lý chọn chức năng Quản lý nhân viên -> Giao diện quản lý thông tin nhân viên:
* Thêm nhân viên
* Xóa nhân viên
* Sửa thông tin nhân viên
* Quản lý chọn Thêm nhân viên -> Giao diện thêm nhân viên hiện ra:

- Ô nhập tên

- Ô nhập giới tính

- Ô nhập ngày sinh

- Ô nhập số điện thoại

- Ô nhập email

- Ô nhập địa chỉ

- Ô nhập chức vụ

- Nút thêm mới

* Quản lý hỏi nhân viên thông tin: tên, giới tính, ngày sinh số điện thoại, email, địa chỉ, chức vụ -> Nhân viên cung cập
* Nhân viên nhập tên, giới tính, ngày sinh số điện thoại, email, địa chỉ, chức vụ + thêm -> thông báo thành công và trở về giao diện quản lý nhân viên.

#### **3.**23**. Sửa nhân viên**

* Quản lý chọn chức năng Quản lý nhân viên -> Giao diện quản lý thông tin nhân viên:
* Thêm nhân viên
* Xóa nhân viên
* Sửa thông tin nhân viên
* Quản lý chọn Sửa thông tin nhân viên -> Giao diện tìm nhân viên theo tên:

- Ô nhập tên

- Nút tìm

* Quản lý hỏi nhân viên tên -> Nhân viên trả lời
* Quản lý nhập tên + tìm -> Giao diện kết quả tìm

- Danh sách các nhân viên tên chứa từ khóa

- 1 dòng tương ứng với thông tin 1 nhân viên: mã, tên, giới tính, ngày sinh số điện thoại, email, địa chỉ, chức vụ, chọn

* Quản lý hỏi nhân viên thông tin tên, giới tính, ngày sinh số điện thoại, email, địa chỉ, chức vụ -> Nhân viên trả lời
* Quản lý chọn nhân viên tương ứng với thông tin nhân viên trả lời -> Giao diện sửa thông tin nhân viên hiện ra

- Ô nhập tên (chứa thông tin cũ)

- Ô nhập giới tính (chứa thông tin cũ)

- Ô nhập ngày sinh (chứa thông tin cũ)

- Ô nhập số điện thoại (chứa thông tin cũ)

- Ô nhập email (chứa thông tin cũ)

- Ô nhập địa chỉ (chứa thông tin cũ)

- Ô nhập chức vụ (chứa thông tin cũ)

- Nút lưu/ hủy/ reset

* Quản lý hỏi nhân viên thông tin cần chỉnh sửa -> Nhân viên trả lời
* Quản lý nhập các thông tin cần chỉnh sửa + lưu -> thông báo thành công và trở về giao diện quản lý nhân viên.

#### **3.**24**. Xóa nhân viên**

* Quản lý chọn chức năng Quản lý nhân viên -> Giao diện quản lý thông tin nhân viên:
* Thêm nhân viên
* Xóa nhân viên
* Sửa thông tin nhân viên
* Quản lý chọn Xóa nhân viên -> Giao diện tìm nhân viên theo tên:

- Ô nhập tên

- Nút tìm

* Quản lý nhập tên + tìm -> Giao diện kết quả tìm

- Danh sách các nhân viên chứa từ khóa

- 1 dòng tương ứng với thông tin 1 nhân viên: mã, tên, giới tính, ngày sinh số điện thoại, email, địa chỉ, chức vụ, nút xóa

* Quản lý chọn xóa nhân viên muốn xóa -> Hệ thống hiển thị giao diện xác nhận xóa:
* Quản lý chọn đồng ý -> Hệ thống báo thành công và trở về giao diện quản lý nhân viên
* Quản lý chọn hủy -> Hệ thống không thay đổi và trở về giao diện quản lý nhân viên

#### 3.25. Thống kê tour theo doanh thu

* Quản lý chọn chức năng Thống kê -> Giao diện thống kê:
* Thống kê tour theo doanh thu
* Thống kê doanh thu
* Quản lý chọn thống kê tour theo doanh thu -> Giao diện chọn thời gian thống kê hiện ra:
* Ô nhập ngày bắt đầu
* Ô nhập ngày kết thúc
* Nút thống kê

+ Quản lý nhập ngày bắt đầu và kết thúc + thống kê -> Hệ thống hiển thị bảng thống kê doanh thu trong khoảng thời gian quản lý đã chọn

- 1 thống kê doanh thu trên 1 dòng: mã, tên, nơi xuất phát, nơi đến, trung bình số khách/ tour, tổng doanh thu.

#### 3.26. Thống kê doanh thu

* Quản lý chọn chức năng Thống kê -> Giao diện thống kê:
* Thống kê tour theo doanh thu
* Thống kê doanh thu
* Quản lý chọn thống kê doanh thu -> Giao diện chọn thời gian thống kê hiện ra:
* Ô nhập ngày bắt đầu
* Ô nhập ngày kết thúc
* Nút thống kê
* Quản lý nhập ngày bắt đầu và kết thúc + thống kê -> Hệ thống hiển thị bảng thống kê doanh thu trong khoảng thời gian quản lý đã chọn

- 1 thống kê doanh thu trên 1 dòng: ngày, tổng doanh thu.

#### **3.**27**. Mua vé theo yêu cầu của khách hàng**

* Nhân viên bán hàng đăng nhập tài khoản , mật khẩu
* Nếu sai -> hệ thống thông báo đăng nhập lại .
* Nếu đúng -> giao diện trang chủ của nhân viên bán vé hiện ra
* Mua vé theo yêu cầu của khách hàng.
* Huỷ vé theo yêu cầu của khách hàng.
* Đăng ký thẻ thành viên
* Thanh toán chi phí cho đối tác
* Nhân viên bán hàng chọn chức năng mua vé trên giao diện chính theo yêu cầu khách hàng.

-> Giao diện tìm tour:

* ô nhập tên nơi đến
* Ô tìm tour theo điểm khởi hành: Điểm khởi hành điểm đến, loại tour.
* nút tìm tour
* Nhân viên hỏi khách hàng tên nơi đến -> khách hàng trả lời

-> Nhân viên nhập tên nơi đến và bấm tìm

-> Giao diện kết quả tìm tour hiện ra:

* danh sách các tour còn chỗ trống tương ứng với tiêu chí đã chọn
* 1 dòng tương ứng với 1 tour với thông tin: tên tour, nơi đến, ngày đi, giá tương ứng tại thời điểm hiện tại, mô tả, chọn
* Nút tiếp tục là dòng cuối
* Nhân viên chọn 1 tour theo lựa chọn của khách hàng ( lặp lại cho đến khi hết các tour khách hàng chọn)
* Khách hàng chọn 1 tour

-> Nhân viên chọn tour tương ứng + chọn Tiếp tục

-> Giao diện hoá đơn vé hiện ra chi tiết:

* ô tự động điền thông tin: số ID, kiểu ID, tên tour, nơi đến, ngày đi, giá vé
* ô nhập: tên khách hàng , địa chỉ khách, số điện thoại, email, ghi chú
* Nút: Xác nhận
* Nhân viên hỏi khách hàng thông tin tên,địa chỉ khách hàng, số điện thoại, ghi chú => Khách hàng cung cấp thông tin
* Nhân viên điền và đọc lại thông tin đặt và yêu cầu khách hàng xác nhận

-> Giao diện xác nhận:

* thông tin khách hàng: tên , số điện thoại, email, địa chỉ, ghi chú
* tour đặt: số ID, kiểu ID, tên tour, nơi đi, nơi đến, ngày đi , giá vé, mô tả, tổng số tiền hoá đơn
* Nút thanh toán, huỷ bỏ

-> Khách hàng xác nhận và đồng ý mua vé

* Nhân viên chọn xác nhận

-> Giao diện thanh toán cho khách hàng:

* tổng hoá đơn thanh toán
* nếu khách hàng có thẻ thân thiết và muốn đổi điểm thì sẽ đổi số tiền tối đa so với mức điểm hiện tại. Số tiền còn lại thanh toán bằng tiền như thông thường.
* nếu khách hàng mới và muốn làm thẻ khách hàng thân thiết thì thêm thông tin khách hàng vào hệ thống để liên kết vào hoá đơn trước khi thanh toán
* phương thức thanh toán: tiền mặt, chuyển khoản
* Nút thanh toán
* Nhân viên chọn thanh toán -> khách hàng thanh toán

-> hệ thống lưu kết quả vào và in vé cho khách hàng.

-> Hệ thống trở lại giao diện chính của nhân viên

#### **3.**28**. Huỷ vé theo yêu cầu khách hàng**

* Nhân viên bán hàng chọn chức năng huỷ vé tour trên giao diện chính theo yêu cầu khách hàng

-> Giao diện huỷ vé hiện ra:

* ô nhập: mã hoá đơn, mã khách hàng, tên khách hàng
* Nút tìm kiếm
* Nhân viên hỏi khách hàng tên, thông tin vé tour (mã hoá đơn, mã khách hàng) -> Khách hàng trả lời

-> Nhân viên nhập mã hoá đơn/ mã khách hàng/ tên khách hàng

-> Giao diện kết quả danh sách hoá đơn hoặc khách hàng vừa nhập:

* danh sách hoá đơn hoặc khách hàng vừa nhập
* Nút tiếp tục
* Nhân viên chọn đúng hoá đơn của khách hàng yêu cầu + chọn tiếp tục

-> Giao diện thông tin vé muốn huỷ của khách hàng: tên tour, nơi đi, nơi đến, ngày đi, tên khách hàng, số ID, kiểu ID, địa chỉ khách hàng, số điện thoại, email, số lượng khách, tổng hoá đơn, trạng thái đơn (thanh toán/ chưa thanh toán); Nút huỷ vé

* Nhân viên chọn Huỷ vé và chọn số tiền phạt nếu có và trừ điểm thưởng tích lũy -> Khách hàng thanh toán tiền phạt (nếu có). -> Nhân viên chọn nút thanh toán
* Hệ thống cập nhật vào CSDL và thông báo thành công

-> Hệ thống quay trở về giao diện chính của nhân viên

#### **3**.29**. Đăng ký thẻ thành viên:**

* Nhân viên bán hàng chọn chức năng đăng ký thẻ thành viên → trang “Đăng ký thẻ thành viên” hiện ra→Nhân viên hỏi thông tin khách hàng → khách hàng cung cấp thông tin → Nhân viên nhập thông tin khách hàng: tên, ngày sinh, email, số điện thoại, địa chỉ → Nhân viên xác nhận lại các thông tin với khách hàng → Nhân viên nhấn Tạo thẻ thành viên → Giao diện xác nhận đã hoàn thành và nhân viên in thẻ cho khách hàng.

#### 3.30. Thanh toán chi phí cho đối tác

* Nhân viên kế toán đăng nhập (username, password)

-> Giao diện chính của nhân viên kế toán

- Thanh toán chi phí cho đối tác

- Nếu đăng nhập sai, hệ thống báo lỗi, yêu cầu kế toán nhập lại username/ password

- Kế toán chọn chức năng thanh toán chi phí cho đối tác

-> Giao diện tìm đối tác hiện lên:

* ô nhập: tên đối tác
* Nút tìm kiếm
* Kế toán hỏi tên đối tác -> đối tác trả lời

-> Kế toán nhập tên đối tác

-> Giao diện kết quả tìm kiếm:

* danh sách các đối tác có tên chứa từ khoá vừa tìm kiếm
* 1 dòng tương ứng 1 đối tác: tên đối tác, hoá đơn, mô tả
* Nút tiếp tục
* Kế toán chọn 1 đối tác + tiếp tục

-> Giao diện thông tin đối tác có:

* danh sách các dịch vụ và số lần sử dụng của đối tác
* 1 dòng tương ứng với 1 lần sử dụng dịch vụ: id, mã dịch vụ, tên dịch vụ, địa điểm, ngày dùng, số lượng khách dùng, đơn giá, tổng tiền.
* Kế toán tích chọn các lần để thanh toán (có thể không chọn hết)

-> giao diện hoá đơn thanh toán:

* ngày thanh toán
* Danh sách các lần dùng dịch vụ đã chọn
* Tổng tiền hoá đơn ( có thể thay đổi thông tin đơn giá, số lượng khách dùng cho đúng thực tế nếu dữ liệu sai lệch)
* Nút xác nhận, huỷ bỏ

- Kế toán đọc lại thông tin hoá đơn thanh toán và yêu cầu đối tác xác nhận -> đối tác xác nhận và chuyển tiền/ thanh toán tiền mặt

-> hệ thống lưu và in hoá đơn

-> Kế toán cho đối tác ký để lưu

- Hệ thống cập nhật vào CSDL và thông báo thành công

-> Hệ thống quay trở lại giao diện chính của kế toán

### 4.Các thông tin cần xử lý

* Tour:
* Mã tour
* Tên tour .
* Nơi xuất phát
* Nơi đến .
* Lịch trình
* Mô tả .
* Khách hàng :
* Mã Khách hàng
* Tên khách hàng
* Số ID
* Loại thẻ ID
* Số điện thoại
* Email
* Địa chỉ
* Nhân viên:
* Mã nhân viên
* Tên nhân viên
* Giới tính
* Ngày sinh
* Email
* Số điện thoại
* Địa chỉ
* Chức vụ
* Mô tả.
* Đối tác :
* Mã đối tác
* Tên đối tác .
* Email
* Số điện thoại.
* Mô tả
* Kế toán
* Mã kế toán.
* Tên.
* Ngày sinh.
* Mô tả.
* Người dùng:
* Mã người dùng
* Họ và tên .
* Ngày sinh.
* Địa chỉ .
* Email
* Số điện thoại .
* Vai trò .
* Tài khoản .
* Mật khẩu .
* Quà đổi điểm :
* Tên quà đổi điểm .
* Số điểm cần đổi thưởng .
* Mô tả .
* Dịch vụ :
* Mã dịch vụ
* Tên dịch vụ đi kèm .
* Loại dịch vụ
* Giá dịch vụ
* Mô tả .
* Doanh thu :
* Tên tour.
* Thời gian tour diễn ra .
* Số lượng vé bán ra .
* Tổng doanh thu .
* So sánh với doanh thu trước đó .
* Tài khoản thành viên :
* Tên khách hàng .
* Mã số khách hàng .
* Ngày sinh khách hàng .
* Số điện thoại khách hàng .
* Địa chỉ.
* Loại thẻ thành viên .
* Số điểm hiện có .
* Hóa đơn đổi điểm :
* Tên khách hàng.
* Mã số thành viên .
* Số điểm đã đổi .
* Tên quà đổi .
* Thời gian đổi quà .
* Hóa đơn bán vé :
* Thông tin tour
* Tên khách hàng .
* Số điện thoại khách hàng .
* Mã số vé .
* Giá vé .
* Loại vé .
* Tổng tiền .
* Thời gian thanh toán .
* Vé tour :
* Mã số vé .
* Thông tin tour (Mã tour, tên tour, nơi xuất phát, nơi đến, ngày xuất phát, giá tour)
* Thông tin khách hàng(Mã khách hàng, tên khách hàng, số ID, loại thẻ ID, số điện thoại, email, địa chỉ).
* Ngày mua vé
* Số lượng vé
* Thông tin thanh toán ( ngày thanh toán, tổng tiền thanh toán)
* Lịch trình:
* Mã lịch trình
* Mã tour liên kết
* Dịch vụ (Mã, tên, mô tả, đơn giá)
* Ngày sử dụng dịch vụ
* Nhà cung cấp ( Mã, tên, email, điện thoại, mô tả)
* Địa điểm:
* Tên địa điểm
* Vị trí
* Mô tả
* Quy định phạt trả vé:
* Ngày trả vé
* Mức phạt ( 10%, 20%, 50%, 100%)
* Giá gốc vé
* Số vé trẻ
* Tổng tiền phạt
* Hoá đơn thanh toán cho đối tác:
* Mã hóa đơn.
* Thông tin đối tác: mã, tên, emai, số điện thoại, mô tả.
* Danh sách dịch vụ: mã, tên, ngày bắt đầu sử dụng, đơn giá, số lượng, thành tiền.
* Thời điểm thanh toán.
* Tổng chi phí.

### 5.Mối quan hệ giữa các thông tin phải xử lý

* Một tour có thể nhiều vé.
* Một vé chỉ chứa 1 tour.
* Hoá đơn vé có thể chứa nhiều vé.
* Một tour có nhiều khách hàng ( ít nhất 1 khách hàng ).
* Mỗi lịch trình tour có nhiều dịch vụ khác nhau.
* Một dịch vụ có thể được cung cấp bởi nhiều đối tác .
* Một lịch trình có thể đi qua nhiều địa điểm khác nhau .
* Một địa điểm có thể sử dụng nhiều dịch vụ khác nhau .
* Một dịch vụ của đối tác có thể có nhiều giá khác nhau.
* Một dịch vụ của cùng một đối tác có thể khác nhau tại mỗi thời điểm khác nhau.
* Một khách hàng có thể mua vé nhiều tour khác nhau.
* Mỗi tour có thể mua số lượng vé khác nhau
* Một khách hàng có thể mua cùng lúc nhiều vé trong cùng một tour.
* Một lần mua vé là một lần xuất hóa đơn .
* Một khách hàng có thể đi một tour nhiều lần (khác nhau ở ngày xuất phát và giá vé)
* Một khách hàng có thể có nhiều hóa đơn .
* Một tour có thể đi qua nhiều địa điểm.
* Một địa điểm có thể nằm trong nhiều tour.
* Một dịch vụ có thể nằm trong nhiều địa điểm.
* Một dịch vụ có thể có trong nhiều tour.
* Một vé chỉ được tham gia tour một lần .
* Một lịch trình có thể có nhiều tour.
* Một hóa đơn có thể có nhiều vé .
* Một khách hàng chỉ có một thẻ thành viên .
* Một thẻ thành viên có thể có nhiều điểm thưởng .
* Một dịch vụ có thể có ở nhiều hóa đơn .
* Một loại quà đổi điểm thưởng chỉ có thể đổi bởi người có thẻ thành viên
* Một thẻ thành viên có thể đổi nhiều quà cùng một thời điểm .
* Một thẻ thành viên có thể đổi điểm nhiều lần .
* Một tour tại thời điểm khác nhau có thể có doanh thu khác nhau.
* Một khách hàng có thể mua nhiều dịch vụ tại 1 thời điểm.
* Một khách hàng có thể mua một dịch vụ nhiều lần .
* Một khách hàng có thể trả lại nhiều vé .
* Một kế toán có thể thanh toán cho nhiều đối tác .

## Business model ( theo UML )

### Xác định hệ thống

Hệ thống quản lý lên lịch và bán vé Open Tour

### Xác định actor của hệ thống

- Actor chính: là những người tác động trực tiếp vào các chức năng của hệ thống, là các nhân viên của công ty lên lịch và bán vé Open Tour: Nhân viên quản trị, Nhân viên quản lý, Nhân viên bán hàng.

- Actor gián tiếp: là những người tác động gián tiếp vào các chức năng của hệ thống, phải có họ thì mới thực hiện được: Khách hàng, Đối tác.

- Các chức năng liên quan đến actor:

+ **NV quản trị**: Quản lý thông tin người dùng

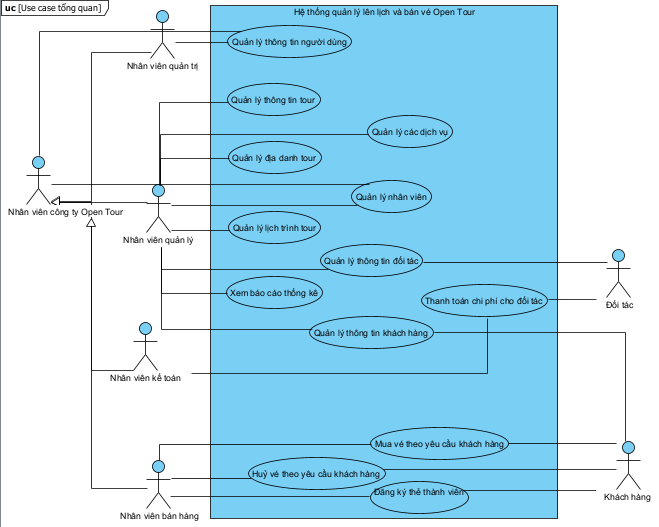
+ **NV quản lý:** Quản lý thông tin tour, Quản lý địa danh tour, Quản lý lịch trình tour, Quản lý vé, Quản lý các dịch vụ, Quản lý thông tin đối tác, Quản lý thông tin khách hàng, Xem báo cáo thống kê.

+ **NV bán hàng:** Mua vé theo yêu cầu của khách hàng, huỷ vé theo yêu cầu của khách hàng, xử lý thanh toán khách hàng, đăng ký thẻ thành viên cho khách hàng.

+ **Khách hàng**: có thể tiến hành mua vé, hủy vé, đổi điểm, đăng ký thẻ thành viên và thanh toán với nhân viên bán hàng.

+ **Đối tác:** có thể tiến hành thanh toán các chi phí dịch vụ với nhân viên bán hàng.

### Xác định use case



### Mô tả các use case

**+ Usecase Quản lý thông tin người dùng** cho phép nhân viên quản trị thêm, sửa, xóa thông tin người dùng theo yêu cầu của nhân viên công ty .

+ **Usecase Quản lý thông tin tour** cho phép nhân viên quản lý thêm, sửa, xóa thông tin tour.

+ **Usecase Quản lý lịch trình tour** cho phép nhân viên quản lý thêm, sửa, xóa lịch trình cho một tour

+ **Usecase Quản lý thông tin địa danh tour** cho phép quản quản lý thêm, sửa, xóa thông tin các địa điểm

+ **Usecase Quản lý vé** cho phép quản lý thêm, sửa, xóa thông tin vé

+ **Usecase Xem báo cáo thống kê** cho phép người quản lý xem báo cáo thống kê tour theo doanh thu và thống kê doanh thu theo ngày.

+ **Usecase Quản lý thông tin khách hàng** cho phép quản lý thêm, sửa, xóa thông tin khách hàng.

+ **Usecase Quản lý nhân viên** cho phép quản lý thêm, sửa, xóa thông tin nhân viên.

**+ Usecase Mua vé theo yêu cầu của khách hàng** cho phép nhân viên bán hàng tìm tour, đổi điểm và thanh toán hóa đơn theo yêu cầu của khách hàng.

+ **Usecase Hủy vé theo yêu cầu của khách hàng** cho phép nhân viên bán hàng hủy vé theo yêu cầu của khách hàng

**+ Usecase Đăng ký thẻ thành viên:** cho phép nhân viên bán hàng đăng ký thẻ thành viên cho khách hàng

**+ Usecase Thanh toán chi phí cho đối tác c**ho phép nhân viên kế toán thanh toán chi phí cho đối tác .

+ **Usecase Quản lý thông tin đối tác** cho phép nhân viên quản lý thực hiện việc thêm, sửa, xóa, tìm kiếm các thông tin của đối tác.

+ **Usecase Quản lý dịch vụ** cho phép nhân viên quản lý thực hiện việc thêm , sửa , xóa , tìm kiếm các dịch vụ.