

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**



**BÁO CÁO CHUYÊN ĐỀ HỌC PHẦN
PHÂN TÍCH THIẾT KẾ HỆ THỐNG**



ĐỀ TÀI: PHÂN THÍCH THIẾT KẾ HỆ THỐNG ĐẶC TOUR DU LỊCH

Sinh viên thực hiện:

Phan Nhựt Tân - 2051050435

Trần đăng Khoa - 2051052065

Dư Quốc Hưng - 2051050176

Tô Gia Hưng - 2051050179

Phạm Hoàng Ân - 2051050021

1, tháng 8 năm 2022

PHÂN TÍCH THIẾT KẾ HỆ THỐNG ĐẶT TOUR DU LỊCH

I. Khảo sát thu thập thông tin và đánh giá hệ thống

1. Khảo sát thông tin

Kế Hoạch Phỏng Vấn	
Người được phỏng vấn là: người quản lý hệ thống đặt tour và khách hàng	Phân tích viên: Phạm Hoàng Ân
Địa điểm: Đại học Mở TP.HCM 371 Nguyễn Kiệm, Phường 3 Gò Vấp	Ngày 10/07/2022 Thời gian bắt đầu: 7:30 10/07/2022 Thời gian kết thúc: 10:30 10/07/2022
Mục tiêu: Biết được quy trình hoạt động của hệ thống, cách quản lý, xử lý sự cố.	Lưu ý: Thái độ, ý kiến của người được phỏng vấn.
<p>Chi tiết buổi phỏng vấn</p> <p>Tổng quan về giới thiệu: Chào anh/chị, em là sinh viên Đại học Mở TP.HCM hiện tại em và các bạn đang trong quá trình thực hiện đồ án với nội dung hình thành một hệ thống đặt tour du lịch. Trong quá trình thực hiện thì chúng em chưa có nhiều kinh nghiệm nên chúng em rất muốn được lắng nghe những chia sẻ của anh để có thể hoàn thành đồ án một cách tốt nhất.</p> <p>Tổng quan hệ thống: Hệ thống được xây dựng nhằm mục đích cung cấp thông tin về các tour du lịch, tạo điều kiện đặt tour dễ dàng cho khách hàng. Hệ thống bao gồm nhiều chức năng từ việc quản lý thông tin tour du lịch, quản lý khách hàng, quản lý đặt tour, tra cứu và đánh giá tour du lịch.</p> <p>Tổng quan về buổi phỏng vấn:</p> <p>● Chủ đề 1: Quá trình hình thành hệ thống.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Hệ thống được vận hành theo cơ chế nào?2. Bằng cách nào hệ thống bắt kịp xu hướng?	Thời gian ước lượng: 180 phút

<ol style="list-style-type: none"> 3. Trong quá trình vận hành hệ thống đã từng gặp phải những trục trặc gì về mặt kỹ thuật? 4. Bằng cách nào khách hàng có thể tra cứu và tìm kiếm các tour du lịch phù hợp? 5. Hệ thống có được kế thừa từ một hệ thống lớn nào khác? <p>● <u>Chủ đề 2:</u> Quy trình sử dụng hệ thống của khách hàng ?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bằng cách nào khách hàng có thể truy cập vào hệ thống? 2. Những thao tác mà khách hàng có thể thực hiện trên hệ thống? 3. Khách hàng đã đưa ra những ưu và khuyết điểm gì của hệ thống còn bất cập? <p>● <u>Chủ đề 3:</u> Quy trình khắc phục những sự cố?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Những sự cố thường gặp nhất của hệ thống? 2. Cách giải quyết khi xảy ra sự cố sai sót? 	
---	--

Báo Cáo Kết Quả Phỏng Vấn	
Người được phỏng vấn: Người quản lý	Phân tích viên: Hoàng Ân
<p>Câu hỏi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hệ thống được vận hành theo cơ chế nào? 0. Bằng cách nào hệ thống bắt kịp xu hướng? 0. Những sự cố thường gặp nhất của hệ thống? 0. Bằng cách nào khách hàng có thể tra cứu và tìm kiếm các tour du lịch phù hợp? 	<p>Trả lời:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hệ thống được vận hành theo từng chức năng con. 2. Bằng việc thu thập phản ánh đánh giá của khách hàng về hệ thống và các tour du lịch, từ đó có những nhận định được những nội dung cần nâng cấp cho hệ thống cũng như các thay đổi về tour du lịch. 3. Thời gian tải website chậm, việc thanh toán online hay gặp nhiều sự cố. 4. Khách hàng có thể xem các tour du lịch tại trang chủ của hệ thống hoặc tra cứu địa điểm và ngày khởi hành để tìm được các tour du lịch phù hợp.
Người được phỏng vấn: Khách hàng	Phân tích viên: Hoàng Ân
<p>Câu hỏi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bạn sử dụng hệ thống có những bất cập gì ? 2. Hệ thống giúp ích gì cho bạn? 3. Bạn có thường xuyên sử dụng hệ thống hay không? 4. Khi tour du lịch bạn đặt có sai sót về ngày và địa điểm thì có được phản ánh để xử lý không? Xử lý trong bao lâu? 	<p>Trả lời:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vào các dịp lễ Tết, hoặc những ngày nghỉ dài ngày thì hệ thống thường bị chậm hoặc có thể bị sập. Các thông tin về khách sạn cũng như ngày đi có thể bị nhầm lẫn. 2. Hệ thống giúp theo dõi được được các tour du lịch trong nước, các chương trình khuyến mãi và giúp việc đặt tour cũng như tra cứu tour du lịch trở nên dễ dàng hơn. 3. Tôi thường sử dụng hệ thống nếu có dự định đi du lịch. 4. Có thể gọi điện lên tổng đài để được xử lý, xử lý trong khoảng 2 ngày.

5. Bằng cách nào bạn có thể truy cập vào hệ thống?	5. Bạn sẽ vào hệ thống sau đó đăng nhập bằng mail hoặc số điện thoại bạn đã đăng kí trước đó. Nếu chưa có tài khoản bạn phải đăng kí.
6. Bạn sẽ giải quyết sự cố như thế nào?	6. Gọi điện thoại lên tổng đài, tổng đài sẽ xem xét, xử lý và trả kết quả.

2. Mô tả hoạt động của bài toán

- Công ty thiết kế tour và lên lịch trình tour cụ thể sau đó cập nhật thông tin các tour này lên website với đầy đủ thông tin và giá của tour, lịch trình, các địa phương đi đến, hình ảnh minh họa.
- người kẻ thăm website có thể xem, tìm kiếm thông tin về các tour du lịch hiện hành hoặc tìm kiếm tour theo các yêu cầu về giá cả, địa phương muốn đến, ngày khởi hành của tour... Sau đó khách hàng có thể đặt chỗ đang xem nếu muốn.
- khách hàng có thể đặt tour trực tuyến, website sẽ cập nhật thông tin này và lưu trực tiếp vào cơ sở dữ liệu, cho phép người quản trị phân quyền theo các công việc sau:
 - Tìm kiếm đơn đặt chỗ đã được xác nhận hay chưa xác nhận.
 - Xác nhận đơn đặt chỗ hợp lệ chỉnh sửa thông tin khách hàng và thông tin đặt chỗ trên từng đơn cụ thể thống kê tình hình đặt chỗ của tour.
 - Xem danh sách khách hàng tham gia các tour đó
 - Thay đổi, thêm mới hoặc xóa bỏ thông tin, hình ảnh về các địa điểm du lịch ở các địa phương khác nhau mà công ty muốn giới thiệu cho khách hàng
 - Theo dõi tình hình liên hệ thông qua website để đáp ứng kịp thời i nhu cầu của họ Về tổ chức lưu trữ thực hiện các yêu cầu.
 - Thêm xóa sửa thông tin hình ảnh về các điểm du lịch ở từng địa phương khác nhau
 - Thêm xóa sửa các thông tin về các tour du lịch do công ty tổ chức, phục vụ cho công tác quản lý, thông kê tình hình hoạt động của công ty.

3. Yêu cầu chức năng

- Để đáp ứng nhu cầu của khách hàng đòi hỏi hệ thống phải: nhanh, thuận tiện, chính xác để nhà trường dễ quản lý và khách hàng cũng nắm bắt được các thông tin của tour.
- Những thông tin quản lý, xử lý và hiển thị sẽ được cập nhật một cách chính xác nhất.
 - Hệ thống yêu cầu các chức năng:
 - Quản lý thông tin của tour.
 - Quản lý lịch trình của tour.
 - Quản lý thông tin của khách hàng.
 - Quản lý các thông tin đặt tour.

- Xử lý các tác vụ nếu như xảy ra sự cố: sự cố về sai sót trong hành trình
- Xử lý và giải đáp các thắc mắc của khách hàng.
- Hiện thị thông tin của các tour du lịch.
- Hiện thị lịch trình của tour.
- Hiện thị đánh giá của khách hàng.

Yêu cầu phi chức năng

- Giao diện trực quan, thân thiện, dễ sử dụng.
- Khả năng tương tác và truy xuất dữ liệu nhanh chóng.
- Đảm bảo bảo mật về thông tin người dùng.
- Nếu số lượng sinh viên tăng lên cần đảm bảo hệ thống vận hành tốt
- Phải có tính linh hoạt cao.

4.Đánh giá hiện trạng.

- Thiếu:
 - Thiếu kĩ viên viên sửa chữa, khắc phục khi hệ thống xảy ra sự cố mạng.
 - Thiếu nguồn nhân lực để xây dựng một giao diện đẹp, phù hợp với người sử dụng.
 - Thiếu nhân viên xây dựng và phát triển website khi website bị lỗi thời.
 - Thiếu kế hoạch kiểm tra trang web, máy chủ và các thiết bị mạng theo định kì.
- Hiệu quả kém:
 - Giao diện chưa thân thiện với người dùng
 - Chưa tương tác được với khách hàng một cách trực tiếp trên web
 - Việc đặt tour còn khó khăn đối với người ít tiếp xúc với công nghệ
 - Thời gian đặt tour cho khách có thể kéo dài
 - Bảo mật thông tin hệ thống còn kém
 - Việc đặt tour còn khó khăn khi không đủ khách du lịch cho một tour
- Tồn kém, dư thừa:
 - Trang web nhiều tính năng dư thừa gây tốn kém chi phí
 - Chi phí bảo trì hệ thống
 - Chi phí quản lí đường truyền
 - Chi phí cho nhân lực phát triển web
 - Các thông tin mang lại từ phân tích tài liệu
 - Các cơ hội để hệ thống đáp ứng nhu cầu mới: Nhận được những phản ánh đánh giá về hệ thống, từ đó xây dựng nâng cấp hệ thống đáp ứng nhu cầu của khách hàng.
 - Lý do tồn tại của hệ thống hiện hành: Quản lí và cung cấp các tour du lịch cho toàn bộ khách hàng.

Ưu điểm:

- Khách hàng có thể xem các tour du lịch mọi lúc mọi nơi.
- Chức năng lưu trữ thông tin của khách hàng và các tour du lịch được đảm bảo trên máy tính.
- Rút ngắn thời gian đặt tour cho khách hàng.
- Cập nhật sửa chữa nhanh chóng khi có sai sót về thông tin.
- Tương tác trực tiếp được với khách hàng khi khách hàng có thắc mắc.

Nhược điểm:

- Việc cập nhật về các tour du lịch còn kém hiệu quả
- Tốc độ truy cập chậm gây khó chịu cho khách hàng khi truy cập vào website.
- Hệ thống bảo mật chưa cao, dễ mất thông tin khách hàng.
- Thời gian bảo trì, nâng cấp hệ thống tương đối lâu có thể gây khó chịu cho khách hàng. Có thể dẫn đến mất đi khách hàng tiềm năng.
- Khó khăn hơn trong việc theo dõi tình trạng yêu cầu của quý khách hàng khi đang hỏi tour, báo giá, đặt cọc, thanh toán.

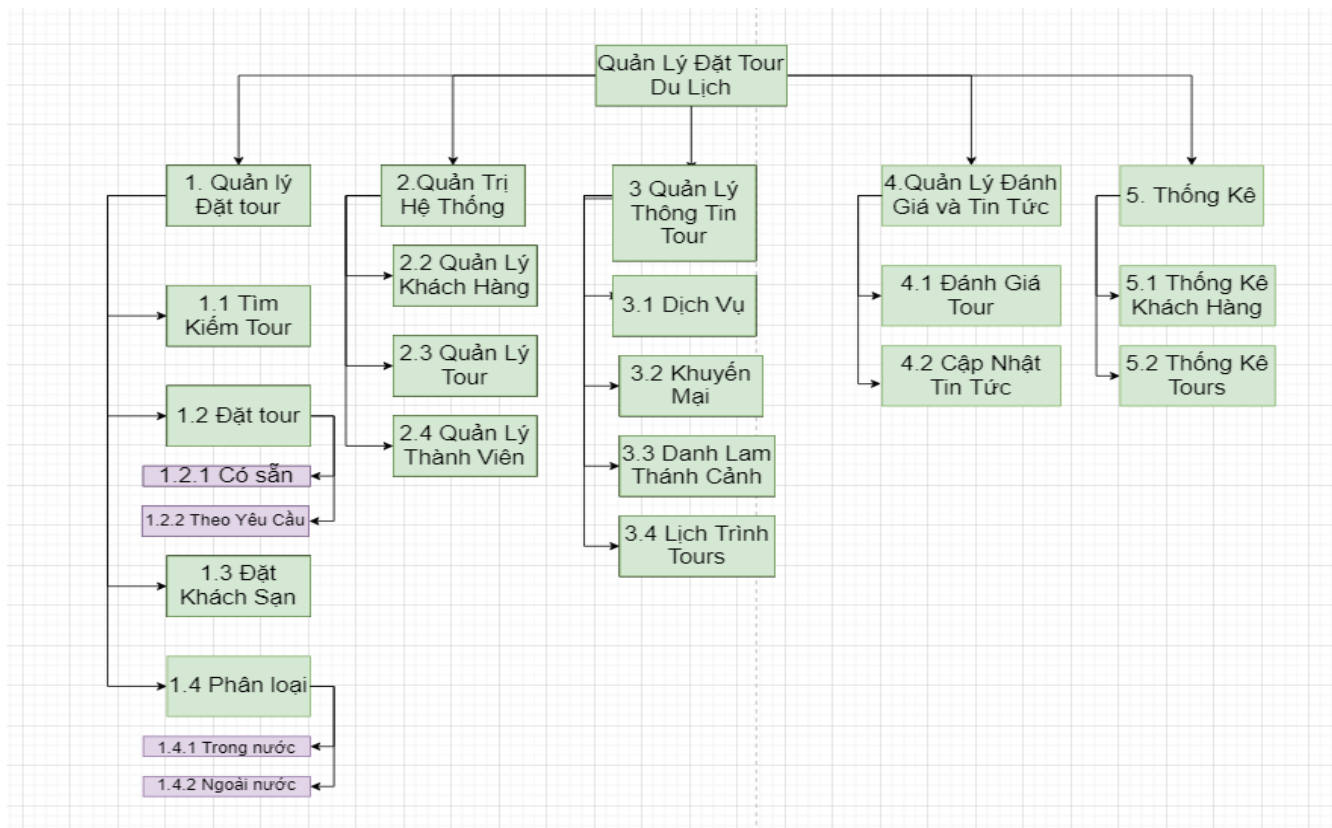
5. Các thông tin mang lại từ phân tích tài liệu:

Hiện nay với sự phát triển của công nghệ, đời sống con người được nâng cao nên nhu cầu sử dụng các dịch vụ giải trí, nghỉ mát ngày càng nhiều. Ngành du lịch đang là ngành hot và cũng được mọi người quan tâm. Chính vì vậy, các cơ hội để hệ thống đáp ứng nhu cầu mới cũng như nhận được phản ánh đánh giá về hệ thống từ đó xây dựng và nâng cấp hệ thống tạo đà cho phát triển để có thể đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

Lý do tồn tại của hệ thống là quản lý và cung cấp một lượng lớn thông tin cho khách hàng về dịch vụ du lịch cũng như nhân viên dễ dàng quản lý các hoạt động nghiệp vụ của mình tốt hơn.

Dữ liệu có cấu trúc liên kết với nhau có tổ chức được lưu giữ trên các thiết bị, giúp cho việc tiếp nhận thông tin và xử lý thông tin dễ dàng hơn mang lại được nhiều hiệu quả cao hơn.

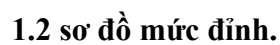
6.sơ đồ phân rã chức năng.

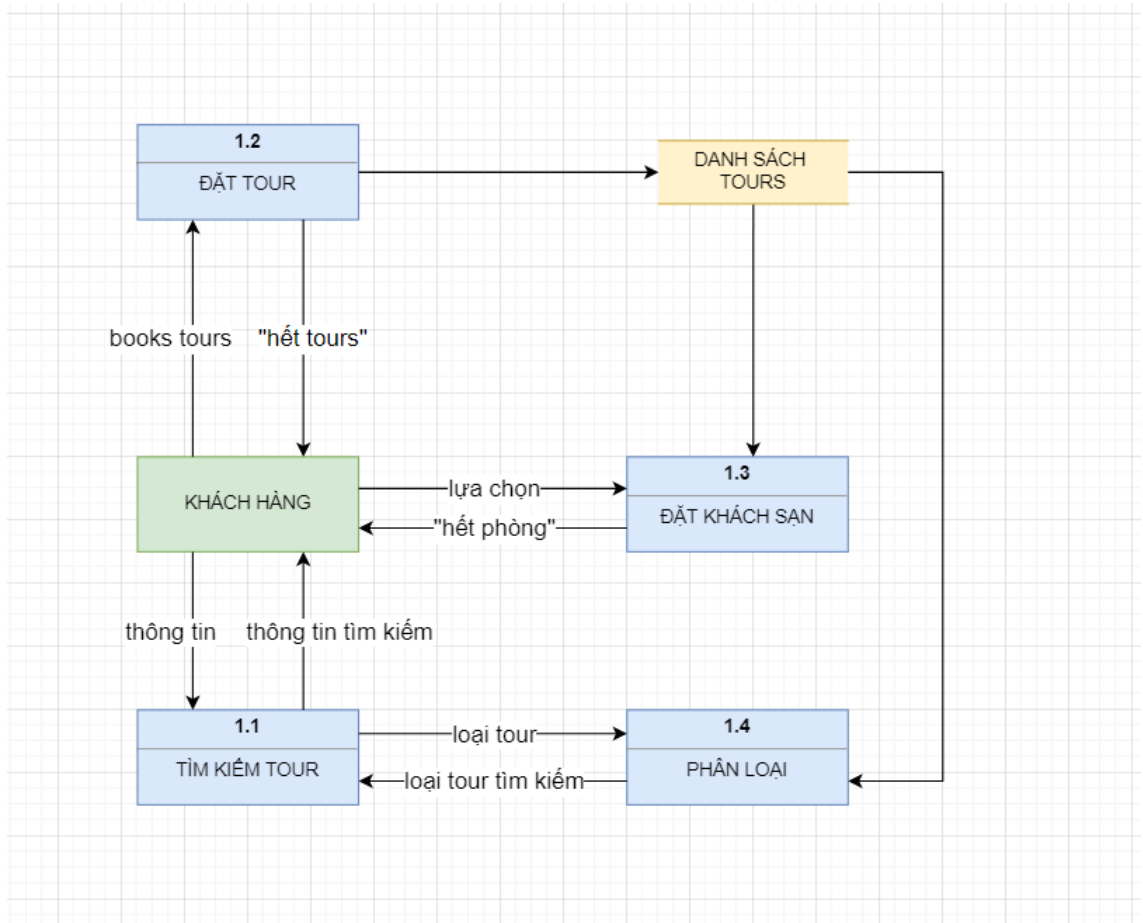


II. Phân tích

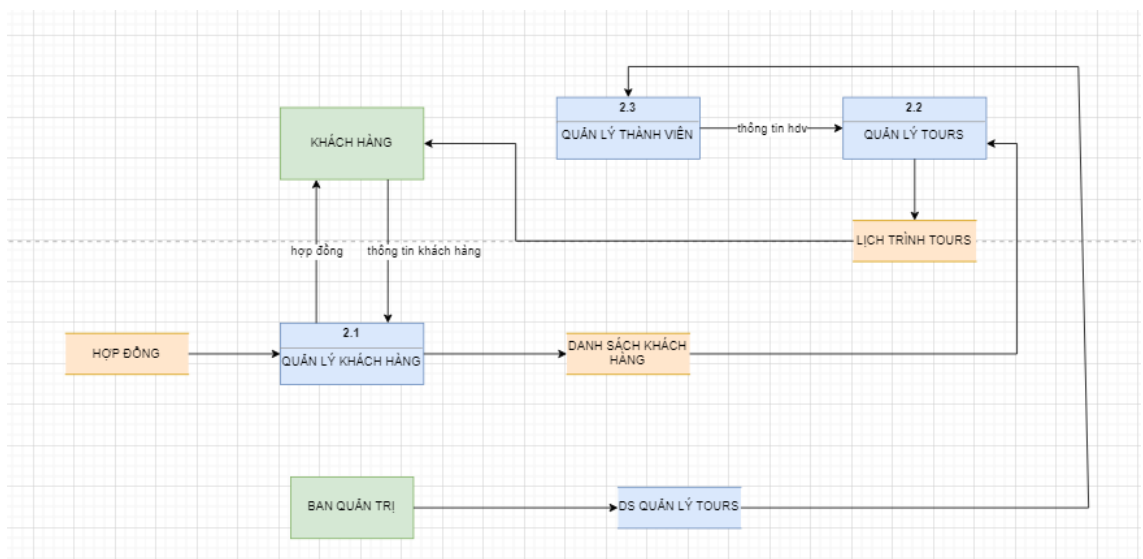
1.Mô Hình DFD

1.1 sơ đồ ngữ cảnh.

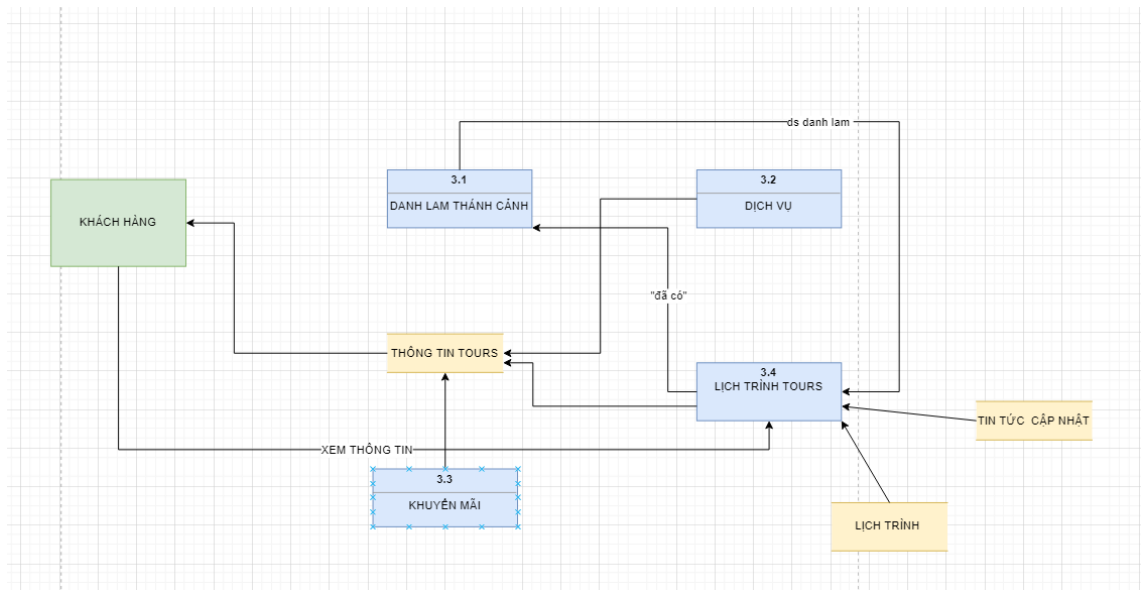




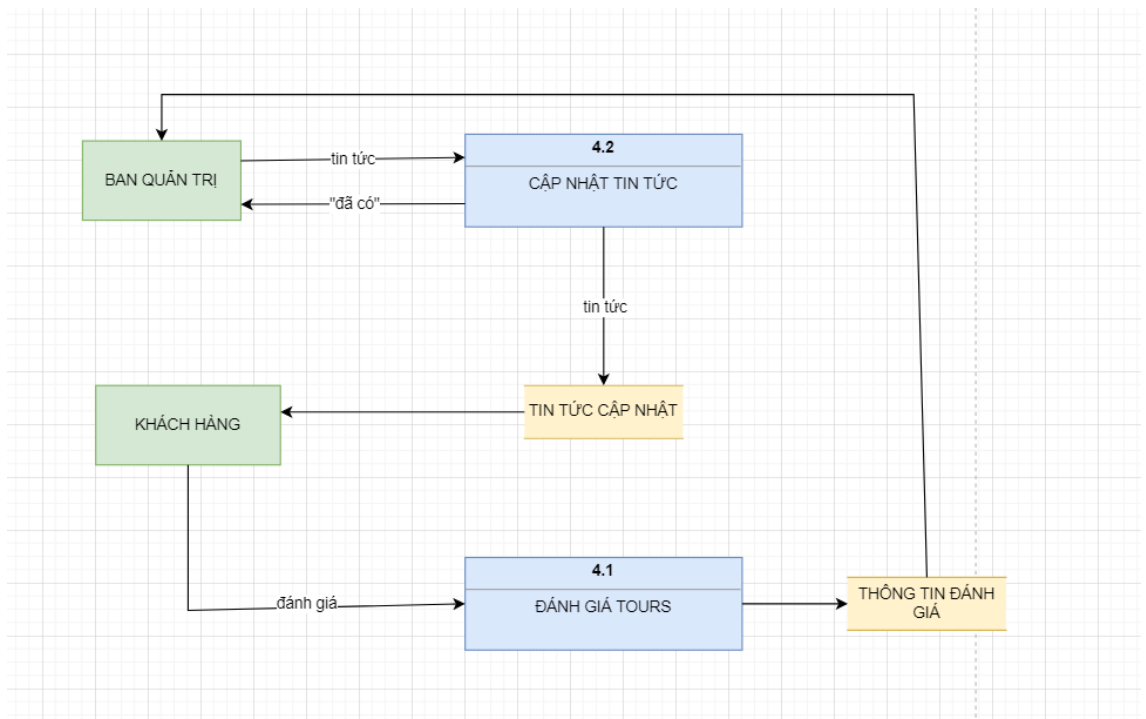
1.4.sơ đồ mức 1- Quản Trị Hệ Thống.



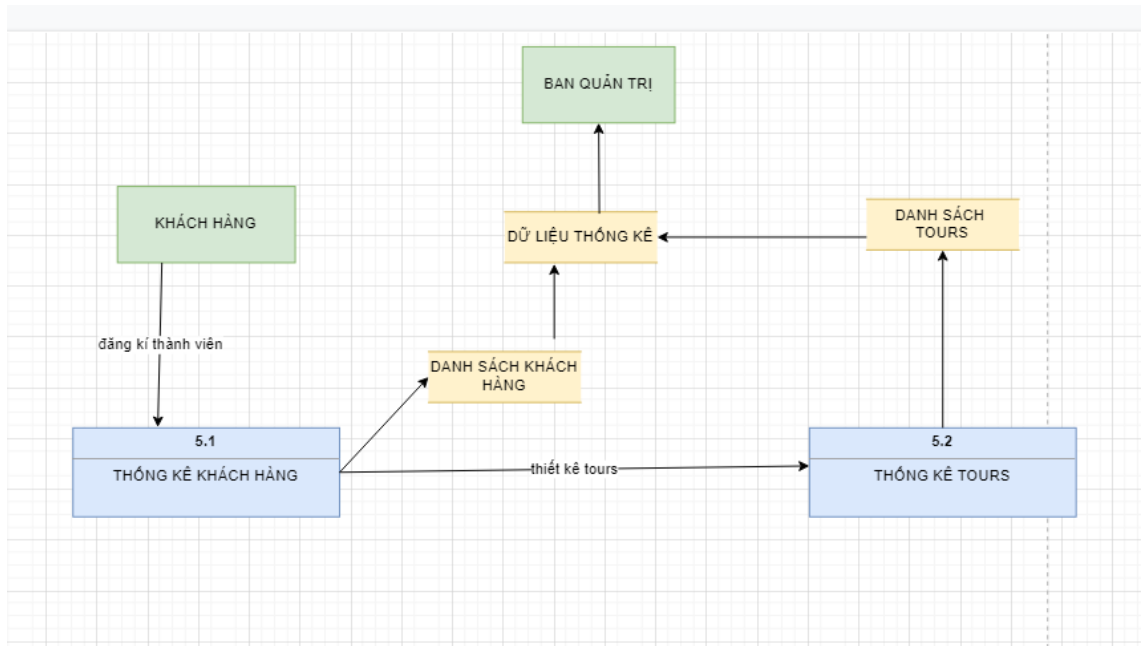
1.5.sơ đồ mức 1- Thông Tin Du Lịch.



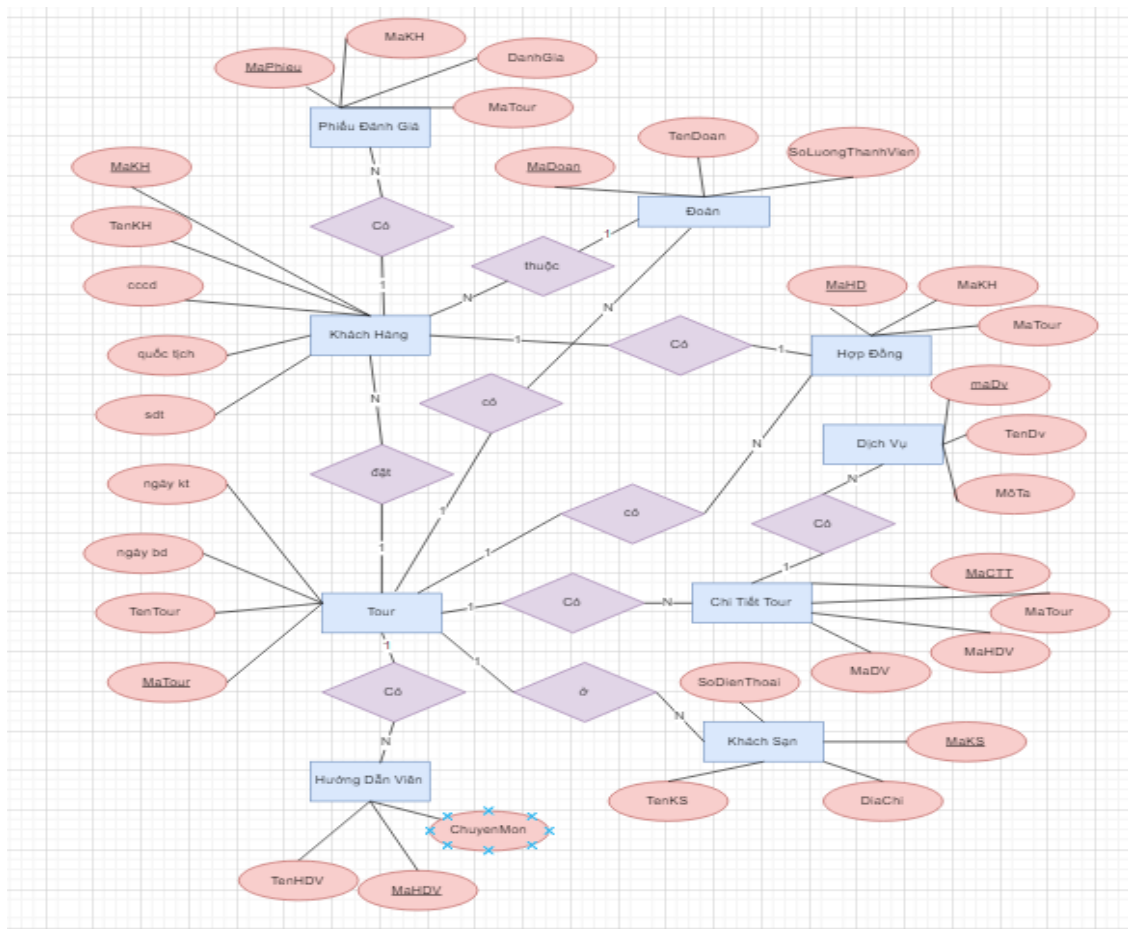
1.6.sơ đồ mức 1- Quản Lý Đánh Giá Và Tin Tức.



1.7.sơ đồ mức 1- Thống Kê.



2. Mô Hình ERD.




3. lượt đồ quan hệ.

Tour(MaTour,TenTour,NgayBd,NgayKt)
KhachHang(MaKH, TenKH, SDT, CCCD,#MaTour,#MaDoan)
HopDong(MaHD, MaKH, MaTour,#MaTour,#MaKH)
ChiTietTour(MaCTT, MaDV, MaHDV, MaTour,
GiaTour,#MaTour)
KhachSan(MaKS, TenKS, DiaChi, SoDienThoai,#MaTour)
PhieuDanhGia(MaPhieu, MaKH, MaTour,
DanhGia,#MaTour,#MaKH)
Doan(MaDoan, TenDoan, SoLuongThanhVien,#MaTour)
DichVu(MaDV, TenDV, ChiTiet,#MaCTT)
HuongDanVien(MaHDV, TenHDV, ChuyenMon)

4. Giao Diện.


4.1 giao diện trang chủ.

 Du lịch

ĐẤT TOUR RIÊNG TOUR TRONG NƯỚC TOUR NƯỚC NGOÀI DỊCH VỤ DU LỊCH


Tìm tour: Từ ngày: Đến ngày: Phương tiện: Khách sạn:

Sắp xếp: (ngày gần nhất)



DU LỊCH ĐÀ LẠT - THÁC DAMBRI - PUPPY FARM - LANGBIANG - GALLERY LA
TP: HỒ CHÍ MINH - ĐÀ LẠT
Thời gian: 3 ngày
Phương tiện: đi và về bằng
- Khởi hành: thứ 5 và Chủ nhật hàng tuần (Tháng 6, 7, 8/2022)
- Tham quan Đường hầm điêu khắc đất đỏ (Đà Lạt Star) - tái hiện lịch
- Khám phá Swiss-Resort - Đà Lạt, khu nghỉ dưỡng cao cấp đạt


Giá từ: 3.540.000
25/08/20
28/08/20



DU LỊCH ĐÀ LẠT - ĐƯỜNG HẦM ĐIÊU KHẮC - NÚI LANGBIANG - KHỞI HÀNH TỪ QUY NHƠN
QUY NHƠN - ĐÀ LẠT
Thời gian: 3 ngày 2
Phương tiện: đi và về bằng
- Khởi hành: thứ 5 và Chủ nhật hàng tuần (Tháng 6, 7, 8/2022)
- Tham quan Khu Du Lịch Trại Rêu và Hoa (Làng hoa Vạn Thành), ngắm trái rổng cổ một trung
- Tham quan và chụp hình tại Đường hầm điêu khắc đất đỏ (Đà

Giá từ: 3.740.000
25/08/20
28/08/20

4.2 giao diện điền thông tin của khách hàng.

 ĐẤT TOUR

TRANG CHỦ

SỐ LƯỢNG KHÁCH HÀNG

Người lớn:

Trẻ em: * Tour nước ngoài: áp dụng từ 2 đến dưới 12 tuổi
* Tour trong nước và tour Campuchia: áp dụng từ 6 đến 12 tuổi

Em: * Tour nước ngoài: áp dụng từ Dưới 2 tuổi
* Tour trong nước và tour Campuchia: áp dụng từ 2 đến 5


THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

Tên (*): Số điện thoại:

Email (*): Địa chỉ:

Thành phố: Quốc gia:

(*) : không được để trống



DU LỊCH ĐÀ LẠT - HỒ TUYẾN LÂM - PUPPY FARM
Code: STN084-2022-01105
Ngày đi: 23-08-2022
Ngày về: 25-08-2022
Thời gian: 3 ngày 2 đêm
Giá người lớn: 2.679.000 X 2

Thanh toán bằng Thẻ Tín Dụng

THANH TOÁN