1. **Xác định yêu cầu chức năng**

1) Cho Khách hàng

* Đăng ký/Đăng nhập
* Xem điểm đến
* Xem danh sách tour
* Xem chi tiết tour: lịch trình theo ngày, thời gian, địa điểm, ngày/giờ khởi hành, giá, số chỗ còn.
* Tìm kiếm
* Đặt tour trực tuyến:

Nhập form: họ tên người đặt, email/phone

Chọn hình thức thanh toán (ví dụ: chuyển khoản, cổng thanh toán).

Tạo Booking ở trạng thái “đang chờ xử lý” và giữ chỗ tạm.

* Thanh toán:

Thanh toán ngay hoặc trong 24 giờ sau khi đặt.

Thành công → CONFIRMED và trừ chỗ; thất bại/timeout → EXPIRED và trả chỗ.

* Yêu cầu hủy/đổi:

Gửi yêu cầu hủy

Hệ thống tính mức hoàn: ≥24h trước khởi hành hoàn 70%; ≥12h & <24h hoàn 50%; <12h: 0%.

Hiển thị kết quả xử lý (được/không được, số tiền hoàn).

* Tài khoản cá nhân: xem lịch sử đặt, trạng thái thanh toán, hóa đơn/biên nhận.

2) Cho Nhân viên kinh doanh

* Đăng nhập theo vai trò quản lý bán hàng.
* Quản lý tour: tạo tour mới, cập nhật thông tin (tiêu đề, mô tả, giá, thời lượng), quản lý lịch trình theo ngày, ngày khởi hành và sức chứa (10–40 khách).
* Quản lý đơn đặt:

Xem danh sách booking; mỗi booking thuộc một nhân viên phụ trách.

Cập nhật trạng thái (ghi chú, xác nhận thanh toán nếu thanh toán thủ công).

* Xử lý yêu cầu hủy/đổi:

Xem yêu cầu, hệ thống đã gợi ý % hoàn theo mốc thời gian.

Duyệt/ từ chối và ghi lý do; nếu duyệt thì tạo bản ghi hoàn trả.

* Báo cáo đơn giản: số đơn theo trạng thái, số chỗ bán theo tour/ngày.

3) Cho Quản lý (Manager)

* Quản lý nhân viên: tạo/sửa/khóa tài khoản nhân viên.
* Phân công hướng dẫn viên cho mỗi tour:

Ràng buộc mỗi tour phải có 2 đến 3 hướng dẫn viên.

Một hướng dẫn viên có thể tham gia nhiều tour (tránh trùng lịch).

* Theo dõi doanh thu/tỉ lệ hủy: xem báo cáo tổng hợp theo thời gian, tour, vùng miền.
* Phê duyệt đặc biệt (nếu có): ví dụ đổi ngày khởi hành, tăng/giảm sức chứa trong ngưỡng an toàn.

4) Cho Quản trị hệ thống (Admin)

* Phân quyền người dùng: gán vai trò (admin, khách hàng, nhân viên bán hàng, quản lý, hướng dẫn viên).
* Quản lý chức năng/hệ thống: cấu hình cổng thanh toán, mẫu email, chính sách hoàn tiền (tham số).
* Nhật ký hoạt động :lưu các thao tác quan trọng (tạo/sửa tour, duyệt hoàn…).

5) Cho Hướng dẫn viên (Guide)

* Đăng nhập xem lịch phân công, thông tin tour, danh sách khách (ẩn dữ liệu nhạy cảm nếu cần).
* Xác nhận sẵn sàng tham gia tour.

6) Quy tắc nghiệp vụ tích hợp trong chức năng

* Sức chứa tour: 10–40 khách; không cho đặt vượt số chỗ còn.
* Giữ chỗ 24 giờ với booking “đang chờ xử lý “; quá hạn → tự động “hết hạn “ và trả chỗ.
* Hoàn tiền theo mốc so với giờ khởi hành: 70% (≥24h), 50% (≥12h & <24h), 0% (<12h).
* Hướng dẫn viên/tour: bắt buộc 2–3 người trước khi tour “chốt chạy”.
* Mỗi booking → đúng 1 nhân viên phụ trách.

7) Tìm kiếm & SEO (bổ trợ cho chức năng khách)

* Tìm kiếm toàn cục theo từ khóa (tiêu đề tour, điểm đến).
* Bộ lọc kết hợp (AND) và reset nhanh.
* URL thân thiện (slug) cho trang tour/điểm đến.

8) Thông báo & Biên nhận

* Gửi email/SMS khi: tạo booking, nhắc thanh toán, xác nhận thanh toán, kết quả hủy/hoàn.
* Cho phép tải hóa đơn/biên nhận PDF của booking đã thanh toán.

9) Yêu cầu kiểm tra hợp lệ (Validation) trong form đặt tour

* Họ tên không rỗng; email đúng mẫu; số điện thoại đúng định dạng VN.
* Người lớn ≥ 1; tổng số người ≤ số chỗ còn.
* Ngày khởi hành phải còn hiệu lực (chưa qua ngày/giờ, chưa khóa bán).
* Phương thức thanh toán bắt buộc chọn.

2.

