

Министерство образования Республики Беларусь
Учреждение образования

БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАТИКИ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ

Факультет Информационных технологий и управления
Кафедра Интеллектуальных информационных технологий

Отчёт по практическому заданию №1
по дисциплине
«Технологии и инструментальные средства
проектирования интеллектуальных систем»

Выполнил:

студент гр. 121702
Кривецкий А.Э.

Проверила:

Гракова Н.В

Минск 2024

Тема: Анализ предметной области

Цель: Научиться структурировать информацию

Задача:

1. Выбрать предметную область для структуризации
2. Выделить критерии для структуризации
3. Построить ментальную карту выбранной предметной области с помощью удобного для вас сервиса

Предметная область "Туристическое агентство (работа с клиентами)" включает процессы, связанные с организацией путешествий и предоставлением услуг клиентам. Основные элементы:

1. **Клиенты:** физические лица, обращающиеся за услугами бронирования туров, билетов, проживания, экскурсий.
2. **Туры и направления:** предложения по различным странам и городам, включающие пакеты услуг (перелет, проживание, питание, развлечения).
3. **Партнеры:** авиакомпании, отели, экскурсионные компании и другие поставщики услуг.
4. **Бронирование и оплата:** система управления заказами, обработки оплаты и подтверждения бронирований.
5. **Документы и визы:** оформление документов для поездки, включая визовые формальности.
6. **Обслуживание клиентов:** предоставление консультаций, помощи в планировании путешествия и сопровождения во время поездки.

Структуризация предметной области "Туристическое агентство (работа с клиентами)":

Клиенты и сегментация:

- Личные данные (ФИО, контактная информация)
- Предпочтения клиентов (тип путешествий, частота поездок)
- История взаимодействий (прошлые бронирования, отзывы)

Продукты и услуги:

- Типы туров (пакетные туры, индивидуальные путешествия)
- Направления (страны, города)
- Дополнительные услуги (трансфер, экскурсии, аренда авто)

Партнеры и поставщики:

- Авиакомпании, отели, экскурсионные агентства

Процессы бронирования:

- Поиск и выбор туров
- Система онлайн-бронирования и подтверждения
- Способы оплаты (наличные деньги, банковские карты, рассрочка)

Документы и визовая поддержка:

- Список необходимых документов для поездки
- Услуги по оформлению виз
- Регулирование требований к въезду/выезду

Обслуживание клиентов:

- Консультирование (по телефону, онлайн, лично)
- Сопровождение клиента до и после поездки
- Обработка жалоб и отзывов

Маркетинг и продвижение:

- Акции, скидки и специальные предложения
- Рекламные каналы (сайт, соцсети, рассылки)
- Лояльность клиентов (программы скидок, бонусы)

MindMap:



Вывод:

В ходе данного практического задания был проведён детальный анализ предметной области “Туристическое агентство (работа с клиентами)”, структурирована предметная область и построена интеллектуальная карта.