**Описание предметной области**

**Введение**

Веб-приложение для автоматизации работы туристической фирмы "World Face" предназначено для оптимизации процессов управления туристическими услугами и улучшения взаимодействия с клиентами. Это приложение обеспечит эффективное бронирование туров, учет клиентов, а также ведение отчетности по работе фирмы. С помощью данного веб-приложения сотрудники смогут быстро и удобно регистрировать новых клиентов, оформлять заказы на туры, управлять расписанием экскурсий и предоставлять актуальную информацию о предложениях.

Основные пользователи системы:

* **Администраторы** — ведут учет клиентов и следят за правильной работой веб сайта: добавляют, редактируют информацию.
* **Клиенты** — регистрируются, получают доступ к своим заказам, бронируют и оплачивают туры, оставляют отзывы и оценки услуг.

Информационная система позволяет упорядочить работу туристического агентства: все договора, путевки, заявки, данные туристов и т.д. хранятся в электронном виде в одном файле на компьютере и легко могут быть найдены и воспроизведены на бумаге.

### Выделение сущностей и их атрибутов

**Клиент**:

• ID клиента

• ФИО

• Email

• Телефон

• Адрес

• История заказов

**Тур:**

• ID тура

• Название тура

• Описание

• Цена

• Дата начала

• Дата окончания

• Место назначения

• Количество мест

**Администратор**

• ID администратора

• ФИО

• Email

• Пароль

**Поиск тура**

• ID поиска

• ID клиента

• Дата начала

• Дата окончания

• Направление

• Количество человек

**Бронирование тура**

• ID бронирования

• ID клиента

• ID тура

• Дата бронирования

• Количество мест

• Статус бронирования

• Способ оплаты

**Отзыв**

• ID отзыва

• ID клиента

• ID тура

• Оценка

• Текст отзыва

• Дата отзыва

### Ограничения на информацию в системе

Приложение должно обеспечивать конфиденциальность данных клиентов. Введены следующие ограничения:

* Клиенты могут просматривать информацию о турах в целом, а также о забранированых турах в своем личном кабинете. Там же они могут ознакомится с правилами организации и предоставлении услуг веб сайта.
* Администратору сайта доступен полный объем данных для вноса изменений или добавлении дополнительного функционала.

### Выявление группы пользователей и определение их функционала

**Администратор должен иметь возможность:**

* Управление турами
* Управление клиентами
* Финансовый контроль
* Обработка отзывов и вопросов
* Настройки сайта

**Клиент должен иметь возможность:**

* Регистрация и управление профилем
* Поиск и бронирование туров
* Оплата туров
* Отзывы и рейтинги
* Получение уведомлений
* Обращение в службу поддержки

### Виды запросов к информационной системе

Система должна поддерживать следующие виды запросов:

1. Получить необходимую информацию: поиск туров по критериям (дата, направление, тип тура, цена и т.д.), информация о гостиницах (данных о доступных гостиницах, их услугах и ценах), авиарейсы (информация о рейсах, расписании и ценах на авиабилеты).
2. Получить запросы на бронирование: тура (резервирование выбранного тура), гостиницы (запрос на резервирование номера в отеле), транспорта (запрос на резервирование трансфера или аренды автомобиля).
3. Получить запросы на изменение данных: изменение бронирования (даты, количества человек или других параметров уже забронированного тура), отмена бронирования.
4. Получить запросы на оплату тура (проведение платежа за забронированный тур) и если понадобится возможность возврат средств (в случае отмены бронирования).
5. Получение запросов на управление клиентами: добавление клиента (новая учетная запись клиента в системе), редактирование данных клиента (изменение контактной информации или предпочтений клиента), просмотр истории заказов (информация о предыдущих заказах клиента).
6. Получение отчетов и общую аналитику: отчеты по продажам (получение отчетов о продажах за определенный период), анализ популярности туров (получение данных о наиболее популярных направлениях и турах), финансовая отчетность (получение отчетов о доходах и расходах).
7. Получение запросов на поддержку и обратную связь: запросы в службу поддержки (обращения по вопросам или проблемам с бронированием), оставление отзывов (добавление отзыва о туре или услуге).