

**Fakultet strojarstva, računarstva i
elektrotehnike
Projektiranje informacijskih sustava**

Prijedlog projekta:

**Sustav podrške za
"Turističku agenciju"**

Verzija: 1.0

Voditelj projekta: Lucija Ilić

Mostar, travanj 2025.

Sadržaj

1.Osnovne informacije.....	4
1.1.Puni naziv projekta	4
1.2.Skraćeni naziv projekta	4
1.3.Naručilj projekta	4
1.4.Voditelj projekta	4
2.Opis problema i predloženog rješenja	5
2.1.Kratak opis problema	5
2.2.Ciljevi projekta.....	5
2.3.Doseg projekta.....	6
3.Svrha projekta i očekivani rezultati	7
3.1.Rezultati.....	7
3.2.Potencijalni korisnici i tržište.....	7
3.3.Kriteriji za mjerenje uspjehnosti	8

1.Osnovne informacije

1.1.Puni naziv projekta

Sustav podrške za “Turističku agenciju“

1.2.Skraćeni naziv projekta

Turistička agencija

1.3.Naručilj projekta

Fakultet strojarstva,
računarstva i
elektrotehnike(FSRE)
Matice hrvatske b.b,
Mostar 88000

1.4.Voditelj projekta

Lucija Ilić
Miletina 60
88266 Međugorje
Bosna i Hercegovina

2.Opis problema i predloženog rješenja

2.1.Kratak opis problema

Turistička agencija suočava se s izazovima u upravljanju raznovrsnom ponudom putovanja, rezervacija smještaja, vođenjem evidencije korisnika te organizacijom izleta i tura. Trenutno se većina aktivnosti vodi ručno ili kroz više nepovezanih sustava, što otežava učinkovito praćenje dostupnosti, brzu obradu rezervacija i kvalitetnu komunikaciju s korisnicima. Nepostojanje centraliziranog informacijskog sustava usporava administrativne procese, povećava mogućnost pogrešaka i smanjuje konkurentnost na tržištu. Zbog toga je potrebno razviti informacijski sustav koji će omogućiti jednostavno upravljanje ponudom aranžmana, rezervacijama i korisničkim podacima te unaprijediti korisničko iskustvo kroz bržu i kvalitetniju uslugu.

2.2.Ciljevi projekta

Projekt razvoja sustava podrške za turističku agenciju ima za cilj unaprijediti poslovanje i povećati kvalitetu usluga kroz sljedeće:

- Digitalizacija poslovnih procesa - zamijeniti postojeće ručne i nepovezane sustave jedinstvenom aplikacijom koja će omogućiti jednostavno upravljanje ponudom putovanja, rezervacijama i evidencijom korisnika
- Povećanje brzine i točnosti administracije - automatizirati ključne administrativne procese kako bi se smanjila mogućnost pogrešaka i ubrzala obrada rezervacija, prijava i zahtjeva korisnika
- Poboljšanje dostupnosti informacija - osigurati transparentan i organiziran prikaz ponude putovanja, cijena, smještaja i termina izleta, čime će se korisnicima omogućiti lakši odabir i planiranje putovanja
- Unapređenje komunikacije s korisnicima - omogućiti korisnicima jednostavan pristup informacijama i komunikaciju s agencijom putem informacijskog sustava, što će doprinijeti njihovom zadovoljstvu i povećati angažman
- Praćenje poslovnih rezultata i planiranje - uvesti alate za analizu podataka i izradu izvještaja kako bi se olakšalo donošenje poslovnih odluka i planiranje budućih aktivnosti turističke agencije

2.3.Doseg projekta

Informacijski sustav za turističku agenciju obuhvatit će sljedeća funkcionalna područja:

- Upravljanje ponudom putovanja: sustav će omogućiti unos, ažuriranje i brisanje putovanja, izleta i aranžmana, uključujući informacije o destinacijama, terminima, cijenama, prijevozu i smještaju.
- Rezervacije i evidencija korisnika: razvit će se model za vođenje evidencije korisnika i njihovih rezervacija, uključujući kreiranje novih rezervacija, pregled postojećih, otkazivanja i upravljanje statusima plaćanja.
- Planiranje i organizacija izleta: omogućit će se detaljno planiranje izleta i tura s definiranim rasporedima, vodičima te maksimalnim brojem putnika.
- Praćenje smještajnih kapaciteta: sustav će sadržavati evidenciju dostupnih smještajnih jedinica vezanih uz određene aranžmane, s mogućnošću pregleda zauzetosti i planiranja raspoloživih kapaciteta.
- Komunikacija s korisnicima: implementacija funkcionalnosti za slanje obavijesti, potvrda rezervacija i važnih informacija korisnicima putem e-maila ili korisničkog profila unutar sustava.
- Izvještaji i analitika: sustav će omogućiti generiranje izvještaja o broju rezervacija, popunjenosti aranžmana, prihodima i najtraženijim destinacijama radi lakšeg donošenja poslovnih odluka.

3.Svrha projekta i očekivani rezultati

3.1.Rezultati

Provedbom ovog projekta očekuju se sljedeći konkretni ishodi:

- Razvijen informacijski sustav za turističku agenciju koji omogućuje upravljanje ponudom putovanja, rezervacijama, korisničkim podacima te organizacijom izleta i smještaja putem jedinstvenog, preglednog korisničkog sučelja.
- Kreirana i implementirana baza podataka koja sadrži sve potrebne informacije o korisnicima, putovanjima, terminima, rezervacijama, smještajima, financijama i poslovnim izvještajima, čime se osigurava pouzdana i centralizirana pohrana podataka.
- Ugrađene programske komponente i knjižnice koje omogućuju proširene funkcionalnosti sustava, poput generiranja izvještaja, automatskog slanja obavijesti i praćenja statusa rezervacija.
- Izrađena projektna i tehnička dokumentacija koja uključuje opis arhitekture sustava, način instalacije i korištenja, upute za administraciju i održavanje, te tehničke specifikacije svih komponenti.
- Primjeri izvještaja i analitičkih prikaza koji omogućuju pregled broja rezervacija, popunjenosti aranžmana, financijskih pokazatelja te najtraženijih destinacija i izleta.

Ovi rezultati omogućit će turističkoj agenciji da unaprijedi svoje poslovanje, poveća dostupnost i kvalitetu usluga te poboljša iskustvo svojih korisnika.

3.2.Potencijalni korisnici i tržište

Primarni korisnici ovog informacijskog sustava bit će zaposlenici i administracija turističke agencije, kao i njezini klijenti kojima će sustav omogućiti jednostavan pregled ponude i online rezervaciju putovanja. Osim primarne namjene za konkretno poduzeće, sustav ima potencijal za širu primjenu na tržištu. Ciljano tržište obuhvaća male i srednje turističke agencije koje nemaju razvijen vlastiti informacijski sustav, kao i agencije specijalizirane za organizaciju izleta, vikend-putovanja i tematskih tura. Također, postoji mogućnost prilagodbe i proširenja sustava za potrebe agencija za poslovna putovanja ili organizatore događanja, čime se otvara dodatni tržišni prostor za buduće nadogradnje i komercijalizaciju rješenja.

3.3. Kriteriji za mjerenje uspješnosti

Kako bi se projekt smatrao uspješno realiziranim, potrebno je ispuniti sljedeće kriterije:

1. Razvijen funkcionalan informacijski sustav koji omogućuje zaposlenicima agencije učinkovito upravljanje ponudom putovanja, rezervacijama, smještajima i korisničkim podacima kroz jednostavno i intuitivno sučelje.
2. Omogućena online rezervacija i pregled dostupnih putovanja za korisnike, uključujući informacije o destinacijama, terminima, smještajima i cijenama, uz mogućnost rezervacije i plaćanja putem sustava.
3. Ugrađen sustav za generiranje izvještaja i statističkih podataka o broju rezervacija, najpopularnijim destinacijama, zauzetosti smještajnih kapaciteta i financijskim pokazateljima, čime se omogućuje kvalitetnije poslovno odlučivanje.
4. Izrađena i predana projektna dokumentacija koja uključuje tehnički opis sustava, strukturu baze podataka, upute za instalaciju, korištenje i održavanje te prijedloge za daljnji razvoj.
5. Osigurana stabilnost i pouzdanost aplikacije kroz testiranje osnovnih funkcionalnosti (unos, uređivanje, brisanje i pregled podataka), bez većih grešaka ili zastoja u radu.

Voditelj projekta:

Lucija Ilić

Odobrio:

prof. dr. sc. Krešimir Fetalj
