**Министерство образования Иркутской области**

Государственное бюджетное профессиональное

образовательное учреждение Иркутской области

«Иркутский авиационный техникум»

(ГБПОУИО «ИАТ»)

|  |  |
| --- | --- |
| КП.09.02.03.22.191.03 ПЗ |  |

ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА «ТУРИСТИЧЕСКОЕ АГЕНТСТВО»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Председатель ВЦК: | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (подпись, дата) | (М.А. Кудрявцева) |
| Руководитель: | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (подпись, дата) | (М.А. Кудрявцева) |
| Студент: | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (подпись, дата) | (А.А.Бидуля) |

Иркутск 2022

Оглавление

[Введение 3](#_Toc114478504)

[Описание предметной области 4](#_Toc114478505)

Введение

Туристическое агентство — это частный розничный торговец или государственная служба, которая предоставляет услуги, связанные с путешествиями и туризмом, широкой общественности от имени поставщиков жилья или путешествий, предлагая различные виды туристических пакетов для каждого пункта назначения.

Актуальность выбранной темы заключается в том, что потребность населения в туристских услугах постоянно нарастает по мере роста благосостояния граждан, развития гостиничного бизнеса и сферы услуг.

Целью курсового проекта является создание информационной системы «Туристическое агентство».

Для достижения конечного результата, а именно создание информационной системы (далее ИС) «Туристическое агентство», необходимо решить следующие задачи:

* Изучить предметную область туристического агентства, принципы работы, устройство бизнеса.
* Проанализировать доступные инструментальные средства разработки и выбрать подходящее для работы над проектом.
* Разработать техническое задание.
* Провести проектирование ИС.
* Составить схему работы ИС.
* Спроектировать базу данных.
* Проектирование пользовательского интерфйеса.
* Разработать ИС.
* Составить программную документацию для пользователей ИС.

Описание предметной области

В качестве предметной области выбрано туристическое агентство, занимающееся предоставлением путёвок клиентам, получая за это денежное вознаграждение. Обязанность туристического агентства заключается в правильном бронировании всех выбранных туристами услуг и своевременную оплату тура оператору.

Туристическое агентство имеет различных сотрудников в своем бизнесе, на различных должностях:

* Специалист, организующий путешествия, называется менеджером по туризму. Главная задача менеджера – помочь с выбором тура (определить желаемую для отдыха страну и продумать маршрут).
* Агент по туризму работает в турагентстве, является посредником между туроператором и клиентом
* Специалист по клиентскому сервису. Данный специалист работает в туристической компании, принимает и обрабатывает запросы клиентов, решает их проблемы, дает консультацию по разным вопросам. Он отвечает за комфортное пребывание туристов на отдыхе.

Клиент рассказывает о своих предпочтениях – куда он хочет поехать, что ему нравится, когда он планирует свой отпуск и каким бюджетом располагает. Менеджер, в свою очередь, задает наводящие вопросы, чтобы как можно лучше понять предпочтения клиента. Когда общение с вопросами закончилось, специалист предлагает клиенту несколько вариантов – направлений, стран, отелей, которые клиент изучает и делает окончательный выбор, опираясь на рекомендации менеджера.

Видов туризма существует огромное множество. Глобально для туристов выделяют выездной туризм – путешествие за границу и внутренний – в пределах родной страны. Единой классификации видов туризма не существует, но множество видов можно выделить:

* Культурный туризм - посещение фестивалей и исторических мест.
* Активный туризм – пешеходный туризм, велосипедный, лыжный, горный туризм, спелеотуризм, парусный туризм, конный и тому подобные связанные с активным времяпрепровождением.
* Этнографический - посвящённый раскрытию культуры какого-либо этноса)
* Событийный (включает посещение организованной группой культурного, спортивного или делового события)
* И множество других видов.

После заключения договора турагентство бронирует выбранный клиентом тур у туроператора. Туроператор – это поставщик туристических услуг, он заключает договоры с отелями, трансферами, авиакомпаниями, страховыми и другими компаниями, формирует пакетные туры и продает их через агентства, так как, по закону, сам продавать их в розницу не может. Турагентство же является посредником между туроператором и туристом, агент лишь предлагает сформированные туроператором предложения клиенту, предоставляет всю необходимую для поездки информацию, бронирует тур и передает пакет документов.

Заключая с агентством договор на реализацию туристского продукта и принимая оплату, клиент предоставляет нужные документы и данные турагентству, агентство начинает бронировать выбранный тур в онлайн-системе оператора, определяет сроки его оплаты, и доп. услуги. В течение времени (от нескольких минут до трех рабочих дней) туроператор предоставляет агентству подтверждение тура – отель забронирован, места в самолете тоже. Агентство передает эту информацию путешественнику. Осталось дождаться только документов для совершения поездки, которые выписываются за несколько дней до вылета.

Существует множество дополнительных услуг, предоставляемых агентством, они разнятся от агентства к агентству, самые популярные из них:

* Трансфер в аэропорт. Расходы на такси, конечно, зависят от расстояния до аэропорта и могут существенно отличаться в разных городах, но обычно, особенно в случае с дорогими турами лояльность туристов это полностью оправдывает
* Помощь в оформлении загранпаспорта. Не все туристы могут заполнить анкету на загранпаспорт без посторонней помощи, а состоятельный клиент за небольшую доплату с удовольствием избавится от необходимости делать это самостоятельно.
* Предоставление Сим-карт.
* Бронирование автомобилей за границей. Актуальная услуга для туристов, которые не знают языка или не хотят тратить время на поиск услуг аренды автомобилей.

В большинстве случаев клиенту неудобно заплатить за тур полностью и поэтому существуют системы рассрочки. Турагентства, работающие в рассрочку, не редкость. Самый простой способ оплатить покупку не единовременно – это запросить у компании график платежей, который предоставляет оператор. У каждого оператора графики платежей по туру разные, но в среднем выглядят примерно так:

* 10 % от стоимости тура клиент должен оплатить в момент заключения договора с агентством.
* До 30-50 % от стоимости тура необходимо будет оплатить в течение трех-пяти рабочих дней после подтверждения тура.
* И до 100 % необходимо оплатить за две-три недели до начала путешествия.

Система создается для обслуживания следующих групп пользователей:

* Клиенты турагентства
* Сотрудники турагентства