

Оглавление

| | |
|---|----|
| Введение..... | 6 |
| 1 Системный анализ информационно-аналитической системы в коммерческой деятельности туристического агентства..... | 7 |
| 1.1 Назначение, структура и особенности применения информационно-аналитических систем в туристической сфере..... | 7 |
| 1.2 Общие сведения о туристическом агентстве «Мегаполис»... .. | 12 |
| 1.3 Разработка модели и оценка критических факторов бизнес процессов туристического агентства «Мегаполис»..... | 17 |
| 1.4 Цель и задачи исследования..... | 24 |
| 2 Проектирование информационно-аналитической системы туристического агентства «Мегаполис»..... | 25 |
| 2.1 Реинжиниринг бизнес процессов туристического агентства «Мегаполис»..... | 25 |
| 2.2 Построение функциональной модели информационно-аналитической системы туристического агентства «Мегаполис»..... | 28 |
| 2.3 Исследование информационных потоков..... | 36 |
| 3. Разработка информационно-аналитической системы туристического агентства «Мегаполис»..... | 39 |
| 3.1 Методы и технологии разработки программного обеспечения..... | 39 |
| 3.2 Разработка базы данных информационно-аналитической системы туристического агентства «Мегаполис»..... | 39 |
| 3.2.1 Разработка инфологической модели базы данных туристического агентства «Мегаполис»..... | 40 |
| 3.2.2 Разработка даталогической модели базы данных туристического агентства «Мегаполис»..... | 46 |
| 3.3 Разработка программного обеспечения информационно-аналитической системы туристического агентства «Мегаполис»..... | 47 |
| 3.4 Примеры работы информационно-аналитической системы туристического агентства «Мегаполис»..... | 48 |

| | | |
|-------|--|-----|
| 4 | Организационно-экономическая часть..... | 49 |
| 4.1 | Краткая характеристика информационно-аналитической системы и стадии разработки..... | 49 |
| 4.2 | Затраты на разработку информационно-аналитической системы туристического агентства “Мегаполис”..... | 51 |
| 4.3 | Расчет экономической эффективности информационно-аналитической системы туристического агентства “Мегаполис”..... | 58 |
| 4.4 | Основные выводы по главе..... | 59 |
| 5 | Безопасность и экологичность..... | 105 |
| 5.1 | Общий анализ вредных и опасных факторов при работе с персональным компьютером..... | 102 |
| 5.1.1 | Электромагнитное излучение | 102 |
| 5.1.2 | Освещенность помещения | 104 |
| 5.1.3 | Микроклимат..... | 105 |
| 5.1.4 | Чрезвычайные ситуации..... | 109 |
| 5.2 | Обеспечение безопасности жизнедеятельности в экстремальных ситуациях..... | 110 |
| 5.2.1 | Требования по противопожарной безопасности помещения | 110 |
| 5.2.2 | Требования по электробезопасности оператора рабочего места | 111 |
| 5.2.3 | Организация рабочего места в соответствии с требованиями эргономики..... | 111 |
| 5.3 | Экологичность..... | 113 |
| | Заключение..... | 114 |
| | Список литературы..... | 115 |
| | Приложение А..... | 124 |

Введение

Сегодня информацию рассматривают как один из основных ресурсов развития общества, а информационные системы и технологии как средство повышения производительности и эффективности работы. Без современных систем обработки данных трудно представить передовые производственные технологии, управление экономикой на всех ее уровнях, научные исследования, образование, издательское дело, функционирование средств массовой информации, проведение крупных спортивных состязаний. Одним из наиболее распространенных классов систем обработки данных являются информационно-аналитические системы (ИАС).

Основной целью создания информационно-аналитических систем является перемещение информационного базиса организаций в структурированную, развивающуюся в соответствии с заранее намеченным планом, структуру, являющуюся источником информации и отвечающей потребностям бизнеса. Создание и наполнение такой среды является первым шагом на пути к архитектуре корпоративных данных, способной удовлетворять информационные потребности бизнеса.

Информационно-аналитические системы предназначены, прежде всего, для работников организации. ИАС объединяют, анализируют и хранят как единое целое информацию, извлекаемую как из операционных баз данных, так и из внешних источников. Входящие в состав информационно-аналитических систем хранилища данных обеспечивают преобразование больших объемов детализированных данных в управляемые и выверяемые обзорные отчеты, которые могут быть использованы работниками организации для принятия верных управленческих решений.

Независимо от области экономики, в которой работает организация, ее успех во многом зависит от того, сможет ли компания сформировать и удержать уникальные преимущества и победить среди десятков, сотен и тысяч соперников. Добровольное и устойчивое желание клиентов покупать продукцию или услуги компании является независимым показателем конкурентоспособности. В этом отношении наиболее эффективной стратегией является построение долгосрочных

доверительных отношений со всеми существующими и потенциальными клиентами, при которых они знали бы о возможностях и конкурентных преимуществах предлагаемых продуктов и услуг и могли бы в нужный момент ими воспользоваться.

Одной из сфер экономики, в которой конкурентоспособность является важнейшим фактором успешного ведения деятельности, является туристический бизнес. Туризм является одной из крупнейших, высокодоходных и наиболее динамичных отраслей экономики. Успешное развитие туризма оказывает влияние на такие ключевые сектора экономики, как транспорт, связь, торговля, строительство, сельское хозяйство, производство товаров народного потребления и др.

Однако учитывая политическую ситуацию в мире и экономическую ситуации в России, туристический бизнес претерпел ряд изменений и потребность в разработке новых актуальных ИАС туристических агентств с целью сохранения конкурентных преимуществ является неотъемлемой частью успешного ведения туристического бизнеса. На сегодняшний день туристическим агентствам требуется упорядочение информационных потоков: все данные туристов, туроператоров, типов туров должны храниться в одном месте в электронном виде, они должны легко импортироваться в заявки, договора, путевки, а также быть воспроизведены на бумаге. Кроме того, необходимы сбор и анализ статистических данных о количестве и характере путешествий туристов, качестве работы менеджеров агентства, популярности туристических маршрутов, прибыли за периоды.

Важным фактором в работе является анализ клиентской базы и работа с постоянными клиентами: важны напоминания менеджеру о начале и окончания туров, днях рождения клиентов и других событиях. Для экономии времени при оформлении документов используются уже внесенные персональные данные клиента и информация об уже совершенных путешествиях. При этом значительно уменьшается вероятность ошибок при заполнении документов (например, ошибок в фамилиях туристов или их паспортных данных).

Таким образом, назначением современной информационно-аналитической системы для организации работы в туристическом бизнесе является не только

обеспечение руководителей и менеджеров информацией о различных аспектах деятельности организации для ее своевременной оценки и анализа, но и предоставление информации о конкурентоспособности туров в простой и удобной форме.

Степень проработанности темы

В настоящее время активно ведутся исследования по разработке и внедрению ИАС в различных сферах деятельности человека, в том числе и туристической сфере. Однако учитывая новую экономическую ситуацию в России и проработанность таких ИАС, необходимо спроектировать современную систему, способную оказывать качественную поддержку для успешного ведения деятельности в новой современной экономике России.

Таким образом, исходя из актуальности и степени научной разработанности данной проблемы, можно сделать вывод о целесообразности проведения комплексных исследований по разработке ИАС в туристической сфере.

Объектом исследования являются бизнес процессы туристического агентства “Мегаполис”.

Предметом исследования является информационно-аналитическая система туристического агентства «Мегаполис».

Цель и задачи исследования.

Целью дипломной работы является разработка информационно-аналитической системы туристического агентства “Мегаполис”. Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

1. Провести анализ и последующий реинжиниринг бизнес процессов туристического агентства “Мегаполис”, провести исследование информационных потоков, актуализировать схему взаимодействия участников организации;
2. Разработать модели и алгоритмы анализа процессов, протекающих в туристическом агентстве “Мегаполис”;
3. Разработать базу данных информационно-аналитической системы туристического агентства “Мегаполис”;

4. Разработать программное обеспечение информационно-аналитической системы для организации работы с клиентами туристического агентства «Мегаполис»;

5. Протестировать, отладить и внедрить разработанную ИАС «Мегаполис» в туристическое агентство.

Степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в дипломной работе, обеспечивается корректным использованием математических методов в приложении обозначенному предмету исследования.