

[АО] Use Case 2: Согласование заявки на отказ от прохождения курса



**Проект платформы для дополнительного
образования от GetAnalyst**

Автор: Антонина Охтина

antoninaohtina@gmail.com

+7 (909) 950-15-96

Оглавление

[Общее описание](#)

[Сценарий работы \(Use Case\)](#)

[Диаграммы](#)

[UML-Sequence диаграмма](#)

[UML-Activity диаграмма](#)

[UML-State диаграмма](#)

Общее описание

Функция согласования заявок на отказ от прохождения курса и возврат денежных средств (далее - “заявка на возврат”) предназначена для Администратора.

При согласовании Администратор проверяет корректность указанной в заявке информации и подтверждает сумму к возврату.

Если возврат по какой-то причине невозможен, Администратор отклоняет заявку.

Если у Администратора возникают вопросы, заявку можно отправить Студенту на уточнение.

Заявка на отказ от прохождения курса № <input type="text" value="12"/> от <input type="text" value="15.10.2025"/> г.			
Информация о студенте:			
ФИО	<input type="text" value="Галкин Максим Александрович"/>	Причина отказа	<input type="text" value="Финансовые обстоятельства"/>
Телефон	<input type="text" value="+7 (909) 999 99 99"/>	Дополнительно	<input type="text"/>
email	<input type="text" value="email12345@gmail.com"/>	Комментарий	<input type="text" value="Очень жаль... но как-то так..."/>
Информация о Курсе:			Информация об оплате:
Курс	<input type="text" value="Системный анализ"/>	Дата оплаты	<input type="text" value="30.08.2025"/>
Поток	<input type="text" value="2025-09"/>	Оплачено	<input type="text" value="144 000,00 руб."/>
Цена курса	<input type="text" value="166 500,00 руб."/>	Способ оплаты	<input type="text" value="банковская карта"/>
Пройдено уроков	<input type="text" value="18"/> из <input type="text" value="90"/>	Расходы, понесенные платформой	<input type="text" value="5 360,00 руб."/>
$144\ 000,00 - 5\ 360,00 - (166\ 500,00 / 90) \times 18$			
Сумма возврата предварительная	<input type="text" value="105 340,00 руб."/>		
Иные расходы платформы по договору со Студентом	<input type="text" value="500,00"/> руб.		
Сумма возврата подтвержденная	<input type="text" value="104 840,00"/> руб.		
Заявка отклонена по причине:			
<input type="button" value="Согласовать"/>		<input type="button" value="Отклонить"/>	<input type="button" value="Уточнить"/>

Сценарий работы (Use Case)

Роли пользователей:

- Администратор

Приложения и системы:

- Веб-приложение Администратора
- Backend-приложение (сервер)
- База данных (БД)

Входные данные:

- заявка Студента на возврат
- общее количество уроков в курсе
- количество пройденных Студентом уроков
- базовая цена курса
- стоимость курса, оплаченная Студентом

- фактические расходы ООО “ЮВЕРС”, связанные с проведением расчетов со Студентом
- дата оплаты курса
- иные фактически подтвержденные расходы ООО “ЮВЕРС” по договору со Студентом

Предусловие:

- Студент создал заявку на возврат.
- Администратор авторизован в системе.
- Администратор получил уведомление (системное и по email) о создании новой заявки на возврат (см. [UC Отправка уведомлений](#)) и видит новую заявку в журнале заявок на возврат (см. [UC Работа с журналом заявок на возврат](#)).

Алгоритм работы:

1. **Администратор** нажимает ссылку на заявку в полученном уведомлении или открывает заявку из журнала (работа с Журналом заявок на возврат описана в [UC Работа с журналом заявок на возврат](#)).
2. **Frontend** запрашивает у **Backend** данные о заявке Студента на возврат.
3. **Backend** запрашивает данные в **БД**, проверяет, что заявка имеет статус “На согласовании”, и возвращает данные на **Frontend**.
4. **Frontend** отображает форму согласования заявки на возврат.

Поля заявки, заполняемые автоматически (не доступны для редактирования):

- ФИО Студента
- Контактный телефон Студента
- Email Студента
- Причина отказа
- Дополнительно
- Комментарий Студента
- Название курса
- Цена курса
- Стоимость курса, оплаченная Студентом
- Дата оплаты курса
- Количество уроков курса, имеющих статус “Просмотрено”
- Общее количество уроков в курсе
- Способ оплаты

- Расходы платформы на проведение расчетов
 - Сумма возврата предварительная
 - к полю выводится всплывающая информационная подсказка с указанием порядка расчета суммы возврата (например: “144 000,00 - 5 360,00 - (166 500,00 / 90) х 18“, все использованные суммовые значения отражены в полях заявки)
- Подробнее о порядке расчета см. п.4 Алгоритма работы [\[AO\] Use Case. Подача Студентом заявки на отказ от прохождения курса](#).

5. **Администратор** заполняет в форме согласования заявки поля:

- Иные расходы платформы по договору со Студентом - не обязательно, число в формате * ***,** (в рублях и копейках, с разделителем групп разрядов), максимум: 100 000,00 руб., проверка на стороне Frontend;
- Сумма возврата подтвержденная (по умолчанию заполняется значением, равным значению в поле “Сумма возврата предварительная”)
 - при согласовании заявки обязательно для заполнения, число в формате * ***,** (в рублях и копейках, с разделителем групп разрядов);
 - при отказе в согласовании должно быть пустое или указано значение 0,00 руб.;
- Заявка отклонена по причине - обязательно при отклонении заявки, текстовый формат, от 3 до 1024 символов, ограничение ввода на стороне Frontend.

Администратор принимает решение по заявке:

6. **Согласовать заявку на возврат:**

6.1. **Администратор** нажимает кнопку **подтверждения заявки**.

Frontend передает информацию на Backend.

6.2. **Backend** обращается в **БД**, изменяет статус заявки на “Согласована”, передает значения полей “Иные расходы платформы по договору со Студентом” и “Сумма возврата подтвержденная”.

6.3. **Backend** отправляет Студенту уведомление о согласовании заявки на возврат.

См. [UC Отправка уведомлений](#).

6.4. **Backend** обращается в **БД** и проверяет, что доступ Студента к курсу ограничен.

6.5. **Backend** инициирует возврат Студенту денежных средств.

См. [UC Возврат денежных средств Студенту](#).

6.6. **Backend** возвращает успешный ответ на **Frontend**.

6.7. Frontend отображает информационное сообщение для Администратора:
"Заявка № <номер заявки> на отказ от прохождения курса от <дата создания заявки>
согласована.
Студенту направлено соответствующее уведомление.
Доступ к курсу ограничен.
Возврат денежных средств инициирован (<идентификатор возврата>)."

7. Отклонить заявку на возврат:

7.1. **Администратор** нажимает кнопку **отказа в согласовании**.
Frontend передает информацию на **Backend**.

7.2. **Backend** обращается в **БД**, изменяет статус заявки на "Отклонена", передает
значения полей "Иные расходы платформы по договору со Студентом" и "Заявка
отклонена по причине".

7.3. **Backend** отправляет Студенту уведомление об отказе в согласовании заявки на
возврат. См. [UC Отправка уведомлений](#).

7.4. **Backend** обращается в **БД** и восстанавливает доступ Студента к курсу.

7.5. **Backend** возвращает успешный ответ на **Frontend**.

7.6. **Frontend** отображает информационное сообщение для Администратора:
"Заявка № <номер заявки> на отказ от прохождения курса от <дата создания заявки>
отклонена.
Студенту направлено соответствующее уведомление.
Доступ к курсу восстановлен."

8. Направить заявку на уточнение:

8.1. **Администратор** нажимает кнопку **отправки заявки на уточнение**.

8.2. **Frontend** открывает окно для ввода вопроса по заявке с кнопкой подтверждения.

8.3. **Администратор** заполняет поле вопроса - обязательно для заполнения, текстовый
формат, от 8 до 1024 символов, ограничение ввода на стороне Frontend, и нажимает
кнопку подтверждения.

8.4. **Frontend** передает информацию на **Backend**.

8.5. **Backend** обращается в **БД**, изменяет статус заявки на "На уточнении", передает
значения полей "Иные расходы платформы по договору со Студентом" и "Сумма

возврата подтвержденная“.

8.6. **Backend** отправляет Студенту уведомление о необходимости уточнить заявку.

См. [UC Отправка уведомлений](#).

8.7. **Backend** возвращает успешный ответ на **Frontend**.

8.8. **Frontend** отображает информационное сообщение для Администратора:

“Запрошены уточнения по Заявке № <номер заявки> на отказ от прохождения курса от <дата создания заявки>.

Студенту направлено соответствующее уведомление.”



Проект платформы для дополнительного образования от GetAnalyst

Автор: Антонина Охтина

antoninaohtina@gmail.com

+7 (909) 950-15-96

Альтернативные сценарии и обработка ошибок:

2A, 6.1A, 7.1A, 8.4A. Сеть Интернет недоступна. Запрос не выполнен.

Пользователю отображается сообщение “Проверьте соединение с сетью Интернет”.

Данные в полях ввода не сбрасываются.

2B, 6.1B, 7.1B, 8.4B. Ошибка аутентификации или авторизации пользователя.

Выводится соответствующее информационное сообщение.

2C, 6.1C, 7.1C, 8.4C. Ошибка тайм-аута - в течение 30 секунд ответ от Backend не получен.

Пользователю отображается сообщение “Сервис временно недоступен. Повторите позднее.” и кнопка “Повторить”.

3A, 6.2A, 7.2A, 8.5A. Ошибка при чтении или сохранении данных в БД.

Пользователю отображается сообщение “Сервис временно недоступен. Повторите позднее.” и кнопка “Повторить”.

3B. Запрошенная заявка имеет статус “Отозвана”.

Frontend отображает информационное сообщение:

“Заявка № <номер заявки> на отказ от прохождения курса от <дата создания заявки> отозвана <дата отмены заявки>.”,

а также кнопки открытия заявки для просмотра и закрытия сообщения.

Отзыв поданной заявки описан в [UC Отзыв заявки на возврат](#).

3B.1. Администратор нажимает на кнопку открытия заявки для просмотра.

Frontend отображает форму заявки для просмотра.

3B.2. Администратор нажимает на кнопку закрытия сообщения.

Происходит возврат к предыдущему экрану.

3C. Запрошенная заявка имеет статус, не равный “На согласовании” или “Отозвана”.

Frontend отображает форму заявки для просмотра.

5A. Сумма в поле “Иные расходы платформы по договору со Студентом” больше максимального значения.

При нажатии Администратором кнопки принятия решения по заявке (**шаги 6.1., 7.1., 8.1.**) поле подсвечивается красным и под ним выводится подсказка: “Указанная сумма превышает максимальное значение 100 000,00 руб.”

Обращение на Backend не происходит.

5B. Поле “Сумма возврата подтвержденная” имеет значение больше 0,00 руб., в поле “Заявка отклонена по причине“ внесены символы.

При нажатии Администратором кнопки подтверждения заявки (**шаг 6.1.**) или кнопки отказа в согласовании (**шаг 7.1.**) выводится информационное сообщение:

“Одновременно подтверждена сумма возврата и указана причина отказа в возврате.

Уточните Ваше решение по заявке.”,

а также кнопка возврата к редактированию заявки.

5B.1. Администратор нажимает кнопку возврата к редактированию заявки. Происходит возврат к **шагу 5.**

5C. Поле “Сумма возврата подтвержденная” пустое или содержит значение “0,00”, поле “Заявка отклонена по причине“ пустое.

При нажатии Администратором кнопки подтверждения заявки (**шаг 6.1.**) или кнопки отказа в согласовании (**шаг 7.1.**) выводится информационное сообщение:

“Не указаны ни сумма возврата, ни причина отказа в возврате. Уточните Ваше решение по заявке.”,

а также кнопка возврата к редактированию заявки.

5C.1. Администратор нажимает кнопку возврата к редактированию заявки. Происходит возврат к **шагу 5.**

5D. Поле “Сумма возврата подтвержденная” пустое или содержит значение “0,00”, в поле “Заявка отклонена по причине“ внесены символы.

При нажатии Администратором кнопки подтверждения заявки (**шаг 6.1.**) выводится информационное сообщение:

“Вы пытаетесь согласовать заявку, для которой сумма возврата не указана, но указана причина отказа в возврате. Уточните Ваше решение по заявке.”,
а также кнопка возврата к редактированию заявки.

5D.1. Администратор нажимает кнопку возврата к редактированию заявки. Происходит возврат к **шагу 5.**

5E. Поле “Сумма возврата подтвержденная” имеет значение больше 0,00 руб., поле “Заявка отклонена по причине“ внесены символы.

При нажатии Администратором кнопки отказа в согласовании (**шаг 7.1.**) выводится информационное сообщение:

“Вы пытаетесь отклонить заявку, для которой подтверждена сумма возврата, но не указана причина отказа в возврате. Уточните Ваше решение по заявке.”,
а также кнопка возврата к редактированию заявки.

5E.1. Администратор нажимает кнопку возврата к редактированию заявки. Происходит возврат к **шагу 5.**

5F. Значение в поле “Сумма возврата подтвержденная” превышает значение поля “Стоимость курса, оплаченная Студентом”. При нажатии Администратором кнопки подтверждения заявки (**шаг 6.1.**) поле подсвечивается красным и выводится подсказка: “Сумма возврата не должна превышать стоимость курса, оплаченную Студентом.”
Обращение на Backend не происходит.

5G. Значение в поле “Сумма возврата подтвержденная” превышает значение поля “Сумма возврата предварительная”.

При нажатии Администратором кнопки подтверждения заявки (**шаг 6.1.**) выводится информационное сообщение:

“Подтвержденная сумма возврата превышает предварительное значение. Вы уверены в корректности суммы?”,
а также кнопки подтверждения заявки и возврата к редактированию заявки.

5G.1. Администратор нажимает кнопку подтверждения заявки. Frontend передает информацию на Backend. Происходит переход к **шагу 6.2.**

5G.2. Администратор нажимает кнопку возврата к редактированию заявки. Происходит возврат к **шагу 5.**

5Н. Сумма в поле “Сумма возврата предварительная” менее 500 руб. (или иного установленного критерия - см. п.6Д. [\[АО\] Use Case. Подача Студентом заявки на отказ от прохождения курса](#)) и сумма в поле “Сумма возврата подтвержденная” меньше значения “Сумма возврата предварительная”.

При нажатии Администратором кнопки подтверждения заявки (**шаг 6.1.**) выводится информационное сообщение:

“Сумма возврата подтвержденная * ***,** руб. и менее предварительного значения. Вы уверены, что хотите подтвердить заявку?”,

а также кнопки подтверждения заявки и возврата к редактированию заявки.

5Н.1. Администратор нажимает кнопку подтверждения заявки. Frontend передает информацию на Backend. Происходит переход к **шагу 6.2.**

5Н.2. Администратор нажимает кнопку возврата к редактированию заявки. Происходит возврат к **шагу 5.**

5I. В поле “Заявка отклонена по причине” введено менее 3 символов.

При нажатии Администратором кнопки отказа в возврате (**шаг 7.1.**) поле подсвечивается красным и выводится подсказка под ним: “Уточните причину отказа”. Обращение на Backend не происходит.

4-5К. Администратор закрывает окно заявки на Frontend или нажимает на кнопку возврата к предыдущей странице на Frontend.

Обращение на Backend не производится, изменение статуса и запись иных данных по заявке не происходит, введенные данные не сохраняются.

6.3А,7.3А,8.6А. Информационное сообщение Студенту о результатах рассмотрения заявки не отправлено.

В информационном сообщении для Администратора (**шаги 6.7., 7.6., 8.8.**) вместо слов “Студенту направлено соответствующее уведомление” выводить “Произошла ошибка при отправке уведомления Студенту”.

6.4А. Ошибка при чтении данных в БД.

В информационном сообщении для Администратора (**шаг 6.7.**) вместо слов “Доступ к курсу ограничен” выводить “Произошла ошибка при проверке прав доступа Студента к курсу.”.

6.4В. Доступ Студента к курсу не был ограничен при создании заявки.

6.4В.1. Backend обращается к БД и ограничивает права доступа Студента к курсу.

6.4В.2. Произошла ошибка при записи обновлений прав доступа в БД.

В информационном сообщении для Администратора (**шаг 6.7.**) вместо слов “Доступ к

курсу ограничен“ выводить “Произошла ошибка при ограничении доступа Студента к курсу“.

6.5А. Возврат средств не был инициирован.

В информационном сообщении для Администратора (**шаг 6.7.**) вместо слов “Возврат денежных средств инициирован (<идентификатор возврата>)“ выводить “Произошла ошибка, возврат по заявке не инициирован“.

7.4А. Произошла ошибка при записи обновлений прав доступа в БД.

В информационном сообщении для Администратора (**шаг 7.6.**) вместо слов “Доступ к курсу восстановлен“ выводить “Произошла ошибка при восстановлении доступа Студента к курсу“.

8.3А. В поле вопроса по заявке введено менее 8 символов.

При нажатии Администратором кнопки подтверждения поле подсвечивается красным и выводится подсказка: “Уточните формулировку вопроса по заявке”.

Обращение на Backend не происходит.

Результат:

Информация о результатах рассмотрения заявки Администратором сохранена в БД.

Студенту направлено соответствующее уведомление.

Если заявка согласована:

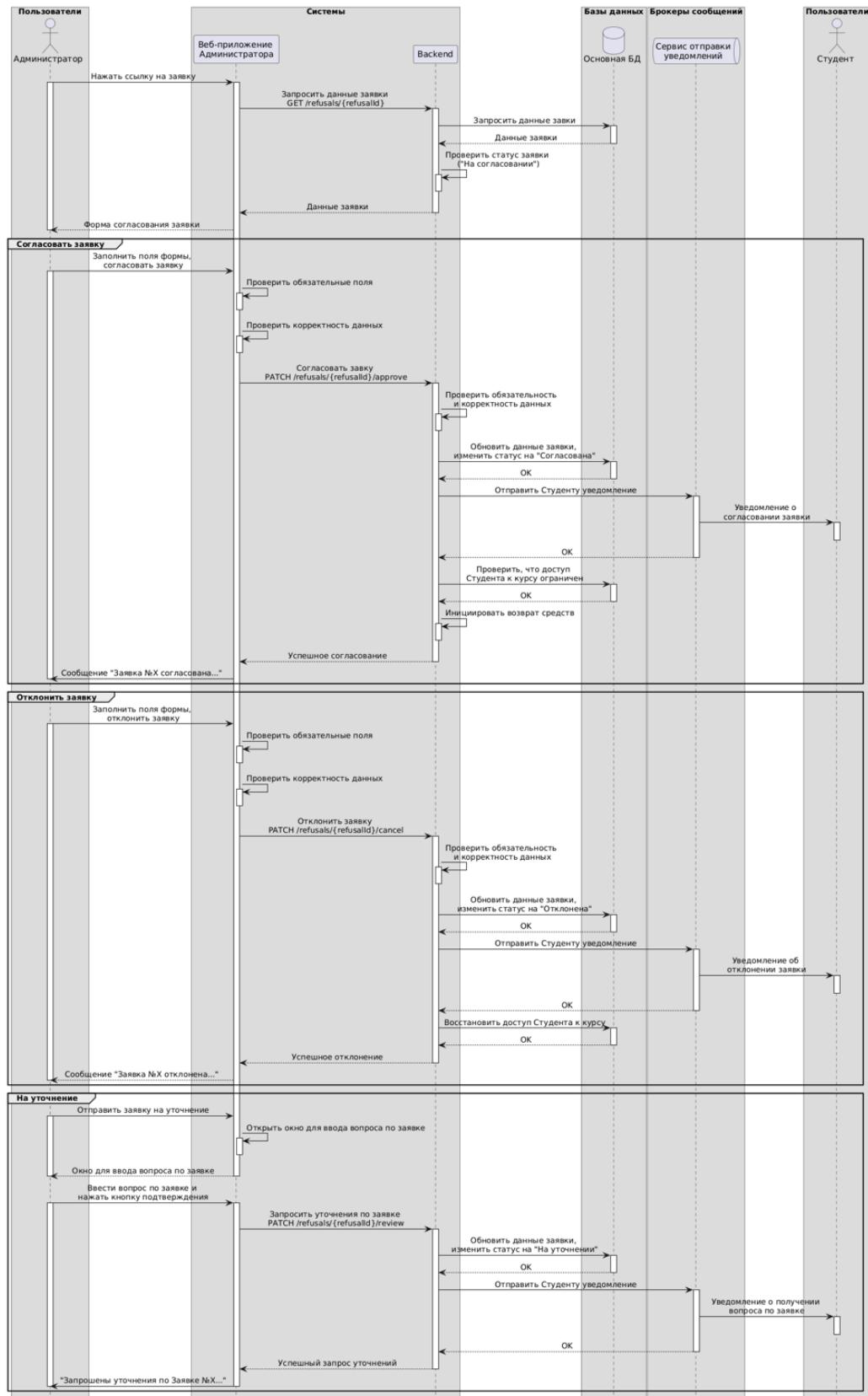
- инициирован возврат денежных средств Студенту (см. [UC Возврат денежных средств Студенту](#));
- доступ Студента к курсу ограничен.

Если заявка отклонена:

- доступ Студента к курсу восстановлен в полном объеме.

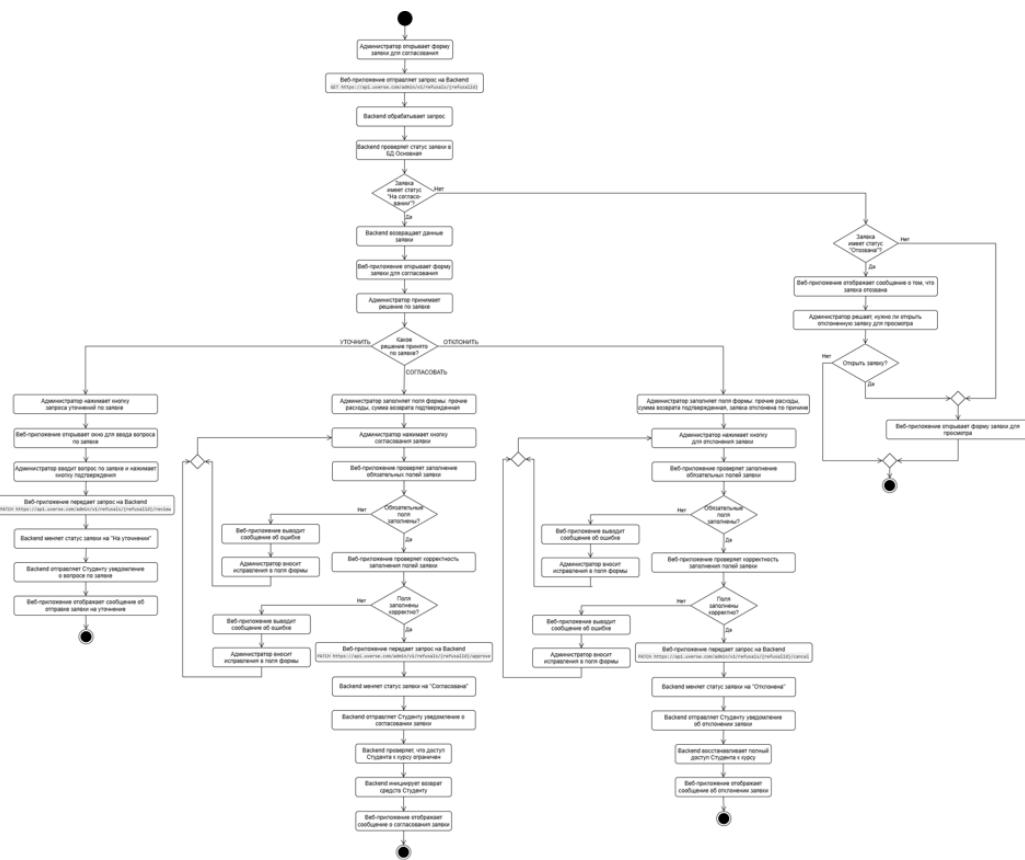
Диаграммы

UML-Sequence диаграмма



Согласование заявки на отказ от прохождение курса

UML-Activity диаграмма



Согласование заявки на отказ от прохождение курса

UML-State диаграмма

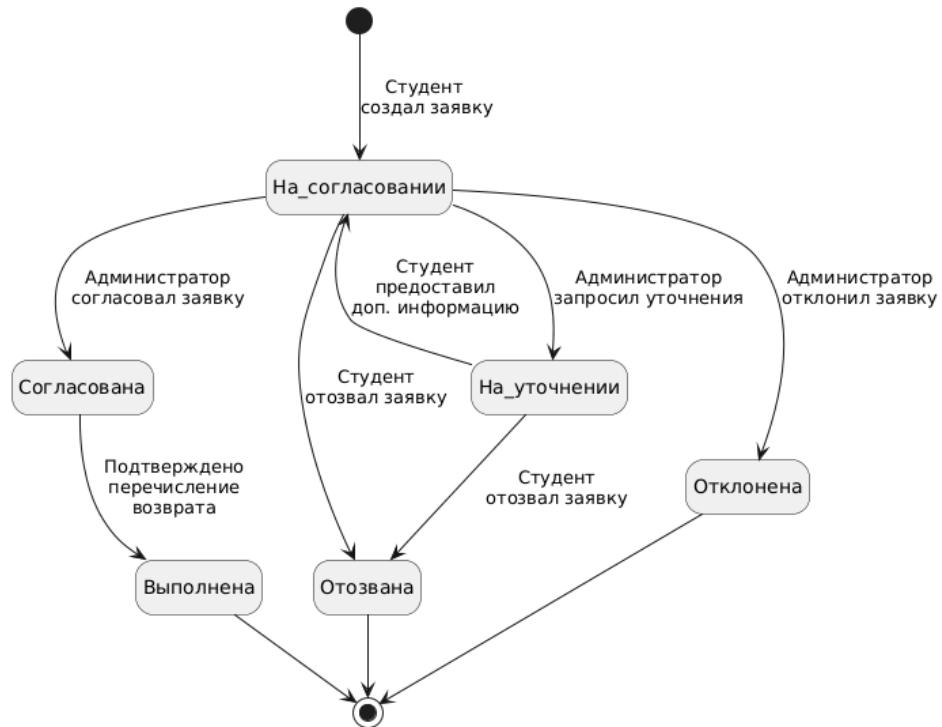


Диаграмма состояний Заявки на отказ от прохождение курса



Проект платформы для дополнительного
образования от GetAnalyst

Автор: Антонина Охтина

antoninaohtina@gmail.com

+7 (909) 950-15-96