

[АО] Бизнес-процесс: Подача 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

[Описание бизнес-процесса](#)

[BPMN-диаграмма процесса](#)

Описание бизнес-процесса

1. Оформление Заявки Студентом

В случае принятия решения об отказе от прохождения курса Студент в своем личном кабинете на странице соответствующего курса оформляет Заявку на отказ от прохождения курса.

Заявка включает следующие данные:

- информация, заполняемая автоматически:
 - ФИО Студента
 - Контактная информация Студента
 - Название курса
 - Цена курса - цена курса, действовавшая на момент оплаты курса учеником (без учета примененных промокодов, индивидуальных скидок и т.п.)
 - Оплаченная Студентом стоимость курса
 - Количество пройденных уроков
 - Способ оплаты / Способ возврата средств
- информация, указываемая Студентом:

- Причина отказа - Студент выбирает из выпадающего списка подходящую причину отказа от прохождения курса
- Комментарий к причине отказа - Студент вносит комментарий, если в качестве причины отказа от курса выбрано “Иное”
- Комментарий - для внесения любых прочих комментариев к заявке.

2. Получение Заявки Администратором

После заполнения Заявки Студентом она передается Администратору для проверки и согласования. Администратор получает доступ ко всей информации, заполненной автоматически и указанной Студентом.

3. Согласование Заявки Администратором

На данном этапе Администратор проверяет указанные в Заявке данные и подтверждает сумму к возврату.

Кроме данных, первоначально указанных в Заявке (полученных из данных Системы и заполненных Студентом), в форме согласования Заявки Администратором отображаются:

- Сумма фактических расходов ООО “ЮБЕРС”, связанных с осуществлением расчетов со Студентом
- Сумма возврата, рассчитанная автоматически

Базовый расчет суммы к возврату производится Системой автоматически в соответствии с условиями стандартного договора на оказание образовательных услуг.

Администратор имеет возможность скорректировать сумму возврата, указав ее в специальном поле формы согласования Заявки (*согласование суммы возврата, отличной от автоматически рассчитанной, производится за пределами Системы*).

Возможные действия Администратора при согласовании Заявки:

- **Согласовать заявку**
- **Отклонить заявку**
- **Запросить дополнительные комментарии** у Студента, если это необходимо (в этом случае Администратор фиксирует свой вопрос в специальном поле формы согласования Заявки).

4. Предоставление дополнительных комментариев по Заявке

Если Администратор запрашивает дополнительные комментарии, то заявка возвращается на доработку к Студенту.

Студент при открытии формы Заявки видит вопрос Администратора и должен указать соответствующий комментарий.

После внесения комментариев Студентом Заявка направляется на повторное согласование Администратору.

5. Возврат денежных средств по заявке

Если Заявка Согласована Администратором, Система инициирует осуществление возврата денежных средств Студенту.

После проведения оплаты Студент должен получить на email кассовый чек на возврат.

6. Доступ к курсу

После подачи Заявки доступ Студента к курсу ограничивается.

После согласования Заявки Администратором доступ Студента к курсу прекращается.

В случае, если Заявка отклонена Администратором, доступ Студента к курсу восстанавливается в полном объеме.

7. Отзыв Заявки Студентом

Студент имеет возможность отозвать поданную им Заявку до того, как она будет согласована или отклонена Администратором.

BPMN-диаграмма процесса

https://github.com/AntoninaAO/Antonina-Ohtina/blob/main/%5BAO%20%5DBPMN_2.png



**Проект платформы для дополнительного
образования от GetAnalyst**

Автор: Антонина Охтина

antoninaohtina@gmail.com

+7 (909) 950-15-96