

# **Sprawozdanie 1**

## **Analiza modelu biznesowego**

*Sieć stoków narciarskich SkiBidi*

Autorzy:

Piotr Ostaszewski

Adam Ornacki

**Dziedzina:** sieć stacji narciarskich

**Obszar:** obsługa korzystania ze stacji narciarskiej (od zakupu karnetu, korzystania z wyciągów, obsługi zwrotów, rozliczenia płatności).

**Kontekst dziedziny problemowej:**

Sieć stacji narciarskich „SkiBidi” zarządza ośrodkami narciarskimi, które oferują dostęp do stoków narciarskich. Pracownicy stacji dbają o konserwację tras, oraz przygotowanie stoków. Klient po przybyciu na stację może zakupić karnet narciarski na określony czas, płacąc gotówką lub bezgotówkowo przy użyciu terminala płatniczego zgodnie z obowiązującymi przepisami dotyczącymi usług płatniczych. Płatności bezgotówkowe obsługują operatorzy kart płatniczych i serwis płatności internetowych.

Zakup karnetu potwierdzany jest dowodem zakupu: paragonem lub fakturą. Klientami stacji są osoby indywidualne oraz grupy zorganizowane, np. szkółki narciarskie. W przypadku niesprzyjających warunków pogodowych lub awarii wyciągu klient może ubiegać się o rekompensatę lub wymianę karnetu na inny termin. Reklamacja rozpatrywana jest na podstawie dowodu zakupu.

Stacja okresowo rozlicza swoją działalność, w tym należności podatkowe, szczególnie w kontekście rozliczeń z Urzędem Skarbowym. Księgowy przygotowuje zestawienie podatku należnego za wybrany okres.

**Regulacje prawne:** Ustawa Prawo przedsiębiorców, Ustawa o podatku od towarów i usług, Ustawa o ochronie danych osobowych, Ustawa o usługach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, Kodeks cywilny.

**Procesy i aktorzy biznesowi:**

Proces	Aktor biznesowy	Funkcje/zadania	Dane:
Co się dzieje?	Kto uczestniczy spoza organizacji?	Jakie czynności są wykonywane?	Jakie dane?
Dokonanie zakupu wybranego karnetu	Klient jako klient indywidualny lub jako grupa zorganizowana	<ul style="list-style-type: none"><li>- Klient wybiera rodzaj karnetu i dodaje je do koszyka</li><li>- Klient dokonuje zakupu płacąc za wybrany wcześniej karnet</li><li>- Pracownik obsługi klienta wystawia dowód zakupu</li></ul>	Koszyk Dowód zakupu
Rozliczenie transakcji bezgotówkowej	Operator kart płatniczych  Serwis Płatności Internetowych	<ul style="list-style-type: none"><li>- Klient używa terminala płatniczego w przypadku płatności bezgotówkowej lub dokonuje płatności online</li><li>- Operator kart płatniczych lub Serwis Płatności internetowych wystawia potwierdzenie płatności</li></ul>	Potwierdzenie płatności
Przyjęcie reklamacji	Klient jako klient indywidualny lub jako grupa zorganizowana	<ul style="list-style-type: none"><li>-Klient zgłasza reklamację</li><li>- Kierownik rozpatruje reklamację</li><li>- W przypadku uznania reklamacji dokonywany jest zwrot</li></ul>	Dane karnetu Dane reklamacji

Proces	Aktor biznesowy	Funkcje/zadania	Dane:
Okresowe rozliczenie działalności	Urząd skarbowy	- Księgowy rozlicza należny podatek za dany okres	Dane podatkowe
Kontrola jakości wyciągów	Transportowy dozór techniczny	-Inspektor sprawdza stan wyciągów	Dane kontroli
Zamawianie karnetu przez internet	Klient jako klient indywidualny lub jako grupa zorganizowana	-Klient wybiera karnet, wypisuje swoje dane -System przekazuje informacje do systemu  -Pracownicy przygotowują karnet	-Dane klienta  -Dane zamówienia

#### Słownik:

- **Klient:** klientIndywidualny lub GrupaZorganizowana
- **KlientIndywidualny:** osoba kupująca karnet
- **GrupaZorganizowana:** firma organizująca grupowe zajęcia nauki na stoku
- **Urząd skarbowy:** Instytucja rozliczająca podatki
- **Oparator kart płatniczych:** oprogramowanie realizujące płatność bezgotówkową z użyciem terminala płatniczego
- **Oferta** - wypożyczenie karnetu na określoną ilość czasu z ustaloną ceną sprzedaży i stawką Vat
- **Koszyk:** wybrane karnety do kupienia
- **Dowód zakupu** – paragon lub faktura
- **Potwierdzenie płatności** - dokument potwierdzający dokonanie opłaty bezgotówkowej

