

Olsztyn, 07.03.2025

Sprawozdanie 1

Analiza modelu biznesowego

Sieć restauracji SlowFood

Autorzy:

Piotr Piotrowski

Jan Stabuszewski

Cel działalności firmy

Celem restauracji *SlowFood*, to dawać klientom starannie przygotowane, zdrowe i smaczne jedzenie w miłej atmosferze.

Opis firmy

Firma wpasowuje się w nisze zdrowego jedzenia. Każdy posiłek ma dobrze dobrane wartości odżywcze i pozwala klientom zadbać o zdrową sylwetkę, decydując się nawet na posiłek poza domem. Aktualnie sieć ma 5 lokali znajdujących się na terenie województwa Mazowieckiego. Właściciel w dalszych planach ma zamiar otworzenie kolejnego lokalu w innym regionie.

Na każdy lokal przypada:

- **Kierownik** – Nadzoruje codzienną pracę, zarządza personelem, dba o stany zapasów, składa zamówienia w hurtowniach.
- **Szef kuchni** – Przygotowuje posiłki, tworzy menu sezonowe, pilnuje jakości składników.
- **Asystent kucharza** – Pomaga w gotowaniu, dba o porządek w kuchni.
- **5 kelnerów** – Przygotowują restaurację, obsługują klientów, sprzątają.
- **2 dostawców** – Rozwożą zamówienia do klientów.

Dodatkowo jest też **księgowy**, który robi rozliczenia podatkowe i finansowe dla całej sieci.

Kontekst dziedziny problemowej

Sieć lokali *SlowFood* pozyskuje świeże i wysokiej jakości składniki od wybranych dostawców na podstawie umowy zawartej między właścicielem a hurtownią. Szef kuchni wraz z pomocnikiem dba o komponowanie wysoko wartościowych posiłków które mimo zdrowej formy zachwycają smakiem i estetyką.

Klienci mogą składać zamówienia na miejscu rezerwując stół oraz mogą zamawiać do domu poprzez aplikację internetową. Możliwy jest odbiór osobisty lub dostawa do domu. Płatność można dokonać gotówką lub bezgotówkowo za pomocą terminala płatniczego. Transakcje online obsługiwane są przez serwis płatności internetowych.

Po zakończeniu posiłku klient otrzymuje dowód zakupu w postaci paragonu bądź faktury. W razie zażaleń do zamówienia klient może złożyć reklamację. Reklamacje realizuje kierownik, lub w trakcie jego nieobecności pracownik prowadzący zmianę.

W przypadku zamówień przez stronę, klient musi przejść przez parę kroków:

- Wybór pozycji z menu.
- Możliwość spersonalizowania zamówienia (np. usunięcie składnika).
- Podanie danych kontaktowych.
- Wybór odbioru (w restauracji albo dostawa).
- Wybór płatności.

Po zatwierdzeniu zamówienia klient otrzymuje wiadomość SMS. Zamówienia są przetwarzane w czasie rzeczywistym. Klient może śledzić status zamówienia na stronie internetowej.

Sieć okresowo rozlicza swoją działalność w szczególności z Urzędem. Księgowy przygotowuje zestawienie podatku za wybrany okres. Uwzględnia takie rzeczy jak przychody ze sprzedaży, koszty zakupu składników, wynagrodzenia pracowników oraz inne wydatki operacyjne.

Procesy i aktorzy biznesowi

Proces	Aktor biznesowy	Funkcje/zadania	Dane
- Zarządzanie dostawami - przyjęcie towaru	- Hurtownia	- Kierownik przyjmuje dostawę i dba o inwentaryzację	- Typ produktów - data dostawy - termin ważności
- Rezerwacja stolika	- Klient	- Klienci mogą dzwonić lub rezerwować online - Kelner przygotowuje stół	- Dane klienta - Numer stolika
- Składanie zamówienia przez stronę	- Klient	- Klient wybiera jedzenie, wpisuje dane i sposób odbioru -System przekazuje informacje do lokalu. - Pracownicy realizują zamówienie	- Dane klienta, - Dane zamówienia

Proces	Aktor biznesowy	Funkcje/zadania	Dane
- Rozliczanie płatności bezgotówkowych	- Klient - Serwis płatności internetowych - Operator kart płatniczych	-Klient dokonuje płatności online lub płatności kartą w lokalu. - Operator lub serwis wystawia potwierdzenie płatności do systemu	- Potwierdzenie płatności - Numer zamówienia
- Realizacja zamówień	- Klient	- Kucharz przygotowuje posiłek - Kelner obsługuje klienta lub w przypadku zamówień online pakuje i przekazuje dostawcy - Dostawca dostarcza zamówienie do klienta	- Status zamówienia - Dane zamówienia
- Reklamacja zamówienia	- Klient	- Klient składa reklamacje w lokalu lub online -Kierownik lub pracownik przyjmuje reklamacje -Kierownik rozpatruje zgłoszenie i podejmuje decyzje o rekompensacie	- Dane reklamacji - Dane zamówienia
- Rozliczanie działalności	- Urząd skarbowy	- Księgowy rozlicza należy podatek za dany okres	- Dane podatkowe
- Kontrole jakości i BHP	- Inspektor BHP - Sanepid	- Restauracja musi przestrzegać norm higienicznych i bezpieczeństwa pracy - Kontrole obejmują między innymi stan kuchni i przechowywanie żywności	- Dane kontrol

Diagram. Biznesowy kontekst systemu Restauracji

