



**Politechnika Wroclawska: Wydział Zarządzania**

System studiów: **stacjonarne II s.**

Kierunek: **Zarządzanie**

Specjalizacja: **ZPB**

**Dokumentacja z przedmiotu „Modelowanie procesów biznesowych w organizacji”  
Część nr 2**

Opracowała:

Autor	Nr punktu	Max. l. pkt.	Ocena
<i>Dominika Jasińska – (nr alb. 260624 – kier.)</i>		<b>10</b>	<b>8,1</b>
<i>Słowny opis problemu:</i>	1.	3	2,3
<i>Model:</i>	2.	5	4,7
<i>Forma raportu:</i>		2	1,1
<b>Ocena końcowa:</b>			

<b>Problem:</b>	<b>Problem menedżerski (badawczy) polegający na sezonowości wynajmów kamperów, co wpływa na obniżone przychody w sezonie zimowym.</b>
<b>Organizacja:</b>	<b>Car&amp;Rest sp. z o.o.</b>
<b>Podsystem:</b>	<b>Dział operacyjny, dział sprzedaży i marketingu</b>
<b>Proces/problem:</b>	<b>W sezonie zimowym popyt na wynajem kamperów drastycznie spada, co prowadzi do obniżenia przychodów firmy.</b>

Deklaracja modelu opisującego problem menedżerski (badawczy):

LP	Model	TAK
1	Misja, cele i zasoby organizacji	
2	Model biznesowy (CANVAS) organizacji	TAK
3	Hierarchia funkcji i struktura organizacyjna	
4	Model kontekstu problemu	
5	Zadania operacyjne i czynniki krytyczne związane z problemem – analiza krzyżowa	
6	Analiza dokumentów w kontekście problemu	
7	Diagram BPMN procesu w którym występuje problem	
8	Diagram BPU dla analizowanego problemu	
9	Diagram ERD   DKLAS dla analizowanego problemu	
10	Inny model, tzn. ....	
11	Baza danych (model fizyczny) dla dziedziny analizowanego problemu	

Opieka dydaktyczna:  
dr inż. L. Szczurowski, prof. uczelni

Wrocław czerwiec 2024

Z komentarzem [LS1]: Jedna str. A4

## Spis treści

1. Szczegółowy słowny opis problemu .....	4
2. Model biznesowy CANVAS analizowanego problemu .....	4
2.1 Uzasadnienie wyboru kategorii modelu .....	4
2.2 Model biznesowy CANVAS .....	5
2.3 Analiza słowna modelu biznesowego CANVAS .....	7
3. Źródła .....	8
Spis Tabel .....	8

## 1. Szczegółowy słowny opis problemu

Firma Car&Rest boryka się z problemem sezonowości wynajmów kamperów, co znacząco wpływa na obniżone przychody w sezonie zimowym. Wynajem kamperów cieszy się dużą popularnością w miesiącach letnich, gdy pogoda sprzyja podróżom i aktywnościom na świeżym powietrzu. Natomiast w okresie zimowym zainteresowanie klientów wynajmem kamperów spada, co prowadzi do istotnego zmniejszenia przychodów firmy.

Problem ten dotyczy przede wszystkim działu operacyjnego, odpowiedzialnego za zarządzanie flotą kamperów, oraz działu sprzedaży i marketingu, zajmującego się promocją usług i pozyskiwaniem klientów. Kluczowe stanowiska związane z tym problemem to menedżer floty, odpowiedzialny za zarządzanie i utrzymanie kamperów, menedżer sprzedaży, odpowiedzialny za realizację celów sprzedażowych i marketingowych, oraz specjalista ds. marketingu, zajmujący się promocją i kampaniami marketingowymi.

Istotą problemu jest brak równomiernego rozkładu przychodów w ciągu roku, co negatywnie wpływa na stabilność finansową firmy oraz jej zdolność do efektywnego zarządzania zasobami. W sezonie zimowym wiele kamperów stoi nieużywanych, generując koszty związane z ich utrzymaniem i konserwacją, bez jednoczesnych przychodów z wynajmu. Problem ten dotyczy procesów zarządzania rezerwacjami i wynajmem kamperów, planowania kampanii marketingowych oraz analizy rynku i badania sezonowości popytu. Dokumenty kluczowe dla analizy tego problemu to raporty sprzedaży miesięcznej, raporty obłożenia kamperów, plany marketingowe i kampanie promocyjne oraz analizy rynku i prognozy popytu.

Eliminacja problemu mogłaby polegać na wprowadzeniu działań, które zwiększą popyt na wynajem kamperów w sezonie zimowym oraz dywersyfikacji źródeł przychodów firmy. Przykładowe działania to wprowadzenie ofert wynajmu kamperów na zimowe wyjazdy, takie jak podróże do górskich kurortów czy zimowe festiwale, organizowanie zimowych eventów i wycieczek tematycznych, które przyciągną klientów do korzystania z kamperów w okresie zimowym. Dodatkowo, firma mogłaby wprowadzić atrakcyjne zniżki i promocje na wynajem kamperów w okresie zimowym, pakiety lojalnościowe i oferty specjalne dla stałych klientów.

Kolejnym rozwiązaniem mogłaby być promocja kamperów z ogrzewaniem. Promowanie kamperów wyposażonych w systemy grzewcze mogłoby przyciągnąć klientów, którzy chcą podróżować również w zimniejszych miesiącach, zapewniając im komfortowe warunki nawet podczas niskich temperatur. Kampanie marketingowe uwypukliłyby korzyści płynące z wynajmu kamperów z ogrzewaniem, podkreślając, że podróże takim pojazdem są możliwe i komfortowe przez cały rok. Współpraca z influencerami i blogerami podróżniczymi, którzy mogliby testować i promować kampery z ogrzewaniem, również zwiększyłaby zainteresowanie klientów.

Stworzenie modelu CANVAS oraz jego analiza pomogą pomóc w identyfikacji kluczowych obszarów wymagających usprawnienia. Dzięki niemu firma Car&Rest mogłaby zminimalizować negatywne skutki sezonowości wynajmów kamperów, zwiększając przychody i stabilność finansową w ciągu całego roku.

Z komentarzem [LS2]: Problem 1

Z komentarzem [LS3]: Problem 2

Z komentarzem [LS4]: Uzasad1

## 2. Model biznesowy CANVAS analizowanego problemu

### 2.1 Uzasadnienie wyboru kategorii modelu

Wybór modelu CANVAS do analizy problemu menedżerskiego firmy Car&Rest wynika z jego uniwersalności oraz skuteczności w identyfikacji i wizualizacji

Z komentarzem [LS5]: Brak odniesienia do celu pracy mgr

kluczowych elementów działalności biznesowej. Model CANVAS pozwala na kompleksowe przedstawienie różnych aspektów funkcjonowania firmy, w tym wartości oferowanej klientom, segmentów rynkowych, relacji z klientami, kanałów dystrybucji, kluczowych zasobów i działań, partnerów oraz struktury kosztów i źródeł przychodów.

Model ten jest użyteczny w kontekście analizy problemu sezonowości wynajmów kamperów, ponieważ umożliwia zidentyfikowanie, które obszary działalności firmy są najbardziej narażone na wpływ sezonowości oraz jakie strategie mogą być wdrożone w celu złagodzenia tego problemu. Analiza przy użyciu modelu CANVAS pozwala na zrozumienie, jak różne elementy modelu biznesowego wpływają na siebie nawzajem i jakie zmiany mogą przynieść największe korzyści w kontekście stabilizacji przychodów przez cały rok.

Z komentarzem [LS6]: Uzas. w kontekście problemu

## 2.2 Model biznesowy CANVAS

Model CANVAS firmy Car&Rest, przedstawiony w Tabeli 1, umożliwia przejrzyste zmapowanie kluczowych elementów działalności biznesowej, co jest niezbędne do opracowania strategii eliminującej problem sezonowości wynajmów.

Z komentarzem [LS7]: Tę białą plamę można zniwelować

Tabela 1 Model biznesowy CANVAS organizacji Car&amp;Rest

<p><b>KLUCZOWI PARTNERZY</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Firma Rimor (dział sprzedaży pojazdów, dział produkcji pojazdów, pracownik administracji)</li> <li>Serwisant Dolkamp</li> <li>Lovelec (producent rowerów elektrycznych)</li> <li>Escape Vans (producent boksów turystyczne)</li> <li>Swift (producent przyczep kempingowych)</li> <li>Firma gastronomiczna „Oaza Leśna”</li> </ul>	<p><b>KLUCZOWE DZIAŁANIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Wynajem kamperów</li> <li>Sprzedaż kamperów</li> <li>Marketing i promocja (np. publikowanie treści w mediach społecznościowych, branie udziału w wydarzeniach promocyjnych, takich jak targi caravaningowe)</li> <li>Serwis i naprawa kamperów i przyczep</li> <li>Organizacja wypraw kamperowych</li> <li>Świadczenie usług hotelowych – prowadzenie kempingu CAMP4U</li> <li>Wynajem lokalu gastronomicznego i gruntu</li> </ul>	<p><b>PROPOZYCJA WARTOŚCI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Komfort i niezależność: Możliwość podróżowania bez ograniczeń, z pełnym wyposażeniem</li> <li>Elastyczność podróżowania</li> <li>Odpoczynek w zgodzie z naturą</li> <li>Bezpieczeństwo nade wszystko</li> </ul>	<p><b>RELACJE Z KLIENTAMI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pogram Lojalnościowy Klub #TworzmyNoweWspomnienia,</li> <li>Mailingi</li> <li>Organizacja Dni Otwartych promujących Turystykę Mobilną i bezpośredni kontakt z klientami</li> <li>Rozmowy na forum grupy na Facebook'u #TworzmyNoweWspomnienia.</li> </ul>	<p><b>SEGMENTY KLIENTÓW</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Entuzjaści podróżowania: osoby lubiące podróże odkrywcze, aktywne wypadki na łono natury, które szukają niezależności i elastyczności w podróżowaniu. Mogą to być zarówno młodzi podróżnicy, jak starsi, czy też rodziny z dziećmi.</li> <li>Podróżnicy biznesowi: ludzie, którzy podróżują w celach służbowych i szukają wygodnego sposobu podróżowania, który pozwoli im na elastyczność i komfort w trakcie podróży służbowych.</li> <li>Digital nomads: osoby pracujące zdalnie, które prowadzą pracę online i poszukują elastycznych sposobów podróżowania, by móc łączyć pracę z podróżami. Dla nich wynajem kampera może być atrakcyjną opcją, umożliwiającą pracę z dowolnego miejsca, gdzie jest dostęp do internetu.</li> <li>Miłośnicy odpoczynku na łonie natury.</li> </ul>
<p><b>STRUKTURA KOSZTÓW</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Zakup floty pojazdów - leasing</li> <li>Koszty pracownicze: wynagrodzenia</li> <li>Koszty operacyjne: paliwo, serwisowanie i naprawa pojazdów, sprzątnięcie</li> <li>Koszty marketingowe (reklama, materiały promocyjne i reklamowe)</li> <li>Koszty Inwestycyjne</li> <li>Usługi zewnętrzne</li> </ul>		<p><b>STRUMIENIE PRZYCHODÓW</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Wynajem kamperów i vanów</li> <li>Wynajem kamper-boksów, sprzętu turystycznego, rowerów elektrycznych</li> <li>Sprzedaż kamperów</li> <li>Sprzedaż kamper-boksów, sprzętu turystycznego, rowerów elektrycznych</li> <li>Usługi hotelowe – kemping</li> <li>Wynajem nieruchomości</li> </ul>		

Źródło: Opracowanie własne

Z komentarzem [LS8]: Nie widzę kontekstu sezonowości, aqle poza tym całkiem ładny © ..

Dzięki rozpisaniu modelu CANVAS można zidentyfikować mocne i słabe strony firmy Car&Rest, aby zminimalizować problem sezonowości wynajmu kamperów.

## 2.3 Analiza słowna modelu biznesowego CANVAS

Firma Car&Rest, specjalizująca się w wynajmie kamperów, opiera swoją działalność na solidnej sieci kluczowych partnerów oraz strategicznych działań. Kluczowi partnerzy to firma Rimor, Serwisant Dolkamp, Lovelec, Escape Vans, Swift oraz firma gastronomiczna „Oaza Leśna”. Współpraca z nimi umożliwia kompleksową obsługę klientów, począwszy od produkcji i sprzedaży pojazdów, poprzez serwis i naprawy, aż po współpracę w dziedzinie turystyki i gastronomii.

Główne działania firmy obejmują wynajem kamperów, sprzedaż pojazdów, aktywności marketingowe i promocyjne, serwis i naprawy, organizację wypraw kamperowych oraz świadczenie usług hotelowych poprzez prowadzenie kempingu CAMP4U. Dodatkowo firma oferuje wynajem lokalu gastronomicznego i gruntu.

Firma dysponuje różnorodnymi zasobami, takimi jak zatrudnieni pracownicy, własna działka, infrastruktura obiektu oraz flota kamperów. Propozycja wartości dla klientów obejmuje komfort i niezależność podczas podróży, elastyczność, odpoczynek w zgodzie z naturą oraz bezpieczeństwo.

W relacjach z klientami firma stawia na program lojalnościowy, mailingi, zapewniające regularną komunikację z klientami, organizację dni otwartych i aktywną obecność w mediach społecznościowych, takich jak Facebook czy Instagram. Współpraca z vlogerami i influencerami stanowi dodatkowy kanał promocji.

Segmenty klientów, których firma Car&Rest adresuje, obejmują entuzjastów podróżowania, podróżników biznesowych, digital nomads oraz miłośników odpoczynku na łonie natury.

Struktura kosztów firmy obejmuje zakup floty pojazdów, koszty pracownicze, operacyjne, marketingowe, inwestycyjne oraz usługi zewnętrzne. Strumienie przychodów generowane są głównie poprzez wynajem kamperów i vanów, sprzedaż pojazdów, usługi dodatkowe jak wynajem sprzętu turystycznego czy rowerów elektrycznych, a także usługi hotelowe oraz wynajem nieruchomości.

Analiza modelu biznesowego CANVAS firmy Car&Rest pozwala na zidentyfikowanie kluczowych obszarów wymagających usprawnienia w kontekście problemu sezonowości wynajmów kamperów. Kluczowym wyzwaniem jest zminimalizowanie wpływu sezonowości na przychody firmy. Propozycje wartości wskazują, że firma oferuje komfort i niezależność podróżowania, co może być atrakcyjne również w sezonie zimowym, jeśli odpowiednio to promować.

Wprowadzenie promocji kamperów z ogrzewaniem oraz rozwinięcie oferty zimowych wyjazdów może zwiększyć zainteresowanie klientów w sezonie zimowym. Kampanie marketingowe powinny podkreślać korzyści z podróżowania kamperem również zimą, np. poprzez współpracę z influencerami. Kluczowymi działaniami w tym kontekście będą odpowiednie targetowanie kampanii marketingowych i organizowanie zimowych eventów.

Struktura kosztów i strumienie przychodów również mogą być zoptymalizowane poprzez dywersyfikację oferty, np. wynajem kamperów na zimowe festiwale i do górskich kurortów. Kluczowi partnerzy, zwłaszcza producenci sprzętu turystycznego, mogą wspierać promocję zimowych wyjazdów.

Z komentarzem [LS9]: ok

Z komentarzem [LS10]: ok

### 3. Źródła

1. Pierścieniak, M.,(2016), The Business Model Canvas – narzędzie zarządzania dla start-upów, Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego, artykuł, str.56-64
2. Wewnętrzne dokumentacje firmowe Car&Rest (model biznesowy, umowa komisji, opis zarządu, sprawozdanie finansowe za rok 2022 i 2023)
3. Tomaszewski, T., (2014), Business Model Canvas – szablon modelu biznesowego, link online: <https://productvision.pl/2014/business-model-canvas-szablon-modelu-biznesowego/>

### Spis Tabel

Tabela 1 Model biznesowy CANVAS organizacji Car&Rest.....	6
---	---