Проект «Стандарт экскурсионного обслуживания»

на базе платформы BIL24 (https://bil24.pro/)

21.09.2020

Резюме

Стандарт экскурсионного обслуживания (далее Стандарт), это свод требований, обязательных для исполнения в рамках предоставления экскурсионных услуг. Стандарт призван обеспечить должный уровень организации, качества и безопасности экскурсий, исключить случаи обмана потребителей. В настоящий момент, значительная часть рынка экскурсионных услуг в России находится в «серой» зоне. Стандарт позволит вывести этот сегмент рынка из тени, сделать экскурсионный бизнес более прозрачным и цивилизованным.

Стандарт определяет требования для создания экскурсионных мероприятий, информирования населения и гостей страны об экскурсиях, продажи билетов на них, организации входного контроля, проведения экскурсий, возврата билетов, статистики и отчетности. Проект Стандарта выполнен на основе Платформы BIL24, позволяющей создать и применить требования Стандарта на современном уровне.

Термины и определения

ЭКСКУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ - организация и оказание экскурсионных услуг, удовлетворяющих потребности населения и гостей страны в приобщении к культуре, духовным и нравственным ценностям, в накоплении знаний, в том числе и профессиональных.

СТАНДАРТ ЭКСКУРСИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ (далее СТАНДАРТ) - это свод требований, обязательных для исполнения в рамках предоставления экскурсионных услуг.

ПЛАТФОРМА BIL24 (https://bil24.pro/) - комплекс программных и аппаратных средств, предназначенных для организации доступа на развлекательные мероприятия, в том числе экскурсионные, с помощью продажи билетов на них через широкую агентскую сеть. BIL24 применяет платформенную бизнес-модель.

ОРГАНИЗАТОР – юридическое лицо или ИП, выступающее организатором экскурсионных мероприятий любых видов.

БИЛЕТ - электронный документ, формируемый Платформой и предоставляющий Покупателю право посетить экскурсию, воспользоваться определенным набором услуг. Билет содержит всю необходимую информацию об экскурсии и об оплаченных услугах.

АГЕНТ – юридическое лицо или ИП, реализующее билеты на экскурсии через собственные Интерфейсы (сайты, мобильные приложения, кассы). Агент отчитывается перед Организатором о собственных продажах.

ПОКУПАТЕЛЬ - физическое или юридическое лицо, которое приобрело право (билеты) посетить определенную экскурсию и воспользоваться дополнительными услугами.

ИНТЕРФЕЙС – место взаимодействия между Покупателем и BIL24, в ходе которого Покупатель приобретает билеты у Агента. Интерфейсами выступают сайты, мобильные приложения, кассы, билетные системы и т.п. Каждый интерфейс принадлежит Агенту и имеет уникальный идентификатор FRONTEND ID (FID).

ВНЕШНЯЯ БИЛЕТНАЯ СИСТЕМА (ВБС) - билетная система, с которой BIL24 может взаимодействовать через шлюз. Шлюз реализует протокол или API, представленный ВБС. Общей задачей взаимодействия с ВБС является возможность выбирать и резервировать места, продавать и возвращать билеты на экскурсии, источником которых является ВБС.

ПОДКЛЮЧЕНИЕ К ВБС - реализация шлюза в ВБС для конкретного Организатора, с определенными учетными данными (именем, паролем, ключами, идентификаторами и т.д.). Подключение всегда принадлежит конкретному Организатору.

КАССОВЫЙ ЧЕК – это электронный или распечатанный на бумаге документ об оплате Билетов, выпущенный в соответствии с законодательством Российской Федерации

ИНТЕРНЕТ-ЭКВАЙРИНГ - это комплекс программно-аппаратных средств, предоставляющих услугу приема банковских карт для оплаты билетов на Интерфейсах Агентов.

ОПЕРАТОР ЭКСКУРСИОННОГО РЫНКА – юридическое лицо или государственная структура, осуществляющая в рамках данного проекта контроль соблюдения требований Стандарта

Создание экскурсии в BIL24

На рис.1 представлена тестовая экскурсия «Вечерний музыкальный круиз по Неве», созданная в Редакторе реальной зоны Платформы BIL24. Тестовая экскурсия размещена и сконфигурирована Организатором (ООО «Эвентсканер»). На рисунке отмечены ключевые параметры экскурсии, входящие в Стандарт.

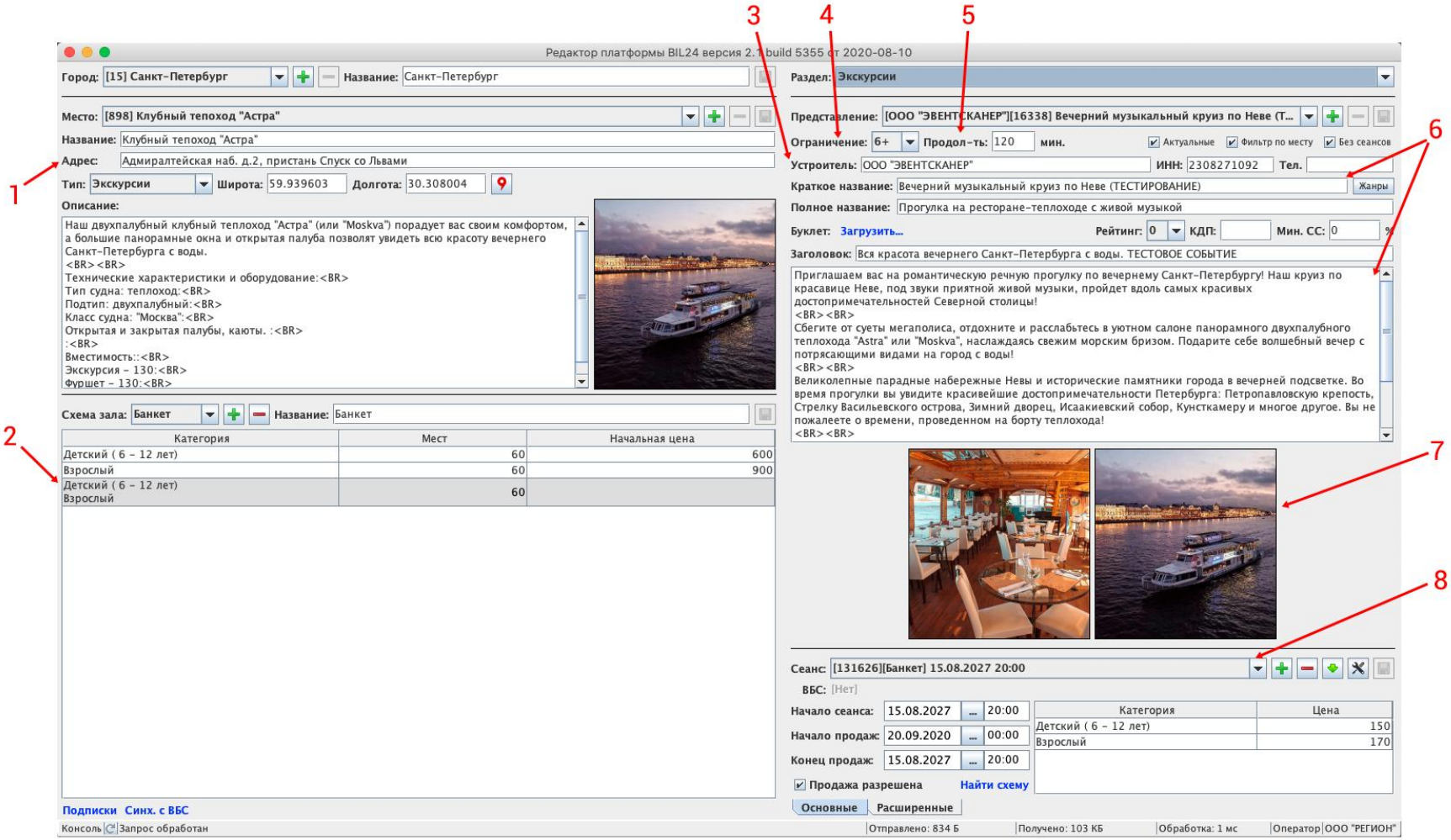


рис.1

Параметры экскурсии, входящие в Стандарт:

1. Адрес и географические координаты места проведения экскурсии или места ее начала (посадки на экскурсионный теплоход). Покупатель билета должен четко понимать, куда ему необходимо добраться.

2. Схема для экскурсии должна предусматривать общий лимит мест для разных ценовых категорий. В примере это категории «Детский (6 - 12 лет)» и «Взрослый». Лимит позволяет автоматически ограничить объем проданных билетов (всех категорий) таким образом, чтобы не превысить общую вместимость теплохода (60 мест). Лимит гарантирует, что все покупатели билетов смогут разместиться на теплоходе и получить обслуживание с должным уровнем качества и безопасности.

3. Наименование Устроителя (Организатора) экскурсии и его ИНН однозначно определяют лицо, ответственное за проведение экскурсии, за ее качество и безопасность. Наименование и ИНН печатаются на билете.

4. Возрастное ограничение, печатается на билете.

5. Продолжительность экскурсии.

6. Название и описание экскурсии должны четко отражать ее суть и особенности. Это важная информация для Покупателя.

7. Изображения (афиши), которые позволяют наглядно представить то, с чем встретится Покупатель на экскурсии.

8. Дата и время начала экскурсии.

При необходимости, можно просить Покупателя указать свои Фамилию и Имя, номер телефона, дополнительные сведения.

Точное указание вышеперечисленных параметров в соответствии с требованиями Стандарта обеспечат необходимое качество экскурсионного обслуживания. Организатор экскурсии, т. е. лицо, ответственное за ее проведение, всегда известен как Покупателю, так и Платформе. О случаях некачественного или небезопасного проведения экскурсий становится известно Платформе. Для платформенной модели бизнеса характерна высокая эффективность при проверке надежности и качества поставщиков услуг. Платформа применит аудит, систему репутаций, отзывов и поощрений для стимуляции добросовестных Организаторов экскурсий, и исключает недобросовестных.

Создание экскурсии в ВБС

Преимуществом BIL24 является возможность обеспечить (в соответствии со Стандартом) продажу билетов на экскурсии, загруженные в другие билетные системы. Платформа имеет шлюзы во все значимые билетные системы на российском рынке (рис.2), что предоставляет Организаторам экскурсий большой выбор по их применению.

Рис. 2

В настоящее время, экскурсии загружаются во многие билетные системы. Поисковый сервис Eventscanner находит несколько сотен актуальных экскурсий в разных городах, загруженных в билетные системы НБО Кассир.ру, Ticketland, BIL24, СТС Эвентим.РУ. Intickets, Radario и другие.

Покупка билетов и посещение экскурсии

Купить билеты на тестовую экскурсию «Вечерний музыкальный круиз по Неве» можно на следующих сайтах:

http://eventgrid.ru/ftb/event/40621

https://eventscanner.ru/event.html?id=40621

http://real.bil.cool/detail/#/?id=16338&cityId=15&venueId=false

Для всех трех сайтов источником информации об экскурсии и процессингом продажи билетов является Платформа BIL24. Для покупки билета необходимо указать и подтвердить адрес электронной почты, на который будут отправлены билеты. Оплата билетов производится через Интернет-эквайринг (рис.3), на электронную почту Покупателя приходит уведомление от банка (рис.4), кассовый чек (рис.5) и билет (рис.6).

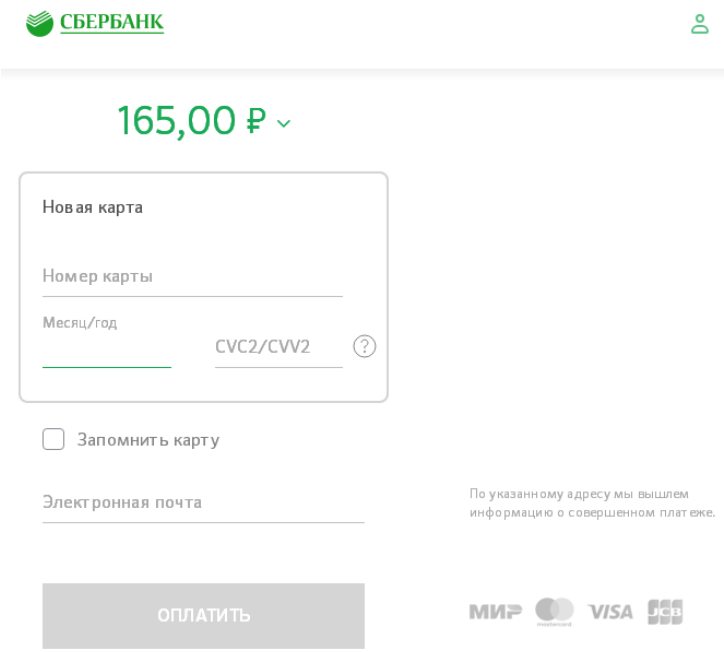


рис.3

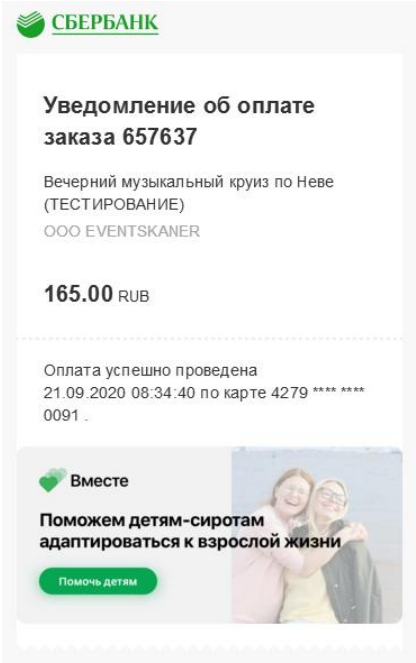


рис.4

OFD.ru | Простые решения 54-ФЗ | Скачать

Кассовый чек / Приход

ООО "ЭВЕНТСКАНЕР"

ФИСКАЛЬНЫЙ ДОКУМЕНТ	#22
ДАТА ВЫДАЧИ	21.09.20 08:24
АДРЕС РАСЧЁТОВ	Москва, Ленинская Слобода, 19
МЕСТО РАСЧЁТОВ	https://eventscanner.ru/
КАССИР	СИС. АДМИНИСТРАТОР
НОМЕР СМЕНЫ	#7
ДОКУМЕНТ В СМЕНЕ	#1
ЭЛ. АДР. ПОКУПАТЕЛЯ	tor.orloff@gmail.com
ВЕРСИЯ ФФД	1.05
Признак ККТ для расчетов только в Интернет	Да
Адрес электронной почты отправителя чека	noreply@ofd.ru
Адрес сайта ФНС	nalog.ru
ИНН пользователя	2308271092
РН 0004447353016510	ИНН 2308271092
ФН 9280440300711807	ФПД 409266772
ОФД	ООО ПС СТ
Адрес проверки чека в ОФД	check.ofd.ru
Билет	1 X 165.00 в т.ч. НДС НЕ ОБЛАГАЕТСЯ = 0.00 = 165.00
ПРИЗНАК СПОСОБА РАСЧЕТА	ПОЛНЫЙ РАСЧЕТ
ПРИЗНАК ПРЕДМЕТА РАСЧЕТА	УСЛУГА
ИТОГ	**165.00**
Наличными	0.00
Безналичными	165.00
в т.ч. налоги	
НДС НЕ ОБЛАГАЕТСЯ	165.00
Система налогообложения	УСН доход

рис.5

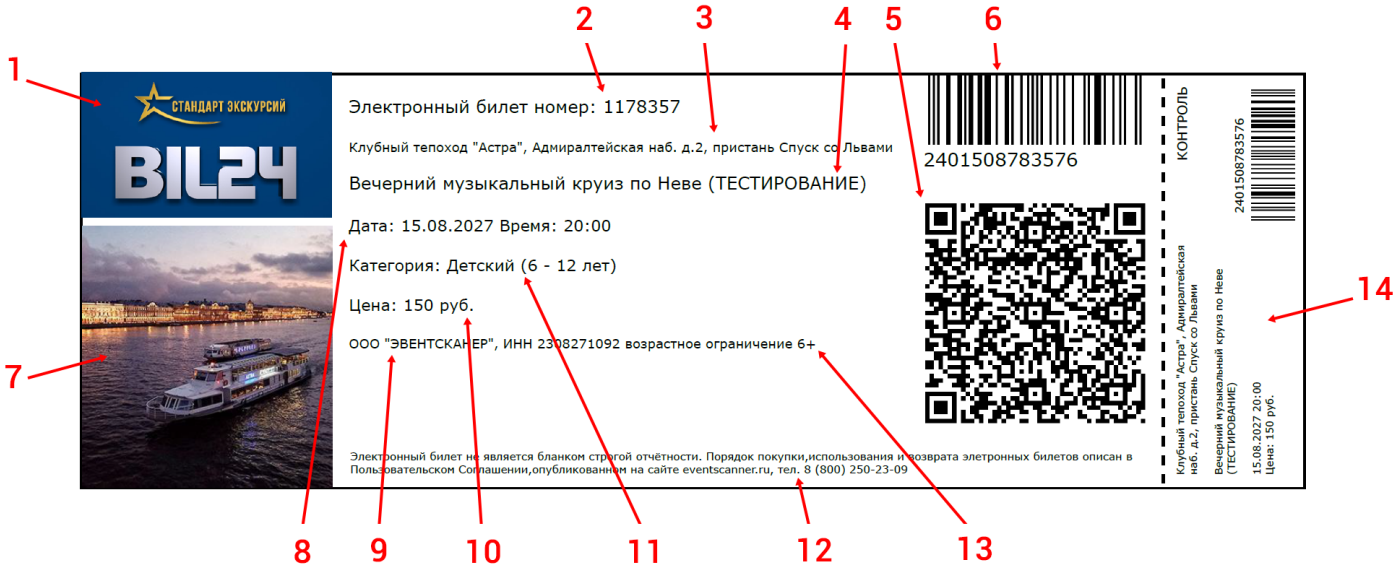


рис.6

Параметры билета, входящие в Стандарт:

1. Логотип платформы со знаком «Стандарт экскурсий». Необходимо отмечать экскурсии, удовлетворяющие стандарту обслуживания.

2. Уникальный номер билета. Важно, что номер уникальный для всей платформы, то есть для билетов на все экскурсии, проданные в соответствии со Стандартом.

3. Место проведения экскурсии и точный адрес.

4. Название экскурсии

5. Криптозащищенный QR-код с данными билета. QR-код считывается только Мобильной Системой Контроля доступа (МСКД), которую можно использовать для проверки билетов на экскурсию - https://bil24.pro/mskd.html

6. Штрих код используется для идентификации и проверки билета.

7. Афиша экскурсии.

8. Дата и время начала экскурсии.

9. Название и ИНН юридического лица или ИП – Организатора экскурсии.

10. Цена билета.

11. Название ценовой категории

12. Адрес сайта, на котором размещено Пользовательское соглашение, регулирующее взаимоотношения продавца и покупателя билетов, телефон технической поддержки.

13. Возрастное ограничение, установленное в соответствии с законодательством.

14. Отрывной контроль билета, содержащий его данные и штрих код.

Продажа билетов может осуществляться через интернет-эквайринг (сайты, мобильные приложения), через стационарные и/или мобильные кассы. Во всех случаях требования Стандарта – обязательная выдача кассовых чеков. Для продажи билетов в «полевых условиях» в Платформе имеется приложение Мобильное рабочее место кассира (МРМК) - https://bil24.pro/mrmk.html

Создание экскурсий и событий всех видов

Платформа BIL24 подходит для создания экскурсий и событий любых видов и сложности. Соответственно, «Стандарт экскурсионного обслуживания» подходит для множества экскурсионных и схожих с ними мероприятий, например, таких как посещение музеев и выставок, парков развлечений, морских прогулок, пляжей, аквапарков, океанариумов, зоопарков и т.д. В тестовой зоне платформы BIL24 имеются примеры различных экскурсионных событий - http://test.bil.cool/

Экскурсия в СКАЙПАРК - http://test.bil.cool/detail/#/?id=338&cityId=1&venueId=false . Пример билета на эту экскурсию на рис. 7

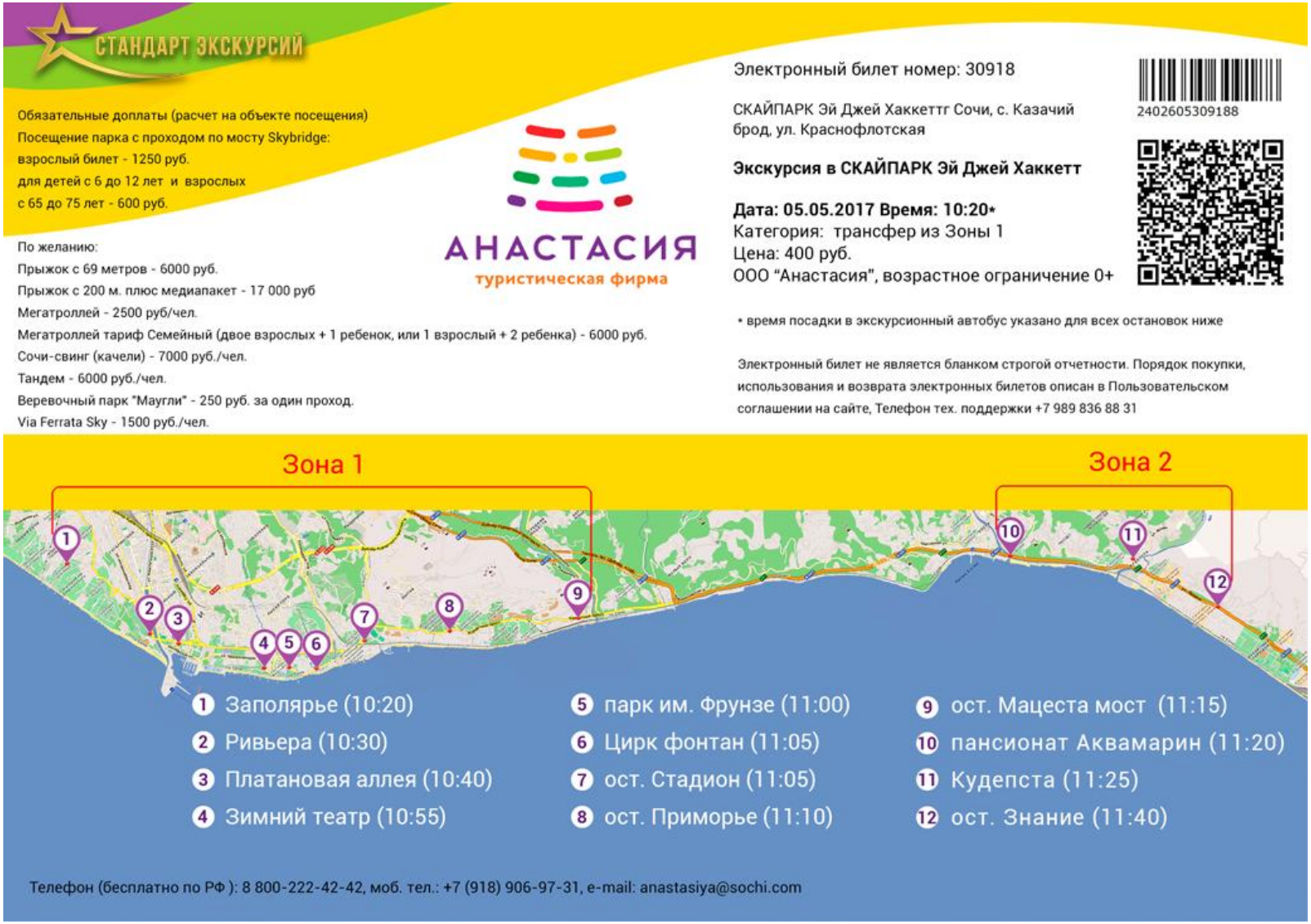


Рис.7

Экскурсия «Вечерний Сочи и Гора Ахун» - http://test.bil.cool/detail/#/?id=517&cityId=1&venueId=false . Для продажи билетов используется схема экскурсионного автобуса (рис.8).

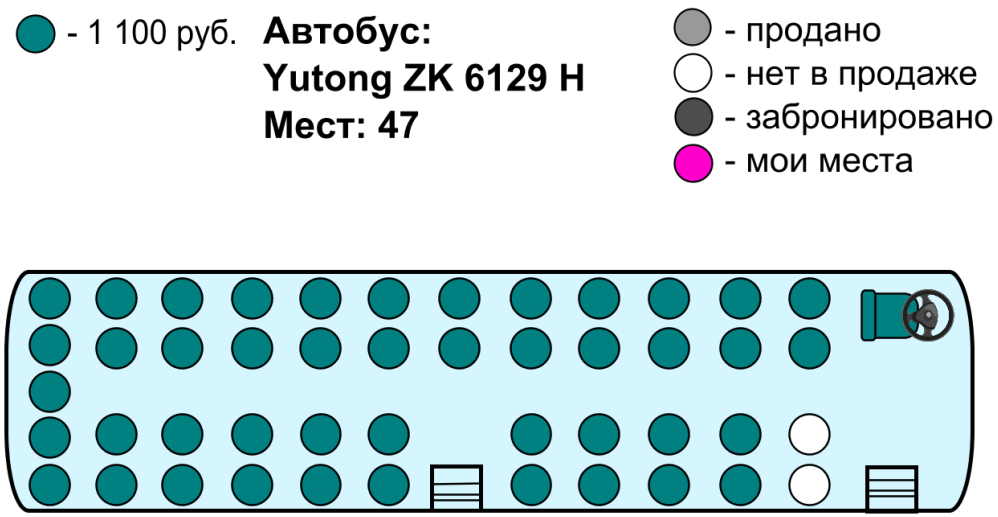


рис.8

Посещение пляжа Ривьера в Сочи - http://test.bil.cool/detail/#/?id=602&cityId=1&venueId=false Для продажи билетов используется схема пляжа, на которой представлена инфраструктура с различными услугами (рис.9).

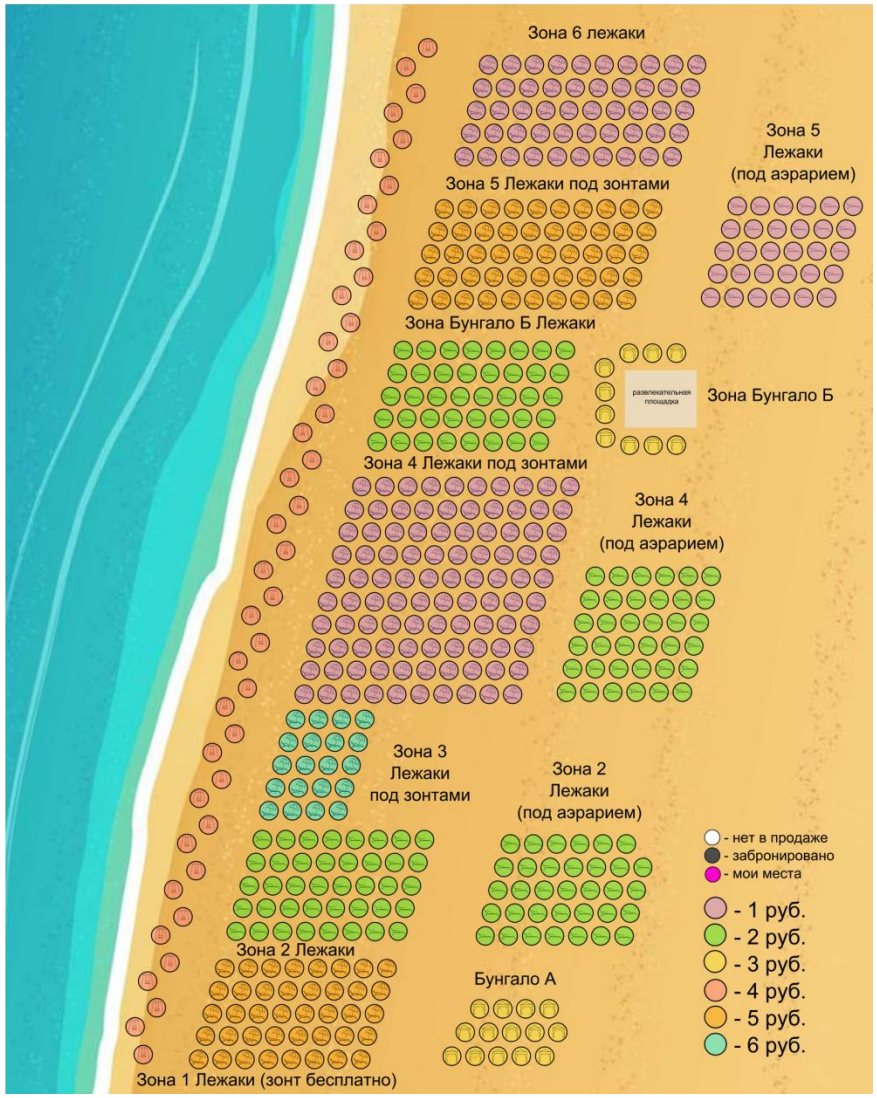
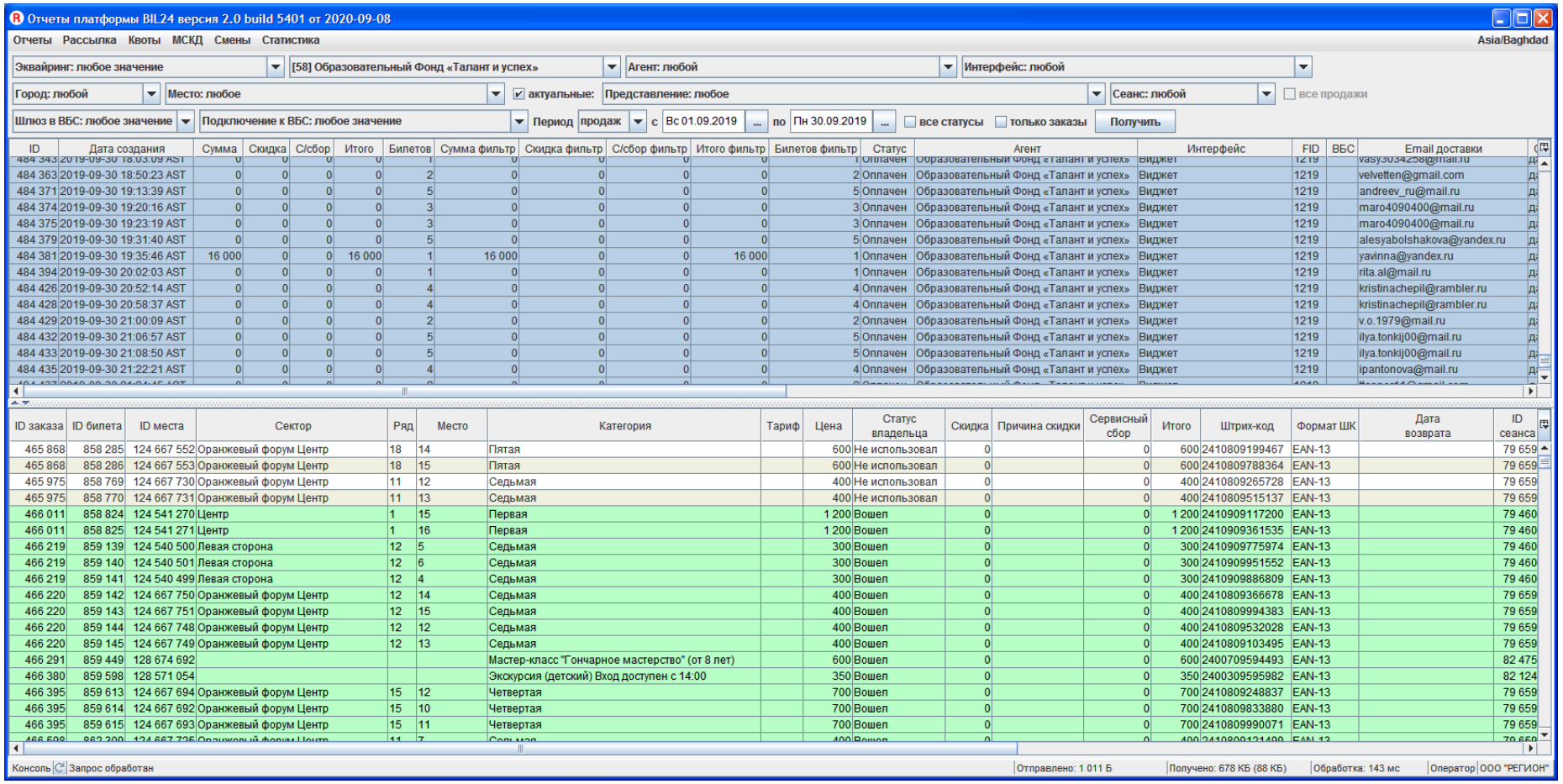


Рис.9

Посещение экскурсии, входной контроль

При посещении экскурсии Покупатель должен предъявить билеты на входном контроле мероприятия в электронном или распечатанном виде. Для автоматизированной проверки билетов можно использовать Мобильную Систему Контроля Доступа (МСКД) Платформы BIL24 - https://bil24.pro/mskd.html , или любую другую систему, реализующую API BIL24 для взаимодействия с Платформой в части проверки билетов и фиксации проходов. Данные входного контроля отображаются в приложении Отчеты BIL24 в виде, представленном на рис. 10 на примере мероприятий ООО «Талант и Успех» (Парк науки и искусства Сириус).



ID	Дата создания	Сумма	Скидка	С/сбор	Итого	Билетов	Сумма фильтр	Скидка фильтр	С/сбор фильтр	Итого фильтр	Билетов фильтр	Статус	Агент	Интерфейс	FID	ВБС	Email доставки
484 343	2019-09-30 18:03:09 AST	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	Оплачен	Образовательный Фонд «Талант и успех»	Виджет	1219		vasy3034258@mail.ru
484 363	2019-09-30 18:50:23 AST	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	Оплачен	Образовательный Фонд «Талант и успех»	Виджет	1219		velvetten@gmail.com
484 371	2019-09-30 19:13:39 AST	0	0	0	0	5	0	0	0	0	5	Оплачен	Образовательный Фонд «Талант и успех»	Виджет	1219		andreev_ru@mail.ru
484 374	2019-09-30 19:20:16 AST	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3	Оплачен	Образовательный Фонд «Талант и успех»	Виджет	1219		maro4090400@mail.ru
484 375	2019-09-30 19:23:19 AST	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3	Оплачен	Образовательный Фонд «Талант и успех»	Виджет	1219		maro4090400@mail.ru
484 379	2019-09-30 19:31:40 AST	0	0	0	0	5	0	0	0	0	5	Оплачен	Образовательный Фонд «Талант и успех»	Виджет	1219		alesyabolshakova@yandex.ru
484 381	2019-09-30 19:35:46 AST	16 000	0	0	16 000	1	16 000	0	0	16 000	1	Оплачен	Образовательный Фонд «Талант и успех»	Виджет	1219		yavinna@yandex.ru
484 394	2019-09-30 20:02:03 AST	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	Оплачен	Образовательный Фонд «Талант и успех»	Виджет	1219		rita.al@mail.ru
484 426	2019-09-30 20:52:14 AST	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4	Оплачен	Образовательный Фонд «Талант и успех»	Виджет	1219		kristinachepil@rambler.ru
484 428	2019-09-30 20:58:37 AST	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4	Оплачен	Образовательный Фонд «Талант и успех»	Виджет	1219		kristinachepil@rambler.ru
484 429	2019-09-30 21:00:09 AST	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	Оплачен	Образовательный Фонд «Талант и успех»	Виджет	1219		v.o.1979@mail.ru
484 432	2019-09-30 21:06:57 AST	0	0	0	0	5	0	0	0	0	5	Оплачен	Образовательный Фонд «Талант и успех»	Виджет	1219		ilya.tonkij00@mail.ru
484 433	2019-09-30 21:08:50 AST	0	0	0	0	5	0	0	0	0	5	Оплачен	Образовательный Фонд «Талант и успех»	Виджет	1219		ilya.tonkij00@mail.ru
484 435	2019-09-30 21:22:21 AST	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4	Оплачен	Образовательный Фонд «Талант и успех»	Виджет	1219		ipantonova@mail.ru

ID заказа	ID билета	ID места	Сектор	Ряд	Место	Категория	Тариф	Цена	Статус владельца	Скидка	Причина скидки	Сервисный сбор	Итого	Штрих-код	Формат ШК	Дата возврата	ID сеанса
465 868	858 285	124 667 552	Оранжевый форум Центр	18	14	Пятая		600	Не использовал	0		0	600	2410809199467	EAN-13		79 659
465 868	858 286	124 667 553	Оранжевый форум Центр	18	15	Пятая		600	Не использовал	0		0	600	2410809788364	EAN-13		79 659
465 975	858 769	124 667 730	Оранжевый форум Центр	11	12	Седьмая		400	Не использовал	0		0	400	2410809265728	EAN-13		79 659
465 975	858 770	124 667 731	Оранжевый форум Центр	11	13	Седьмая		400	Не использовал	0		0	400	2410809515137	EAN-13		79 659
466 011	858 824	124 541 270	Центр	1	15	Первая		1 200	Вошел	0		0	1 200	2410909117200	EAN-13		79 460
466 011	858 825	124 541 271	Центр	1	16	Первая		1 200	Вошел	0		0	1 200	2410909361535	EAN-13		79 460
466 219	859 139	124 540 500	Левая сторона	12	5	Седьмая		300	Вошел	0		0	300	2410909775974	EAN-13		79 460
466 219	859 140	124 540 501	Левая сторона	12	6	Седьмая		300	Вошел	0		0	300	2410909951552	EAN-13		79 460
466 219	859 141	124 540 499	Левая сторона	12	4	Седьмая		300	Вошел	0		0	300	2410909886809	EAN-13		79 460
466 220	859 142	124 667 750	Оранжевый форум Центр	12	14	Седьмая		400	Вошел	0		0	400	2410809366678	EAN-13		79 659
466 220	859 143	124 667 751	Оранжевый форум Центр	12	15	Седьмая		400	Вошел	0		0	400	2410809994383	EAN-13		79 659
466 220	859 144	124 667 748	Оранжевый форум Центр	12	12	Седьмая		400	Вошел	0		0	400	2410809532028	EAN-13		79 659
466 220	859 145	124 667 749	Оранжевый форум Центр	12	13	Седьмая		400	Вошел	0		0	400	2410809103495	EAN-13		79 659
466 291	859 449	128 674 692				Мастер-класс "Гончарное мастерство" (от 8 лет)		600	Вошел	0		0	600	2400709594493	EAN-13		82 475
466 380	859 598	128 571 054				Экскурсия (детский) Вход доступен с 14:00		350	Вошел	0		0	350	2400309595982	EAN-13		82 124
466 395	859 613	124 667 694	Оранжевый форум Центр	15	12	Четвертая		700	Вошел	0		0	700	2410809248837	EAN-13		79 659
466 395	859 614	124 667 692	Оранжевый форум Центр	15	10	Четвертая		700	Вошел	0		0	700	2410809833880	EAN-13		79 659
466 395	859 615	124 667 693	Оранжевый форум Центр	15	11	Четвертая		700	Вошел	0		0	700	2410809990071	EAN-13		79 659
466 508	862 209	124 667 725	Оранжевый форум Центр	11	7	Седьмая		400	Вошел	0		0	400	2410809121499	EAN-13		79 659

рис.10

Зеленым выделены строки, в которых «Статус Владельца» билета – Вошел. Без выделения строки, где билет не был проверен на входном контроле, статус – «Не использовал».

Требования Стандарта

Суммируем и перечислим вышеизложенные требования Стандарта.

Для каждой экскурсии необходимо указать:

1. Адрес и географические координаты места проведения экскурсии или места ее начала (посадки на экскурсионный теплоход или в автобус). Покупатель билета должен четко понимать, куда ему необходимо добраться.

2. Схема для экскурсии должна предусматривать общий лимит мест для разных ценовых категорий. В примере это категории «Детский (6 - 12 лет)» и «Взрослый». Лимит позволяет автоматически ограничить объем проданных билетов (всех категорий) таким образом, чтобы не превысить общую вместимость теплохода (60 мест). Лимит гарантирует, что все покупатели билетов смогут разместиться на теплоходе, получить обслуживание с должным уровнем качества и безопасности.

3. Наименование Устроителя (Организатора) экскурсии и его ИНН однозначно определяют лицо, ответственное за проведение экскурсии, за ее качество и безопасность. Это наименование и ИНН печатаются на билете.

4. Возрастное ограничение, печатается на билете.

5. Продолжительность экскурсии.

6. Название и описание экскурсии должны четко отражать ее суть и особенности. Это важная информация для покупателя.

7. Изображения (афиши), которые позволяют наглядно представить то, с чем встретится Покупатель на экскурсии.

8. Дата и время начала экскурсии.

При продаже билетов на экскурсию необходимо:

9. Выдать кассовый чек (рис.5) и билет (рис.6).

На билете должны быть размещены:

10. Логотип платформы со знаком «Стандарт экскурсий». Необходимо отмечать экскурсии, удовлетворяющие стандарту обслуживания.

11. Уникальный номер билета. Важно, что номер уникальный для всей платформы, то есть для билетов на все экскурсии, проданные в соответствии со Стандартом.

12. Место проведения экскурсии и точный адрес.

13. Название экскурсии

14. Криптозащищенный QR-код с данными билета. QR-код считывается только Мобильной Системой Контроля доступа (МСКД), которую можно использовать для проверки билетов на экскурсию - https://bil24.pro/mskd.html

15. Штрих код используется для идентификации и проверки билета.

16. Афиша экскурсии.

Проверка билетов, входной контроль

17. Использовать Систему контроля доступа, взаимодействующую с Платформой BIL24 по API.

Оператор экскурсионного рынка

Для контроля соблюдения Стандарта, управления техническими средствами Платформы, сбора статистики и отчетности о рынке экскурсионных услуг необходимо предприятие или государственная структура, которая в рамках данного проекта получит роль «Оператор экскурсионного рынка». Важнейшей задачей Оператора является аудит и курирование всех экскурсионных событий в Платформе, декларировавших выполнение требований Стандарта. В сфере обязанностей Оператора возможное внедрение системы сертификации Организаторов экскурсий по требованиям Стандарта.

Для обеспечения деятельности Оператора есть два базовых варианта:

1. Предоставление сотрудникам Оператора роли «Виртуальный Оператор» в работающей общедоступной версии Платформы BIL24. В рамках этой роли Оператор получит право управлять только определенными Организаторами и Агентами, которые занимаются экскурсионным обслуживанием и объявили о соблюдении Стандарта.

2. Для данного проекта запустить отдельную небрендированную (white label) версию Платформы, ориентированную на экскурсионные события. В этой версии сотрудники получат полноценную роль Оператор с полным контролем над Платформой.

Что дает использование Стандарта

Основные преимущества от применения Стандарта экскурсионного обслуживания» следующие:

1. Повышение уровня организации, качества и безопасности экскурсионных услуг.

2. Вывод экскурсионного бизнеса из тени сделает его более цивилизованным

3. Платформенная бизнес-модель позволит эффективно поощрять профессиональных Организаторов экскурсий и исключать недобросовестных.

4. Получение статистики, отчетности и аналитики о состоянии рынка экскурсионных услуг.

5. Перспективы для развития рынка, внедрение сертификации.