|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| техническое задание – улучшение качества сервиса в гостиницах, гостевых домах, юрточных лагерях

|  |  |
| --- | --- |
| Контактная информация: |  |
| Номер отдела: | 0404.1030 |
| Номер проекта/мандата: | KGZ\_1251.11.3.0 |
| Название проекта/мандата/страна: | «БАЙ-АЛАЙ» - Программа по созданию малого бизнеса и доходоприносящей деятельности в Алае и Чон -Алае, Фаза 2\_Кыргызстан |

 **Клиент: Филиал Ассоциации ХЕЛЬВЕТАС Свисс Интеркооперейшн в Кыргызской Республике**ул. 7-я Линия № 65, Бишкеке 720044? Кыргызстан🕿 Teл:+996 312 214 572E-Mail: program@helvestas.org**Партнёр по консорциуму:****Фонд Ага-Хана в Кыргызской Республике (AKF-KR)**ул. Турусбекова 124а, Бишкек 720001, Кыргызстан🕿 Tel:+996 312 621 912E-Mail: davlatsulton.dorgabekova@akdn.org

|  |
| --- |
| **Исполнитель:**  |
| 🕿  |  |
| E-Mail:  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Длительность контракта**: 20 марта – 30 декабря, 2021 | до: |  30 Сентября, 2019г |

* **Предыстория**

Программа «Бай Алай - программа по созданию малого бизнеса и доходоприносящей деятельности в Алае и Чоң- Алае, Кыргызстан» финансируется Швейцарским управлением по развитию и сотрудничеству (SDC- ШУРС) и реализуется консорциумом, состоящего из ХЕЛЬВЕТАС Свисс Интеркооперейшн и Фонда Ага -Хана в Кыргызстане. Бай Алай является десятилетней инициативой в Алайском и Чон- Алайском (далее Проектный Регион) регионе - двух горных районах, расположенных на юге Ошской области, граничащих с Таджикистаном и Китаем, с общей численностью населения около 100 000 человек. Эти два района считаются одними из беднейших районов Кыргызстана. Общая цель проекта заключается в сокращении бедности в Алае и Чон-Алае за счёт увеличения доходов и занятости (включая самостоятельную занятость), в частности для женщин и молодёжи, путём (i) повышения производительности и продаж производителей и малых предприятий в отдельных секторах и (ii) создание новых предприятий, возглавляемых женщинами и молодёжью, а также увеличение оборота существующих. Для достижения этих результатов проект придерживается следующих стратегий:* Поддержать развитие секторов животноводства (КРС), пчеловодства, рукоделия и туризма, чтобы добиться улучшения на уровне системы для задействованных участников рынка и создать доходы и заработок для бедных.
* Содействовать развитию деловых консультационных услуг и улучшению доступа к финансовым услугам для зарождающихся фермерских и нефермерских, малых и микро предприятий, включая новых предприятий, возглавляемых молодёжью и женщинами, и укрепление потенциала участников рынка в продвижении совершенствования нормативной базы.

Улучшение качества сервиса в средствах размещений в проектном регионе является одним из приоритетных направлений сектора по туризму программы Бай Алай. В связи с чем, программа объявляет сбор коммерческих предложений со стороны консультационных компаний и организаций на поставку консультационных услуг для владельцев гостиниц, гостевых домов и юрточных лагерей в проектном регионе. Цель данного задания заключается не только в обучении поставщиков гостиничных услуг в проектном регионе, но и нахождение и внедрение устойчивой системы оказания консультационных услуг поставщикам гостиничных услуг в долгосрочной перспективе на платной основе.  **ОПИСАНИЕ ЗАДАНИЯ*****Название задания:*** Улучшение качества сервиса в гостиницах, гостевых домах и в юрточных лагерях ***Место(а) выполнения:*** Алайский, Чон-Алайский районы;***Сроки выполнения:*** 20 Марта – 30 декабря, 2021г.**Основные требования:*** Опыт работы и компетентность в реализации подобной работы
* Опыт оказания платных консультационных услуг в сельской местности
* Готовность взять на себя задачи по мониторингу и анализу

**Задачи:**1. Проведение оценки нужд, потребностей и недостатков в гостевых домах и юрточных лагерях в Алае и Чон-Алае
2. Проведение консультаций для владельцев/руководителей гостиниц, гостевых домов и юрточных лагерей с учетом результатов проведенной оценки нужд. Тренинги и консультации должны охватывать следующие аспекты:
* Классификация средств размещения (гостиницы, гостевые дома, хостелы, юрточные лагеря), отличия и требования к каждому из них
* Минимальные стандарты средств размещения, включая такие аспекты как максимальное кол-во коек в одной комнате в гостевых домах и юрточных лагерях
* Минимальные требования на туалеты и душ
* Требования по наличию запасных резервуаров воды в средствах размещений)
* Общие минимальные санитарно-гигиенические стандарты, включая обеспечение качества питьевой воды путем предоставления фильтрованной воды туристам (установка фильтров для питьевой воды или покупка бутилированной воды/кулер)
* Ценообразование т.е. определение ценового диапазона на гостевые дома, юрточные лагеря и гостиниц в каждой локации по отдельности (фокус – внутренние туристы)
* Использование и рекламирование через соц. сети: фейбук, инстаграм и т.п.
* Минимальные требования по кухне в разных видах средств размещения
* Разработка и внедрение инструментов сбора и учета данных клиентов, расходов и доходов
* Сбор и утилизация мусора
1. Организовать стади тур для владельцев гостевых домов и юрточных лагерей в передовые гостевые дома и юрточные лагеря в Чуйской, Иссык-Кульской и Нарынской областей.

**Ожидаемые результаты:*** 70% гостиниц, гостевые дома и юрточные лагеря применяют полученные знания и навыки в повседневной деятельности, т.е. улучшили сан узлы, качество коек согласно рекомендуемым стандартам
* 70% участников консультаций активно рекламируют свои услуги через соц. сети
 | Terms of References – improvement of quality services of hotels, guest houses, yurt camps

|  |  |
| --- | --- |
| Contact information |  |
| Po number: | 0404.1030 |
| Project/mandate number: | KGZ\_1251.11.3.0 |
| Project/mandate name/country:  | «Bai Alai» - Small Business and Income Creation programme in Alai and Chon-Alai, Phase II, Kyrgyzstan |

 **Клиент: Branch of the Association of HELVETAS Swiss Intercooperation in the Kyrgyz Republic**65 Str. 7-Liniya, Bishkek 720044, Kyrgyz Republic🕿 Tel: +996 312 214 572E-Mail: program@helvestas.org**Consortium partner: Aga Khan Foundation in the Kyrgyz Republic (AKF-KR)**124a Str. Turusbekova, Bishkek 720001, Kyrgyz Republic🕿 Tel: +996 312 621 912E-Mail: davlatsulton.dorgabekova@akdn.org

|  |
| --- |
| **Contractor:** open |
| 🕿 E-Mail:  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Contract duration**: 20 March – 30 December, 2021 | till: |  30 September, 2019 |

1. **Background**

“Bai Alai -Small Business and Income Creation Programme in Alai and Chon Alai – Kyrgyzstan” programme is financed by the Swiss Agency for Development and Cooperation (SDC) and implemented by the consortium composed of HELVETAS Swiss Intercooperation and the Aga Khan Foundation Kyrgyzstan. Bai Alai is a ten-year initiative in the region of Alai and Chon Alai, two mountainous rayons in the south of Osh Oblast, bordering on Tajikistan and China, with a total population of about 100’000. These are two of the poorest rayons in Kyrgyzstan. The overall goal of the Project is to reduce poverty in Alai and Chon Alai, particularly among women and youth by (i) increasing productivity and sales of producers and small businesses in selected sectors and (ii) creating new women and youth led businesses and by increasing turnover of existing ones. .Project strategy for achieving those outcomes is to: * Support development of the cattle, apiculture, handicraft and tourism sectors in order to achieve system-level improvements for involved market players and create income and employment gains for the poor;
* Facilitate the development of business development and financial services for nascent farm and non-farm small and micro enterprises including women and youth-led start-ups and strengthening of capacities of market actors in advocating for improved regulatory frameworks.

Improvement of the quality of accommodation services in the project region is one of the priorities of tourism sector of Bai Alai programme. Demand for quality accommodation services from tourists is growing due to which, the programme is announcing commercial offers from consulting companies/organizations that specialize in rendering these services. The purpose of this task is not only improving the quality of accommodation services in the project region by conducting training and consultations, but also in introducing and implementation of sustainable system for provision of such consulting services in a long-run on paid basis.**ASSIGNMENT DESCRIPTION****Assignment Title**: Improvement of quality of services of hotels, guesthouses and yurt camps.**Location(s):** Alai, Chon Alai districts;**Assignment periods:** 20 March - 30 December, 2021**Main requirements:*** Experience and competence in conduction of similar projects
* Experience in provision of consulting services to rural biz on paid basis
* Readiness and willingness to take tasks on monitoring and analysis

**Tasks:**1. Conduct needs assessment among accommodations in Alai and Chon-Alai to identify needs and gaps
2. Conduct consultations for owners/managers of hotels, guesthouses and yurt camps in Alai and Chon-Alai considering the results of the needs assessment. Сonsultations must include following aspects:
* Classification of accommodation types, hotels, guest houses, hostels, yurt camp
* Minimum standards for accommodations i.e. maximum # of beds in one room in guest houses and yurt camps
* Minimum standards for lavatories and showers/bathrooms
* Standards and requirements on water reservoirs in all accommodations
* Common minimum sanitary-hygiene standards
* Pricing i.e. identifying price ranges for guest house, yurt camp services in each tourist locations (main focus is domestic tourists) of Alai and Chon-Alai and recommend them to accommodation providers
* PR and advertisement through social networks such as Facebook, Instagram, etc.
* Minimum standards for kitchen in different accommodations
* Develop and introduce tools of data collection on tourists/clients and record keeping of costs and revenues
* Waste management (proper waste utilization)
1. Organize and conduct study tour for owners of guesthouses and yurt camps to successful accommodations in Chui, Issyk-Kul and Naryn oblasts.

**Expected results:*** 70% of hotels, guest houses and yurt camps apply gained information, knowledge and skills in day-to-day operations i.e. have improved the quality of lavatories, showers and beds as per recommended standards
* 70% of accommodation providers are actively promoting and advertising their services via social networks
 |