
**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ – УЛУЧШЕНИЕ КАЧЕСТВА
СЕРВИСА В ГОСТИНИЦАХ, ГОСТЕВЫХ ДОМАХ,
ЮРТОЧНЫХ ЛАГЕРЯХ И ПРИДОРОЖНЫХ КАФЕ**

Контактная информация:

Номер отдела: 0404.1030
Номер проекта/мандата: KGZ_1251.11.3.0
«БАЙ-АЛАЙ» -
Программа по созданию
малого бизнеса и
Название доходоприносящей
проекта/мандата/страна: деятельности в Алае и
Чон -Алае, Фаза
2_Кыргызстан

**TERMS OF REFERENCES – IMPROVEMENT OF QUALITY
SERVICES OF HOTELS, GUEST HOUSES, YURT CAMPS
AND ROADSIDE CAFES**

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: Филиал Ассоциации ХЕЛВЕТАС Свисс
Интеркооперейшн в Кыргызской Республике**
ул. 7-я Линия № 65, Бишкеке 720044? Кыргызстан
☎ Tel: +996 312 214 572
E-Mail: program@helvestas.org

**Клиент: Branch of the Association of HELNETAS Swiss
Intercooperation in the Kyrgyz Republic**
65 Str. 7-Liniya, Bishkek 720044, Kyrgyz Republic
☎ Tel: +996 312 214 572
E-Mail: program@helvestas.org

**Партнёр по консорциуму:
Фонд Ага-Хана в Кыргызской Республике (AKF-KR)**
ул. Турусбекова 124а, Бишкек 720001, Кыргызстан
☎ Tel: +996 312 621 912
E-Mail: jamil.uddin.shah@akdn.org

**Consortium partner: Aga Khan Foundation in the Kyrgyz
Republic (AKF-KR)**
124a Str. Turusbekova, Bishkek 720001, Kyrgyz Republic
☎ Tel: +996 312 621 912
E-Mail: jamil.uddin.shah@akdn.org

Исполнитель:



E-Mail:

Contractor: open



E-Mail:

Длительность контракта: 25 февраля – 30 декабря 2020

Contract duration: 25 February – 30 December, 2020

▪ **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 ХЕЛВЕТАС 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

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 HELNETAS 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

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 качество сервиса в средствах размещения в проектном регионе является одним из приоритетных направлений сектора туризм программы Бай Алай.

Спрос на качественный сервис ночлега со стороны туристов растёт. В связи с чем, программа объявляет сбор коммерческих предложений со стороны консультационных компаний и организаций на поставку этих услуг. Цель данного задание заключается не только в обучение поставщиков гостиничных услуг в проектном регионе, но и нахождение и внедрение устойчивой систему поставки консультационных услуг поставщикам гостиничных услуг в долгосрочной перспективе на платной основе.

ОПИСАНИЕ ЗАДАНИЯ

Название задания: Улучшение качества сервиса в гостиницах, гостевых домах, юрточных лагерях и в придорожных кафе

Место(а) выполнения: Алайский, Чон-Алайский районы;

Сроки выполнения: 1 Марта – 30 декабря, 2020г.

Основные требования:

- Опыт работы и компетентность в реализации подобной работы
- Опыт оказания платных консультационных в сельской местности

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, guest houses, yurt camps and roadside biz.

Location(s): Alai, Chon Alai districts;

Assignment periods: 1 March - 30 December, 2020

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

- Готовность взять на себя задачи по мониторингу и анализу and analysis

Задачи:

1. Проведение оценки нужд, потребностей и недостатков в гостевых домах, гостиницах и юрточных лагерях в Алае и Чон-Алае
2. Проведение тренингов и консультаций для владельцев/руководителей гостевых домов, гостиниц и юрточных лагерей с учетом результатов ранее 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 количество коек в одной комнате в гостевых домах и юрточных лагерях,
 - Минимальные требования на туалеты и душ
 - Требования по наличию запасных резервуаров воды в средствах размещения)
 - Частота и методы проведения уборки
 - 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
 - Регистрация и использование онлайн платформ, таких как booking.com, Google maps, maps.me и tripadvisor.com
 - Внедрение информационной брошюры об услугах с расценкой на английском и на русском языках в каждом гостевом доме, юрточном лагере (1 pager)
 - Минимальные требования по кухне
 - Разработка и внедрение инструментов сбора и учета данных клиентов, расходов и доходов
 - Сбор и утилизация мусора
3. Разработка и предложение как минимум 3 видов недельного меню для гостевых домов и юрточных лагерей с учетом их локации (то есть доступность продуктов)
4. Отдельный тренинг по кулинарии для владельцев гостевых домов, юрточных лагерей и поварам придорожных кафе, то есть по приготовлению блюд включенные в меню, которые предложены

Tasks:

1. Conduct needs assessment among accommodations in Alai and Chon-Alai to identify needs and gaps
2. Conduct trainings and consultations for owners/managers of guest houses and yurt camps in Alai and Chon-Alai considering the results of the needs assessment conducted earlier. Trainings and consultations must include following aspects:
 - Minimum standards for beds
 - 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
 - Frequency and methods of conduction cleaning in all accommodations
 - Common minimum sanitary-hygiene standards
 - Pricing i.e. identifying price ranges for guest house, yurt camp services in each tourist locations of Alai and Chon-Alai and recommend them to accommodation providers
 - Registration and usage of online booking platforms such as booking.com, google maps, maps.me and tripadvisor.com
 - Introduction of informative brochures on types of services and prices that are offered by each accommodation in English and Russian languages (1 pager)
 - Minimum standards for kitchen in different accommodations
 - Provision of filters drinking water to tourists/clients (find a solution, installation of water filters or joint purchase of bottled water/coolers)
 - Develop and introduce tools of data collection on tourists/clients and record keeping of costs and revenues
 - Waste management (proper waste utilization)
3. Develop and suggest at least 3 1-week lone menu for accommodation operators considering their locations (i.e. access and availability of groceries)
4. Separate training on cooking for guest house, yurt camp and roadside café owners and managers on cooking the meals suggested in 1 week long menus
5. Consult and monitor the activity of guest houses and yurt camps during summer tourist season and after the season and make recommendations on further improvement of their services in order to get better prepared for the next season.

- владельцам гостевых домов и юрточных лагерей
5. Консультация и мониторинг деятельности гостевых домов и юрточных лагерей во время летнего тур сезона и после сезона для подготовки на следующий летний сезон

Ожидаемые результаты:

- Все гостевые дома, хостелы и юрточные лагеря применяют полученные знания и навыки в повседневной деятельности
- 50% гостевых домов, хостелов и юрточных лагерей улучшили сан узлы и качество коек согласно рекомендациями тренеров и консультантов
- 50% гостевых домов внедрили одноместные и двухместные номера в свой номерной фонд и предлагают своим клиентам
- 80% участников тренингов и консультаций зарегистрированы и используют онлайн системы бронирования и сбора отзывов
- Внедрены улучшенные меню в придорожных кафе и само меню на английском в ключевых перевалочных пунктах

Expected results:

- All guest houses, hostel and yurt camps apply gained information, knowledge and skills in day-to-day operations i.e. in 1 pager – info brochure every accommodation on their services and prices in English and Russian languages, record keeping and data collection on clients
- 50% of accommodations have improved the quality of lavatories, showers and beds as per recommendations of trainers and consultants
- 50% of accommodation providers have introduced single and twin/double rooms in their guest houses, hostels, yurt camps
- 80% of the training participants are registered and use online booking systems
- Improved menus are introduced to accommodations and roadside biz and menu in English in key stop over points along the highway