
ПРОЕКТ ПО УСТОЙЧИВОМУ РАЗВИТИЮ ЗИМНЕГО ТУРИЗМА

Техническое задание

Услуги IT-специалиста для администрирования веб-сайта, управления бронированиями и консультации по CRM для ОО «Дестинация Каракол»

1. Информация о проекте

Проект по устойчивому развитию зимнего туризма в Кыргызстане (далее WTK – Winter Tourism Kyrgyzstan) финансируется Правительством Швейцарии через Государственный секретариат по экономическим вопросам (SECO) и реализуется организацией по развитию ХЕЛЬВЕТАС Свисс Интеркооперейшн.

По завершении 2-летнего пилотного этапа, в октябре 2021 года ХЕЛЬВЕТАС начал основную 4-летнюю фазу Проекта WTK, охватывающую период до сентября 2025 года и направленную на дальнейшее устойчивое развитие туризма в Кыргызстане. Основной целью проекта WTK является содействие увеличению возможностей достойной занятости и получения дохода для населения с перспективой создания круглогодичных рабочих мест путем развития устойчивой цепочки создания стоимости в зимнем туризме.

Целевой дестинацией в основной фазе проекта WTK является дестинация Каракол, которая стремится к тому, чтобы стать примером успешного управления туризмом и интеграции целостного взгляда на устойчивое развитие, с международным признанием в качестве устойчиво развивающейся туристической дестинации.

Проект WTK планирует привлечь IT-специалиста для администрирования веб-сайта ОО «Дестинация Каракол» (<https://destinationkarakol.com/>). Специалист будет отвечать за управление всеми аспектами бронирования и интеграцию их в программное обеспечение CRM, обеспечение актуального контента сайта и консультирование сотрудников и членов ОО «Дестинация Каракол» (далее «организация») по использованию CRM и передовым практикам. Целью является обеспечение бесперебойной работы веб-сайта, повышение эффективности бронирования, поддержание актуальной и точной информации о сайте, а также обеспечение постоянной поддержки и обучения для эффективного внедрения CRM. Кандидат должен обладать опытом в веб-администрировании, работе с CRM-системами и предоставлении технических консультаций. Для этой роли необходимы сильные организационные навыки, глубокие технические знания, отличные коммуникативные способности и свободное владение английским языком.

2. Цели и основные задачи

Под общим руководством команды WTK и руководства ОО «Дестинация Каракол», IT-специалист будет отвечать за администрирование обновленного веб-сайта (<https://destinationkarakol.com/>), управление бронированиями и консультации по использованию CRM, также работу в офисе Дестинации Каракол по предоставлению информации туристам о туристических предложениях.

Основные задачи включают в себя:

- **Администрирование веб-сайта:** обеспечение бесперебойной работы веб-сайта, включая регулярные обновления и техническое обслуживание для поддержания точного и актуального контента.
- **Управление бронированиями:** контроль и оптимизация всех процессов бронирования для улучшения пользовательского опыта и повышения операционной эффективности, включая управление онлайн-бронированиями и интеграцию офлайн-бронирований в процессы CRM.
- **Консультации по использованию CRM:** предоставление экспертных консультаций и обучения для сотрудников и членов организации по лучшим практикам использования CRM для оптимизации внутренних коммуникаций и процессов, а также обеспечение вовлеченности всех членов организации и их осведомленности о бронированиях, зарегистрированных в CRM.
- **Актуализация контента:** регулярное обновление веб-сайта для поддержания актуальной информации и удовлетворения потребностей туристов и заинтересованных сторон.
- **Внедрение эффективных стратегий CRM:** разработка и внедрение стратегий CRM, интегрированных с организацией и местными заинтересованными сторонами, автоматизация коммуникаций и обмена информацией.
- **Поддержка маркетинга:** разработка маркетинговых материалов для продвижения организации и его предложений, а также обеспечение того, чтобы онлайн-маркетинговые усилия связывались с соответствующими материалами на веб-сайте.
- **Помощь в офисе ОО «Дестинация Каракол»:** оказание поддержки исполнительному персоналу в туристическом офисе в Караколе, помощь в выполнении различных задач и обеспечение бесперебойной работы.
- **Регулярная работа по SEO-оптимизации:** обеспечение эффективного SEO для улучшения видимости веб-сайта в поисковых системах и привлечения большего количества посетителей.
- **Сбор аналитики посещения веб-сайта:** регулярный сбор и анализ данных посещаемости веб-сайта для оценки эффективности и принятия обоснованных решений по улучшению сайта.

Эти задачи направлены на улучшение функциональности веб-сайта, улучшение управления бронированием, оптимизацию внутренних процессов за счет эффективного использования CRM, а также обеспечение качественного обслуживания клиентов и маркетинговой поддержки, сохраняя при этом удобное и информативное присутствие в интернете.

3. Требования

Образование:

- Степень бакалавра в области информационных технологий, компьютерных наук или смежных областях.

Опыт работы:

- Минимум 2 года в администрировании веб-сайтов, IT-поддержке, CRM-системах и платформах онлайн-бронирования. Предпочтителен опыт работы в сфере туризма или гостеприимства.

Технические навыки:

- Базовые знания HTML, CSS, JavaScript и систем управления контентом (например, WordPress, Joomla, Drupal). Опыт управления базами данных, работы с CRM-системами, SEO и

инструментами веб-аналитики, такими как Google Analytics.

Личные качества:

- Сильные коммуникативные навыки, способность работать в команде, отличные организационные и аналитические способности. Ориентированность на клиента и стремление предоставлять исключительный сервис.

Языки:

- Свободное владение английским и русским языками; знание кыргызского языка будет значительным преимуществом.

Другие требования:

- Способность эффективно работать в динамичной среде, управлять несколькими задачами одновременно и адаптироваться к новым технологиям. Гибкость в графике работы, включая готовность работать по выходным и праздникам, если потребуется.

4. Организация работы

IT-специалист будет следовать требованиям заинтересованных сторон, изложенным в Техническом задании. Он будет контролировать обновления и предоставлять регулярные отчеты о прогрессе командам проекта WTK и Правлению ОО “Дестинация Каракол”. Проблемы будут оперативно сообщаться для обеспечения своевременного достижения этапов проекта.

Для выполнения этих задач Специалист должен базироваться в Караколе и работать в офисе Дестинации Каракол.

Предполагаемая занятость: полная (график работы будет оговорен дополнительно с отобранным кандидатом).

4.1. Обучение

IT-специалист пройдет комплексное обучение для управления обновленным веб-сайтом и CRM-системой:

Управление веб-сайтом:

- Изучение структуры веб-сайта и обновление контента.
- Выполнение резервного копирования и устранение неполадок.

CRM-система:

- Понимание функций CRM и управление данными и взаимодействиями.
- Эффективное создание отчетов.

Операции в офисе для посетителей:

- Ознакомление с миссией и деятельностью ОО “Дестинация Каракол”.
- Поддержка команды офиса для посетителей и помощь в IT и маркетинговых задачах.

5. Ожидаемые ежемесячные результаты и отчеты

IT-специалист должен предоставлять следующие ежемесячные результаты и отчеты:

- **Ежемесячные таблицы рабочего времени:** подавать таблицы для утверждения Председателем Правления ОО «Дестинация Каракол», в которых подробно указываются часы, затраченные на различные виды деятельности и задачи для дальнейшего утверждения Руководителем проекта WTK.
- **Ежемесячные отчеты о прогрессе:** представлять подробные отчеты Правлению ОО «Дестинация Каракол» и команде WTK, описывающие выполненные за месяц задачи, включая обновления в управлении веб-сайтом, улучшения CRM-системы и другие соответствующие виды деятельности. Эти отчеты должны включать достигнутые этапы, возникшие проблемы и рекомендации по улучшению.

6. Срок действия контракта

12 месяцев (с августа 2024 года по июль 2025 года).

Процесс подачи заявок:

Заинтересованные кандидаты должны направить свое резюме, сопроводительное письмо и рекомендации на адрес wintertourismkg@gmail.com с копией на aman.zhanserkeev@helvetas.org до **23 июля, 17:00**. Пожалуйста, укажите "Заявка на вакансию IT-специалиста - Destination Karakol" в строке темы.

г. Бишкек, 2024 г.