

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на предоставление услуг тренера для обучения поставщиков услуг проживания (гостиницы, гостевые дома, юрточные лагеря) международным стандартам качества и сервиса в области гостеприимства и администрирования, с особым вниманием к поставщикам услуг, работающим в жайлоо туризме и принимающим туристов в приключенческом туризме.

Наименование организации: Общественный Фонд FSDS

Место реализации контракта:

1. Тренинги на местах, с последующим онлайн менторским сопровождением в следующих целевых регионах проекта:
 - г. Ош – 1 тренинг на местах, 1 онлайн сопровождение;
 - г. Жалал-Абад – 1 тренинг на местах, 1 онлайн сопровождение;
 - г. Каракол – 1 тренинг на местах, 1 онлайн сопровождение.

Должность: Тренер / Ментор.

Срок реализации ТЗ: апрель – май 2025 г.

- Провести тренинги в 3-х целевых городах в апреле 2025 г.
- Провести 3 онлайн менторских сопровождения в мае 2025 г.

Условия реализации контракта

- В контракт должны быть включены все расходы, связанные с выполнением технического задания, включая авиабилеты, транспорт, проживание, питание тренера.

В соответствии с законодательством Кыргызской Республики все налоги по настоящему договору считаются включенными в сумму контракта, и ответственность по уплате налогов, возникающих в связи с данным контрактом, несет Исполнитель.

1. ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

ОФ «Фэйр энд састэйнэбл девелопмент солюшинс» (Fair and Sustainable Development Solutions, FSDS) – это некоммерческая организация, основанная в 2014 году в Кыргызстане, которая в своей деятельности использует региональный подход и реализует свои программы/проекты в Кыргызстане, Таджикистане и Узбекистане. Миссия

TERMS OF REFERENCE

for the provision of trainer services to train hotel service providers (hotels, guesthouses, yurt camps) in international quality and service standards in the field of hospitality and administration, with special attention to service providers working in *жайлоо* tourism or hosting tourists in adventure tourism.

Organization name: Public fund FSDS

Contract place:

1. Conducting on-site training sessions with subsequent online mentoring support in the following target regions of the project:
 - Osh – 1 on-site training, 1 online mentoring session;
 - Jalal-Abad – 1 on-site training, 1 online mentoring session;
 - Karakol – 1 on-site training, 1 online mentoring session.

Position: Trainer / Mentor.

ToR duration: April – May 2025.

- Conduct training sessions in three target cities in April 2025.
- Conduct three online mentoring sessions in May 2025.

Conditions for the implementation of the contract

- The contract must include all costs associated with the implementation of the technical assignment, including air tickets, accommodation, meal, travel costs of expert.

In accordance with the legislation of the Kyrgyz Republic, all taxes under this agreement are considered included in the amount of the contract, and the Contractor is responsible for paying taxes arising from this contract.

1. ABOUT THE ORGANIZATION

Fair and Sustainable Development Solutions (FSDS) PF is a non-profit organization founded in 2014 in Kyrgyzstan that uses a regional approach in its activities and implements its programs / projects in Kyrgyzstan, Tajikistan and Uzbekistan. The mission of the PF FSDS is to improve the living standards of vulnerable groups of the population in Kyrgyzstan,

ОФ FSDS заключается в повышении уровня жизни уязвимых слоев населения в Кыргызстане, Таджикистане и Узбекистане через содействие их социальной интеграции и справедливого экономического развития.

2. ЦЕЛЬ ТЕХНИЧЕСКОГО ЗАДАНИЯ:

Обучение поставщиков услуг проживания (гостиницы, гостевые дома и юрточные лагеря) международным стандартам качества и сервиса в области гостеприимства и администрирования с практической адаптацией знаний в этой сфере к местным условиям индустрии гостеприимства в Кыргызстане и последующим онлайн-менторским сопровождением для закрепления пройденных материалов тренинга.

3. ОБЪЕМ РАБОТ И ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Комплекс выполненных работ должен включать следующие этапы работы:

• Подготовка к проведению тренингов:

- Изучение существующих тренинговых пособий, материалов и руководств по обучению международным стандартам качества и сервиса в области гостеприимства.
- Разработать тренинговый модуль с учетом особенностей и характеристик поставщиков услуг на кыргызском и русском языке (двухязычный тренинговый модуль), **с особым вниманием к туристическим субъектам, работающим вблизи или в горных районах страны, организующим или принимающим туристов в приключенческом туризме.**
- Структура тренингового модуля должна быть выстроена следующим образом:
 - *Методическое пособие для тренера, содержащее описание программы тренинга, цели и ожидаемые результаты, методика проведения, формы контроля качества, критерии оценки.*
 - *Чек-лист для поставщиков услуг. Тренинговая программа должна быть разработана с учетом ключевых критериев оценки, указанных в Чек-листе, и проводиться параллельно с его использованием.*
- Доработать и согласовать с Заказчиком ранее предоставленный Календарный План обучения и онлайн менторского

Tajikistan and Uzbekistan by promoting their social integration and equitable economic development.

2. OBJECTIVE OF THE TERMS OF REFERENCE:

Training of hotel service providers (hotels, guesthouses, and yurt camps) in international quality standards and service in the field of hospitality and administration, with practical adaptation of knowledge in this area to the local conditions of the hospitality industry in Kyrgyzstan, and subsequent online mentoring support to reinforce the materials covered in the training sessions.

3. SCOPE OF WORK AND EXPECTED RESULTS

The scope of performed work should include the following stages of work:

• Preparation for trainings:

- Study of existing training materials, manuals, and guides on training in international quality and service standards in the field of hospitality.
- Develop a training module taking into account the features and characteristics of service providers in Kyrgyz and Russian languages (bilingual training module), **with special attention to tourism entities operating near or in mountainous areas of the country, organizing or hosting tourists in adventure tourism.**
- The structure of the training module should be built as follows:
 - *Methodological manual for trainers, containing a description of the training program, goals and expected results, methods of implementation, forms of quality control, evaluation criteria.*
 - *Checklist for service providers. The training program should be developed based on the key evaluation criteria outlined in the checklist and conducted in parallel with its use.*
- Finalize and agree with the Contractor a detailed Calendar Plan for training and short-term mentoring support in accordance with the period

сопровождения согласно указанному периоду в ТЗ - срок реализации контракта.

• **Проведение тренингов в пилотных районах проекта согласно Календарному Плану:**

- Выполнение всех этапов работ и условий в методическом пособии тренеру.

- Проведение тренингов в целевых регионах проекта:

г. Ош – 2-х дневный тренинг, в каждом тренинге до 10 участников;

г. Жалал-Абад – 2-х дневный тренинг, в каждом тренинге до 10 участников;

г. Каракол - 2-х дневный тренинг, в каждом тренинге до 10 участников;

- Предоставление описательного отчета по формату Заказчика.

• **Онлайн менторская поддержка по сопровождению в подкреплении пройденных материалов согласно Календарному Плану:**

- Провести 3 онлайн сессии (участникам тренинга Ош, Жалал-Абад и Каракол).

- Тренеру необходимо проверить усвоенные знания и ответить на возникшие вопросы после тренинга.

- Предоставление описательного отчета с рекомендациями по каждому участнику (поставщику услуг).

• **Консолидация и предоставление всех разработанных в ходе выполнения ТЗ документов, включая методическое пособие, которое содержит форму описательного отчета тренера.**

4. ДРУГИЕ УСЛОВИЯ ПО РАЗДЕЛУ ОБЪЕМ РАБОТ И ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

- Дополнения или изменения в описанном выше объеме работ или отображение других аспектов, известных исполнителю, будут согласованы и утверждены в рабочем порядке в ходе исполнения данного Технического Задания.

5. КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

Заявитель должен (а) соответствовать следующим требованиям и владеть:

- Образование в сфере экономических наук и бизнес-администрирование и маркетинга.
- Практический опыт работы в гостиничном бизнесе, включая управление гостиницами, гостевыми домами, юрточными лагерями или

specified in the statement of work - the duration of the contract.

• **Conducting trainings in pilot areas of the project according to the Calendar Plan:**

- Implementation of all stages of work and conditions in the methodological manual for the trainer.

- Conducting trainings in target regions of the project:

Osh – a 2-day training, each training has up to 10 participants;

Jalal-Abad – a 2-day training, each training has up to 10 participants;

Karakol – a 2-day training, each training has up to 10 participants;

- Providing a narrative report in the format specified by the Client.

• **Online mentoring support for reinforcing the materials covered according to the Calendar Plan:**

- Conduct 3 online sessions (for training participants in Osh, Jalal-Abad, and Karakol).

- The trainer must verify the acquired knowledge and address any questions that arise after the training.

- Providing a narrative report with recommendations for each participant (service provider).

• **Consolidation and provision of all documents developed during the implementation of the technical assignment, including a methodological manual, which contains the form of a descriptive report of the trainer.**

4. OTHER CONDITIONS FOR THE SECTION SCOPE OF WORK AND EXPECTED RESULTS

- Additions or changes to the above scope of work, or mapping of other aspects known to the contractor, will be agreed and approved on a routine basis during the execution of this Terms of Reference.

5. QUALIFICATION REQUIREMENTS

The applicant must meet the following requirements and possess the following qualifications:

- Education in economics, business administration, and marketing.
- Practical experience in the hospitality industry, including hotel management, guesthouses, yurt

другими видами размещения.

- Знание международных стандартов качества и сервиса в индустрии гостеприимства.
- Опыт проведения тренингов и обучения в сфере гостеприимства, желательно с учетом международных стандартов.
- Глубокое понимание особенностей и специфики индустрии гостеприимства в Кыргызстане, включая культурные, экономические и социальные аспекты, влияющие на предоставление услуг.
- Способность адаптировать международные стандарты качества и сервиса к местным условиям и потребностям.
- Опыт проведения онлайн-сессий и менторской поддержки, способность использовать различные онлайн-платформы для обучения и взаимодействия с участниками.
- Умение анализировать потребности участников тренинга и адаптировать программу под их запросы.
- Отличные коммуникативные и письменные знания русского и кыргызского языков, является обязательным.

6. ПРОЦЕСС И СРОКИ ПОДАЧИ ЗАЯВОК

Заявки принимаются от частных лиц и юридических организаций. Заинтересованные лица/организации должны предоставить свою заявку через электронную почту, указав в теме письма «Тренер_гостеприимство». Письмо должно быть отправлено на адрес: office@fsds.kg

Крайний срок подачи заявок: 4 апреля 2025 г.

Заявка должна содержать:

- Сопроводительное письмо, с указанием перечня аналогичных работ в ТЗ, за последние 2 года.
- Заполненный Календарный план, указав количество дней и стоимость работ в сомах.
- Резюме, ясно показывающее наличие у заявителя требуемого опыта/экспертизы.
- Письмо-уведомление о применении электронной счет фактуры (ЭСФ).

camps, or other types of accommodation.

- Knowledge of international quality and service standards in the hospitality industry.
- Experience in conducting training and education in the hospitality field, preferably with consideration of international standards.
- In-depth understanding of the features and specifics of the hospitality industry in Kyrgyzstan, including cultural, economic, and social aspects that affect service delivery.
- Ability to adapt international quality and service standards to local conditions and needs.
- Experience in conducting online sessions and providing mentoring support, with the ability to use various online platforms for training and interaction with participants.
- Ability to analyze training participants' needs and adapt the program to meet their requests.
- Excellent communication and written proficiency in Russian and Kyrgyz languages is mandatory.

6. APPLICATION PROCESS AND DEADLINES

Applications are accepted from individuals and legal entities. Interested parties/organizations must submit their applications via email, specifying "Trainer_Hospitality" in the subject line. The email should be sent to: office@fsds.kg.

Deadline for applications: 4 April 2025

The application must contain:

- Cover letter indicating the list of similar work in the Terms of Reference (ToR) over the last 2 years.
- Completed Calendar Plan, specifying the number of days and the cost of work in soms.
- Resume clearly demonstrating the applicant's required experience/expertise.
- Notification letter regarding the use of electronic invoice (EI).