

*Центр «Мой Бизнес» приглашает к сотрудничеству исполнителей для оказания комплексной услуги по организации и проведению семинара «Стандарты сервиса в индустрии туризма и гостеприимства»*

Просим Вас предоставить коммерческое предложение (согласно Приложению №1 к Техническому заданию) с указанием стоимости услуг.

Коммерческое предложение просим направить на адрес электронной почты: [cpprm@mbrm.ru](mailto:cpprm@mbrm.ru)

Вопросы по телефону 8(8342) 24-77-77

Срок предоставления коммерческого предложения до «23» октября 2023 года включительно

**Техническое задание  
на оказание комплексной услуг по организации и проведению семинара  
" Стандарты сервиса в индустрии туризма и гостеприимства "**

**Содержание комплексной услуги:**

1. Расчет рейтинга бизнеса
2. Участие в семинаре

**Предмет договора:** оказание комплексной услуг по организации и проведению семинара «Стандарты сервиса в индустрии туризма и гостеприимства»

**Количество получателей услуг:** не менее 20 (двадцати) субъектов предпринимательства соответствующих критериям отнесения к сектору субъектов малого и среднего предпринимательства (далее - субъект МСП) в соответствии со статьей 4 Федерального закона «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» от 24 июля 2007 г. № 209-ФЗ, зарегистрированные и осуществляющие свою деятельность на территории Республики Мордовия, состоящие в едином реестре субъектов малого и среднего предпринимательства Федеральной налоговой службы Российской Федерации.

**Цель оказания услуги:**

- обучение стандартам сервиса в сфере общественного питания. Школа официантов;
- обучение шеф-поваров и су-шефов;
- обучение стандартам сервиса в сфере гостиничного бизнеса. «Основы сервиса и гостеприимства»;
- обучение сотрудников хозяйственной части отелей «Мастерская чистоты».

**Целевая аудитория:** субъекты предпринимательства, соответствующие критериям отнесения к сектору субъектов малого и среднего предпринимательства (далее - субъект МСП) в соответствии со статьей 4 Федерального закона «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» от 24 июля 2007 г. № 209-ФЗ, зарегистрированные и осуществляющие свою деятельность на территории Республики Мордовия, состоящие в едином реестре субъектов малого и среднего предпринимательства Федеральной налоговой службы Российской Федерации.

**Срок оказания услуг:** с момента заключения договора по «17» ноября 2023г.

**Стоимость услуги** не может превышать 300 000 (триста тысяч) рублей.

**Место оказания услуг:** Республика Мордовия.

**Формат:** офлайн

**Продолжительность программы:** Программа рассчитана на 2 дня. («16» ноября 2023г. и «17» ноября 2023г.)

**Первый день «16» ноября 2023г.:**

**Секция №1** обучение стандартам сервиса в сфере общественного питания «Школа официантов» не более 10 (десяти) академических часов\*.

**Секция №2** обучение шеф-поваров и су-шефов «Да, шеф!» не более 5 (пяти) академических часов\*.

**Второй день «17» ноября 2023г.:**

**Секция №1** обучения для сотрудников отелей «Основы сервиса и гостеприимства» не более 5 (пяти) академических часов\*.

**Секция № 2** обучения для сотрудников хозяйственной части отелей «Мастерская чистоты» не более 6 (шести) академических часов\*.

*\*Академический час- 45 минут.*

Дата проведения мероприятий может быть скорректирована по поручению Заказчика.

**1. Требования к составу и порядку оказания услуги**

**1.1. Исполнитель обязуется:**

- самостоятельно организовать набор и привлечь к участию не менее 20 (двадцати) субъектов предпринимательства соответствующих критериям отнесения к сектору субъектов малого и среднего предпринимательства (далее - субъект МСП) в соответствии со статьей 4 Федерального закона «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» от 24 июля 2007 г. № 209-ФЗ, зарегистрированных и осуществляющих свою деятельность на территории Республики Мордовия, состоящих в едином реестре субъектов малого и среднего предпринимательства Федеральной налоговой службы Российской Федерации;

- организовать и провести семинар "Стандарты сервиса в индустрии туризма и гостеприимства» далее – (мероприятие) с привлечением квалифицированных спикеров;

- обеспечить фотосъемку (в том числе непрофессиональную) в течение проведения мероприятия и предоставить Заказчику не менее 5 (пяти) фотографий с каждой секции.

1.2. Место проведения мероприятия предоставляется Исполнителем и согласуется с Заказчиком. Помещение должно соответствовать санитарно-гигиеническим, противопожарным и иным нормам, установленным для мест массового общественного пользования и находиться в центральной части г. Саранск.

Стоимость аренды помещения оплачивается за счет собственных средств Исполнителя.

1.3. Мероприятие проводится «16» и «17» ноября 2023 г. Программа может изменяться только по поручению Заказчика.

Программа мероприятия утверждается в день подписания настоящего договора, и включает в себя следующие направления:

- обучение стандартам сервиса в сфере общественного питания «Школа официантов» (не более 10 (десяти) академических часов\*);
- обучение шеф-поваров и су-шефов (не более 5 (пяти) академических часов \*);
- обучение стандартам сервиса в сфере гостиничного бизнеса «Основы сервиса и гостеприимства» (не более 5 (пяти) академических часов \*);
- обучение сотрудников хозяйственной части отелей. Мастерская чистоты (не более 6 (шести) академических часов\*).

*\*Академический час- 45 минут.*

## **2. Требования к списку участников и порядок оказания услуг**

2.1. Исполнитель обеспечивает регистрацию и контроль посещения участниками семинара. Текущий контроль посещаемости семинара заносится в регистрационную форму участников мероприятия (Приложение к Техническому заданию). При этом Исполнитель обязан обеспечить соблюдение требований законодательства Российской Федерации о защите персональных данных.

Если после формирования окончательного списка участников, лицо, включенное в список, не может присутствовать по обстоятельствам, не зависящим от Исполнителя (болезнь и т.п.), Исполнитель производит замену указанного лица на другое.

Исполнитель самостоятельно несет ответственность за присутствие на мероприятиях требуемого количества слушателей, указанных в п. 1.1 настоящего Технического задания.

2.2. Субъекты МСП могут обращаться за оказанием услуги как к Заказчику, так и непосредственно к Исполнителю.

При обращении к Заказчику заполняется заявление о предоставлении услуги и в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента поступления заявления, направляет Уведомление о предоставлении/отказе в предоставлении услуги (с указанием причин, по которым услуга не может быть предоставлена), а также сведения об Исполнителе, осуществляющего предоставление услуги.

При обращении к Исполнителю заполняется заявление о предоставлении услуги. Сканированное заявление направляется Заказчику на согласованный адрес электронной почты. Оригинал заявления о предоставлении услуги Исполнитель передает Заказчику. Оригинал заявления направляется Заказчику до начала оказания услуг. В случае заполнения заявления о предоставлении услуги в электронной форме либо иной интерактивной форме, размещенных на официальном сайте <https://mbrm.ru/>, предоставление оригинала заявления не требуется.

Услуга оказывается в соответствии с Регламентами оказания услуг Центра «Мой бизнес» и Центра поддержки предпринимательства.

**2.3. Услуга может быть оказана при условии регистрации получателей услуг на Цифровой платформе МСП** и получения получателем услуг и/или Исполнителем Уведомления о предоставлении услуги от Заказчика.

В отношении получателя услуги Заказчиком проводится предварительная оценка (скоринг/прескоринг) количественных и качественных показателей деятельности субъекта МСП на основании данных открытых источников.

2.4. Для оказания услуги допускается привлечение Исполнителем сторонних организаций, имеющих опыт оказания таких услуг, при этом все дополнительные затраты несет Исполнитель, а все результаты в полном объеме передаются Заказчику.

2.5. Предусмотрена возможность корректировки пунктов Технического задания только по соглашению сторон.

2.6. Исполнитель не должен состоять в одной группе лиц с обучающимся, определенных в соответствии с Федеральным законом от 26.07.2006 г. № 135-ФЗ «О защите конкуренции».

## **3. Требования к спикерам**

3.1. Исполнитель согласовывает с Заказчиком кандидатуры в состав спикеров, для проведения семинара.

3.2. Список кандидатов в состав спикеров предоставляется с приложением резюме с обязательным содержанием информации опыта проведения семинаров, тренингов (резюме или медиацит).

## **4. Информационное сопровождение мероприятия**

4.1. Исполнитель организует проведение информационной кампании данного мероприятия в Республике Мордовия.

План и сроки проведения информационной кампании:

- размещение пресс-релиза в популярных пабликах Республики Мордовия в социальной сети ВКонтакте до начала мероприятия (количество подписчиков популярного паблика не менее 1000);

- размещение пост-релиза в популярных пабликах Республики Мордовия в социальной сети ВКонтакте после окончания мероприятия (количество подписчиков популярного паблика не менее 1000). Пост-релиз должен быть направлен на освещение итогов прошедшего мероприятия.

Оплата информационной компании производится за счет собственных средств Исполнителя.

4.2. Любые публикации об оказании услуг, размещаемые в сети Интернет, должны содержать логотипы Министерства экономики, торговли и предпринимательства Республики Мордовия, Центра «Мой бизнес», Микрокредитной компании Фонд поддержки предпринимательства Республики Мордовия, Логотип национального проекта «Малое и среднее предпринимательство и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы».

4.3. Исполнитель предоставляет скриншоты сайтов/страниц в социальных сетях (при наличии) и ссылки с размещенными публикациями пресс и пост-релизов.

4.4. Демонстрационный экран должен содержать заставки с наименованием мероприятия. На заставке должны быть размещены логотипы Министерства экономики, торговли и предпринимательства Республики Мордовия, Центра «Мой бизнес», Микрокредитной компании «Фонд поддержки предпринимательства Республики Мордовия», Логотип национального проекта «Малое и среднее предпринимательство и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы».

Материалы всех публикаций согласовываются с Заказчиком.

## **5. Контрольные показатели**

5.1. Исполнитель обязуется выполнить в период проведения семинара нижеперечисленные показатели:

### **Количество участников:**

-обеспечить участие в семинаре не менее 20 (двадцати) субъектов МСП, соответствующих требованиям п.1.1 настоящего Технического задания.

## **6. Контроль качества услуг**

6.1. Для проверки качества предоставляемых Исполнителем услуг Заказчик вправе:  
- привлечь независимых экспертов, имеющих ученую степень доктора или кандидата экономических или юридических наук, опыт экспертной и (или) аналитической деятельности в рамках реализации программ и проектов поддержки предпринимательства или действующих предпринимателей (при наличии выделенного финансирования на данные цели);

6.2. Исполнитель не должен препятствовать контролю со стороны представителей Заказчика за ходом проведения обучающей программы.

## **7. Требования к отчету и составу отчетной документации**

7.1. В течение 10 (десяти) рабочих дней с момента завершения оказания услуг Исполнитель представляет Заказчику Акт сдачи-приемки оказанных услуг в 2 (двух) экземплярах согласно Приложению к Договору, а также следующие документы:

1) аналитическую справку в электронном виде и на бумажном носителе в свободной форме, подписанную Исполнителем;

2) соглашение/договор с третьими лицами (в случае привлечения третьих лиц (контрагентов) к исполнению Договора);

3) форма регистрации участников офлайн согласно Приложению к Техническому заданию;

4) фотоматериалы (в том числе непрофессиональная съемка) не менее 5 (пяти) фотографий с каждой секции. Фотоматериалы предоставляются на электронном носителе (usb – флеш - накопителе);

5) оригинал согласия на обработку персональных данных спикеров, а также иных лиц в случае представления о них персональных данных (Приложение № \_\_\_\_ к Договору);

6) реестр получателей услуги в электронном виде (в формате Excel) и на бумажном носителе, подписанный Исполнителем, по форме согласно Приложению № \_\_\_\_ к Договору;

7) список кандидатов в состав спикеров, подписанный исполнителем, с приложением резюме или медиакит и обязательным содержанием информации опыта проведения семинаров, тренингов;

8) оригинал обязательства о непредоставлении услуг Получателям услуг, входящим в одну группу лиц согласно ФЗ «О защите конкуренции» № 135-ФЗ от 26.07.2006 г. Согласно Приложению № \_\_\_\_ к Договору;

9) оригинал заявления на получение услуги, заполненное субъектом МСП (Приложение № \_\_\_\_ к Договору), в случае заполнения заявления о предоставлении услуги в электронной форме или иной интерактивной форме, размещенного на официальном сайте <https://mbrm.ru/>, предоставление оригинала заявления не требуется;

10) презентационные/раздаточные материалы (в электронном виде), используемые на мероприятии (в случае их наличии);

11) программа мероприятия, утвержденная заказчиком, с данными по таймингу и темам;

12) иные документы и материалы, подтверждающие качество оказания услуг.

## **8. Место приемки результатов оказания услуг.**

Отчетность предоставляется по адресу: 430005, Республика Мордовия, г. Саранск, ул. Московская, д. 14, пом. 2.