**Załącznik nr 3 do SWZ**

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

1. **CZYNNOŚCI ZWIĄZANE Z OBSŁUGĄ RECEPCJI HOTELOWEJ**

Obsługa recepcji hotelowej (co najmniej 2 osoby).

Przedmiot zamówienia będzie realizowany w zależności od potrzeb Hotelu   
i prowadzonej w danej chwili działalności. Odbywać się będzie w dni robocze oraz dni ustawowo wolne od pracy od godz. 600 do godz. 600 dnia następnego, chyba że Zleceniodawca zadecyduje inaczej.

Zmiany pracowników obsługujących recepcję hotelową muszą być przeprowadzane niezauważalnie dla Gości i nie powodując przerw w ich obsłudze. Wymagania:

* 1. Sprawna , profesjonalna i życzliwa obsługa Gości Hotelu, dbałość o pozytywny wizerunek obiektu przez:
     1. udzielanie rzetelnych i sprawdzonych informacji o dostępności, standardzie i wyposażeniu pomieszczeń hotelowych,
     2. stosowanie zwrotów grzecznościowych na powitanie i pożegnanie,
     3. obsługiwanie Gości Hotelu w pozycji stojącej, z zachowaniem zasad savoir vivre,
     4. „niewidoczność” dla Gości, zachowywanie ciszy i powagi, odnoszenie się z szacunkiem do klientów Hotelu,
     5. telefon dzwoniący w recepcji powinien zostać odebrany najpóźniej po 3 sygnale, a w razie nie odebrania jak najszybsze oddzwonienie,
     6. każdy telefon odebrany w recepcji musi rozpocząć się od powitania i identyfikacji hotelu, przy czym zawsze należy mieć pod ręką kartkę i długopis, materiały informacyjne, itp.
     7. kierowanie Gości do właściwych miejsc lub osób,
     8. informowanie klienta o orientacyjnym czasie oczekiwania na przygotowanie jednostki mieszkalnej oraz składanie propozycji przyjęcia bagażu,
     9. reagowanie na skargi i uwagi Gości (w miarę możliwości niezwłoczna ich eliminacja) lub/i informowaniu o zdarzeniu osoby odpowiedzialne,
     10. przyjmowanie zleceń, próśb Gości i ich realizowanie (m. in. budzenie na życzenie, itp.),
     11. aktywna sprzedaż usług dodatkowych oraz obsługa sauny, balii i wanny z hydromasażem, rowerów tradycyjnych i elektrycznych,
     12. udzielanie informacji w zakresie usług lokalnych oraz dodatkowych (dyżury lekarzy, aptek, itp.),
  2. Prowadzenie sprzedaży usług hotelowych dla klientów wraz z dokumentacją (dokonywanie rezerwacji oraz czynności rejestracyjnych pobytu klientów wraz ze wszystkimi zamówionymi usługami w formie wymaganej przez Zamawiającego). Prowadzenie na bieżąco ewidencji wynajętych jednostek mieszkalnych.
  3. Prowadzenie sprzedaży, rozliczania i ewidencjonowania artykułów spożywczych stoiska promocyjnego „Dobre z lasu”. Wykonawca ponosi materialną odpowiedzialność za niezgodności w asortymencie stoiska.
  4. Kwaterowanie Gości Hotelu zgodnie z ustaleniami z upoważnionym przedstawicielem zamawiającego (lub osobą przez niego upoważnioną). Zna liczbę aktualnie zakwaterowanych osób.
  5. Zarządzanie rezerwacjami w kanałach online przy zachowaniu zasad ochrony danych osobowych (RODO).
  6. Znajomość iprzestrzeganie obowiązujących Ustawą Standardów Ochrony Małoletnich
  7. Identyfikowanie małoletniego i relacji z dorosłym:
  + Legitymowanie każdego Gościa przyjeżdżającego z dzieckiem w celu ustalenia tożsamości małoletniego.
  + Weryfikowanie pokrewieństwa lub uprawnień dorosłego do sprawowania opieki nad dzieckiem (np. zgoda rodziców, dokumenty tożsamości, wpisy w dokumentach podróży).
  + Prowadzenie dokumentacji z czynności sprawdzających zgodnie z wewnętrzną polityką Standardów Ochrony Małoletnich.
  1. Wprowadzanie danych Gości do hotelowej bazy danych i do grafiku oraz bieżące aktualizowanie stanu zakwaterowania.
  2. Obsługiwanie połączeń telefonicznych, skrzynki e-mail Hotelu, portali rezerwacyjnych oraz program hotelowy.
  3. Prowadzenie sprzedaży i rejestru usług dodatkowych oferowanych przez Hotel zgodnie z zasadami sprzedaży detalicznej usług i zgodnie z obiegiem dokumentów.
  4. Pobieranie opłat (w formie gotówkowej i bezgotówkowej) za zrealizowane usługi hotelowe i rozliczanie się z nich na bieżąco z przedstawicielem Zamawiającego. Wystawianie paragonów lub faktur VAT. W celu rozliczenia się ze sprzedaży z przedstawicielem zamawiającego pracownik wypełnia zestawienie sprzedaży wszystkich dokonanych i realizowanych w  Hotelu form płatności. Ponosi materialną odpowiedzialność za nieprawidłowe rozliczenia finansowe wpływające na szkodę Zamawiającego.
  5. Przekazywanie na bieżąco osobie odpowiedzialnej za usługi sprzątania jednostek mieszkalnych i innych pomieszczeń hotelowych wszelkich istotnych informacji związanych z prawidłowych funkcjonowaniem obiektu – zgodnie z grafikiem sprzątań.
  6. Prowadzenie ewidencji uczestników szkoleń, grup zorganizowanych oraz Gości indywidualnych (przygotowywanie niezbędnej dokumentacji do prawidłowego rozliczenia szkoleń, narad i innych spotkań zgodnie z zapotrzebowaniem Zamawiającego).
  7. Organizowanie bufetu kawowego podczas szkoleń wskazanych do realizacji przez Zamawiającego poprzez przygotowanie i ustawienie m.in. napoi, wody, ciasta, ciastek, owoców, itp. w następujący sposób:
     1. z zachowaniem ustalonych gramatur,
     2. podawane w odpowiednich temperaturach,
     3. podanie higieniczne potraw,
     4. ułożenie potraw na talerzach estetycznie i odpowiednio ułożonych,
     5. umiejętne udekorowanie potraw na stołach z zachowaniem estetycznego wyglądu,
     6. przygotowanie i wydanie posiłków musi nastąpić w czasie określonym przez Zamawiającego.
  8. Utrzymywanie należytego porządku na stanowisku pracy oraz w pomieszczeniach wspólnych zlokalizowanych w pobliżu recepcji hotelowej (m. in. hall recepcyjny, ogólnodostępne toalety, sale szkoleniowo – konferencyjne, itp.).
  9. Utrzymywanie należytego porządku przed wejściami do Hotelu (m.in. opróżnianie popielnic, zamiatanie śmieci, odśnieżanie wejścia do budynku, itp.)
  10. Dbałość o schludny wizerunek recepcji i stoiska promocyjnego,
  11. Pielęgnowanie (a w szczególności podlewanie) roślin doniczkowych znajdujących się w Hotelu (recepcja, hol, klatki schodowe, taras widokowy), przy wejściach do Hotelu oraz na terenie otaczającym Hotel. **Wykonawca** **odpowiada materialnie** za powierzone w opiekę rośliny doniczkowe.
  12. Obsługiwanie automatycznych bram wjazdowych na teren Hotelu oraz parkingu.
  13. Obsługiwanie: ksero, skanera, terminala kart płatniczych, komputera oraz wszystkich inne oddanych do dyspozycji przez Zleceniodawcę urządzeń biurowych.
  14. Prowadzenie ewidencji usterek i napraw – na bieżąco informowanie o nich Kierownika Hotelu lub innej osoby wskazanej przez Zleceniodawcę.
  15. Prowadzenie ewidencji rzeczy pozostawionych przez Gości zgodnie z zasadami obowiązującymi w hotelu.
  16. Przed realizacją wynajmu sal konferencyjno – szkoleniowych: właściwe aranżowanie ustawień stołów, krzeseł i innych istotnych mebli lub urządzeń według oczekiwań Zamawiającego.
  17. Po zrealizowanych usługach wynajmu sal, kontrolowanie ogólnodostępnych toalet oraz wszelkich innych pomieszczeń związanych ze zrealizowaną usługą, zabezpieczanie i wyłączanie używanych w danym dniu sprzętów (projektorów multimedialnych, komputerów, prezenterów, urządzeń klimatyzacyjnych lub/i grzewczych ogrzewanie oraz oświetleniowych).
  18. Dbałość o czystość i dostępność ekspresów do kawy i wszelkich innych urządzeń udostępnionych przez Zamawiającego.
  19. Nadzoruje Obserwuje teren za pomocą monitoringu zewnętrznego.
  20. Alarmowanie właściwych służb (pogotowie, policję, itp.) oraz Kierownika Hotelu w przypadku zaistnienia stanu zagrożenia zdrowia, życia czy mienia.
  21. Informowanie Kierownika Hotelu lub/i starszego referenta ds. hotelowych o wszelkich uwagach, skargach i opiniach Gości dotyczących usług oferowanych przez obiekt.
  22. Ponosi materialną odpowiedzialność za powierzony sprzęt, narzędzia, materiały i oszczędnie nimi gospodaruje.
  23. Przestrzega przepisy z zakresu bhp i p.poż przyjęte na terenie Hotelu. Obsługuje centralę p.poż. w recepcji. Zna zasady wyłączania alarmu I stopnia.
  24. Wykonawca sam zaopatrzy się w odpowiedni ubiór zgodny z wykazem stawianych warunków dla osób wykonujących przedmiot zamówienia.
  25. Wszystkie czynności zawarte w opisie przedmiotu zamówienia wykonuje przy użyciu środków, urządzeń i narzędzi Zamawiającego.
  26. Wykonuje inne czynności związane z obsługą recepcji hotelowej zlecone przez Zamawiającego.

**Wymogi stanowiskowe:**

1. Recepcja Hotelu obsługiwana jest przez pracowników odpowiednio ubranych przez całą dobę.
2. Pracownik recepcji hotelowej w każdej sytuacji zachowuje takt i spokój, nigdy nie podnosi głosu.
3. Niedopuszczalne jest prowadzenie prywatnych rozmów między pracownikami w obecności Gości jest, a już wykluczone jest głośne porozumiewanie się pracowników recepcji z innymi służbami, picie czy jedzenie, rozmowy przez prywatny telefon lub palenie papierosów na stanowisku pracy. W razie potrzeby opuszczenia recepcji należy o tym fakcie poinformować upoważnionego przedstawiciela Zamawiającego.
4. Obowiązkowa jest znajomość topografii hotelu i oferowanych wszystkich usług dodatkowych~~,~~ rodzajów i standardów pokoi oraz ich dostępności.
5. Obowiązkowa jest znajomość cennika usług oferowanych przez Hotel.
6. Obowiązkowa jest znajomość obsługi urządzeń biurowych i programów hotelowych oraz pakietu MS Office.
7. Obowiązkowa jest wysoka kultura osobista pracowników recepcji hotelowej.
8. W recepcji hotelu przebywają osoby do tego upoważnione.

**Wymogi kwalifikacyjne zatrudnienia pracownika:**

1. Wykształcenie minimum średnie – mile widziane w kierunku hotelarstwo lub turystyka.
2. Wymagane doświadczenie w obsłudze recepcji hotelowej minimum 1 rok.
3. Zna zasady udzielania pierwszej pomocy w nagłych wypadkach, zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Gospodarki i Pracy z 19 sierpnia 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie: Wymagane jest udokumentowane przeszkolenie z zakresu udzielania pierwszej pomocy.
4. Posiada kompetencje cyfrowe:
5. Dobra znajomość obsługi urządzeń biurowych – ksero, skaner, terminal kart płatniczych, kasa i drukarka fiskalna i dobra znajomość obsługi komputera, znajomość oprogramowania Word, Excel, programu hotelowego.
6. Znajomość języka angielskiego w stopniu komunikatywnym.
7. Dyspozycyjność, komunikatywność, wysoka kultura osobista, punktualność, dokładność oraz rzetelność.
8. Dbałość o wygląd osobisty (elegancja, estetyka, prezencja, gracja).

Osoba obsługująca recepcję hotelową:

* koszula w kolorze białym, garnitur, marynarka lub kamizelka w kolorze ciemnym, spodnie w kolorze ciemnym, krawat, czarne półbuty,
* krótkie włosy, czyste paznokcie,
* koszula w kolorze białym, spódnica (dł. poniżej kolan) lub spodnie w kolorze ciemnym, kamizelka w kolorze ciemnym lub wskazana przez Zamawiającego, ciemne- pełne buty,
* czyste paznokcie, delikatny makijaż i nie rzucająca się biżuteria, spięte włosy.

1. **CZYNNOŚCI ZWIĄZANE ZE SPRZĄTANIEM**

Osoba sprzątająca obiekt hotelowy (co najmniej 2 osoby).

Przedmiot zamówienia będzie realizowany w zależności od potrzeb Hotelu i prowadzonej w danej chwili działalności. Odbywać się będzie w dni robocze oraz dni ustawowo wolne od pracy pomiędzy godzinami 600 a godz. 600 dnia następnego, chyba że Zleceniodawca zadecyduje inaczej.

Osoba sprzątająca obiekt hotelowy:

* 1. Odpowiada materialnie za:
  2. powierzone magazyny z bielizną pościelową,
  3. powierzone magazyny środkami i materiałami niezbędnymi do utrzymania czystości
  4. wyposażenie pomieszczeń mieszkalnych oraz ogólnodostępnych i wspólnych w obiekcie hotelowym.
  5. Sprząta pomieszczenia zgodnie z ustalonymi standardami sprzątania, obejmujące następujące czynności, które dzielą się na zadania wykorzystywane codziennie oraz prace realizowane okresowo 2 razy w roku:
  6. Zadania codzienne:
     1. odkurzanie podłóg i wszelkich wykładzin podłogowych, dywanów, mycie posadzek itp.
     2. zdejmowanie i zakładanie bielizny pościelowej, przygotowanie i prowadzenie ewidencji bielizny skierowanej do pralni i podczas jej zwrotu,
     3. układanie wg. asortymentu czystej bielizny w magazynach,
     4. sprzątanie pomieszczeń sanitarnych tj. mycie umywalek, dezynfekcja muszli klozetowy, czyszczenie armatury sanitarnej,
     5. w miarę potrzeb uzupełnienie papieru toaletowego, wszelkiego rodzaju ręczników, szklanek, hotelowych materiałów informacyjno – piśmienniczych, środków higieny osobistej oraz wody mineralnej przeznaczonych dla Gości,
     6. opróżnianie wszystkich pojemników na odpady zgodnie z zasadami ich segregacji~~,~~ a także mycie koszy,
     7. mycie: luster, ścian glazurowych, parapetów, odkurzanie mebli,
     8. czyszczenie szyb w drzwiach wejściowych i innych powierzchni szklanych wewnątrz budynku, (mycie okien wraz z ramami),
     9. czyszczenie stołów i biurek,
     10. czyszczenie oraz dezynfekcja łóżek, szaf i szafek, kontaktów i gniazd elektrycznych, odbiorników TV, tunerów DVB-T2 (wraz z pilotami do nich), klamek, drzwi, framug,
     11. systematyczne kontrolowanie stanu baterii w pilotach TV i innych, oświetlenia w jednostkach mieszkalnych i innych pomieszczeniach,
     12. w uzasadnionych przepadkach dezynfekowanie pomieszczenia za pomocą ozonatora,
     13. wycieranie z kurzu obrazów, lamp i kaloryferów, wentylatorów, sprzątanie pomieszczeń biurowych,
     14. trzepanie, kołder, dywanów, chodników,
     15. zdejmowanie i zawieszanie firanek i zasłon, pranie wykładzin i tapicerek mebli (w przypadku widocznych zabrudzeń),
     16. dbanie o porządek i sprzątanie pomieszczeń magazynowych oraz pomieszczeń socjalnych pracowników,
     17. w terminach podanych przez Zlecającego pomoc pracownikowi recepcji przy organizacji bufetów kawowych,
     18. racjonalnie i oszczędnie korzystanie ze środków chemicznych przeznaczonych do utrzymania czystości,
     19. dbanie o wysoką jakość i schludny wygląd pokoi w obiekcie i pomieszczeń wspólnych.
     20. po zakończeniu pracy każdorazowo zamykanie pomieszczenia socjalnych i magazynowych na klucz.
  7. Zadania okresowe – co najmniej 2 razy w roku:
     1. pranie wykładzin podłogowych, dywanów, itp.
     2. gruntowne mycie okien od zewnętrz i parapetów,
     3. pranie narzut, firan i zasłon~~,~~
     4. mycie ścian,
     5. mycie lamp,
  8. Wykonywanie innych czynności związanych z utrzymaniem czystości pomieszczeń i otoczenia Hotelu oraz podlewanie doniczkowych roślin ozdobnych wewnątrz obiektu.
  9. Poszanowanie i nadzór mienia Hotelu.
  10. Wszystkie czynności zawarte w opisie przedmiotu zamówienia wykonywane będą przy użyciu środków Zamawiającego.
  11. Racjonalne i efektywne korzystanie z przydzielonego sprzętu, środków dezynfekujących, myjących i piorących.
  12. Przestrzeganie przepisów z zakresu bhp i p.poż i higieniczno – sanitarnych.
  13. Wykonywanie zaleceń upoważnionego pracownika Zamawiającego.
  14. Wykonawca zaopatrzy zatrudnione osoby w odpowiedni ubiór zgodny z wymaganiami stawianymi dla pracowników przez Zamawiającego~~.~~

**Wymogi kwalifikacyjne zatrudnienia pracownika:**

1. Wykształcenie zawodowe.
2. Wymagane doświadczenie minimum 1 rok.
3. Kultura osobista, dyspozycyjność, dokładność oraz rzetelność.
4. Umiejętność szybkiego i dokładnego sprzątania pokoi i innych pomieszczeń hotelowych.
5. Umiejętność obsługi sprzętów czyszcząco-piorących.
6. **CZYNNOŚCI ZWIĄZANE Z NAPRAWAMI WYPOSAŻENIA POMIESZCZEŃ W HOTELU ORAZ PIELĘGNACJA TERENU**

Osoba wykonująca czynności gospodarcze (co najmniej 1 osoba).

Przedmiot zamówienia będzie realizowany w zależności od potrzeb hotelu   
i prowadzonej w danej chwili działalności. Odbywać się będzie w dni robocze oraz dni ustawowo wolne od pracy w godzinach pomiędzy godz. 600 a godz. 600 dnia następnego.

Osoba wykonująca czynności gospodarcze:

* 1. Odpowiada materialnie za narzędzia, urządzenia i maszyny przekazane do wykonania przedmiotu zamówienia należące do Zamawiającego.

Prace gospodarcze obejmują następujące czynności:

* 1. codzienna kontrola zabezpieczenia Hotelu przed pożarem, kradzieżą, itp.
  2. codzienne zapoznawania się z zeszytem usterek oraz zaznaczania wykonanej naprawy w tym zeszycie z datą i nazwiskiem osoby dokonującego naprawy,
  3. bieżąca naprawa sieci elektrycznej, hydraulicznej, wodociągowej, sieci kanalizacyjnej,
  4. drobna naprawa urządzeń, mebli, stołów, krzeseł i wszelkiego wyposażenia Hotelu, nadzór nad instalacją grzewczą, kontrola wywozu odpadów. Dbanie o porządek w miejscach składowania i segregacji odpadów oraz w ich otoczeniu,
  5. utrzymanie czystości i porządku w miejscu przechowywania urządzeń i narzędzi,
  6. utrzymanie w czystości terenu Hotelu,
  7. przygotowywanie i obsługa ognisk,
  8. usuwanie śniegu z paneli fotowoltaicznych, zamiatanie, podlewanie, mechaniczne odśnieżanie, posypywanie piaskiem (w zależności od potrzeb) chodników i terenów utwardzonych przy Hotelu,
  9. oczyszczanie ciągów komunikacyjnych z zalegających liści i nieczystości, czyszczenie ciągów pieszych z nalotów mchu, chwastów, itp.
  10. koszenie trawy na terenach zielonych,
  11. przygotowywanie sal i pomieszczeń podczas organizowanych szkoleń i imprez zgodnie z poleceniem zamawiającego.
  12. przygotowywanie jednostek mieszkalnych do przyjęcia grup zorganizowanych (m.in. dostawienie dodatkowych łóżek).
  13. zgłaszanie wszystkie nieprawidłowości kierownikowi Hotelu lub osobie przez niego wskazanej.

Ponadto osobę wykonująca prace gospodarcze obowiązuje:

* + 1. Poszanowanie i nadzór mienia Hotelu.
  1. Wszystkie czynności zawarte w opisie przedmiotu zamówienia wykonywane będą przy użyciu środków, urządzeń i narzędzi Zamawiającego.
  2. Przestrzeganie przepisów z zakresu bhp i p.poż.
  3. Odpowiedzialność materialna za powierzony sprzęt, narzędzia, materiały.
  4. Wykonywanie polecenia upoważnionego pracownika Zamawiającego.
  5. Wykonawca zaopatrzy zatrudnione osoby w odpowiedni ubiór zgodny z wymaganiami stawianymi na stanowisku pracy.

Wymogi kwalifikacyjne zatrudnienia pracownika:

1. Wykształcenie zawodowe budowlane lub zawodowe mechaniczne.
2. Doświadczenie osoby wykonującej prace gospodarcze minimum 1 rok.
3. Wymagane uprawnienia elektryczne SEP do 1 kV - elektryczne.
4. Wymagane zaświadczenie lekarskie o braku przeciwwskazań do pracy na wysokości do 3 metrów.
5. Kultura osobista, dyspozycyjność, dokładność oraz rzetelność.
6. Umiejętność szybkiej reakcji oraz praca pod presją czasu.
7. Dbanie o wygląd osobisty (estetyka, prezencja) – czysty i schludny strój przystosowany do pracy w terenie oraz w pomieszczeniach (np. podczas drobnych napraw przy Gościu).

Odzież wierzchnia dla osoby wykonującej prace gospodarcze wewnątrz budynku hotelowego powinna obejmować:

T-shirt polo, spodnie w kolorze ciemnym, czarne półbuty (bezpieczne i schludne obuwie dobrane odpowiednio do wykonywanych czynności).

Odzież wierzchnia dla osoby wykonującej prace gospodarcze na terenach zewnętrznych budynku hotelowego powinna obejmować:

Kurtkę roboczą / ocieplaną (chroniącą przed czynnikami atmosferycznymi). Dla pracujących w deszczu powinna spełniać normę EN 343 (odporność na przenikanie wody).

Spodnie robocze: Najczęściej typu ogrodniczki lub do pasa, wykonane z materiałów odpornych na przetarcia.

Obuwie ochronne zgodne z obowiązującymi normami.

**IV) CZYNNOŚCI ZWIĄZANE Z USŁUGĄ PRANIA BIELIZNY HOTELOWEJ W PRALNI CHEMICZNEJ.**

Zamawiający zastrzega, że usługa pralnicza nie może być wykonywana w tunelach pralniczych.