

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

I) CZYNNOŚCI ZWIĄZANE Z OBSŁUGĄ RECEPCJI

Stanowisko recepcjonista (co najmniej 2 osoby, które będą wykonywały pracę na stanowisku recepcjonisty).

- 1) 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.
- 2) Zmiany na stanowisku pracy w recepcji muszą być przeprowadzane niezauważalnie dla Gości i nie powodując przerw w ich obsłudze.
- 3) Sprawnie, profesjonalnie i życzliwie obsługuje Gości Hotelu, dba o pozytywny wizerunek obiektu przez:
 - a) udzielanie rzetelnych i sprawdzonych informacji o dostępności, standardzie i wyposażeniu pokoi,
 - b) stosowanie zwrotów grzecznościowych na powitanie i pożegnanie,
 - c) obsługiwanie Gości Hotelu w pozycji stojącej, z zachowaniem zasad savoir vivre,
 - d) „niewidoczność” dla Gości, zachowywanie ciszy i powagi, odnoszenie się z szacunkiem do klientów Hotelu,
 - e) telefon dzwoniący w recepcji powinien zostać odebrany najpóźniej po 3 sygnale, a w razie nie odebrania jak najszybsze oddzwonienie,
 - f) 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.
 - g) kierowanie Gości do właściwych miejsc lub osób,
 - h) informowanie klienta o orientacyjnym czasie oczekiwania na przygotowanie jednostki mieszkalnej oraz proponuje przyjęcie bagażu lub/i skromny poczęstunek,
 - i) reagowanie na skargi i uwagi Gości, w miarę możliwości niezwłocznie je eliminując lub informując osoby odpowiedzialne,
 - j) przyjmowanie zleceń, prośb Gości i ich realizowanie (m. in. budzenie na życzenie, itp.),
 - k) obsługa sauny i jacuzzi,
 - l) udzielanie informacji w zakresie usług lokalnych oraz dodatkowych (dyżury lekarzy, aptek, itp.),
- 4) Prowadzi sprzedaż usług hotelowych dla klientów wraz z dokumentacją (dokonuje rezerwacji). Prowadzi na bieżąco ewidencję pokoi.
- 5) Sprzedaje artykuły spożywcze stoiska promocyjnego „Dobre z lasu”, właściwie je rozlicza i ewidencjonuje. Ponosi materialną odpowiedzialność za niezgodności w asortymencie stoiska.
- 6) Kwateruje Gości Hotelu zgodnie z ustaleniami z upoważnionym przedstawicielem zamawiającego (lub osobą przez niego upoważnioną). Zna liczbę aktualnie zakwaterowanych osób.
- 7) Wprowadza dane Gości do hotelowej bazy danych.
- 8) Obsługuje połączenia telefoniczne, skrzynkę e-mail Hotelu, portale rezerwacyjne oraz program hotelowy.

- 9) Prowadzi sprzedaż i rejestr usług dodatkowych oferowanych przez Hotel zgodnie z zasadami sprzedaży detalicznej usług i zgodnie z obiegiem dokumentów.
- 10) Pobiera opłaty (w formie gotówkowej i bezgotówkowej) za zrealizowane usługi hotelowe i rozlicza się z nich na bieżąco z przedstawicielem Zamawiającego. Wystawia paragony lub faktury 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.
- 11) Przekazuje na bieżąco osobie odpowiedzialnej za usługi sprzątania wszelkie istotne informacje związane z tą czynnością i podanymi jednostkami mieszkalnymi lub innymi pomieszczeniami zgodnie z grafikiem sprzątań.
- 12) Prowadzi ewidencję uczestników szkoleń, grup zorganizowanych oraz Gości indywidualnych (przygotowuje dokumentację potrzebną do prawidłowego rozliczenia szkoleń zgodnie z zapotrzebowaniem Zamawiającego).
- 13) Przygotowuje bufet kawowy podczas szkoleń wskazanych do realizacji przez Zamawiającego poprzez ustawienie cateringu m.in. napoi, wody, ciasta, ciastek, owoców, itp. w następujący sposób:
 - a) z zachowaniem ustalonych gramatur,
 - b) podawane w odpowiednich temperaturach,
 - c) podanie higieniczne potraw,
 - d) ułożenie potrawy na talerzach musi być estetycznie i odpowiednio ułożone,
 - e) umiejętnie udekorowane z zachowaniem estetycznego wyglądu,
 - f) przygotowanie i wydanie posiłków musi nastąpić w czasie określonym przez Zamawiającego.
- 14) Utrzymuje należyty porządek na stanowisku pracy oraz w pomieszczeniach wspólnych zlokalizowanych w pobliżu recepcji (m. in. hall, toalety, itp.).
- 15) Dbą o schludny wizerunek recepcji i stoiska promocyjnego,
- 16) Pielęgnacja roślin znajdujących się w Hotelu (recepcja, hol, klatki schodowe, taras widokowy), przy wejściach do Hotelu oraz na terenie otaczającym Hotel, a w szczególności: podlewanie.
- 17) Obsługuje automatyczne bramy wjazdowe na teren Hotelu oraz na parkingu.
- 18) Obsługuje: ksero, skaner, terminal kart płatniczych, komputer oraz wszystkie inne oddane do dyspozycji przez Zleceniodawcę urządzenia biurowe.
- 19) Prowadzi ewidencję usterek i napraw – na bieżąco informuje o nich Kierownika Hotelu lub inną osobę wskazaną przez Zleceniodawcę.
- 20) Prowadzi ewidencję rzeczy pozostawionych przez Gości zgodnie z zasadami obowiązującymi w hotelu.
- 21) Przed każdym szkoleniem wykonuje poranne przygotowanie wszystkich zarezerwowanych sal konferencyjnych, wykładowo – szkoleniowych oraz innych pomieszczeń.
- 22) Po zakończonych szkoleniach sprawdzenie toalet ogólnodostępnych oraz sal wykładowo-szkoleniowych, zabezpieczenie i wyłączenie używanego w danym dniu sprzętu (projektora multimedialnego, komputera, klimatyzacji lub ogrzewania oraz oświetlenia).
- 23) Obserwuje teren za pomocą monitoringu.
- 24) Alarmuje odpowiednie służby (pogotowie, policję) oraz Kierownika Hotelu w przypadku zaistnienia stanu zagrożenia zdrowia, życia czy mienia.
- 25) Przekazuje Kierownikowi Hotelu lub/i referentowi ds. hotelowych wszelkie uwagi, skargi i opinie Gości dotyczące usług oferowanych przez obiekt.
- 26) Odpowiada za powierzony sprzęt, narzędzia, materiały i oszczędnie nimi gospodaruje.
- 27) Przestrzega przepisy z zakresu bhp i p.poż przyjęte na terenie Hotelu. Obsługuje centrale p.poż. w recepcji. Zna zasady wyłączania alarmu I stopnia.

- 28) Wykonawca sam zaopatrzy się w odpowiedni ubiór zgodny z wykazem stawianych warunków dla osób wykonujących przedmiot zamówienia.
- 29) Wszystkie czynności zawarte w opisie przedmiotu zamówienia wykonywane będą przy użyciu środków, urządzeń i narzędzi Zamawiającego.
- 30) Wykonywanie innych czynności związanych z usługą recepcji zleconych przez Zamawiającego.

Wymogi stanowiskowe:

- 1) Recepcja Hotelu obsługiwana jest przez pracowników odpowiednio ubranych przez całą dobę.
- 2) Recepcjonista w każdej sytuacji zachowuje takt i spokój, nigdy nie podnosi głosu.
- 3) Prowadzenie prywatnych rozmów między pracownikami w obecności Gości jest niedopuszczalne, 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) Znajomość hotelu i oferowanych usług, rodzajów i standardów pokoi oraz ich dostępności.
- 5) Znajomość cennika usług oferowanych przez Hotel.
- 6) Znajomość obsługi urządzeń biurowych i programów hotelowych oraz pakietu MS Office.
- 7) Wysoka kultura osobista.

Wymogi kwalifikacyjne zatrudnienia pracownika:

- 1) Wykształcenie minimum średnie – mile widziane w kierunku hotelarstwo lub turystyka.
- 2) Wymagane doświadczenie na stanowisku recepcjonisty minimum 1 rok.
- 3) Dobra znajomość obsługi urządzeń biurowych – ksero, skaner, terminal kart płatniczych, drukarka fiskalna.
- 4) Dobra znajomość obsługi komputera, znajomość oprogramowania Word, Excel, programu hotelowego.
- 5) Znajomość języka angielskiego w stopniu komunikatywnym.
- 6) Dyspozycyjność, komunikatywność, wysoka kultura osobista, punktualność, dokładność oraz rzetelność.
- 7) Dbanie o wygląd osobisty (elegancja, estetyka, prezencja, gracia).

Pan

- koszula w kolorze białym, garnitur, marynarka lub kamizelka w kolorze ciemnym, spodnie w kolorze ciemnym, krawat, czarne półbuty,
- krótkie włosy, czyste paznokcie,

Pani

- 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.

II) CZYNNOŚCI ZWIĄZANE ZE SPRZĄTANIEM

Stanowisko pokojowa (co najmniej 2 osoby, które będą wykonywały pracę na stanowisku pokojowej).

- 1) 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.

- 2) Odpowiada materialnie za powierzone magazyny z bielizną pościelową oraz wyposażenie pomieszczeń mieszkalnych oraz ogólnodostępnych i wspólnych w Hotelu.
- 3) Sprzątanie pomieszczeń zgodnie z ustalonym standardem sprzątania pomieszczeń obejmuje następujące czynności, które dzielą się na zadania wykorzystywane codziennie oraz prace realizowane okresowo 2 razy w roku:
- 4) Zadania codzienne:
 - a) odkurzanie podłóg i wszelkich wykładzin podłogowych, dywanów, mycie posadzek itp.
 - b) zmywanie posadzek,
 - c) zdejmowanie i zakładanie bielizny pościelowej, przygotowanie bielizny do odbioru przez pralnię,
 - d) sprzątanie pomieszczeń sanitarnych tj. mycie umywalek, dezynfekcja muszli klozetowej, czyszczenie armatury sanitarnej,
 - e) w miarę potrzeb uzupełnienie papieru toaletowego, wszelkiego rodzaju ręczników, jednorazowych środków higieny osobistej oraz wody mineralnej dla Gości,
 - f) opróżnianie wszystkich pojemników na odpady zgodnie z zasadami ich segregacji, a także mycie koszy,
 - g) mycie: luster, ścian glazuranych, parapetów,
 - h) odkurzanie mebli,
 - i) czyszczenie szyb w drzwiach wejściowych i innych powierzchni szklanych wewnątrz budynku,
 - j) czyszczenie stołów i biurek,
 - k) układanie czystej bielizny w magazynach,
 - l) czyszczenie oraz dezynfekcja szaf i szafek, mycie kontaktów, klamek, drzwi, framug,
 - m) wycieranie z kurzu obrazów, lamp i kaloryferów, wentylatorów, sprzątanie pomieszczeń biurowych,
 - n) trzepanie, kołder, dywanów, chodników,
 - o) mycie okien wraz z ramami,
 - p) zdejmowanie i zawieszanie firanek i zasłon, pranie wykładzin i tapicerek mebli (w przypadku widocznych zabrudzeń)
 - q) dbanie o porządek i sprzątanie pomieszczeń magazynowych oraz pomieszczeń socjalnych pracowników,
 - r) dbanie o brudną bieliznę hotelową przygotowywaną do odbioru przez pralnię,
 - s) racjonalnie i oszczędnie korzystanie ze środków chemicznych przeznaczonych do utrzymania czystości,
 - t) dbanie o wysoką jakość i schludny wygląd pokoi w ośrodku i pomieszczeń wspólnych.
 - u) po zakończeniu pracy każdorazowo zamykanie pomieszczenia socjalnych i magazynowych na klucz.
- 5) Zadania okresowe - 2 razy w roku
 - a) pranie wykładzin podłogowych, dywanów, itp.
 - b) gruntowne mycie okien od zewnątrz i parapetów,
 - c) pranie narzut, firan i zasłon,
 - d) mycie ścian,
 - e) mycie lamp,
- 6) Wykonywanie innych czynności związanych z utrzymaniem czystości pomieszczeń i otoczenia Hotelu oraz podlewanie doniczkowych roślin ozdobnych wewnątrz obiektu.
- 7) Poszanowanie i nadzór mienia Hotelu.
- 8) Wszystkie czynności zawarte w opisie przedmiotu zamówienia wykonywane będą przy użyciu środków Zamawiającego.

- 9) Racjonalne i efektywne korzystanie z przydzielonego sprzętu, środków dezynfekujących, myjących i piorących.
- 10) Wykonawca sam zaopatrzy się w odpowiedni ubiór zgodny z wymaganiami stawianymi dla pracowników przez Zamawiającego.
- 11) Przestrzeganie przepisów z zakresu bhp i p.poż i higieniczno – sanitarnych.
- 12) Wykonywanie zaleceń upoważnionego pracownika Zamawiającego.

Wymogi kwalifikacyjne zatrudnienia pracownika:

- 1) Wykształcenie zawodowe.
- 2) Wymagane doświadczenie na stanowisku pokojowej minimum 1 rok.
- 3) Kultura osobista, dyspozycyjność, dokładność oraz rzetelność.
- 4) Umiejętność szybkiego i dokładnego sprzątanía pokoi hotelowych.
- 5) Umiejętność obsługi sprzętów czyszcząco-piorących.