**Załącznik nr 3 do SWZ**

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

1. **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:
     1. udzielanie rzetelnych i sprawdzonych informacji o dostępności, standardzie i wyposażeniu pokoi,
     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 proponuje przyjęcie bagażu lub/i skromny poczęstunek,
     9. reagowanie na skargi i uwagi Gości, w miarę możliwości niezwłocznie je eliminując lub informując osoby odpowiedzialne,
     10. przyjmowanie zleceń, próśb Gości i ich realizowanie (m. in. budzenie na życzenie, itp.),
     11. obsługa sauny, balii i wanny z hydromasażem,
     12. udzielanie informacji w zakresie usług lokalnych oraz dodatkowych (dyżury lekarzy, aptek, itp.),
  4. Prowadzi sprzedaż usług hotelowych dla klientów wraz z dokumentacją (dokonuje rezerwacji oraz czynności rejestracyjnych pobytu klientów wraz ze wszystkimi zamówionymi usługami w formie wymaganej przez Zamawiającego). Prowadzi na bieżąco ewidencję pokoi.
  5. Sprzedaje artykuły spożywcze stoiska promocyjnego „Dobre z lasu”, właściwie je rozlicza i ewidencjonuje. Wykonawca 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 oraz je aktualizuje.
  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 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 potrawy na talerzach musi być estetycznie i odpowiednio ułożone,
      5. umiejętnie udekorowane z zachowaniem estetycznego wyglądu,
      6. 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 recepcyjny, ogólnodostępne toalety, sale szkoleniowo – konferencyjne, itp.).
  15. Utrzymuje należyty porządek przed wejściami do Hotelu (m.in. opróżnia popielnice, zamiata śmieci, odśnieża wejścia do budynku, itp.)
  16. Dba o schludny wizerunek recepcji i stoiska promocyjnego,
  17. Pielęgnuje (a w szczególności podlewa) rośliny doniczkowe znajdujące 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.
  18. Obsługuje automatyczne bramy wjazdowe na teren Hotelu oraz parking.
  19. Obsługuje: ksero, skaner, terminal kart płatniczych, komputer oraz wszystkie inne oddane do dyspozycji przez Zleceniodawcę urządzenia biurowe.
  20. Prowadzi ewidencję usterek i napraw – na bieżąco informuje o nich Kierownika Hotelu lub inną osobę wskazaną przez Zleceniodawcę.
  21. Prowadzi ewidencję rzeczy pozostawionych przez Gości zgodnie z zasadami obowiązującymi w hotelu.
  22. Przed każdym szkoleniem wykonuje poranne przygotowanie wszystkich zarezerwowanych sal konferencyjnych, wykładowo – szkoleniowych oraz innych pomieszczeń w pobliżu recepcji.
  23. Po zakończonych szkoleniach sprawdza toalety ogólnodostępne oraz sale wykładowo-szkoleniowe, zabezpiecza i wyłącza używany w danym dniu sprzęt (projektory multimedialne, komputery, prezentery, klimatyzację lub/i ogrzewanie oraz oświetlenie). Dba o czystość i dostępność ekspresów do kawy i wszelkich innych urządzeń udostępnionych przez Zamawiającego.
  24. Obserwuje teren za pomocą monitoringu.
  25. Alarmuje odpowiednie służby (pogotowie, policję) oraz Kierownika Hotelu w przypadku zaistnienia stanu zagrożenia zdrowia, życia czy mienia.
  26. Przekazuje Kierownikowi Hotelu lub/i referentowi ds. hotelowych wszelkie uwagi, skargi i opinie Gości dotyczące usług oferowanych przez obiekt.
  27. Odpowiada za powierzony sprzęt, narzędzia, materiały i oszczędnie nimi gospodaruje.
  28. Przestrzega przepisy z zakresu bhp i p.poż przyjęte na terenie Hotelu. Obsługuje centralę p.poż. w recepcji. Zna zasady wyłączania alarmu I stopnia.
  29. Wykonawca sam zaopatrzy się w odpowiedni ubiór zgodny z wykazem stawianych warunków dla osób wykonujących przedmiot zamówienia.
  30. Wszystkie czynności zawarte w opisie przedmiotu zamówienia wykonywane będą przy użyciu środków, urządzeń i narzędzi Zamawiającego.
  31. Wykonywanie innych czynności związanych z obsługą 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 topografii hotelu i oferowanych wszystkich usług dodatkowych~~,~~ 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.
8. W recepcji hotelu przebywają osoby do tego upoważnione (pracownicy na stanowisku recepcjonisty)

**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, kasa i drukarka fiskalna i dobra znajomość obsługi komputera, znajomość oprogramowania Word, Excel, programu hotelowego.
4. Znajomość języka angielskiego w stopniu komunikatywnym.
5. Dyspozycyjność, komunikatywność, wysoka kultura osobista, punktualność, dokładność oraz rzetelność.
6. Dbanie o wygląd osobisty (elegancja, estetyka, prezencja, gracja).

**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.

1. **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. 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:
  4. 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, jednorazowych, szklanek, hotelowych materiałów informacyjno – piśmienniczych, środków higieny osobistej oraz wody mineralnej 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, 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 ośrodku i pomieszczeń wspólnych.
     20. po zakończeniu pracy każdorazowo zamykanie pomieszczenia socjalnych i magazynowych na klucz.
  5. 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,
  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 sprzątania pokoi i innych pomieszczeń hotelowych.
5. Umiejętność obsługi sprzętów czyszcząco-piorących.
6. **CZYNNOŚCI ZWIĄZANE Z NAPRAWAMI WYPOSAŻENIA POMIESZCZEŃ W HOTELU ORAZ PIELĘGNACJA TERENU**

Stanowisko pracownika gospodarczego (co najmniej 1 osoba, która będzie wykonywała pracę na stanowisku pracownika gospodarczego).

* 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 w godzinach pomiędzy godz. 600 a godz. 600 dnia następnego.
  2. Odpowiada materialnie za narzędzia, urządzenia i maszyny przekazane do wykonania przedmiotu zamówienia należące do Zamawiającego.
  3. Prace gospodarcze obejmują następujące czynności:
     1. codzienną kontrolę zabezpieczenia Hotelu przed pożarem, kradzieżą, itp.
     2. codzienne zapoznawania się z zeszytem usterek oraz zaznaczenia wykonanej naprawy w tym zeszycie z datą i nazwiskiem dokonującego naprawy,
     3. bieżąca naprawa sieci elektrycznej, hydraulicznej, wodociągowej, sieci kanalizacyjnej, drobne naprawy urządzeń, mebli, stołów, krzeseł i wszelkiego wyposażenia Hotelu,
     4. nadzór nad instalacją grzewczą,
     5. kontrolę wywozu odpadów. Dbanie o porządek w miejscach składowania i segregacji odpadów oraz w ich otoczeniu,
     6. utrzymanie czystości i porządku w miejscu przechowywania urządzeń i narzędzi,
     7. utrzymanie w czystości terenu Hotelu,
     8. przygotowanie i obsługa ognisk,
     9. usuwanie śniegu z paneli fotowoltaicznych,
     10. zamiatanie, podlewanie, mechaniczne odśnieżanie, posypywanie piaskiem (w zależności od potrzeb) chodników i terenów utwardzonych przy Hotelu,
     11. oczyszczanie ciągów komunikacyjnych z zalegających liści i nieczystości, czyszczenie ciągów pieszych z nalotów mchu, chwastów, itp.
     12. Przygotowywanie sal i pomieszczeń podczas organizowanych szkoleń i imprez zgodnie z poleceniem zamawiającego.
     13. Przygotowywanie jednostek mieszkalnych do przyjęcia grup zorganizowanych (m.in. dostawienie dodatkowych łóżek).
  4. Poszanowanie i nadzór mienia Hotelu.
  5. Wszystkie czynności zawarte w opisie przedmiotu zamówienia wykonywane będą przy użyciu środków, urządzeń i narzędzi Zamawiającego.
  6. Przestrzeganie przepisów z zakresu bhp i p.poż.
  7. Odpowiada materialnie za powierzony sprzęt, narzędzia, materiały.
  8. Zgłasza wszystkie nieprawidłowości kierownikowi Hotelu lub osobie przez niego wskazanej.
  9. Wykonuje polecenia upoważnionego pracownika Zamawiającego.
  10. Wykonawca sam zaopatrzy się w odpowiedni ubiór zgodny z wymaganiami stawianymi na stanowisku pracy.

Wymogi kwalifikacyjne zatrudnienia pracownika:

1. Wykształcenie zawodowe budowlane lub zawodowe mechaniczne.
2. Doświadczenie na stanowisku pracownika gospodarczego (lub konserwatora) minimum 1 rok
3. Mile widziane uprawnienia elektryczne SEP do 1 kV - elektryczne.
4. Kultura osobista, dyspozycyjność, dokładność oraz rzetelność.
5. Umiejętność szybkiej reakcji oraz praca pod presją czasu.
6. Dbanie o wygląd osobisty (estetyka, prezencja) – czysty i schludny strój przystosowany do pracy w terenie oraz w pomieszczeniach (np. podczas drobnych napraw przy Gościu).

**Pan / Pani**

biały T-shirt polo, spodnie w kolorze ciemnym, czarne półbuty.