

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Usługa prowadzenia recepcji Centrum Promocji Leśnictwa w Muczmem

Przedmiotem zamówienia jest całodobowe prowadzenie recepcji Centrum Promocji Leśnictwa w Muczmem 2.

1. Wymagania stanowiskowe:
 - 1) recepcja CPL obsługiwana jest przez całą dobę.
 - 2) pracownik recepcji obsługuje gościa w pozycji stojącej. Wyjątek stanowi konieczność wystawienia faktury, obsługi komputera itp.,
 - 3) recepcjonista w każdej sytuacji zachowuje takt i spokój, nigdy nie podnosi głosu,
 - 4) prowadzenie prywatnych rozmów w obecności gościa jest niedopuszczalne, wykluczone jest głośne porozumiewanie się z innymi osobami, picie czy jedzenie, rozmowy przez prywatny telefon lub palenie na stanowisku pracy,
 - 5) niezbędna jest znajomość rozkładu pomieszczeń CPL, ich funkcji, rodzaju pokoi, cennika (oraz przestrzeganie go).
2. Osoby zatrudnione przez Wykonawcę w recepcji muszą posiadać niezbędną wiedzę oraz spełniać następujące warunki i wymagania:
 - 1) znajomość języka angielskiego lub niemieckiego w stopniu komunikatywnym,
 - 2) wykształcenie minimum średnie pełne – posiadanie wiedzy przyrodniczej, turystycznej oraz historycznej dotyczącej terenu Bieszczadów jak również zagospodarowania terenu przyległego do CPL (arboretum, pawilon wystawowy, wielofunkcyjna wiata) oraz pozostałych atrakcji znajdujących się na terenie Nadleśnictwa Stuposiany (ścieżki przyrodniczo-edukacyjne, zagroda pokazowa żubrów, plenerowe muzeum wypału węgla drzewnego itp.)
 - 3) umiejętność budowania relacji z gośćmi,
 - 4) inicjatywa i zaangażowanie w sprawę CPL,
 - 5) umiejętność pracy w zespole i łatwość nawiązywania kontaktów,
 - 6) umiejętność organizacji czasu pracy, oraz prowadzenie niezbędnej dokumentacji,
 - 7) dokładność, sumienność, systematyczność, skrupulatność, punktualność,
 - 8) miła aparycja i prezentacja oraz wysoka kultura osobista,
 - 9) dyspozycyjność,
 - 10) biegła znajomość obsługi komputera (programów biurowych – np. Word, Exel i urządzeń biurowych)
3. Osoby zatrudnione przy obsłudze recepcji muszą posiadać odpowiedni ubiór:
 - Panie - białe bluzki, spodnie lub spódnice, długość spódnicy nie krótsza jak do kolan w ciemnym kolorze, żakiety w ciemnym kolorze, brązowe lub czarne obuwie,
 - Panowie – białe koszule, krawat, spodnie lub garnitur w ciemnym kolorze, brązowe lub czarne obuwie. Zaopatrzenie w odpowiedni ubiór należy do Wykonawcy.
4. Wykonawca zapewni pracownikom recepcji niezbędne artykuły biurowe tj: tonery do drukarki, papier do drukarki, papier do drukarki fiskalnej, długopisy, notesy itp.
5. Do obowiązków wykonawcy obsługi recepcji należy:

- 1) Sprawna, profesjonalna i życzliwa obsługa gości poprzez:
 - udzielanie informacji o dostępności, standardzie i wyposażeniu pokoi hotelowych,
 - uprzejme powitanie, przyjmowanie i żegnanie gości,
 - kierowanie gości do właściwych miejsc lub osób,
 - poinformowanie o orientacyjnym czasie oczekiwania, zaproponowanie przyjęcia bagażu, w przypadku chwilowej niedostępności pokoju,
 - reagowanie na skargi klientów i w miarę możliwości niezwłoczne podjęcie działań zmierzających do rozwiązania problemu
 - przyjmowanie zleceń, próśb od gości i realizowanie ich w zakresie świadczonych usług(m. in. budzenie gości na życzenie),
 - udzielanie informacji w zakresie: usług oferowanych przez CPL, restaurację CPL oraz dodatkowych usług dotyczących: dyżurów lekarzy, aptek, komunikacji, usług przewoźników, usług rekreacyjnych, imprez kulturalnych i sportowych, a także o atrakcjach znajdujących się na terenie Nadleśnictwa Stuposiany (ścieżki przyrodniczo-edukacyjne, zagroda pokazowa żubrów, plenerowe muzeum wpału węgla drzewnego itp.)
- 2) Rejestrowanie, meldowanie, zakwaterowanie i obciążanie gości za pobyt, przyjmowanie płatności w formie gotówkowej oraz płatności kartą płatniczą, w tym: wystawianie dokumentów potwierdzających wykonanie usługi (faktur, zestawienia sprzedaży na podstawie faktur, itp.), obsługa kasy rejestrującej sprzedaż i sporządzanie raportów, obsługa terminala płatniczego, pobieranie opłaty klimatycznej.
- 3) Płynna współpraca z firmą świadczącą usługi sprzątające:
 - przekazywanie każdego dnia w godz. 7.00 – 8.00 (na piśmie – wydruk z systemu rezerwacyjnego) osobie, która nadzoruje i kontroluje prace personelu ze strony firmy sprzątającej informacji o obłożeniu CPL (tj. pokoi noclegowych i innych pomieszczeń) co najmniej na dzień bieżący i następny, niezwłoczne przekazywanie informacji o zmianie dostępności pokoi, wydawanie i przyjmowanie kluczy do pomieszczeń CPL, przekazywanie życzeń Gości związanych ze sprzątaniem, wymianą ręczników, pościeli, odbieraniem śmieci.
- 4) Pobieranie opłat oraz fakturowanie w SILP: usługi pobytowej, oraz pozostałych usług świadczonych przez CPL Muczne zgodnie z obowiązującym cennikiem.
- 5) Dokonywanie i sprawdzanie rezerwacji, ustalenie z gościem terminu pobytu w CPL oraz dokonywanie wszelkich pozostałych uzgodnień,
- 6) Zasady sporządzania dokumentów i rozliczania się z zamawiającym będą określone w umowie,
- 7) Obsługa systemu rezerwacyjnego KW Hotel i platformy booking.com (lub inny system rezerwacyjny, którym dysponuje zamawiający),
- 8) Bieżąca i systematyczna obsługa poczty e-mail oraz telefonu CPL (w momencie niemożności odebrania połączenia, wykonywanie połączeń zwrotnych).
- 9) Prowadzenie na bieżąco korespondencji e-mail i Booking.
- 10) Wydawanie i odbiór kluczy od Gości oraz natychmiastowe sprawdzanie pokoi po wykwaterowaniu gościa,
- 11) Prowadzenie ewidencji pobytu Gości zgodnej z programem komputerowym,

- 12) Prowadzenie i ewidencja kart meldunkowych.
- 13) Obsługa kompleksu rekreacyjno-wypoczynkowego (otwieranie i zamykanie pomieszczeń – sauny, przebieralnia, toalety, włączanie i wyłączanie nagrzewania saun, sprawdzanie przed każdorazowym wejściem Gości bezpieczeństwa wewnątrz kompleksu, przeprowadzanie i ewidencja pomiarów parametrów wody w części rekreacyjno-wypoczynkowej CPL (pomiarów wykonywane w odstępach czterogodzinnych lub wedle zaleceń).
- 14) Obsługa urządzeń biurowych np.: telefonu, faksu, komputera, drukarki,
- 15) Dbanie o powierzony sprzęt i mienie.
- 16) Obsługa siłowni oraz strefy gier i zabaw – otwieranie i zamykanie pomieszczenia siłowni, wydawanie, odbiór oraz prowadzenie ewidencji niezbędnego sprzętu. Sprawdzanie na bieżąco, czy udostępniony sprzęt nie uległ uszkodzeniu. W przypadku awarii urządzenia, natychmiastowe poinformowanie kierownika CPL.
- 17) Wydawanie, odbiór oraz prowadzenie ewidencji sprzętu udostępnianego Gościom: żelazek, desek do prasowania, czajników elektrycznych, suszarek do włosów. Sprawdzanie, czy udostępniony sprzęt nie uległ uszkodzeniu. W przypadku awarii urządzenia, natychmiastowe poinformowanie kierownika CPL.
- 18) Egzekwowanie właściwych zasad, zgodnych z obowiązującym regulaminem, od osób korzystających z usług CPL,
- 19) Dozór całej posesji i wszystkich pomieszczeń CPL,
- 20) Przekazywanie (po uzgodnieniu z kierownikiem CPL – jeżeli jest to niezbędne) osobie upoważnionej ze strony firmy świadczącej usługi gastronomiczne na rzecz Nadleśnictwa Stuposiany, o porze i ilości posiłków do przygotowania z co najmniej jednodniowym wyprzedzeniem, sporządzenia ostatniego dnia miesiąca ewidencji śniadań, z których korzystają Goście CPL i przekazywanie jej kierownikowi CPL.
- 21) Przygotowywanie danych odnośnie pobytu Gości, niezbędnych do sporządzania zestawień, sprawozdań itp. zgodnie z potrzebami zamawiającego.
- 22) Kontrola wnoszonych i wynoszonych przedmiotów, itp.,
- 23) Sprawdzanie i zamykanie okien, drzwi, gaszenie świateł na całej posesji (CPL, pawilon wystawowy, wielofunkcyjna wiata)
- 24) Obsługa systemu alarmowego oraz monitoringu i centrali ppoż.
- 25) Niezwłoczne powiadamianie kierownika CPL o wszystkich uwagach gości, awariach i usterkach,
- 26) Prowadzenie książki dyżurów pracowników recepcji (wpisy dotyczące przebiegu dyżuru z wyszczególnieniem wszelkich zdarzeń, uwag oraz przekazywanych poleceń kierownika CPL),
- 27) Przygotowanie sali konferencyjnej i edukacyjnej poprzez przygotowanie sprzętu (projektor, laptop, nagłośnienie), obsługę klimatyzacji i wentylacji w zależności od wymagań klienta,
- 28) Zachowanie w tajemnicy danych i informacji, zdobytych w związku z wykonywaną pracą – w czasie trwania jak również po rozwiązaniu umowy bez ograniczenia czasowego (przestrzeganie tajemnicy),
- 29) Utrzymywanie na bieżąco porządku i wyglądu estetycznego pomieszczeń i zaplecza recepcji.

- 30) Na życzenie zamawiającego zwiększenie ilości osób obsługujących recepcję, w przypadku zwiększonego ruchu turystycznego, odbywających się konferencji, szkoleń, imprez edukacyjnych itp.
 - 31) Zmiany na stanowisku pracy, związane z zakończeniem dyżuru w recepcji, są tak organizowane i przeprowadzane, aby nie były zauważalne dla Gości i nie powodowały przerw w ich obsłudze.
 - 32) Informowanie Gości o braku możliwości pozostawiania aut przy wejściu głównym do CPL Muczne.
 - 33) W przypadku wystąpienia sytuacji nadzwyczajnych zagrożenia zdrowia, życia dostosowanie się do poleceń Zamawiającego, wynikających z nadzwyczajnej sytuacji.
6. Zamawiający jako administrator danych osobowych powierza Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych na czas i w celu realizacji umowy oraz w zakresie umożliwiającym wykonawcy należyłą realizację postanowień umowy. Wykonawca może przetwarzać powierzone dane osobowe wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym do realizacji niniejszej umowy.
 7. Wszystkie czynności zawarte w opisie przedmiotu zamówienia wykonywane będą przy użyciu urządzeń i narzędzi Zamawiającego (sprzęt komputerowy wraz z drukarką, telefon, drukarka fiskalna).
 8. Obsługa sprzętu komputerowego oraz wszelkich urządzeń odbywać się będzie wyłącznie przez pracowników Wykonawcy bądź upoważnionych przedstawicieli Zamawiającego.
 9. Wykonawca wyznaczy z pośród pracowników Kierownika recepcji, którego zadaniem będzie koordynacja pracy recepcji, kontrola nad przestrzeganiem przepisów BHP i PPOŻ, oraz sporządzanie rozliczeń miesięcznych, sprawozdań itp.