Załącznik nr 1 do SWZ

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**Obsługa recepcji obiektu Karat**

Przedmiotem zamówienia jest całodobowe prowadzenie recepcji Obiektu Karat ul. Słoneczna 37 00,789 Warszawa.

Prowadzenie recepcji odbywa się jedno-osobowo.

Zamawiający może zażądać zwiększenia obsady o jeszcze jedną osobę, w celu szybszego wykonania zadań związanych z dużą ilością przebywających gości w Obiekcie. O konieczności zmiany liczby osób na stanowisku recepcji Zamawiający poinformuje Wykonawcę na adres wskazany w umowie.

1. Wymagania stanowiskowe:

1) Recepcja Obiektu obsługiwana jest przez osobę odpowiednio ubraną (czysto, schludnie) przez 12 godzinny dyżur 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu 365 dni w roku

2) pracownik recepcji obsługuje gościa zawsze stojąc. Wyjątki stanowią sytuację gdy pracownik wypisuje dokument wpłaty, fakturę, obsługuje komputer itp.,

3) recepcjonista w każdej sytuacji zachowuje takt i spokój, nigdy nie podnosi głosu,

4) prowadzenie prywatnych rozmów między pracownikami w obecności gościa jest niedopuszczalne, a już wykluczone jest głośne porozumiewanie się z innymi służbami, picie czy jedzenie, rozmowy przez prywatny telefon lub palenie na stanowisku pracy,

5) znajomość rozkładu pomieszczeń Obiektu Karat, rodzaju pokoi, cennika (oraz przestrzeganie go), lokali gastronomicznych, szkoleniowych.

6) biegła znajomość języka polskiego w mowie i piśmie,

7) znajomość języka angielskiego w mowie i piśmie w stopniu komunikatywnym (wymagane słownictwo w zakresie: obsługa recepcyjna i informacja turystyczna),

8) znajomość obsługi komputera (pakiet Office) i sprzętu biurowego.

2. 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,

 jeżeli gość musi czekać na przygotowanie pokoju poinformowanie o orientacyjnym czasie oczekiwania, zaproponowanie przyjęcia bagażu,

 reagowanie na skargi klientów i w miarę możliwości niezwłoczne ich eliminowanie,

 przyjmowanie zleceń, próśb od gości i realizowanie ich (m.in. budzenie gości na życzenie),

 udzielanie informacji w zakresie usług oferowanych przez Obiekt oraz dodatkowych usług dotyczących: dyżurów lekarzy, aptek, komunikacji, usług przewoźników, usług rekreacyjnych, imprez kulturalnych i sportowych.

2) rejestrowanie, meldowanie, zakwaterowanie i obciążanie gości za pobyt, przyjmowanie płatności w formie gotówkowej, w tym: wystawianie dokumentów KP i faktury gotówkowej, obsługa kasy fiskalnej i sporządzanie raportów,

3) bieżąca sprzedaż miejsc noclegowych, dokonywanie i sprawdzanie rezerwacji, ustalenie z gościem terminu pobytu w Obiekcie ,

4) zasady sporządzania dokumentów i rozliczania się z zamawiającym zostaną określone w odrębnej umowie,

5) wydawanie i odbiór kluczy od gości oraz sprawdzanie pokoi po wykwaterowaniu gościa,

6) prowadzenie ewidencji zgodnej z programem komputerowym Obiektu,

7) prowadzenie ”książki” rezerwacji i meldunkowej,

8) obsługa: telefonu, faksu, ksero, komputera oraz innych urządzeń biurowych,

9) egzekwowanie właściwych zasad, zgodnych z obowiązującym regulaminem osób korzystających z usług Obiektu,

10) wydawanie i przyjmowanie kluczy firmie świadczącej usługi sprzątania,

11) przekazywanie każdego dnia w godz. 7ºº - 8ºº (na piśmie) osobie, która nadzoruje i kontroluje prace personelu ze strony firmy sprzątającej informacji obłożenia Obiektu (tj. pokoi noclegowych i innych pomieszczeń) co najmniej na dzień bieżący i następny,

12) przekazywanie (po uzgodnieniu z kierownikiem Obiektu) osobie upoważnionej ze strony firmy świadczącej usługi restauracyjne na rzecz Obiektu o czasie i ilości przygotowania poszczególnych rodzajów posiłków z co najmniej jednodniowym wyprzedzeniem. Informacja winna być przekazywana w formie pisemnej osobiście lub e-mailem,

13) Kontrola wnoszonych i wynoszonych przedmiotów, elementów wyposażenia itp.

14) Sprawdzanie i zamykanie okien, drzwi, gaszenie świateł.

15) Obsługa systemu alarmowego oraz monitoringu.

16) Powiadamianie kierownika Obiektu o wszystkich uwagach gości, awariach i usterkach.

17) Prowadzenie książki dyżurów (wpisy dotyczące przebiegu dyżuru z wyszczególnieniem wszelkich zdarzeń, uwag oraz przekazywanych poleceń kierownika Obiektu).

18) Przygotowanie sal wykładowych, konferencyjnych (ustawianie stołów i krzeseł) oraz przygotowanie sprzętu (projektor, laptop, nagłośnienie) w zależności od wymagań klienta (za wyjątkiem sprzątania).

19) Zachowania w tajemnicy danych i informacji, o których powzięto wiadomość w związku z wykonywaną pracą w czasie trwania jak również po rozwiązaniu umowy, przestrzegania tajemnicy.

20) Utrzymywanie na bieżąco porządku i wyglądu estetycznego pomieszczeń i zaplecza recepcji.

1. Wzywanie w razie potrzeby odpowiednich do sytuacji służb mundurowych lub ratowniczych: Policji, Straży Pożarnej, Pogotowia Gazowego, Pogotowia Wodociągowo-Kanalizacyjnego, Pogotowia Ratunkowego itp. Po każdorazowym wezwaniu ww. służb fakt ten należy odnotować w zeszycie dyżurów. Niezwłocznie należy też powiadomić o zdarzeniu bezpośredniego przełożonego oraz Kierownika Hotelu.

3. Zamawiający jako administrator danych osobowych powierza wykonawcy przetwarzanie danych osobowych na czas i w celu realizacji umowy oraz w zakresie umożliwiającym wykonawcy należytą realizację postanowień umowy. Wykonawca może przetwarzać powierzone dane osobowe wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym do realizacji niniejszej umowy.

4. Osoby zatrudnione przy obsłudze recepcji - wymagania:

 muszą być ubrane przez całą dobę: Panie - w białe bluzki, spodnie lub spódnice, długość spódnicy nie krótsza jak do kolan w kolorze czarnym lub granatowym, żakiety w kolorze czarnym lub granatowym i czarne półbuty; Panowie – białe koszule, krawat, spodnie lub garnitur w kolorze czarnym lub granatowym, czarne półbuty. Zaopatrzenie w odpowiedni ubiór należy do obowiązków Wykonawcy.

 mieć czyste paznokcie w kolorze neutralnym, Pan krótkie włosy, Pani delikatny makijaż

 muszą dbać o wygląd osobisty (elegancja, estetyka)

 szanować i strzec mienie Obiektu.

1. Osoby wyznaczone przez Wykonawcę do pracy na recepcji nie mogą być pod wpływem środków odurzających lub psychoaktywnych. Osoby realizujące usługę muszą być zdrowe i wypoczęte. Zabronione jest realizowanie usługi przez osoby chore (np.: z podwyższoną temperaturą i z widocznymi objawami przeziębienia, grypy lub infekcji wirusowej), których choroba wpływa lub może wpływać na aktywność psychofizyczną lub zawodową.
2. Wykonawca ponosi odpowiedzialność w przypadku, kiedy jego pracownik, który stawi się do pracy lub podczas pracy będzie spożywał substancje odurzające lub psychoaktywne.
3. W przypadku nabrania podejrzeń co do stanu pracownika Wykonawcy przez pracownika Zamawiającego lub osobę postronną, Zamawiający poinformuje o tym niezwłocznie Wykonawcę i wezwie odpowiednie służby w celu potwierdzenia lub wykluczenia podejrzeń. Osoba taka zostanie odsunięta od obowiązków do czasu wyjaśnienia sytuacji. Jeżeli podejrzenia zostaną potwierdzone, to osoba taka nie będzie już mogła realizować usługi i przebywać na terenie Zamawiającego. Wykonawca w takiej sytuacji będzie zobowiązany do wyznaczenia innej osoby w miejsce odsuniętej, a Zamawiający naliczy karę umowną.
4. Zamawiający informuje, że może wystąpić z wnioskiem do Państwowej Inspekcji Pracy o przeprowadzenie kontroli u Wykonawcy w zakresie przestrzegania przepisów Kodeksu Pracy.
5. Wykonawca jeżeli zdecyduje się na realizację zamówienia z udziałem podwykonawców to musi z nimi zawrzeć umowę. Umowa o podwykonawstwo nie może zawierać postanowień kształtujących prawa i obowiązki podwykonawcy, w zakresie kar umownych oraz postanowień dotyczących warunków wypłaty wynagrodzenia, w sposób dla niego mniej korzystny niż prawa i obowiązki Wykonawcy, ukształtowane postanowieniami umowy zawartej między Zamawiającym a Wykonawcą.
6. Wykonawca jest zobowiązany do terminowego regulowania swoich zobowiązań względem podwykonawców.

Wszystkie czynności zawarte w opisie przedmiotu zamówienia wykonywane będą przy użyciu środków, urządzeń i narzędzi Zamawiającego.

Czas trwania umowy: 12 miesięcy od dnia rozpoczęcia realizacji usługi.