**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA OBSŁUGA RECEPCJI**

1.1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług obsługi recepcji w Ośrodku Edukacyjnym w Jedlni Letnisko, Siczki 1A.

1.2.:**Wymagania związane z realizacją prac w zakresie obsługi recepcji:**

2.1. Odnotowywanie osób wpuszczanych na teren LOE, meldowanie osób nocujących w hotelu w miarę potrzeb poprzez wydanie karty meldunkowej

2.2 Wydawanie kluczy do pokoi osobom wskazanym przez Kierownika ośrodka lub inną upoważnioną osobę oraz odbiór kluczy od gości i sprawdzenie pokoi po wykwaterowaniu.

2.3. Obsługa kasy fiskalnej.

2.4. Obsługa terminala.

2.5. Obsługa centrali telefonicznej.

2.7. Obsługa centrali przeciwpożarowej.

2.9. Obsługa bramy wjazdowej i bramofonu.

2.10. Obsługa monitoringu.

2.11. Zapalanie i gaszenie oświetlenia zewnętrznego – codziennie o wyznaczonych godzinach.

2.12. Profesjonalna sprawna i życzliwa obsługa gości.

2.13.Egzekwowanie właściwych zasad korzystania z budynków noclegowych oraz innych pomieszczeń.

2.14. Reagowanie na skargi gości i w miarę możliwości niezwłoczne ich eliminowanie.

2.15. Kontrola wnoszonych i wynoszonych przedmiotów , elementów wyposażenia itp.

2.16. Powiadamianie Kierownika LOE o wszystkich uwagach gości, awariach i usterkach.

2.17. Znajomość rozkładu pomieszczeń LOE, rodzaju pokoi, cennika.

2.18. Udzielanie informacji w zakresie usług oferowanych przez LOE.

2.19. Prowadzenie książki rezerwacji.

2.20. Znajomość języka angielskiego w stopniu podstawowym.

2.21. Informowanie na bieżąco osób świadczących usługi sprzątania o zakresie prac do wykonania.

2.22. Informowanie na bieżąco ( po uzgodnieniu z Kierownikiem LOE) osobie upoważnionej ze strony firmy świadczącej usługi cateringowe na rzecz Nadleśnictwa Radom o czasie i ilości przygotowania poszczególnych rodzajów posiłków.

2.23. Przygotowanie sal wykładowych ( ustawianie stołów i krzeseł) oraz przygotowanie sprzętu w zależności od wymagań klienta.

2.24. Prowadzenie książki dyżurów wpisem raportu z przebiegu dyżuru z wyszczególnieniem

Wszelkich zdarzeń, uwag oraz przekazywanych poleceń kierownika LOE.

2.25. Utrzymywanie na bieżąco porządku i wyglądu estetycznego pomieszczeń recepcji i zaplecza recepcji.

2.26. Dokonywanie systematycznych obchodów wewnątrz budynku mające na celu bieżące sprawdzenie stanu technicznego budynków oraz usuwanie nieprawidłowości: gaszenie świateł, sprawdzanie pomieszczeń zagrożonych zalaniem wody, sprawdzanie urządzeń elektrycznych itp.- co najmniej 6 razy w ciągu nocy, oraz na bieżąco przy pomocy zainstalowanych kamer monitoringu. Rzeczy pozostawione w pokoju/Sali/innym pomieszczeniu przez gości ośrodka należy odnieść do recepcji wraz z informacją gdzie zostały pozostawione i kiedy je znaleziono.

2.27. Zachowanie w tajemnicy danych i informacji, o których powzięto wiadomość w związku wykonywaną pracą w czasie trwania jak również po rozwiązaniu umowy, przestrzegana tajemnicy.

2.28. 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.

2.29. Usługa wykonana będzie na podstawie zlecenia wykonania usług obsługi recepcji zgodnie z załącznikiem nr 3 do umowy, który będzie przekazywany Wykonawcy z czterodniowym wyprzedzeniem, z tym , że w trakcie wykonywania usługi lub przed jej rozpoczęciem ilość godzin, ilość osób i zakres wykonanej usługi może ulec zmianie o czym Wykonawca będzie informowany w chwili zaistnienia takiej sytuacji.

2.30. Wykonawca przed podpisaniem Umowy przedstawi Zamawiającemu imienną listę osób, przy pomocy, których przewiduje świadczyć przedmiot zamówienia. Wykonawca powinien dysponować nie mniej niż 2 osobami nie więcej niż 3 osobami.

2.31. Osoby świadczące przedmiot zamówienia musi cechować: dokładność, sumienność, obowiązkowość, uczciwość i systematyczność, umiejętność nawiązywania kontaktu z ludźmi, takt, cierpliwość, życzliwość wyrozumiałość i dyskretność.

2.32. Osoby zatrudnione przy obsłudze recepcji muszą być ubrane Panie: biała bluzka, spodnie lub spódnica w kolorze ciemnym, żakiet w kolorze ciemnym, Panowie: jasna koszula, marynarka i spodnie w kolorze ciemnym, krawat. Zaopatrzenie w odpowiedni ubiór i utrzymanie go w czystości należy do Wykonawcy.

2.33. Wykonawca zapewnia, że wszystkie osoby wyznaczone przez niego do realizacji przedmiotu zamówienia posiadają odpowiednie do rodzaju prac orzeczenia lekarskie, kwalifikacje oraz przeszkolenia i uprawnienia wymagane przepisami prawa w szczególności przepisami BHP i p.poż.

2.34. Usługa obsługi recepcji będą wykonywane w godzinach wyznaczonych przez Zamawiającego, w dni robocze w godzinach 19.00 – 7.00, jak również w dni ustawowo wolne od pracy przez 24 godziny jeśli zajdzie taka potrzeba. Łączna ilość zapotrzebowania na w/w usługi w okresie objętym umową wynosi szacunkowo 5148 godzin. Usługi będą sukcesywne, ich wielkość będzie określona w okresowych zleceniach.

2.35. Do zadań osób o których mowa w pkt. 2.30. należy, m.in.:

– zgłoszenie ustne osobom upoważnionym Zamawiającego lub wpis do rejestru usterek wszelkich zauważonych w trakcie realizacji prac usterek i awarii natychmiast po ich zauważeniu,

- informowanie o innych pilnych do wykonania pracach.

- w przypadku zagrożenia bezpieczeństwa, bądź mienia powiadomienie o zdarzeniu Kierownika Ośrodka oraz stosowne służby.

2.36. W przypadku sytuacji awaryjnych Wykonawca dołoży wszelkich starań, aby działać z należytą starannością stosownie do charakteru sytuacji.

2.37. Osobami upoważnionymi przez Zamawiającego są:

Bernarda Zegarek – Kierownik ośrodka, koordynator umowy ze strony Zamawiającego odpowiedzialny za nadzór nad realizacją niniejszej umowy

Wiktoria Rajchel – referent ds.. administracji,

Marta Antonkiewicz – sekretarz Nadleśnictwa Radom.

Do zadań w/w osób należy, m.in.:

2.38. Do zadań osób wykonujących w/w usługi należy, m.in.:

– zgłoszenie ustne osobom upoważnionym Zamawiającego lub wpis do rejestru usterek wszelkich zauważonych w trakcie realizacji prac usterek i awarii natychmiast po ich zauważeniu,

- informowanie o innych pilnych do wykonania pracach,

- w przypadku zagrożenia bezpieczeństwa, bądź mienia powiadomienie o zdarzeniu Kierownika Ośrodka oraz stosowne służby.

2.39. W przypadku sytuacji awaryjnych Wykonawca dołoży wszelkich starań, aby działać z należytą starannością stosownie do charakteru sytuacji.

2.40. Wykonawca zobowiązuje się do zasugerowania Zamawiającemu wszelkich usprawnień, które jego zdaniem mogłyby przyczynić się do bardziej wydajnej i/lub bardziej efektywnej pracy Wykonawcy.

2.41. Rzeczy pozostawione w ośrodku przez gości należy odnieść do recepcji wraz  
z informacją gdzie zostały pozostawione i kiedy je znaleziono.

2.42. Bez zgody Zamawiającego, w trakcie wykonywania usług nie wolno przebywać innym osobom, niż osoby wskazane przez Wykonawcę w ofercie.