

Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest obsługa Centrum Szkoleniowo-Edukacyjnego Parku Narodowego Gór Stołowych w zakresie obsługi recepcji oraz nocnego dozoru w 2020 roku.

Do zadań recepcji (godziny pracy od 08:00 do 20:00) należy:

1. Wystawianie kart pobytu, rejestrowanie, meldowanie i obciążanie gości za pobyt, przyjmowanie płatności w formie gotówkowej i bezgotówkowej, wystawianie raportów kasowych dobowych i miesięcznych;
2. Wydawanie kluczy upoważnionym pracownikom Parku Narodowego Gór Stołowych w tym sprawdzanie dokonywania wpisów w książce pobrania i zwrotu kluczy;
3. Udzielanie wyczerpujących informacji, nt. podstawowych zasad udostępniania i korzystania z zasobów przyrodniczych Parku Narodowego Gór Stołowych;
4. Bieżąca sprzedaż miejsc noclegowych, dokonywanie i sprawdzanie rezerwacji, ustalanie z gościem terminu pobytu;
5. Prowadzenie bieżącej ewidencji pokoi w dedykowanym programie hotelowym: czystych i wymagających posprzątania, wolnych pokoi i przewidzianych do zwolnienia;
6. Obsługa centrali telefonicznej, a także innych urządzeń biurowych, w tym: komputera, kserokopiarki;
7. Zgłaszanie i odnotowanie usterek, braków i uszkodzeń wynikłych z użytkowania lub spowodowanych przez gości; - (obowiązek zgłoszenia zamawiającemu do dwóch dni roboczych)
8. Przyjmowanie reklamacji;
9. Przekazywanie danych dotyczących przewidywanego obłożenia wykonawcy usług porządkowych;
10. Przekazywanie Zamawiającemu wszelkich uwag gości dotyczących zakwaterowania, zapytań grupowych, uwag i skarg, itp.;
11. Obsługa poczty e-mail;
12. Utrzymywanie na bieżąco porządku i wyglądu estetycznego pomieszczeń i zaplecza recepcji;
13. Prowadzenie sprzedaży wydawnictw i materiałów promocyjnych powierzonych przez Zamawiającego; (w imieniu zamawiającego i na jego rachunek)
14. Sprawdzanie sygnału alarmu pożarowego;
15. Wystawianie kart pobytu, rejestrowanie, meldowanie oraz wydawanie kluczy gościom hotelowym Dworku Karłów;
16. Udzielanie informacji dotyczących usług gastronomicznych realizowanych przez Dworek Karłów.

Do zadań nocnego dozoru (godziny pracy od 20:00 do 08:00) należy:

1. Wydawanie kluczy upoważnionym pracownikom Parku Narodowego Gór Stołowych w tym sprawdzanie dokonywania wpisów w książce pobrania i zwrotu kluczy;
2. Wydawanie kluczy gościom Dworku Karłów i informowanie o procedurach meldunku i rozliczenia pobytu;
3. Udzielanie informacji dotyczących usług gastronomicznych realizowanych przez Dworek Karłów;
4. Udzielanie wyczerpujących informacji, nt. podstawowych zasad udostępniania i korzystania z zasobów przyrodniczych Parku Narodowego Gór Stołowych;
5. Wydawanie kluczy gościom hotelowym i informowanie o procedurach meldunku i rozliczenia pobytu;
6. Przekazywanie Zamawiającemu wszelkich uwag gości dotyczących zakwaterowania, zapytań grupowych, uwag i skarg, itp.;
7. Utrzymywanie na bieżąco porządku i wyglądu estetycznego pomieszczeń i zaplecza recepcji;
8. Sprawdzanie sygnału alarmu pożarowego.