OGŁOSZENIE O ZAPROSZENIU DO SKŁADANIA OFERT

na obsługę recepcji w budynku Państwowego Muzeum Etnograficznego w Warszawie

	Warszawa, dnia 04.12.2018 r.
Zamawiający:	**Państwowe Muzeum Etnograficzne w Warszawie**
Tytuł Projektu:	Obsługa recepcji w budynku Państwowego Muzeum Etnograficznego w Warszawie.
Przedmiot zamówienia:	1. Termin realizacji umowy – 19.12.2018 r. – 18.12.2018 r. 2. Usługa musi być świadczona od poniedziałku do niedzieli, w tym także w święta w godzinach 7.00 – 17.00, przez 365 dni w roku – 1 stanowisko pracy. 3. Informacje wstępne: 1) powierzchnia budynku – około 9400 m2; 2) godziny pracy klubokawiarni Bily Konicek mieszczącej się na parterze Muzeum: 10.00 - 22.00. (mogą ulec zmianie); 3) w Muzeum znajdują się pomieszczenia biurowe lub użytkowe wynajmowane najemcom oraz pokoje gościnne; 4) recepcja Muzeum znajduje się w holu głównym na parterze budynku przy wejściu od strony ulicy Kredytowej 1; 4. Obsługa recepcji – zakres wykonywanych obowiązków: 1) kontrola osób wchodzących do biur, pomieszczeń i do sal wystawowych; 2) ewidencjonowanie i wydawanie przepustek dla gości przychodzących do poszczególnych komórek organizacyjnych Muzeum oraz telefoniczne powiadamianie odpowiednich osób; 3) obsługa centrali telefonicznej w tym łączenie rozmów i udzielanie informacji; 4) bezpośrednia osobista obsługa gości Muzeum w zakresie ogólnej informacji (w tym o aktualnych wystawach i wydarzeniach muzealnych itp.); 5) pomoc gościom w korzystaniu z podnośnika dla osób niepełnosprawnych, w przypadku awarii podnośnika zorganizowanie pomocy w celu dostania się do budynku Państwowego Muzeum Etnograficznego w Warszawie; 6) zakaz odbierania jakichkolwiek przesyłek/paczek przynoszonych przez firmy kurierskie oraz osoby z zewnętrznego środowiska - telefoniczne przekazanie

	informacji osobie zainteresowanej bądź zastępcy owej osoby; 7) wydawanie przesyłek zostawionych na recepcji dla osób zainteresowanych; 8) wydawanie i odbieranie kluczy do pomieszczeń muzealnych – prowadzenie książki kontroli kluczy; 9) pomoc gościom hotelowym w dostaniu się do pokoi (objaśnienie drogi, wydawanie oraz odbieranie kluczy itp.); 10) przestrzeganie regulaminu dotyczącego Recepcji w Muzeum oraz instrukcji budowania relacji ze zwiedzającymi; 11) dbanie o pozytywny wizerunek instytucji; 12) dbanie o wygląd holu głównego; 13) reagowanie na skargi gości i w miarę możliwości załatwianie ich oraz zgłaszanie do odpowiednich osób; 14) utrzymywanie na bieżąco porządku i estetycznego wyglądu stanowiska pracy; 15) kontrolowanie i uzgadnianie z osobami ze strony Państwowego Muzeum Etnograficznego w Warszawie (Zespół ds. Komunikacji) rzeczy, które zostawiane są przez osoby ze środowiska zewnętrznego, na recepcji (ulotki) bądź w holu na parterze (plakaty), gdy nie ma możliwości niezwłocznego ustalania, w miarę możliwości jak najszybsze ustalenie; 16) zakaz używania sprzętu multimedialnego, nie będącego na wyposażeniu stanowiska pracy; 17) udział w doskonaleniu zawodowym w tym udział w szkoleniach organizowanych ze strony Państwowego Muzeum Etnograficznego; 18) znajomość i przestrzeganie instrukcji: o zasadach bezpieczeństwa pomieszczeń i zarządzaniu kluczami, postępowania w przypadkach szczególnych (napadu, kradzieży, podłożenia ładunku wybuchowego lub wypadku), postępowania na wypadek pożaru; 19) skuteczność, inicjatywa w działaniu, sumienność i umiejętność radzenia sobie w sytuacjach narażonych na stres; 20) wysoka kultura osobista, w sposób grzeczny witanie i żegnanie gości; 21) obsługa gościa zawsze na stojąco; 22) zmiany na stanowisku pracy w recepcji należy tak organizować i przeprowadzać, aby nie były zauważalne dla gościa i nie powodowały przerw w ich obsłudze;

	23) prowadzenie prywatnych rozmów między pracownikami w obecności gościa jest niedopuszczalne, a wykluczone jest głośne porozumiewanie się pracowników recepcji z innymi służbami oraz picie, jedzenie i rozmowy przez telefon prywatny; 24) recepcjonista zobowiązany jest do lojalności względem instytucji, pełnego identyfikowania się z treścią regulaminów, instrukcji, zarządzeń i ustaleń Dyrekcji Państwowego Muzeum Etnograficznego; 5. do realizacji usługi Wykonawca skieruje osoby o następujących kwalifikacjach: 1) biegła znajomość języka polskiego w mowie i piśmie; 2) biegła znajomość języka angielskiego w mowie; 3) komunikatywność; 4) miła aparycja; 5) pełne uzębienie od jedynki do piątki; 6) łatwość nawiązywania kontaktów, budowania relacji – rozwinięte zdolności interpersonalne; 7) skuteczność i inicjatywa w działaniu, samodzielność; 8) wysoka kultura osobista; 9) wykształcenie minimum średnie; 10) ubiór dostosowany do zajmowanego stanowiska biała bluzka/koszula, czarna/granatowa marynarka, czarne/granatowe spodnie/spódnica.
Kryterium oceny:	100% cena W przesłanej ofercie należy podać cenę brutto jednej roboczogodziny jak również całą wartość zamówienia brutto – cała wartość zamówienia musi wynikać z przemnożenia roboczogodzin przez zaproponowaną stawkę za jedną godzinę.
Miejsce składania ofert:	e-mail: organizacyjny@ethnomuseum.pl
Forma złożenia ofert:	Elektronicznie – drogą mailową

Termin złożenia ofert:	11.12.2018 r. Do godz. 9.00
Informacje dodatkowe	Na podstawie art. 4 pkt. 8 prawa zamówień publicznych do udzielenia zamówienia nie stosuje się ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych. Umowa będzie zawierała klauzulę o możliwości jej rozwiązania za dwumiesięcznym okresem wypowiedzenia.
	DYREKTOR Państwowego Muzeum Etnograficznego w Warszawie dr Adam Czyżewski *(podpis Zamawiającego)*