

6

FOOD & BEVERAGE

6.1 Procedure generali sala colazione

Per quanto riguarda pulizia e sicurezza dello staff vale quanto specificato nel capitolo 2 del presente protocollo.

Al fine di garantire la sicurezza degli ospiti si è deciso di attuare le seguenti procedure:

- al cliente verrà sempre data la possibilità di usufruire del servizio in camera
- regolamentazione degli ingressi in sala previa richiesta al cliente in fase di check-in di un orario indicativo di fruizione del servizio
- dilatazione dell'orario di apertura del servizio dalle 6.30 alle 10
- predisposizione di dispenser di gel disinfettante all'ingresso della sala e all'interno della sala stessa
- differenziazione di entrata e uscita dalla sala
- servizio al tavolo per bevande calde e fredde
- utilizzo di vassoi igienizzati
- utilizzo di posate e tovaglioli di carta imbustati
- utilizzo di tovaglette di carta usa e getta posizionate sui vassoi
- posizionamento dei tavoli in modo tale che tra gli schienali delle sedie di un tavolo e quelli dell'altro ci sia una distanza non inferiore a 1 metro
- sanificazione di tavoli, sedie, pavimenti e complementi alla fine di ogni servizio con nebulizzazione di prodotti a base di perossido di idrogeno

Al momento della stesura del presente protocollo, non è stato ancora indicato dagli organi competenti se sarà possibile predisporre il buffet per il servizio colazione oppure no.

Nel caso il buffet sia tassativamente vietato, ai singoli ospiti verrà chiesto al momento del check-in di scegliere un vassoio tra alcune proposte (uno dolce, uno salato e uno misto) che potrà ritirare e consumare la mattina seguente all'interno della sala colazioni. Il vassoio sarà composto e servito protetto dal personale di sala seguendo le regole di sicurezza già indicate in precedenza.

Nel caso in cui il buffet sia consentito verranno adottate le seguenti misure:

- predisposizione di dispenser di gel igienizzante all'inizio del percorso del buffet
- predisposizione di adeguata segnaletica per il rispetto delle distanze di sicurezza
- predisposizione di informative all'esterno e all'interno della sala sui comportamenti richiesti ai clienti
- il buffet avrà un'entrata ed un'uscita e il percorso sarà delimitato da nastro e piedistalli per impedire l'accesso nei punti diversi dall'entrata ufficiale
- agli ospiti verrà richiesto di indossare la mascherina prima di accedere al buffet
- agli ospiti verrà consegnato un vassoio igienizzato con tovaglietta usa e getta per poter prelevare quanto desidera in un unico percorso
- i prodotti presenti sul buffet saranno tutti monoporzione e protetti

6.2 Procedure generali ristorante

Per quanto riguarda pulizia e sicurezza dello staff vale quanto specificato nel capitolo 2 del presente protocollo.

Al fine di garantire la sicurezza degli ospiti si è deciso di attuare le seguenti procedure:

- predisposizione di dispenser di gel disinfettante all'ingresso della sala e all'interno della sala stessa
- differenziazione di entrata e uscita dalla sala ristorante
- servizio al tavolo
- utilizzo di posate e tovaglioli di carta imbustati
- posizionamento dei tavoli in modo tale che tra gli schienali delle sedie di un tavolo e quelli dell'altro ci sia una distanza non inferiore a 1 metro
- sanificazione di tavoli, sedie, pavimenti e complementi alla fine di ogni servizio con nebulizzazione di prodotti a base di perossido di idrogeno
- trattamento del tovagliato da parte della nostra lavanderia professionale fornitrice Lafor che utilizza processi di sanificazione termica (60° - 90°) e chimica certificati

6.3 Procedure per un servizio di sala sicuro

Al fine di garantire un servizio di sala il più sicuro possibile sono state adottate le seguenti misure:

- sensibilizzazione del personale di sala a evitare azioni come strette di mano, abbracci o altri atteggiamenti che implicino un contatto diretto con parti del corpo o indumenti degli ospiti
- accompagnamento degli ospiti al tavolo comunicando gentilmente l'organizzazione del servizio e motivando questa procedura come forma di sicurezza e prevenzione
- dotazione al personale di sala di guanti monouso, mascherine
- dotazione al personale di cucina di mascherine, cuffie per capelli e guanti monouso
- utilizzo di menù in materiale che possa essere pulito e sanificato ad ogni utilizzo
- utilizzo di coprimacchia monouso
- diminuzione del numero dei tavoli favorendo la corretta distanza di sicurezza e garantendo un passaggio più agevolato per il personale di sala
- dotazione di una mise en place più minimal con posate e tovaglioli di carta imbustati
- apparecchiatura al momento del servizio
- mantenimento della corretta distanza di sicurezza con l'ospite al momento della comanda e del servizio, che viene effettuato non più da destra, ma con il cliente di fronte. La misura del tavolo serve a tenere a distanza ospite e cameriere
- sostituzione delle ampolliere con bustine monodose di olio, aceto, sale e pepe
- sbarazzatura, pulizia e sanificazione dei tavoli e sedie non appena il cliente lascia la sala
- predisposizione alla cassa di una barriera protettiva
- incentivazione del pagamento con POS contactless

6.4 Il delivery

Come già anticipato in precedenza è stato incentivato l'utilizzo del delivery per offrire la possibilità ai clienti sia interni che esterni di poter consumare tutti i pasti nella propria stanza o presso la propria abitazione.

6.4.1 Room Delivery

Per il delivery presso le camere sono state stabilite le seguenti procedure:

- **mantenimento della distanza di sicurezza per la consegna dei pasti**
- **consegna dei pasti con un carrello con cloche per la protezione dei piatti e dei bicchieri**
- **posateria e tovagliolo di carta forniti imbustati**

6.4.2 Delivery esterno

Per il delivery esterno sono state adottate le seguenti procedure:

- **creazione di un menù dedicato con piatti indicati per il trasporto**
- **formazione del personale di consegna dei piatti affinché i tempi del servizio non compromettano la qualità del cibo**
- **utilizzo di pos portatili per pagamento con carte contactless e inserimento nelle forme di pagamento di satispay**
- **dotazione del personale di consegna di guanti e mascherine**