



**Marek Łuczyński**  
**Prezes Zarządu**  
**Polskiej Izby Hotelarstwa**



**Michał Chabior**  
**Prezes Stowarzyszenia Kelnerów Polskich**  
**Członek Zarządu Polskiej Izby Hotelarstwa**

## **PROJEKT WYTYCZNYCH W ZAKRESIE OBSŁUGI KELNERSKIEJ W RESTAURACJI DLA GOŚCI HOTELOWYCH**

1. Przygotowanie sali na ograniczoną liczbę osób (ilość osób na m<sup>2</sup>), stoły w odstępach 2-3 m, stanowiska maksymalnie 1-2 osobowe.
2. Stoły restauracyjne bez nakrycia, dopuszcza się jedynie drobną zastawę stołową lecz bez serwetnika, menaż po każdej konsumpcji musi być bezwzględnie dezynfekowany. Można też zastosować gotowe saszetki z pieprzem i solą (w zależności od preferencji lokalu).
3. Przyjmowanie zamówień zdalnie przed przybyciem gościa do restauracji hotelowej: „na telefon” lub tzw. rozwiązania typu „mobile ordering”.
4. Dopuszcza się przyjmowanie prostych zamówień na napoje itp. W trakcie konsumpcji z zachowaniem odpowiedniego dystansu od gościa.
5. Podawanie napoi w szklankach, kieliszkach, gobletach, pod specjalnym przykryciem nakładki jednorazowej z papieru lub w kubkach jednorazowych z plastikowym wiekiem.
6. Podawanie dań pod kopułą - zimnych i gorących.
7. Obsługa kelnerska bezwzględnie nosi rękawiczki i maski oraz przyłbice lub okulary ochronne.
8. Przy każdym serwisie nowa para rękawiczek lateksowych - do podawania dań oraz do sprzątnięcia po konsumpcji zmiana.
9. Wyklucza się jakiegokolwiek rodzaju bufetów czy to z potrawami czy z napojami zimnymi i gorącymi.
10. Wyjątek stanowi bufet rotacyjny zabezpieczony pleksi na zasadzie lady sklepowej z obsługą (kelnerzy, kucharze). Z wytyczonymi liniami na kolejkę i odstępami co 1 m, potrawy i napoje wydawane w takim systemie wyłącznie w opakowaniach jednorazowych oraz wytyczone miejsca na wyrzucanie opakowania po konsumpcji. Opisana forma jest bardzo wygodna np. jako bufet śniadaniowy w dużych obiektach hotelowych.
11. Wszelkie dania i napoje zaleca się podawać indywidualnie z zachowaniem standardowych zasad higieny przy obsłudze a la carte.
12. Sztućce serwowane są wyłącznie w kieszeniach ze złożonych żakardów z serwetką papierową w środku lub w gotowych papierowych kieszeniach na sztucce (tzw. „pocket”).
13. Wyklucza się jakiegokolwiek formy serwisu francuskiego dań zimnych, gorących, zup i deserów.
14. Dogodną formą i bezpieczną wydawania posiłków i napoi jest „room service” - w tym przypadku kontakt z gościem możemy ograniczyć do minimum.
15. Płatności za usługi tylko kartą płatniczą lub na pokój hotelowy.