

The Saigon International
University



Khóa luận
tốt nghiệp

Thành phố Hồ Chí Minh - 2021

KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP

Ngành

Quản trị nhà hàng – khách sạn

Đề tài

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BUFFET TẠI NHÀ HÀNG SANDORA - ASTERIA MŨI NÉ RESORT

Giảng viên hướng dẫn

**Th.S Nguyễn Thị Thanh
Nhân**

Sinh viên

Trương Bảo Quốc

MSSV:

44012002019

SIU



**The Saigon
International
University**

Lewis Campus

Email: admission@siu.edu.vn

Website: www.siu.edu.vn

LỜI CAM ĐOAN

Em tên Trương Bảo Quốc xin cam đoan các số liệu, thông tin sử dụng trong bài Báo cáo tốt nghiệp này được thu thập từ nguồn thực tế tại Doanh nghiệp, trên các sách báo khoa học chuyên ngành (*có trích dẫn đầy đủ và theo đúng quy định*): Nội dung trong báo cáo này do kinh nghiệm của bản thân được rút ra từ quá trình nghiên cứu và thực tế tại nhà hàng Sandora – Asteria Mũi Né Resort **KHÔNG SAO CHÉP** từ các nguồn tài liệu, báo cáo khác.

Nếu sai sót Tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm theo quy định của Nhà Trường và Pháp luật.

Sinh viên

Trương Bảo Quốc

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành đề tài “Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ buffet tại nhà hàng Sandora - Asteria Mũi Né Resort” này trước tiên em xin gửi đến quý thầy, cô trong khoa Kinh doanh – Luật, Trường Đại học Quốc tế Sài Gòn lời cảm ơn chân thành.

Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc nhất đến thầy Nguyễn Thị Thanh Nhân, người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ em hoàn thành chuyên đề này.

Em xin chân thành cảm ơn Ban Lãnh Đạo, các phòng ban của Asteria Mũi Né Resort đã tạo điều kiện thuận lợi cho em được tìm hiểu thực tiễn trong suốt quá trình làm việc tại nhà hàng Sandora, đã giúp đỡ cung cấp những số liệu thực tế để em hoàn thành bài luận văn này.

Đồng thời em cũng xin bày tỏ lòng biết ơn đến ban lãnh đạo Trường Đại học Quốc tế Sài Gòn và các Khoa Phòng ban chức năng đã tạo cho em cơ hội được thực tập nơi mà em yêu thích, cho em bước ra đời sống thực tế để áp dụng những kiến thức mà các thầy, cô đã giảng dạy. Qua quá trình thực tập này em nhận ra nhiều điều mới mẻ và bổ ích trong việc kinh doanh để giúp ích cho công việc sau này của bản thân.

Vì kiến thức bản thân còn hạn chế, trong quá trình thực tập, hoàn thiện chuyên đề này em không tránh khỏi những sai sót, kính mong nhận được những ý kiến đóng góp từ thầy cũng như các anh chị lãnh đạo tại khách sạn.

Em xin chân thành cảm ơn !

I

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày.....tháng.....năm 2024

Giảng viên hướng dẫn

II

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG	1
1.1 Tổng quan về bộ phận F&B trong khách sạn	1
1.1.1 Khái niệm bộ phận Food & Beverage	1
1.1.2 Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận Food & Beverage	1
1.1.3 Đặc điểm kinh doanh ăn uống	2
1.1.4 Khái niệm cơ bản về nhà hàng trong khách sạn	2
1.1.5 Khái niệm về nhà hàng Buffet trong khách sạn	5
1.2 Tổng quan chất lượng, dịch vụ và chất lượng dịch vụ nhà hàng trong khách sạn	10
1.2.1 Khái niệm về chất lượng dịch vụ và chất lượng dịch vụ nhà hàng trong khách sạn	10
1.2.2 Các tiêu chuẩn chất lượng phục vụ	12
1.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ nhà hàng trong khách sạn	14
1.3.1 Cơ sở vật chất	14
1.3.2 Chất lượng đội ngũ nhân sự	14
1.3.3 Quy trình phục vụ của nhà hàng	15
1.3.4 Yếu tố khác	15
1.4 Vai trò, ý nghĩa nâng cao chất lượng dịch vụ nhà hàng trong khách sạn	16
1.4.1 Vai trò	16
1.4.2 Ý nghĩa	16

TÓM TẮT CHƯƠNG 1	19
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG BUFFET SANDORA – ASTERIA MŨI NÉ RESORT	20
2.1. Giới thiệu khái quát về Asteria Mũi Né Resort	20
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Asteria resort	21
2.1.2 Chức năng, lĩnh vực hoạt động	22
2.1.3. Cơ cấu tổ chức	29
2.1.4. Khái quát tình hình hoạt động kinh doanh của Resort Asteria Mũi Né	31
2.1.5. Định hướng phát triển của công ty	37
2.2. Thực trạng quy trình phục vụ buffet tại bộ phận F&B – Resort Asteria Mũi Né	38
2.2.1. Tổng quan bộ phận F&B – Resort Asteria Mũi Né	38
2.2.2. Phân tích quy trình phục vụ bộ phận F&B tại Asteria Mũi Né Resort	42
2.2.3. Đánh giá quy trình phục vụ Buffet tại Asteria Mũi Né Resort	48
TÓM TẮT CHƯƠNG 2	51
CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG BUFFET SANDORA – ASTERIA MŨI NÉ RESORT	52
3.1. Các định hướng phát triển của Asteria Mũi Né Resort.	52
3. 2.Các giải pháp đề xuất liên quan đến vấn đề nghiên cứu Asteria Mũi Né Resort.	54
3.2.1 Nâng cao chất lượng và kiểm soát chất lượng phục vụ của đội ngũ nhân viên	54
3.2.2.Nâng cao chất lượng món ăn	58

3.2.3. <i>Cải thiện không gian nhà hàng và cơ sở vật chất kỹ thuật trong nhà hàng</i>	61
.....	61
3.3. Các kiến nghị đến tổ chức, cơ sở	62
.....	62
3.3.1. <i>Kiến nghị với cơ sở đào tạo</i>	63
.....	63
3.3.2. <i>Kiến nghị với doanh nghiệp</i>	63
.....	63
TÓM TẮT CHƯƠNG 3	67
KẾT LUẬN	68
TÀI LIỆU THAM KHẢO	69

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Giải thích ý nghĩa
F&B	Food and Beverage

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1: Tình hình kinh doanh của Asteria (2022 - 2023)	31
--	----

DANH MỤC SƠ ĐỒ

Sơ đồ 1.1. Quy trình phục vụ Buffet tại nhà hàng trong khách sạn	8
Sơ đồ 1.2. Mô hình Servqual (RATER)	12
Sơ đồ 2.1. Cơ cấu nhân sự của Asteria Mũi Né Resort	29
Sơ đồ 2.2. Cơ cấu nhân sự bộ phận F&B của Asteria Mũi Né Resort	38

Sơ đồ 2.3. Quy trình phục vụ buffet bộ phận F&B của Asteria Mũi Né Resort 41

DANH MỤC HÌNH ẢNH Hình 2.1: Khuôn viên Asteria Mũi Né Resort.....**Error! Bookmark not defined.**

Hình 2.2: Phòng Deluxe của Asteria Mũi Né Resort..... 22

Hình 2.3: Phòng Senior Deluxe của Asteria Mũi Né Resort..... 23

Hình 2.4: Phòng Grand Ocean của Asteria Mũi Né Resort 23

Hình 2.5: Phòng Asteria Signature của Asteria Mũi Né Resort..... 24

Hình 2.6: Phòng 1BR Asteria Suite của Asteria Mũi Né Resort 25

Hình 2.7: Phòng 3BR Asteria Suite của Asteria Mũi Né Resort 25

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Từ sau đại dịch Covid - 19 tình hình kinh tế Việt Nam đang trên đà phát triển, nhất là ngành khách sạn bị tổn thất nặng nề nhất. Khách sạn cũng được xem là một ngành kinh doanh đem lại lợi nhuận. Và vấn đề đặt ở đây là làm sao một khách sạn có thể đứng vững và giữ cho mình một vị thế riêng và uy tín trên thị trường, khi số lượng khách sạn mọc lên ngày càng nhiều và ngày càng cạnh tranh gay gắt với nhau. Mặt khác sự cạnh tranh ở trên tất cả các lĩnh vực từ khâu vật chất, nhu cầu nghỉ ngơi, giải trí,... và trong đó có bao gồm cả nhà hàng cũng như là dịch vụ ăn uống luôn đòi hỏi phải nâng cao và phải bắt được tâm lý khách hàng.

Khi đã xác định được tầm quan trọng đó thì mỗi khách sạn phải luôn theo dõi tình hình hoạt động của khách sạn để có thể đề ra cho mình mỗi chiếc lược riêng, một mục tiêu riêng, từ đó mới đưa khách sạn mới có trong đứng trong ngành nghề.

Sau một thời gian thực tập tại Asteria Mũi Né Resort, tôi nhận thấy khu nghỉ dưỡng tuy mới phát triển nhưng bước đầu đã khẳng định được vị thế của mình trên thị trường so với các khu nghỉ dưỡng cùng cấp. Sự ra đời của resort đã tạo nên hình ảnh mới cho ngành du lịch Mũi Né nói riêng và cả nước nói chung.

Tình hình kinh doanh của bộ phận F&B là một yếu tố rất quan trọng góp phần xây dựng sự thành công của khu nghỉ dưỡng. Và đây là một trong những vấn đề mà tôi quan tâm tại khu nghỉ dưỡng này. Nên tôi đã chọn đề tài **“Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ buffet tại nhà hàng Sandora - Asteria Mũi Né Resort”** để làm khoá luận Thực tập cho mình. Đồng thời qua đề tài này tôi cũng muốn góp phần nhỏ về những vấn đề mà tôi đã tìm hiểu được qua thời gian thực tập tại khách sạn, nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh của khách sạn và dần hoàn thiện hơn và cũng là nguồn tài liệu cho ai quan tâm đến vấn đề mà tôi đã nghiên cứu này.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Thông qua việc phân tích quy trình phục vụ tại nhà hàng Sandora, tôi muốn tìm ra một số giải pháp nâng cao quy trình phục vụ Buffet tại đây.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Thực trạng chất lượng phục vụ tại nhà hàng buffet Sandora – Asteria Mũi Né Resort.

Phạm vi nghiên cứu: Bộ phận phục vụ nhà hàng buffet Sandora – Asteria Mũi Né Resort.

4. Phương pháp nghiên cứu

- *Nghiên cứu sơ cấp*: Từ nhân viên khách sạn và quan sát thực tế trong thời gian thực tập
- *Nghiên cứu thứ cấp*: Các giáo trình, tài liệu về tổ chức hoạt động kinh doanh khách sạn và nghiệp vụ phục vụ bàn tại nhà hàng

5. Kết cấu của đề tài

Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN

Chương 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG BUFFET SANDORA – ASTERIA MŨI NÉ RESORT

Chương 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG BUFFET SANDORA – ASTERIA MŨI NÉ RESORT

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG

1.1 TỔNG QUAN VỀ BỘ PHẬN F&B TRONG KHÁCH SẠN

1.1.1 Khái niệm bộ phận Food & Beverage

Theo giáo trình “Quản trị khách sạn” của Nguyễn Quyết Thắng và Ngô Xuân Hào (2014) thì: “Kinh doanh ăn uống trong du lịch là hoạt động kinh doanh trên cơ sở cung cấp sự phục vụ thức ăn, đồ uống và các dịch vụ khác nhằm thoả mãn nhu cầu về ăn uống, Thương thức và giải trí của con người tại nhà hàng và các cơ sở ăn uống khác”.

1.1.2 Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận Food & Beverage

Theo giáo trình “Quản trị Khách sạn” của Nguyễn Quyết Thắng và Ngô Xuân Hào (2014) đã tổng hợp chức năng và nhiệm vụ của bộ phận F&B như sau:

Bộ phận F&B làm việc trong lĩnh vực phục vụ ăn uống nhằm mục đích tăng doanh thu cho khách sạn và đóng vai trò là sợi dây nối liền giữa khách sạn và khách hàng thông qua ăn uống hàng ngày, giúp họ tiêu thụ các sản phẩm của khách hàng. Đây là bộ phận sản xuất và tổ chức các dịch vụ ăn uống, bao gồm điểm tâm sáng, trưa, tối, tiệc buffet, hội nghị, hội thảo và các loại tiệc cưới. Nó xử lý các yêu cầu của khách và cung cấp các loại thức uống đa dạng từ cách pha

- **Nhiệm vụ của bộ phận F&B:**

Giám sát, duy trì các tiêu chuẩn của khách sạn và đào tạo nhân viên theo quy định. Phối hợp chặt chẽ với quầy đón tiếp, nhà bếp và quầy bar để đáp ứng mọi yêu cầu của khách. Giám sát các tiêu chuẩn của khách sạn và đào tạo nhân viên theo quy định. Hợp tác chặt chẽ với nhà bếp, quầy bar và quầy đón tiếp để đáp ứng mọi yêu cầu của khách.

Khách được bảo vệ an toàn tuyệt đối trong suốt quá trình ăn uống và sau khi ăn.

Quản lý tài sản, lao động, kỹ thuật và vệ sinh trong nhà hàng, quầy bar và phòng tiệc phải được thực hiện tốt, đồng thời giúp đỡ lẫn nhau và thường xuyên trao đổi ngôn ngữ, văn hóa và kỹ thuật nghiệp vụ để tăng năng suất lao động và phục vụ chất lượng.

Phối hợp với Ban Giám đốc, các đơn vị khác trong bộ phận và các bộ phận khác trong khách sạn để chuẩn bị lễ hội và các hoạt động trong nhà hàng.

Lập kế hoạch tiếp thị và bán hàng cùng với bộ phận kinh doanh và tiếp thị.

Báo cáo doanh số thực tế của nhà hàng được cung cấp hàng tháng, xem xét và đánh giá báo cáo hàng tháng.

Bảo đảm mua các nguyên liệu giá thấp và chất lượng cao nhất.

1.1.3 Đặc điểm kinh doanh ăn uống

- Thứ nhất: Đòi hỏi tính hiệu khách và vệ sinh an toàn thực phẩm.
- Thứ hai: Lực lượng lao động trong kinh doanh ăn uống rất lớn.
- Thứ ba: Trong kinh doanh ăn uống người ta có thể cung cấp cùng một dịch vụ nhưng việc phục vụ thì không thể giống nhau.
- Thứ tư: Tính chất phục vụ liên tục của nhà hàng.
- Thứ năm: Tính tổng hợp và phức tạp trong quá trình phục vụ khách

1.1.4 Khái niệm cơ bản về nhà hàng trong khách sạn

1.1.4.1 Khái niệm nhà hàng

Theo thông tư liên bộ số 27/LB — TCDL ngày 10/01/1996 của Tổng cục Du lịch và Bộ Thương mại thì: “Nhà hàng là nơi kinh doanh các món ăn, đồ uống có chất lượng cao và là cơ sở kinh doanh có mức vốn pháp định theo quy định của từng loại hình doanh nghiệp”

Theo TS Vũ Thị Hoà và TS Nguyễn Vũ Hà (đồng tác giả cuốn “Giáo trình lý thuyết Nghiệp vụ nhà hàng” — Trường Cao Đẳng Du lịch Hà Nội) thì: “Nhà hàng được định nghĩa là một cơ sở kinh doanh chuyên chế biến và phục vụ các sản phẩm ăn uống nhằm đáp ứng nhu cầu thiết yếu và các nhu cầu khác của khách hàng với mục đích chủ yếu là thu lợi nhuận”.

Đó là đối với nhà hàng độc lập, còn với bộ phận nhà hàng trong khách sạn, theo Th.S Nguyễn Thị Hải Đường trong cuốn Quản trị Kinh doanh Nhà Hàng do Nhà xuất bản Đà Nẵng ấn hành năm 2013 thì : “Bộ phận nhà hàng trong khách sạn là những nhà hàng không có tư cách như những doanh nghiệp độc lập mà chỉ là một đơn vị, một phần trong khách sạn. Hoạt động của nó phụ thuộc vào hoạt động kinh doanh của khách sạn”.

Tùy thuộc vào nhu cầu, sở thích và khả năng thanh toán của mỗi người, có nhiều loại hình phục vụ ăn uống khác nhau tồn tại trong xã hội. Khách du lịch và người dân địa phương có tiền thường đến các nhà hàng. Nhà hàng cung cấp ăn uống, nghỉ ngơi và giải trí cho du khách và những người có khả năng thanh toán cao với một loạt các hoạt động và chức năng. Các nhà hàng hoạt động gần như hàng ngày. Nhà hàng không chỉ phục vụ sáng, trưa và tối, mà còn có thể phục vụ khách theo yêu cầu. Nhà hàng cũng là nơi khách có thể nghỉ ngơi và giải trí trong khi ăn uống.

1.1.4.2 Phân loại nhà hàng

Phân loại nhà hàng là một việc làm rất quan trọng trong giai đoạn đầu tiên để xác định đối tượng khách hàng mục tiêu và nâng cao chất lượng phục vụ của họ. Các nhà hàng có thể được phân loại theo nhiều tiêu chí, chẳng hạn như quy mô, đẳng cấp, dịch vụ ăn uống và hình thức phục vụ.

Thực tế hiện nay ở Việt Nam, phân loại nhà hàng thường dựa trên các tiêu chí sau:

a) Phân loại nhà hàng theo mức độ liên kết

- Nhà hàng độc lập
- Nhà hàng trong khách sạn hoặc doanh nghiệp

b) Phân loại nhà hàng theo quy mô

- Nhà hàng nhỏ: là nhà hàng có quy mô dưới 50 chỗ
- Nhà hàng trung bình: là nhà hàng có quy mô từ trên 50 đến 150 chỗ
- Nhà hàng lớn: là loại nhà hàng có quy mô hơn 150 chỗ

c) Phân loại nhà hàng theo chất lượng phục vụ

- Nhà hàng bình dân (Economic Restaurant): là nhà hàng có chất lượng khiêm tốn và giá trung bình với ít dịch vụ.
- Nhà hàng tiêu chuẩn (Standard Restaurant): là một loại nhà hàng đáp ứng các tiêu chuẩn chất lượng tương đối cao, có nhiều loại dịch vụ, nhiều loại sản phẩm ăn uống và giá cao hơn những nhà hàng bình thường tập trung vào nhóm khách trung lưu của xã hội.
- Nhà hàng cao cấp (Deluxe Restaurant): là loại nhà hàng phù hợp với những người trong xã hội thượng lưu, cung cấp một loạt các dịch vụ chất lượng, phong phú và giá cao. Những nhà hàng thuộc loại này thường được tìm thấy ở các khách sạn được đánh giá ba sao trở lên, nhưng cũng có những nhà hàng độc lập cung cấp các dịch vụ như vậy.

d) Phân loại nhà hàng theo hình thức phục vụ

- Nhà hàng chọn món (A la carte): là loại nhà hàng có thực đơn đa dạng, phong phú về chủng loại món ăn, đồ uống phù hợp với sự lựa chọn của khách và nhân viên phục vụ thường rất giỏi.
- Nhà hàng ăn định suất (Set menu service): là loại nhà hàng phục vụ các bữa ăn được đặt trước và có giá định trước. Khách thường đến theo nhóm hoặc theo đoàn.
- Nhà hàng tự chọn (Buffet): là loại nhà hàng mà khách có thể tự chọn các món ăn nóng hoặc nguội cũng như các loại đồ uống và giá cố định cho mỗi khách.
- Cửa hàng cà phê có phục vụ ăn uống (Coffee shop): là một cửa hàng cung cấp cà phê, bữa ăn nhẹ và món ăn nhanh. Các món ăn thường là đồ ăn sẵn (đóng gói hoặc đóng hộp trước), đồ ăn nhanh (bánh mì, mì gói,...) và các món ăn được nấu ngay sau quầy phục vụ.
- Nhà hàng phục vụ đồ ăn nhanh (Fast food): Đây là loại hình nhà hàng công nghiệp phục vụ nhu cầu ăn nhanh, phổ biến ở các trung tâm thương mại và thành phố lớn, giống như các cửa hàng cà phê phục vụ ăn uống. Các món ăn thường được chuẩn bị sẵn ở đây, chẳng hạn như bánh mì, thức ăn đóng hộp.

- Nhà hàng chuyên phục vụ tiệc (Banquet hall): Trong thực tế, có rất ít nhà hàng chuyên phục vụ tiệc tùng, thường cung cấp nhiều loại phục vụ khác nhau.

Nhưng về mặt lý thuyết, những nhà hàng chủ yếu phục vụ tiệc vẫn tồn tại. Nhà hàng loại này thường có phòng ăn rộng, có thể có sân khấu và sảnh đón tiếp. Hội nghị tổng kết, tiệc cưới, tiệc chiêu đãi...

1.1.5 Khái niệm về nhà hàng Buffet trong khách sạn

1.1.5.1 Khái niệm về Buffet

Theo TS. Nguyễn Quyết Thắng trong bài viết "Quản trị kinh doanh khách sạn" năm 2014 của NXB Tài chính, "Buffet là hình thức tổ chức tiệc đứng, với các món ăn và đồ uống bày sẵn cho khách tự chọn." "Bữa ăn có nhiều món nóng hoặc nguội" là cách người Châu Âu gọi nó. Thuật ngữ này đến từ Scandinavia. Việc phục vụ buffet không chỉ giảm chi phí nhân lực, nhưng khối lượng thức ăn phải được chuẩn bị nhiều hơn để phục vụ cho một tiệc ngồi. Khối lượng thức ăn được chuẩn bị thường lớn hơn 1,5 đến 2 lần so với cùng số người. Tuy nhiên, các loại món ăn sang trọng và bình dân mang lại lợi nhuận cao hơn các loại món ăn khác nếu có số lượng khách đông.

Hiện nay, buffet là một loại hình tiệc khá phổ biến, đặc biệt là trong khách sạn, nơi có thể phục vụ tiệc buffet sáng cho cả khách lưu trú và khách bên ngoài. Chỉ cần giảm chi phí nhân lực, phục vụ buffet sẽ kiếm được nhiều tiền hơn so với các phương tiện khác.

Hình Buffet đã được tái tạo để đáp ứng cho sự phát triển ngày nay:

Sit down Buffet (Buffet ngồi)

Đây là hình thức phục vụ tiệc Buffet với các món ăn được chế biến và được sắp xếp bày sẵn trên quầy trong một không gian chung. Sau khi đã lựa chọn món ăn xong, khách hàng sẽ đi đến bàn đã có chuẩn bị sẵn dụng cụ ăn uống và thưởng thức thức ăn. Hình thức này sẽ cần một số lượng nhân viên lớn nhằm mục đích liên tục cung cấp thức ăn ở trên quầy và cả việc đảm bảo vệ sinh sạch sẽ khu vực ăn uống của khách cũng như là quầy trưng bày thức ăn.