

VUI LA TRONG DU LỊCH

Trên bãi biển, một "Dức ông chồng" mãi mê ngắm nhìn chăm chập vào những cô gái đang nằm phơi nắng mà không chú ý tới vợ mình bên cạnh. Bà vợ tức lộn ruột mới véo vào đùi ông chồng và sít hàm răng lại day nghiến: "Có tôi bên cạnh mà ông còn vậy huống hồ không có mặt tôi ở đây? Vừa phải thôi nghe!

Vừa đau, vừa tủi cho thân phận đàn ông, ông bèn lớn tiếng:

- Ừa, bà này lạ quá, cho dù người ăn kiêu ăn khem đi nữa thì người ấy vẫn có quyền đọc "thực đơn" nữa là!



Tại một quầy bán đồ cổ, một bà du khách vừa trầm trồ món hàng quý mình định mua nhưng vẫn hoài nghi, lưỡng lự nên hỏi:

- Bà chủ ơi, bà có khẳng định chắc chắn đây là sọ của Nữ hoàng Cleopâtre chính thống như bà quảng cáo không?

Bà chủ từ tốn đáp:

- Dạ phải, tôi đảm bảo với Bà là đúng!

Vậy thì cái sọ nhỏ đặt bên cạnh là của ai?

- Thưa bà, cái đó cũng là của Nữ hoàng, khi Bà ta còn đi học!...



VỀ NĂM DU LỊCH

□ LUẬN KINH

Không biết báo The Nation của Thái Lan có đăng "bài cây đăng" hay không, chứ trong một bài báo phát hành hồi đầu tháng 1/91, tác giả (không ký tên) chạy tít: "Khách sạn nổi chiếm 43% tổng thu của Thành phố", xem có phần ngao mạn. Con số 43% này đúng hay sai, có lẽ Công ty Du lịch Thành phố sẽ là người nắm rõ hơn ai hết. Trong khi chờ đợi một sự giải thích chính thức, vẫn cứ tạm xem con số 43% này là có giá trị tham khảo tương đối để có thể nhìn vấn đề qua một góc cạnh khác: khía cạnh chất lượng hơn là khía cạnh số lượng.

Theo một tác giả, "Công ty Du lịch Thành phố Hồ Chí Minh... đã tiếp trên 1 triệu khách nước ngoài trong năm 1990 và đã thu được 14 triệu USD..." (báo Xuân Tuần tin Thanh niên). 14 triệu USD dành cho cả ngành du lịch Thành phố. Theo ông Patrick Imbardelli thì từ 12/12/1989 - ngày khai trương khách sạn nổi Sài Gòn (KSNS) đến 12/12/1990, KSNS đã tiếp 24.000 lượt khách / đêm, dọn 120.000 bữa ăn. Với tiền phòng ban đầu là 150 USD/đêm, sau đó còn hơn 80 USD/đêm, có thể tính ra tổng thu tiền phòng cả năm vào khoảng 2,5 triệu USD. Với một thực đơn cơm Tàu, giá thấp nhất là 1,5 USD (giá xào). Giá cao nhất là 14,5 USD (tôm hùm xào hành tây), giá trung bình các món khoảng từ 4 đến 5 USD (đĩa nhỏ một phần ăn), có thể tạm tính một bữa ăn kể cả tráng miệng và khai vị vào khoảng từ 15 đến 20 USD: tổng thu về khoản 120.000 bữa ăn sẽ vào khoảng từ 1,5 đến 2 triệu USD. Như thế tổng thu của KSNS trong năm đầu hoạt động, năm 90, sẽ vào khoảng từ 4 đến 5 triệu USD, hoặc hơn; con số 43% tổng thu của du lịch thành phố có thể tương đối chính xác. Từ đó khiến phải suy nghĩ: Tại sao?

Trước hết và đây là yếu tố quyết định của một khách sạn, dù cho đó là 0 sao hay 5 sao: chất lượng phục vụ. L.H., một giám đốc tín học của Bibios Bank, một ngân hàng Liban có chi nhánh tại Bỉ, một năm đến thành phố vài lần, nhấn mạnh: "Mỗi dân tộc có một cung cách phục vụ khác nhau, thể hiện bản sắc phong tục mỗi nước; tuy nhiên luôn có một tiêu chuẩn chung cho việc phục vụ. Tỉ như cái chào, người Thái người Nhật có một cái chào rất Á đông, nhưng cái chào không thể thiếu". Có lẽ điều này đúng nếu thử trải nghiệm ngay từ cổng ra vào các khách sạn. Chắc chắn là ở KSNS không một người phục vụ nào "quên" chào khách, kể cả đối với khách của khách nghỉ tại đây, hay khách của khách là một người "nước trong" vô danh. Thường thì khách của khách ít được nhân viên phục





vụ các khách sạn chào. Tiếng chào cho mọi người, đó là điều thiếu thốn thứ nhất lẽ ra có thể khắc phục được. Nguyên ngữ của danh từ *Hôtel* là *Hôte* có nghĩa người chủ nhà tiếp đón; người chủ tiếp đón phải hiểu khách, bất luận khách là ai. Nhân tiện viết về tiếng chào, xin mở ngoặc đơn về tiếng chào ở phi trường Tân Sơn Nhất. Một nữ du khách người Bỉ kể lại như một chuyện tiểu lâm: Trong câu chào đón khách bằng nhiều thứ tiếng đại ý cảm ơn quý khách đã nhẫn nại chờ đợi các thủ tục lâu lắc... đến câu tiếng Pháp dùng chữ "merci pour votre persévérance". Danh từ "persévérance" (kiên trì, nhẫn nại) này khiến khách bật cười vì không chuẩn, lẽ ra phải dùng một danh từ khác như "compréhension" (thông cảm)... chẳng hạn.

Lại nữa, dường như trình độ ngoại ngữ của nhân viên tỷ lệ nghịch với chiều cao của khách sạn: khách nói tiếng Pháp hài lòng ở khách sạn tiếp tân bao nhiêu thì lại than phiền vì các cô phục vụ ở quầy giải khát lầu 8 khách sạn DL không nói được tiếng Pháp bấy nhiêu. Trong khi đó hơn 300 nhân viên của KSNS ít nhất cũng xoay sở được với ngoại ngữ thứ nhì, ngoài ngoại ngữ chính là tiếng Anh. Ngoài một trình độ nhất định để qua lọt kỳ thi tuyển, họ còn phải học tích cực trong ba tháng và giờ đây vẫn còn phải học mỗi tuần một buổi ngay tại KSNS.

Từ đây, có thể nói nhân viên KSNS được đào tạo tốt hơn. Giám đốc Imbardelli luôn tự hào về tiêu chuẩn đào tạo các nhân viên của mình. Thậm chí, với những thực đơn gồm 82 món như tại nhà hàng thức ăn Tàu, khách chỉ cần gọi số hiệu của món ăn, nhân viên sẽ đọc ngay tên của món đó. Đây không phải là một xảo thuật mà là nhu cầu nắm vững thực đơn hầu có thể đáp ứng ý muốn của khách hàng, nhất là khi khách hàng đang ngần ngừ trong việc chọn món ăn.

Đào tạo đồng nhất để có thể có được một cung cách phục vụ đồng nhất nơi các nhân viên phục vụ là một điều thiếu thốn thứ nhì nơi các khách sạn của Thành phố. Nghề phục vụ khách sạn là một nghề đầy tiểu tiết tế nhị như cả độ ẩm của khăn mặt ướp lạnh tại nhà hàng Con Nai Vàng chẳng hạn: các khăn ướt sũng nước, khách không biết làm sao hơn đành tự vắt cho khô bớt.

Điều thiếu thốn thứ ba của các khách sạn là những nhà quản lý năng động trong công việc chuyên môn của mình hầu có thể đa dạng hóa sản phẩm phục vụ của mình. Bill Dixon, trưởng khâu ăn uống của KSNS có thể tự hào với hai nhà hàng thức ăn Âu, Á với ít nhất là 8 loại thực đơn các nước khác nhau, riêng thực đơn thức ăn Tàu là 82 món! Tại phòng nhảy *discothèque* cũng thế, không kể đêm thứ bảy chủ nhật, các đêm còn lại, trừ khi khách muốn tự chọn thức uống, nhà hàng đều dành cho khách một giá đồng hạng như thứ hai là "đêm bia San Miguel", thứ ba là "đêm của quý bà" với rượu sâm-banh, thứ tư là "đêm rượu vang"... với giá 2 USD một ly, vừa để giúp khách bớt ngần ngại trong việc gọi thức uống, vừa để tạo một bầu không khí (ambiance) cho từng đêm...

Điều thiếu thốn thứ tư nơi các khách sạn là độ sạch sẽ, thơm tho của các nhà vệ sinh. Khách sạn DL đầu có đạt giải thưởng du lịch quốc tế 1990 vẫn chưa thể bành diện nhiều với các phòng vệ sinh ở tầng trệt. Có lẽ hệ thống vòi nước xả tự động của các bồn tiểu ở KSNS là một thiết bị cần nghiên cứu đưa vào sử dụng. Cả hệ thống thông khí nữa.

Trên đây là một vài nhận xét so sánh chỉ nhằm mục đích: "Nếu quả thật KSNS có thành công thì đây cũng là một trường hợp để nghiên cứu và nên nhìn nhận sự đóng góp của KSNS đối với nền du lịch của Thành phố".

LK.

(Tiếp theo trang 15)

chạy nguyên nhân chủ yếu của tái lạm phát là bội chi ngân sách như kiểu lấy thuốc chữa cao huyết áp để chữa bệnh lũng ruột. Đặc biệt khi lãi suất cực kỳ cao năm 1989 và đầu 1990 thì đa số giám đốc không thấy kêu ca, nhưng đến lúc lãi suất xuống đến mức số âm lại thấy đa số đề ép nhà nước duy trì lãi suất ưu đãi bao cấp tràn lan, đẩy số lỗ của ngân hàng đến mức có thể gây phá sản chính ngân hàng quốc doanh. Bản thân ngân hàng cũng không dám đề nghị nâng lãi suất cho vay cao hơn lãi suất tiết kiệm trong thời cơ thuận lợi nhất là lãi suất này đã trở thành âm. Như thế là "lãi suất tình thế" của tình thế đầu 1989, bao cấp tràn lan kiểu "mua" vốn cao "bán" vốn thấp, vẫn chưa rút khỏi vũ đài phá hoại khi tình thế đã thay đổi sau 2 năm (!). Chúng ta đã quên rằng Mác và Lênin không bao giờ dạy chúng ta xây dựng chủ nghĩa xã hội bằng bao cấp cả.

Nhiều người nói với tôi: nghiên cứu khoa học cứ phát biểu lên, cứ viết báo, cấp trên có nghe hay không sau này lịch sử sẽ phán xét. Nhưng lịch sử luôn luôn phán xét một, cách mù quáng và tàn bạo như ở Đông Âu. Cho nên tôi tha thiết đề nghị báo chí nên tổ chức tranh luận, kể cả bút chiến cho rõ đúng sai, tốt nhất là trước khi tư tưởng xa rời lý luận Mác- Lênin kịp gây tác hại, nhất là trước khi lịch sử phán xét.

VNN.