

Vì chỉ còn mười năm nữa là đã đến buổi bình minh của thế kỷ 21, cho nên việc hướng về tương lai và tiền liệu tình hình toàn cầu sau năm 2.000 hầu như là lẽ đương nhiên. Đây là một việc đòi hỏi đặc biệt nhiệt tình đóng góp của những ai trong chúng ta đã từng gắn bó với công nghiệp khách sạn và du lịch, khi mà những tiến bộ kỹ thuật sẽ tiếp tục cống hiến một cách đáng kể tính hấp dẫn cho các hoạt động này ở tương lai.

Mở ra tầm nhìn về tương lai của những ngành công nghiệp đó hẳn sẽ là một sản vật quý báu cho việc định hình thế kỷ 21. Dự đoán nhu cầu của khách, cải thiện hiệu năng điều hành, hiểu biết xu hướng và thói quen sử dụng thời giờ nhàn rỗi, tiền liệu những phương cách du lịch và xuất ngoại, là tất cả những địa hạt sẽ cung ứng nhiều cạnh tranh thuận lợi đáng kể, nếu như ta có thể nhìn thấu được tương lai.

Với nhiều ngành công nghiệp khác, việc dự đoán tương lai chỉ giới hạn ở những cuộc bàn cãi sôi nổi giữa buổi hội đàm của các nhóm chuyên gia. Công nghiệp khách sạn toàn cầu thì trái lại, sẽ nắm bắt ngay một cơ hội duy nhất để thẩm định các sắc thái chính xác về tương lai của mình. Hiệp hội Khách sạn Quốc tế (IHA) đã ủy nhiệm các cơ sở chỉ nhánh trên toàn thế giới của Howath International nghiên cứu môi trường của công nghiệp khách sạn quốc tế thế kỷ 21. Đây là nghiên cứu đầu tiên thuộc lĩnh vực này mà mục tiêu của nó là phác họa cho các nhà kinh doanh khách sạn có năng lực quản lý được những đổi thay hầu sẽ xảy ra trên toàn diện các sắc thái của phát triển, khai thác và tiếp thị khách sạn. Các phát kiến sẽ được trình bày tại đại hội thường niên của Hiệp hội Khách sạn Quốc tế, và sau đó, sẽ được ấn hành để giúp cho công nghiệp khách sạn có thể ứng dụng ngay.

Mặc dù sự nghiên cứu vẫn hướng về mọi sắc thái hoạt động trong tương lai của công nghiệp khách sạn, nhưng các đề mục sẽ xoay quanh những điểm chính sau đây:

- Ảnh hưởng ngoại vi tác động đến nền công nghiệp;
- Ảnh hưởng nội tại tác động lên thành quả khách sạn;

THAM KHẢO



MỘT VÀI DỰ KIẾN VỀ CÔNG NGHIỆP KHÁCH SẠN VÀ DU LỊCH NĂM 2000

Lý Việt Dũng lược dịch
(theo Worldwide Hotel Industry)

- Tiềm năng nhân vị;

Tuy rằng các dữ kiện nghiên cứu còn đang trong vòng xem xét nhưng một vài xu hướng và khảo sát hấp dẫn đã được mở ngỏ. Một phần lớn trong các thay đổi được tiên đoán có liên quan đến phòng trọ khách trong tương lai, mô thức và không gian của nó. Tỷ như việc ghi chỗ trước phòng trọ sẽ được thực hiện qua một hệ thống đăng ký rộng lớn phổ cập, gồm cả việc thuê xe, ghi vé máy bay, giữ chỗ xem trò tiêu khiển và đặt bữa ăn tại nhà hàng. Vừa đến khách sạn, khách sẽ tới ngay phòng mình, vì việc giữ chỗ đã được xác định đồng thời khi đăng ký. Anh bồi người máy sẽ mang giúp hành lý



của khách đến tận phòng. Tiếp theo, khách sẽ vào phòng qua hệ thống xác nhận bằng tiếng nói hoặc bàn tay thay cho chìa khóa hay thẻ bài hiện hành.

Khi vào hẳn trong phòng, khách sẽ làm quen với một môi trường hoàn toàn khác với những gì đang có hiện nay, nhưng có lẽ không lạ mấy với điều kiện sống thông thường của chính họ trong thời điểm đó. Bên trong các phòng, nhiều bốt cầm tay điều khiển môi trường xung quanh vận hành bằng cách ấn ngón tay hay truyền lệnh miệng - thực tế hiện giờ chúng đang trên đà phát triển, cho phép hành sử những dịch vụ như: điện thoại hiện ảnh, điều hòa áp suất không khí, tủ sắt và hệ thống kiểm soát an toàn của căn phòng, chương trình âm nhạc và một màn kín vận tay dùng điều chỉnh nhiệt độ ấm, quang độ phòng và qua các phím, có thể chuyển tiền và thực hiện các công việc thuộc phạm vi số liệu.

Tất cả hệ thống điện tử của các phòng sẽ không đắt tiền và được sử dụng dễ dàng với diện thế thấp, vận hành qua trung tâm biến thế của khách sạn.

Ở một số phòng, màn ảnh vận tay có thể to đến choán trọn bức tường, sẽ được dùng để chiếu các phim nổi, các buổi hòa nhạc, bản đồ khách sạn và đường phố phụ cận, cả danh mục hướng dẫn các sinh hoạt cũng được chiếu lên trên đó.

Dẫu rằng những tiến bộ về mô thức phòng trọ được tiên kiến đương nhiên là đã quá hấp dẫn, thế nhưng đó chẳng qua chỉ là một phần nhỏ trong chuỗi dài liên tục tăng trưởng mà công nghiệp du lịch và khách sạn phải kinh qua.

Sẽ có nhiều điểm hẹn mới mẽ hấp dẫn tranh nhau thị trường "Nghỉ mát vàng" cùng lúc với các kiểu nghỉ mát mộc "lân như nấm".

Những tiến bộ kỹ thuật trong mô hình phi cơ và các loại phương tiện vận chuyển khác sẽ đưa du khách mau chóng về bến đợi, giảm đi các trạm tạm dừng.

Sự đột phá trong kỹ thuật bao gồm: viễn thông, ngân hàng, hệ thống các trung tâm đăng ký, vật tư phục chế trang thiết bị và máy điện toán, sẽ gây tác động sâu đậm đối với khách sạn trong tương lai. Chẳng những chúng sẽ hoàn thiện công cuộc điều hành khách sạn mà còn cải thiện vượt bậc những ngày lưu nghỉ của khách.

Một địa hạt khác sẽ thu hút nhiều quan tâm đặc biệt trong công cuộc nghiên cứu của chúng ta là vấn đề nhân sự.

Trong một nền công nghiệp chuyên về phục dịch, đặc tính của sản phẩm sẽ được ấn định rộng rãi ở chính chất lượng phục vụ do nhân viên thể hiện.

Đó là một tiền đề đã được thể hiện lâu dài và sẽ không thay đổi mặc cho các công việc phục vụ thường xuyên (hiện đang được con người thực hiện) chắc chắn sẽ được thay thế bởi những tiến bộ kỹ thuật bằng cách nào đi nữa. Việc huấn luyện nghiệp vụ cho nhân viên trong tương lai sẽ rất quan trọng, dù biết rằng điều đó sẽ đưa đến tình trạng thiếu lao động, phải bổ sung, gây tốn hao lương bổng.

Bản nghiên cứu của chúng ta cũng đề cập đến vấn đề tỉ giá hối suất tiền tệ. Gần đây, những nguồn lợi mới trong mục tiêu này làm nảy sinh những xu hướng hấp dẫn. Ngày nay, sự thay đổi mau chóng của tỉ giá hối suất tiền tệ gây ảnh hưởng đáng kể đến giá cả du lịch quốc tế.

Thay đổi tỉ giá đồng tiền có thể gây nên khó khăn

cho nhiều du khách về địa điểm du lịch, hoặc ngược lại, tạo cơ hội thuận tiện đáng kể cho họ. Một tỉ giá hối suất tiền tệ thuận lợi có thể hủy sạch hay giúp quân bình tình trạng tăng giảm thái quá lượng du khách quốc tế, nhờ đó tăng thêm sự ham thích về địa điểm du lịch.

Việc tăng giảm giá của đồng đô la trong thập niên 80 gây nên hậu quả trời sập dự dội về tỉ giá tiền tệ trong làn sóng du lịch quốc tế. Hồi cuối năm 1985, tỉ giá đồng đô la sạt 17,7% so với trị giá các đồng tiền Châu Âu năm trước đó. Hậu quả đương nhiên là khách Mỹ du lịch Châu Âu bớt đi 1.331.000 người năm 1986, tỉ lệ sụt giảm hơn 20%. Ngược lại, trong cùng năm đó, người Âu du lịch qua Mỹ tăng hơn năm trước trên 815.000 người, tỉ lệ tăng 30%. Ngay cả nếu có một vài tác động khác hơn là sự trời sập tỉ giá hối suất tiền tệ cũng có thể là nguyên nhân gây tăng giảm khách du lịch, nhưng sự liên quan của hối suất với du lịch là không chối cãi được.

Phần lớn các chính phủ đều nhận sự quan trọng của tỉ giá hối suất tiền tệ trong việc hấp dẫn khách du lịch quốc tế và đồng tiền của họ. Trong hè 86, Trung Quốc giảm giá đồng Nhân dân tệ của mình gần 13% so với các đồng tiền mạnh. Động cơ đầu tiên của họ là làm đảo lộn cán cân về đầu tư nước ngoài, ngoại tệ dự trữ, và lượng du khách đã sụt giảm hối suất không thích nghi trước đó.

Các chính phủ cũng có thể giảm bớt tác động của sự trời sập tỉ giá đồng tiền giữa các nước, dù cho tác động của tỉ giá hối suất có dữ dội thế mấy. Điều đó được chứng thực qua các nước trong hệ thống tiền tệ Châu Âu, hình thành vào tháng 3/79, bởi chín nước Châu Âu với mục tiêu là tạo sự hợp tác tiền tệ giữa các nước thành viên.

Các cơ sở tư nhân cũng nhận ra tầm quan trọng của tỉ giá hối suất tiền tệ trong cao trào du lịch quốc tế. Công ty Dịch vụ Du lịch tốc hành Mỹ thông báo vào tháng 2/88 rằng họ sẽ đảm bảo nguyên giá cho tất cả các đợt du lịch của họ trong suốt năm 88, nhằm bảo vệ du khách khỏi bị tăng phí bất ngờ và không phải chịu ảnh hưởng của tỉ giá hối suất tiền tệ tăng giảm theo tốc độ phi mã. Những chuyến du lịch có hướng dẫn được đóng tiền trước rất thuận lợi cho du khách vốn là dân của những nước mà đồng tiền đang mất giá.

Dĩ nhiên còn có nhiều thay đổi khác nữa sẽ xảy ra trong phạm vi công nghiệp khách sạn và du lịch quốc tế. Những việc vừa nêu trên chỉ là một phần nhỏ của các phát triển mà HHI sẽ trình bày cho IHA trong thời gian đại hội thường niên. Các phát kiến không những chỉ được trình bày mà còn sẽ được thảo luận lâu dài qua các buổi họp của kỳ đại hội.

Chúng tôi tin rằng những dữ kiện mà HHI triển khai sẽ là một sự kiện rất quan trọng, nếu không nói là cần yếu cho việc trang bị tư liệu quản lý khách ở ngày mai. Nếu không có sự giúp đỡ của các chuyên gia về khách sạn trên khắp hoàn cầu cũng như các thành phần liên quan khác, HHI sẽ không thể nào hoàn thành nổi trách nhiệm nặng nề một cách mỹ mãn được.

Chúng tôi xin biểu thị sự hoan nghênh thành thật đến những ai đã giúp chúng tôi trong cố gắng này.

Theo Juan A. Seif
President and chief Executive officer
Horwath and Horwath International)