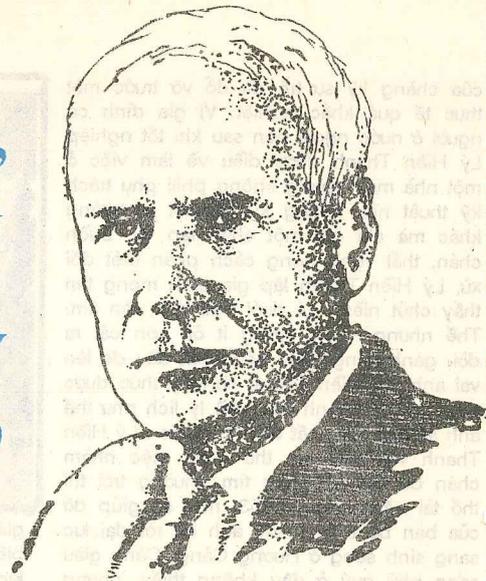


ELLSWORTH STATLER, NHÀ HOẠT ĐỘNG KHÁCH SẠN NỔI TIẾNG NGƯỜI MỸ



(1)

Đời ông là cuộc đời của một con người đã chiến thắng nghịch cảnh. Lúc mới 15 tuổi, sau hai năm kinh nghiệm của người để sai vật thì ông được cử làm trưởng nhóm người sai vật tại một khách sạn lớn ở phía tây bang Virginia. Chú ý đến mỗi lợi của phòng bida trong khách sạn và việc thầu bán vé xe lửa, ông đã thuyết phục chủ nhân cho thuê những đặc nhượng ấy. Ông ta đã lập những chỗ chơi bida.

Tiếp đó ông lập trò chơi, bãi chơi ky, và rồi một nhà hàng, hiệu Pic House. Đó là nhà hàng tốt nhất trong thành phố, bán những cái bánh xăng-uych cho chính mẹ ông làm, và dọn trên những đồ sứ Trung Quốc.

Năm 1894, lúc 31 tuổi, ông Statler đã kiếm được 10.000 đô-la mỗi năm và cũng sẵn sàng đi chinh phục những lĩnh vực mới khác.

Buffalo, tiểu bang New York là nơi ông đã sắp đặt cho cuộc làm ăn mới, một cuộc làm ăn đã chứng tỏ tài năng của ông. Được một người bạn bảo đảm và một người thầu cung cấp trang bị, Statler đã khai trương một nhà hàng tại căn hầm (basement) của toà nhà Ellicott Squaire Building, một công trình xây dựng mới được mệnh danh là "lớn nhất thế giới". Nhưng không có nhiều khách ăn. Statler nhận thấy Buffalo quả là một thành phố của những người dân ăn-ở-nhà. Bất kể sự hiện diện của ban nhạc, sự điều hành hữu hiệu, công việc làm ăn vẫn cứ bị thất bại, chủ nợ vây quanh.

Chẳng sợ đe dọa, với đầu óc đời dào tưởng tượng và một nghị lực phi thường, Statler quyết tâm thay đổi thói quen theo ẩn thực của người dân thị trấn Buffalo. Ông ta quảng cáo "bạn có thể ăn tất cả chỉ tốn có 25 xu", sáu phần ăn được bán với giá bốn phần và có giải thưởng trao cho những người may mắn có phiếu trúng số. Ông thu hẹp hoạt động, mua thức ăn hàng ngày, cho đầu bếp lương cao nghỉ việc, món gì rẻ tiền thì bán. Luôn luôn với một đầu óc hữu hiệu, ông ta đặt ra cách xếp đặt phòng ăn, mọi thứ ly tách, muỗng, nĩa, khăn bàn đều có sẵn, người quét dọn khỏi chạy xuống nhà bếp... Chỉ trong ba năm ngắn ngủi, mọi việc đã thay đổi. Ông Statler có đủ khả năng và sẵn sàng làm những việc to

ELLSWORTH MILTON STATLER (1863-1928) ĐƯỢC MỌI NGƯỜI COI NHƯ LÀ NHÀ KINH DOANH KHÁCH SẠN SỐ MỘT CỦA MỌI THỜI ĐẠI. ÔNG TA ĐÃ MANG LẠI SỰ SANG TRỌNG HOẶC TỐI THIỂU CŨNG LÀ NHỮNG TIÊU CHUẨN CAO HƠN CHO SỰ THOẢI MÁI VÀ TIỆN LỢI CHƯA HỀ CÓ CHO GIAI CẤP TRUNG LƯU ĐI DU LỊCH VỚI MỘT GIÁ MÀ HỌ CHẤP NHẬN ĐƯỢC.

lớn hơn và tốt đẹp hơn.

Ông ta khai trương một khách sạn có 2.100 phòng ở quán Outside.Inn, một kiến trúc tạm thời để đón khách tham quan cuộc triển lãm liên Mỹ tại Buffalo vào năm 1901. Cuộc triển lãm là một thất bại thảm sầu, nhưng may mắn cho ông Statler đã rút từ bài học "mua bằng tiền mặt" và ông không mắc nợ.

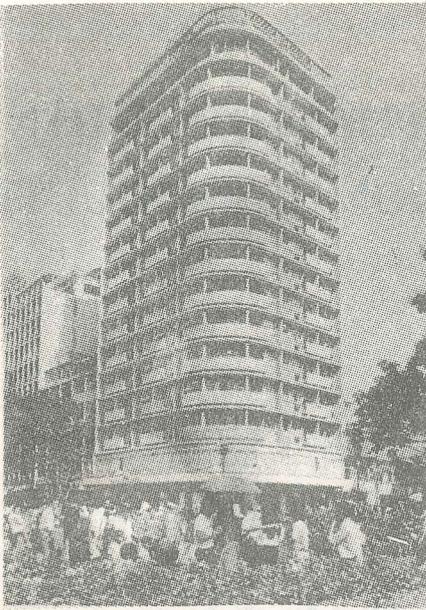
Ba năm sau ông lại lao mình, lần này vào Hội chợ Thế giới tại Saint Louis. Khách sạn tên "The Inside, Inn" có 2.257 phòng được xem là thứ triển lãm lớn nhất tại Hội chợ. Vào cuối mùa, Statler đã kiếm được 300.000 tiền lãi và một ước ao có loại đại khách sạn.

Năm 1908, ông đã khai trương tại Buffalo một khách sạn 300 phòng ngủ thường 300 phòng có nhà tắm. Tài ba của Statler được nhìn thấy trong nhiều chi tiết. Những phòng ngủ dựa lưng nhau dùng đường thông chung cho những vụ hàn chì và đường dẫn điện. Ông cho đặt bình nước đá lạnh tại các phòng (theo ông Statler, chín mươi phần trăm những lần gọi người

phục dịch đều là gọi đem nước đá). Có sẵn nước đá trong phòng, chúng tôi có thể bớt nhân viên, khách cũng không bị phiền hà vì tốn tiền quà. Một điện thoại cho mỗi phòng cũng là một bước cải tiến. Cũng như vậy, tại mỗi phòng khách đều có một tủ đóng vào tường trong đó có đèn, để đựng đồ; một giá móc khăn bên cạnh mỗi gương soi thay vì quảng xuống đất sau khi dùng xong. Điều đó đạt được kết quả tiết kiệm các loại khăn rải chăn màn. Vì vậy không ngạc nhiên là ngay trong năm đầu tiên, khách sạn của ông đã thu 30.000 đô-la lợi nhuận. Từ ấy, câu chuyện về ông Statler là câu chuyện của những thành công kế tiếp nhau.

Đơn giản và kiểm soát là những điều mà ông luôn luôn nghĩ đến. Ông đã lập một hệ thống kiểm soát chi phí thực phẩm năm 1907. Năm 1915 ông nhờ giáo sư C.B Stoner (giáo sư về quản lý kinh doanh tại ọc viện kỹ thuật Carnegie) để cải tiến các tiêu chuẩn và lối kiểm soát. Stoner đã nhận thấy sự thiếu đồng nhất về các hệ thống kế toán. Các phương pháp kế toán phí tổn





kết quả (The resultant cost-accounting methods) đã trở thành những phương pháp tiêu chuẩn của ngành kỹ nghệ.

Dự đoán sự phát triển tương lai của ngành kinh doanh, Statler đã thành lập Cleveland Statler vào năm 1912, một cơ sở có thể cung ứng cho nhiều nhóm kinh doanh lớn. Tại đây chính sách "một tờ báo miễn phí mỗi buổi sáng" bắt đầu. Chính sách này cần đến một chính sách khác: cắt bớt một inch (2,5 cm) ở phần dưới cánh cửa ra vào mỗi phòng để có thể đẩy tờ báo phòng qua khe cửa.

Những nhà bếp tại khách sạn Cleveland Statler được thiết kế theo kiểu giúp cho sự lưu thông thực phẩm và nhân viên được dễ dàng. Phòng ăn được xây chung quanh nhà bếp thay vì nhà bếp ở cấp thấp hơn. Một nhà bếp phục vụ một phòng ăn, một quán cà phê, một nhóm ăn nhỏ, tất cả đều hoạt động chung quanh nhà bếp. Phòng khách thì được trang trí khác nhau, với những màu sắc thích hợp để cho chân, mền, mùng, màn, và thảm lót có thể thay đổi từ phòng này sang phòng khác trong khách sạn.

Khách sạn Detroit Statler được xây cất vào năm 1915, tiếp theo là Saint Louis Statler năm 1918 và Pennsylvania Statler năm 1922. Tại nơi đây ông Statler đã cho lập thêm Seridor, là một tấm chắn phòng lên nơi cửa ra vào phòng khách mà tại đó khách có thể móc áo quần do bỏ giặt. Một người bồi đến lấy... đem trả lại, mà không cần khách phải cho tiền buộc-boa. Khách sạn Pennsylvania Statler cũng là khách sạn đầu tiên cung cấp dịch vụ y tế tại chỗ.

Những cải tiến khác của Statler như đèn đọc sách đầu giường, máy thau thanh, một số lượng tự do khăn lau, đồ viết thư tại tất cả các phòng.

Là người chủ khách sạn hàng đầu của thời đó và là người lưu tâm đến tiêu chuẩn và kiểm soát, cho nên, điều được coi là

dương nhiên khi ông làm Chủ tịch Ủy ban chủ nhân của Hiệp hội khách sạn Hoa Kỳ. Cùng với Ủy ban kế toán ông đã cho xuất bản lần thứ nhất quyển "Hệ thống đồng nhất về kế toán khách sạn" vào năm 1926.

Statler là người chủ đã lưu tâm đến quan hệ với nhân viên và những phúc lợi dành cho họ. Ông tặng tiền bảo phí để bảo hiểm cho nhân viên đã làm việc từ một năm trở lên và vạch kế hoạch chia tiền lời để giúp cho những người bồi phòng, hầu bàn khi về hưu với phẩm giá và an toàn.

EM, là chữ ký tên mà Statler thường dùng, là một máy phát năng lực, và là người không một chi tiết nào của việc xây dựng hay điều hành mà ông bỏ qua. Người ta có thể thấy ông nằm trong bồn tắm, áo quần tề chỉnh, quan sát căn phòng để tìm thấy cái mà người khách thấy khi ở cùng một vị trí như vậy. Người ta có thể gặp ông ở trên tầng cao chốt vót của khách sạn với đồng hồ cầm trong tay tính thời gian từng giây để xem bao lâu nước chảy đầy một chậu rửa mặt hay bồn tắm.

Ông Statler thường hay thuyết giáo đề tài phục vụ công chúng, "Bộ luật dịch vụ Statler" là một chính sách của một công ty, mỗi một nhân viên phải ghi nhớ điều đó và mang theo một bảng sao trong những giờ làm việc.

Tổ chức Statler Foundation, ngày nay có nhiều tài sản di tặng hàng triệu đô-la. Trường quản trị khách sạn tại Đại học Cornell đã nhận hàng triệu đô-la dành cho những tiến nghi giảng dạy- Statler Hall và Statler Inn- và học bổng, tiền lương cho trường cùng việc nghiên cứu, trường đại học Thành phố San Francisco có thư viện Statler. Tổ chức Statler Foundation kết hợp các quỹ do khách sạn địa phương và các tổ chức giáo dục của ngành khách sạn. Những quỹ ấy cũng lập thành số tiền nhiều triệu đô-la.

Đời sống là phục vụ. Người tiến bộ là người cung cấp cho đồng loại thêm một chút, một chút phục vụ tốt hơn". Một loại triết lý như vậy, công khai hay riêng tư đều thích hợp hoàn hảo với việc kinh doanh khách sạn và với Ellsworth Statler nói riêng. Dịch vụ của Statler lừng danh thế giới, và, thông qua tổ chức Statler, phần đóng góp của ông cho sự phát triển khách sạn Hoa Kỳ vẫn tiếp tục là việc hữu ích. ●

(1) Trích quyển "Kinh doanh Khách sạn và nhà hàng", sẽ xuất bản cuối tháng 4/1991, do CMIE GROUP INC. VÀ TRUNG TÂM DỊCH VỤ ĐẦU TƯ & ỨNG DỤNG KHOA HỌC KINH TẾ (CESAIS)

THẬP KỶ HAY THẬP NIÊN?

LÊ ANH MINH

Vài năm gần đây từ thập kỷ xuất hiện nhiều trên TV, radio, báo chí và ngay cả trong ngôn ngữ các giáo viên dạy văn trong nhà trường nữa. Từ thập kỷ là một từ tân tạo, chưa được ghi chép trong từ điển, trong khi từ thập niên được sử dụng đã lâu và chính thức thuộc vốn từ vựng chuẩn mực tiếng Việt.

Thập niên và thập kỷ là hai từ Hán Việt. Thập niên tức là 10 năm, đó là ý nghĩa mà ai ai trong chúng ta cũng đều công nhận, không có gì phải bàn cãi thêm.

Quyển Anh Hán Từ Dụng Từ Điển (A Daily Use English-Chinese Dictionary), Đài Loan, 1955, ghi rằng:

- decade (Thập niên)
Và quyển Trung Hoa Hán Anh Từ Điển, Đài Loan, 1967, cũng ghi:

Thập niên: decade, decennary.

Nếu chúng ta nói "trong thập niên 70" thì người Anh không sử dụng từ decade để diễn đạt. Họ có thể nói:

- in the 1970's hoặc in the 1970 s (trong những năm 70)

- in the 1970's and 1980's (trong những năm 70 và 80; trong hai thập niên 70 và 80)

- in the early 1970's (vào đầu những năm 70; đầu thập niên 70)

- by the mid-1970's (đến giữa những năm 70; giữa thập niên 70)

- in the late 1970's (cuối những năm 70; cuối thập niên 70)

- in the late 1970's and 1980's (cuối những năm 70 và suốt những năm 80; cuối thập niên 70 và suốt thập niên 80)

- in the late 1970's and the early 1980's (cuối những năm 70 và đầu những năm 80; cuối thập niên 70 và đầu thập niên 80)

- during the 1970's and 1980's (suốt hai thập niên 70 và 80)

- the chaotic 'thirties (những năm 30 đầy biến động; thập niên 30 đầy biến động)

Giờ đây chúng ta xét đến nghĩa của chữ ky trong từ thập kỷ.

Tra cứu trên một chục bộ từ điển, bao gồm những từ điển của người Trung Quốc và những từ điển đối chiếu ngôn ngữ Hán với các ngôn ngữ Pháp, Anh, Đức, Việt..., chỉ thấy duy nhất cuốn từ điển của cụ Đào Duy Anh có ghi thêm nghĩa của ky là "năm" trong khi các từ điển đáng tin cậy như Khang Hi, Từ Hải, Từ vị của chính người Trung Quốc biên soạn thì không có nghĩa này: phần lớn chỉ thấy ghi nghĩa chữ "Kỷ" là "một vòng 12 năm cùng với những nghĩa khác không liên quan gì đến việc chỉ năm, tháng.

Từ căn bản trên, chúng ta thấy nếu người sử dụng từ thập kỷ chỉ muốn nói đến giai đoạn 10 năm mà không có ngụ ý gì thêm thì từ thập niên kể cùng đủ chính xác, không cần thiết phải sáng tạo thêm từ mới là thập kỷ. Chỉ trừ cụ Đào Duy Anh ghi thêm nghĩa ky là 1 năm, đa số từ điển khả tin của người Hoa lẫn của các học giả Tây phương đều chép nghĩa của ky là 12 năm. Như vậy thập kỷ là 120 năm.

Việc phát triển vốn từ vựng của một ngôn ngữ là điều dương nhiên và chính đáng. Từ vựng phổ thông của ta không thiếu, mà chỉ thiếu từ vựng khoa học chuyên môn. Biên soạn những thuật ngữ chuyên môn mới là việc làm quan trọng hơn việc tạo thêm những từ ngữ phổ thông cầu kỳ. Hơn nữa việc sử dụng những từ ngữ tân tạo nên giới hạn ở khẩu ngữ; một khi sử dụng chúng trên những phương tiện truyền thông đại chúng và nhất là trong giới trường ốc thì phải xét đến tính chân xác và thích đáng của những từ mới đó, và cũng cần phải chờ đợi sau cuộc sàng lọc của thời gian. ●

LAM.