

MANAGEMENT HOTELOVÝCH SLUŽEB



CESTOVNÍ RUCH, VOLNÝ ČAS, UBYTOVÁNÍ A STRAVOVÁNÍ

CR

- ⊙ nezahrnuje oblast služebních cest
- ⊙ je založen na souhrnné nabídce více služeb (CK, UZ, SZ, DS apod.)
- ⊙ průmysl CR neexistoval do nástupu moderního CR

Odvětví služeb volného času = firmy, poskytující zboží a služby využívané lidmi během jejich volného času (Collin, 1994).

Ubytovací a stravovací služby = hospitality = dobrá péče o lidi (Collin).

- ⊙ CR = aktivita
- ⊙ VČ = pojem časový
- ⊙ U a SS = zajišťování služeb

ODLIŠNÁ CHÁPÁNÍ CR, SLUŽEB PRO VYUŽITÍ VOLNÉHO ČASU A U A SS V RÁMCI EVROPY

Rozdíly v chápání mezi severní a jižní Evropou (v sev. Evropě představiteli CR jsou CK a CA, velké počty turistů směřujících do zahraničí, naopak jižní Evropa je více tradičním hostitelem, FVC je pojem relativně nový, CR je součástí U a SS).

Rozdílné podmínky rozvoje CR v zemích východního bloku (státní monopoly jsou nahrazovány tržním hospodářstvím a soukromé firmy si navzájem konkurují, nedostatky v péči o zákazníka, v kvalitě poskytovaných služeb, v nedostatečné kapacitě U a SS)

Přístup neevropských kultur přináší s sebou také:

- ◉ standardizované služby provozovatelů amerických Fast Food - důraz na rychlost služeb,
- ◉ vysokou úroveň soukromých služeb - země tichomořské skupiny,
- ◉ řešení specifických potřeb a přání neevropských turistů (např. Japonců apod.).

STÍRÁNÍ HRANIC MEZI JEDNOTLIVÝMI SLUŽBAMI PŘINÁŠÍ

- ◉ rekreační komplexy (Club Méditerranée),
- ◉ zábavní parky (Futuroscope),
- ◉ hotely budují svá zařízení pro využití volného času,
- ◉ nákupy jako turistická aktivita (doky Albert v Liverpoolu, zlatnické obchody v Dubaji apod.),
- ◉ rozvoj sofistikovaných stravovacích zařízení,
- ◉ stírání rozdílu mezi sektorem rekreací a obchodních cest,
- ◉ změny průmyslové struktury odvětví (TUI vlastní síť hotelů Grecohotel, Stakis apod.),
- ◉ nejvíce rozvinutá forma integrace těchto 3 sektorů je rekreační komplex.

Stírání hranic je celoevropský jev, ale mezi zeměmi existují rozdíly, obsah je vnímán odlišně.

PODSTATA SLUŽEB ČR

Hotel = většinou velká stavba poskytující ubytování, stravování a jiné služby.

Přesněji:

Hotel je zařízení poskytující ubytování a doplňkové služby lidem mimo domov.

UZ poskytují přechodné ubytování a služby s tím spojeny za úhradu.

Jejich produkt:

- ◉ ubytovací služby,
- ◉ stravovací služby,
- ◉ doplňkové služby.

Realizace doplňkových služeb:

- ◉ přímo,
- ◉ ve spolupráci s dodavateli v UZ,
- ◉ zprostředkovaně mimo UZ.

- Hotely jako významná součást ubytovacích zařízení jsou **nevyhnutelnou podmínkou vzniku a rozvoje cestovního ruchu.**
- Bez potřebné ubytovací základny se cestovní ruch nemůže vyvíjet tak, aby získal **ekonomický význam** a uspokojil roustoucí poptávku návštěvníků.
- Hotely společně s dopravními a stravovacími zařízeními jsou **základní součástí infrastruktury cestovního ruchu.**
- Budování hotelových zařízení je ovlivněno **potenciálem cestovního ruchu v místě**, stupněm rozvoje domácího a zahraničního cestovního ruchu a jeho významem v ekonomice a především ekonomickými podmínkami a možnostmi té které země.

- ◉ **Funkcí hotelu je** vytvořit podmínky pobytu návštěvníků v cílovém místě.
- ◉ **Zajišťují uspokojování sekundárních potřeb** návštěvníků (potřeba ubytování, stravování ap.) a tím vytvářejí podmínky pro uspokojování primárních potřeb, těch, které jsou cílem účasti na cestovním ruchu (např. rekreace, léčení, turistika, kongresy ap.).
- ◉ **Hotely jsou prostředkem, který umožňuje uspokojení primárních potřeb** návštěvníků v rámci cestovního ruchu.

EVROPA - ROK 2016

- ◉ 7 let růstu
- ◉ Paříž, Brusel, Istanbul - pokles až o 10 %.
- ◉ Porto, Barcelona, Budapešť, Lisabon, Madrid, Dublin - růst návštěvnosti o 10 - 13 %.
- ◉ 620 mil. příjezdů turistů do Evropy
- ◉ 2,8 mld. přenocování
- ◉ RevPAR + 2,1 %, 78 Euro
- ◉ Ceny za pokoj:
 - ◉ Ženeva 298 Euro
 - ◉ Praha 80 Euro

- ⊙ **Hotelnictví lze v současné době charakterizovat jako nedílnou součást služeb cestovního ruchu.**

Jeho předmětem je výstavba, řízení a organizace hotelů i velkých hotelových řetězců, zabezpečení jejich provozu a poskytování hotelových služeb.

- ⊙ **V poslední době se často hovoří o hotelovém průmyslu.**



MEZI ZÁKLADNÍ ÚKOLY HOTELŮ

PATŘÍ:

- uspokojování potřeb po přechodném ubytování a poskytování s tím spojených služeb v požadované kvalitě a v požadovaném rozsahu,
- rozsah, strukturu a kvalitu hotelových služeb pružně přizpůsobovat měnící se poptávce cílových skupin hostů,
- přispívat k obnově duševních a fyzických sil návštěvníků vytvářením vhodných podmínek (dostatek klidu, možnosti pohybu, kulturně společenského vyžití ap.),
- zajistit efektivnost uspokojování potřeb přechodného ubytování,
- vytvářet podmínky pro zavádění technologických inovací s cílem úspory práce, zlepšení pracovních podmínek a prostředí pro návštěvníky,
- chovat se ekologicky, ovlivňovat ekologické uvědomění klientů a pracovníků.

- ⊙ Podnik ubytovacích služeb tvoří **uspořádaný systém pracovního spojení lidí a výrobních prostředků v procesu výroby a organizování služeb.**
- ⊙ Uvnitř podniku probíhá **diferenciace výrobního procesu**, který se rozkládá do relativně samostatných, specializovaných provozních jednotek.
- ⊙ Z organizačního hlediska jsou jednotlivé specializované organizační jednotky podniku vertikálně a horizontálně uspořádané do jednotného systému v souladu s cíli podniku.

ŘÍDÍCÍ FUNKCE UBYTOVACÍHO ZAŘÍZENÍ JSOU USPOŘÁDANÉ PODLE VELIKOSTI A ROZSAHU POSKYTOVANÝCH SLUŽEB, PŘETRVÁVÁ LINEÁRNĚ - ŠTÁBNÍ TYP ORGANIZAČNÍ STRUKTURY, KTERÝ VYCHÁZÍ Z PŘEDPOKLADŮ:

- ◉ **zásady jediného vedoucího**, který zodpovídá za činnost v rámci vymezené pravomoci a jsou mu podřízeni všichni pracovníci jeho provozní jednotky,
- ◉ **vertikální dělby práce**, od nejvyšší k nejnižší provozní jednotce,
- ◉ **horizontální dělby práce**, kdy organizační jednotky na jednom stupni řízení jsou si rovnocenné a spojují je vztahy vzájemné spolupráce.

MEZI VNITŘNÍ ČINITELE, KTERÉ OVLIVŇUJÍ MÍRU USPOŘÁDÁNÍ PRACOVNÍCH PROCESŮ A CÍLOVÉ CHOVÁNÍ HOTELU JAKO PODNIKU A JEHO VÝSLEDNOU ČINNOST PATŘÍ:

- ◉ **počet a kvalifikace pracovních sil** zapojených do společné dělby práce a množství vynaložené práce,
- ◉ **technická úroveň, kvalita a struktura pracovních prostředků**, spotřeba živé práce ve skladu, ve výrobě, v odbytu, v ubytování a při poskytování ostatních služeb,
- ◉ **dispoziční řešení prostor** a jejich vzájemná návaznost a stupeň námahy pracovníků,
- ◉ **pracovní podmínky** na jednotlivých úsecích, které ovlivňují množství psychické a fyzické námahy, podmínky reprodukce pracovní síly, spotřebu práce a úroveň vykonávaných pracovních operací.

PODNIKOVÉ ŘÍZENÍ

- ◉ je komplexní kategorie zahrnující plánování, organizování, personalistiku, vedení a kontrolu jednotlivých podnikových činností na konkrétních úrovních (vrcholové, střední a operativní) tak, aby bylo dosahováno stanovených cílů. Podstatou řízení je optimální skloubení výše uvedených činností. Nositeli řízení jsou buď sami vlastníci, nebo speciální orgány vytvořené vlastníky a vlastníkům zodpovědné, konkrétně podnikový management.

3 ÚROVNĚ ŘÍZENÍ

- ◉ Na vrcholové úrovni má řízení strategický charakter, stanovuje základní zaměření podniku, jeho koncepci. Na strategické řízení navazují nižší úrovně řízení.
- ◉ Střední management realizuje taktické řízení, stanovuje konkrétní postupy a prostředky vedoucí k realizaci podnikové strategie, mnohem intenzivněji jsou v této souvislosti sledovány kvantitativní cíle.
- ◉ Nejnižší úrovní řízení je řízení operativní, představující konkrétní a detailní řízení vybrané oblasti v krátkém časovém horizontu. Z vybraných oblastí je důležité průběžné řízení výnosů, nákladů, zisku, příjmů, výdajů a cash flow, zajištění průběžné solventnosti a likvidity, přiměřené výše a struktury zásob, pohledávek atd.

ŘÍZENÍ UZ JAKO PODNIKU

Řízení podniku představuje složitý a mnohostranný proces vyplývající ze skutečnosti, že podnik sám o sobě je velmi složitý organismus, jehož jednotlivé články, zabývající se různými činnostmi, nemohou efektivně fungovat bez určité koordinace a vzájemné propojenosti.

Všechny podnikové činnosti musí být vzájemně propojeny jak věcně, tak finančně.

Základní problémy fungování podniku řeší vrcholový management, který formuluje poslání podniku, podnikové cíle a strategie směřující k jejich naplnění a provádí strategické řízení.

Strategické řízení je proces tvorby a realizace strategie a je základem řízení celého podniku.

Na strategické řízení navazuje taktické řízení a operativní řízení, jehož úkolem je stanovit a řídit postupy a prostředky, které vedou k nejefektivnější realizaci strategie podniku.

ORGANIZAČNÍ STRUKTURA

- ◉ **Organizací rozumíme účelné uspořádání pracovních procesů, lidských a věcných zdrojů k dosažení stanovených cílů a prosperity podniku.**
- ◉ Podle institucionálního chápání pojmu znamená označení objektu, jehož základními prvky jsou lidé. Podle statického chápání jde o význam vnitřního uspořádání.
- ◉ **Organizační struktura je soubor úkolů a formálních pracovních vztahů vytvořených k využití předností specializace. Je to struktura prvků organizace, které tu představují jednotlivá pracoviště s důrazem na vztahy mezi nimi.**
- ◉ Systém vertikální a horizontální koordinace navržen tak, aby sjednotil jednotlivé specializované části. Řídící systém = top management, řízený systém = provozní management.
- ◉ Funkcí organizační struktury v řízení hotelu je organizačně vymezit základní prvky, definovat vztahy mezi nimi a to tak, aby struktura odpovídala charakteru řízení. Posláním struktury je vytvářet podmínky pro účinné řízení.
- ◉ Cílem je vytvořit organizační strukturu co nejjednodušší, přehlednou a jednoznačně co nejpřesněji musí být znáta jasná dělba práce a rozdělení odpovědností a pravomocí. Studium organizační struktury je základním krokem k poznání řízení hotelu.

ORGANIZAČNÍ STRUKTURA PODNIKU UBYTOVACÍCH SLUŽEB

Organizační struktura je souborem úkolů a formálních pracovních vztahů, vytvořených k využití předností specializace.

Jejími základními prvky jsou:

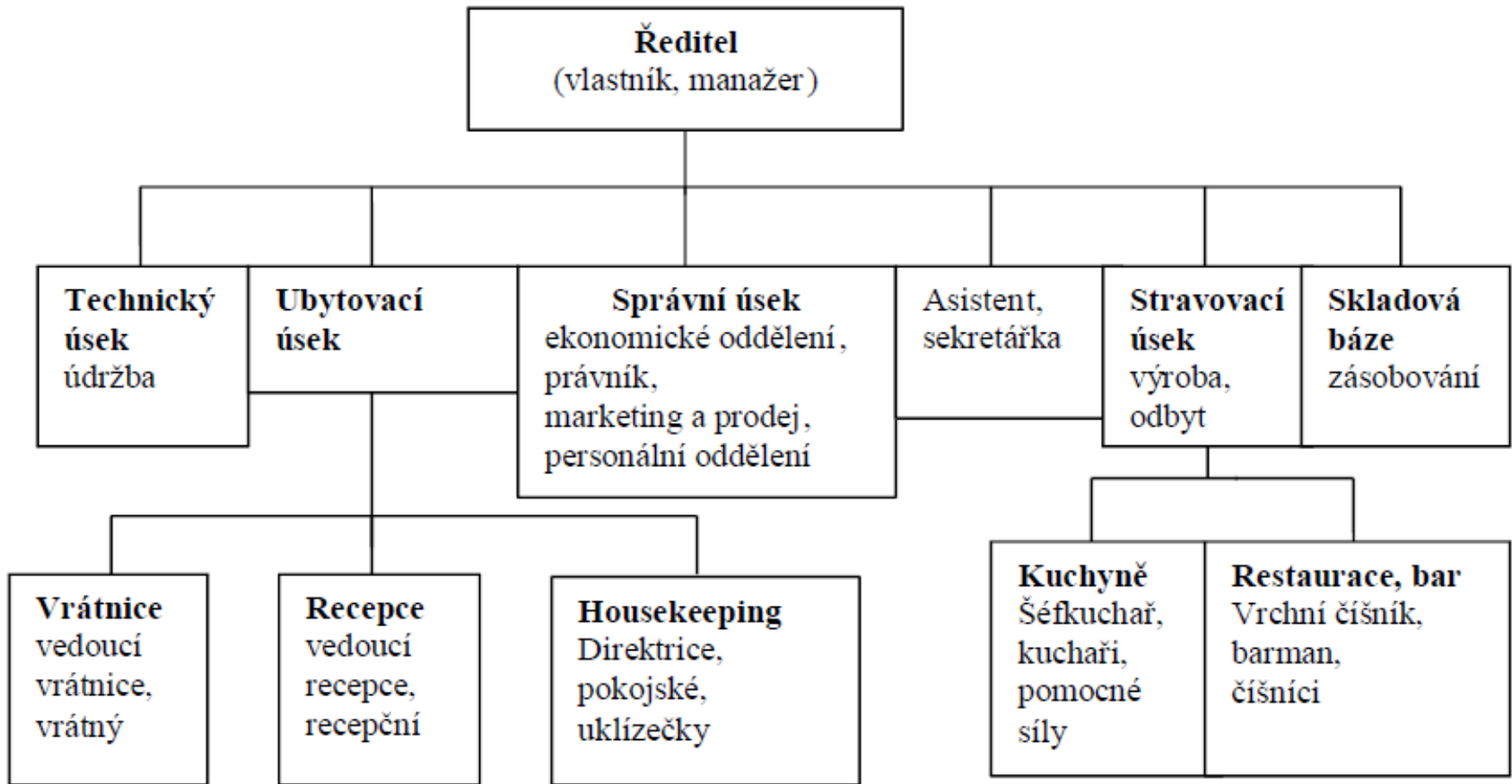
- ◉ dělba práce,
- ◉ mechanismy koordinace,
- ◉ distribuce rozhodovacích pravomocí,
- ◉ organizační hranice,
- ◉ neformální organizace,
- ◉ vztahy nadřízenosti a podřízenosti.

ORGANIZAČNÍ STRUKTURA UBYTOVACÍHO ZAŘÍZENÍ

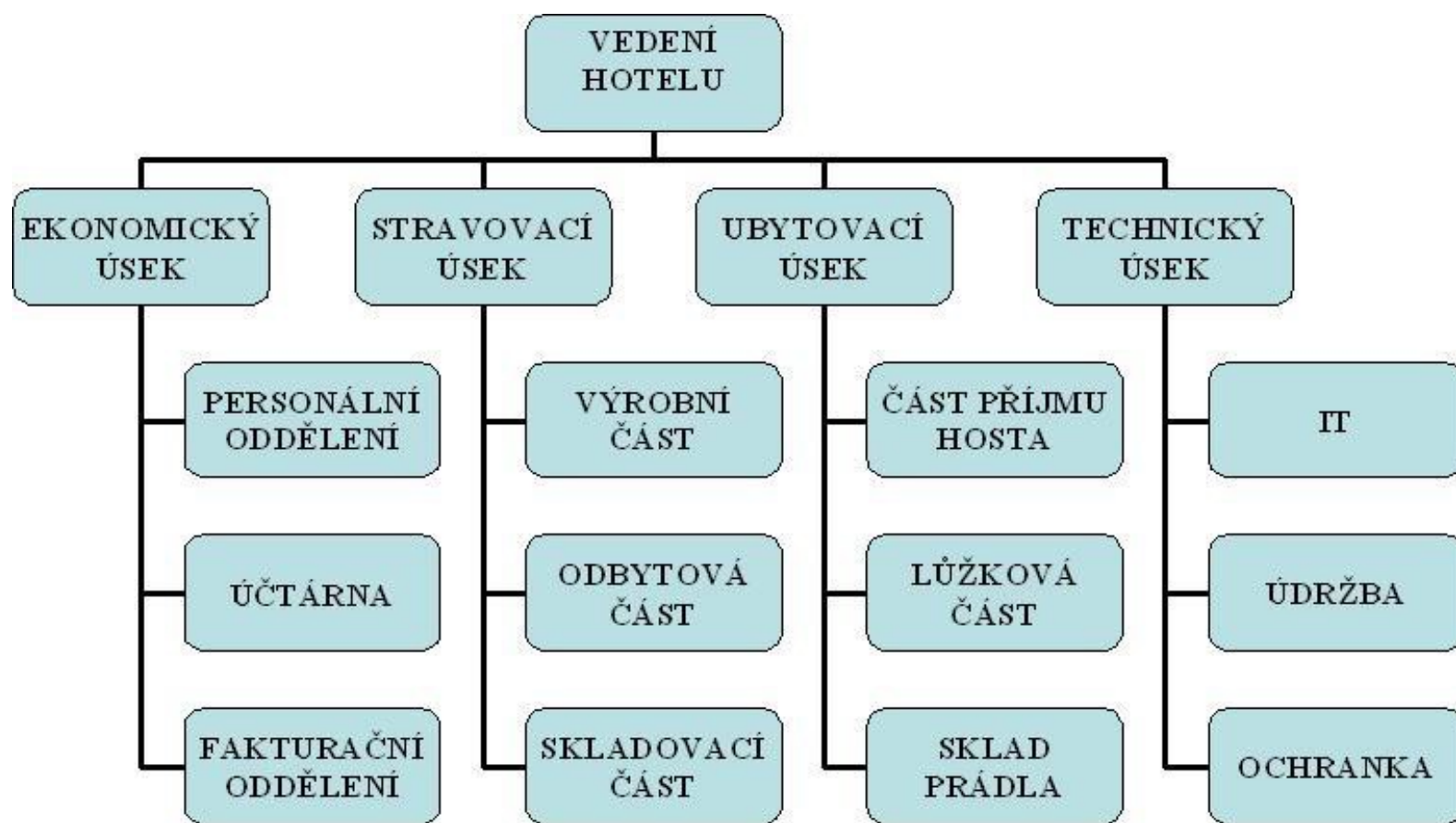
= koordinace činností v jednotlivých organizačních subsystémech UZ.

- ◉ **Koordinace v subsystému ubytování** - hlavní okruhy činností rezervace pokojů, příjezd hostů, jejich pobyt a odjezd hostů. Na každém úseku jsou prioritní jiné činnosti.
- ◉ **Koordinace v subsystému stravování** - plánování výroby, tvorba operativního výrobního plánu, organizace výroby, organizace práce ve výrobě, realizace výroby formou prodeje a organizace spotřeby, poskytování informací pro marketing.

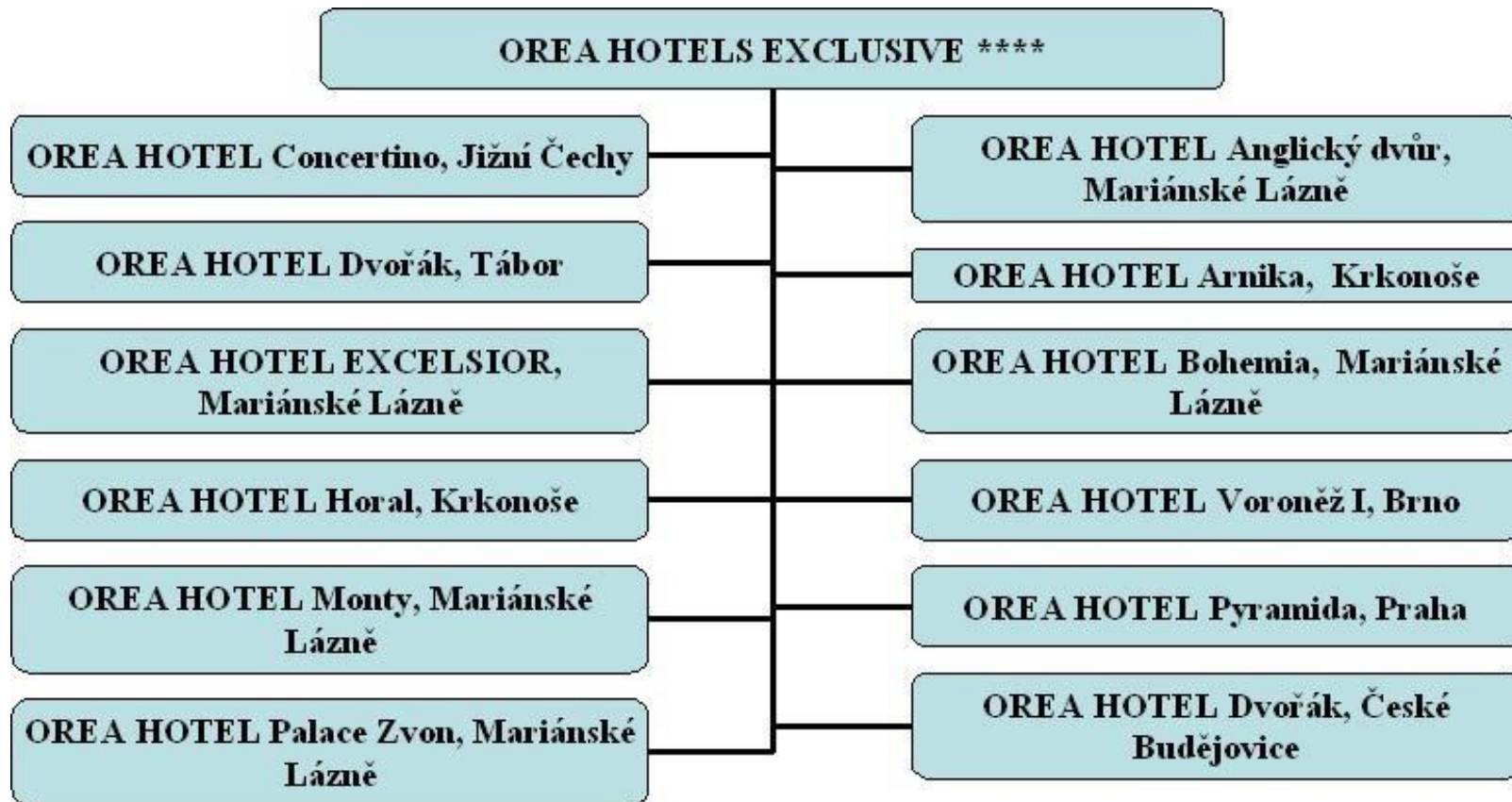
ORGANIZAČNÍ SCHÉMA UBYTOVACÍHO ZAŘÍZENÍ



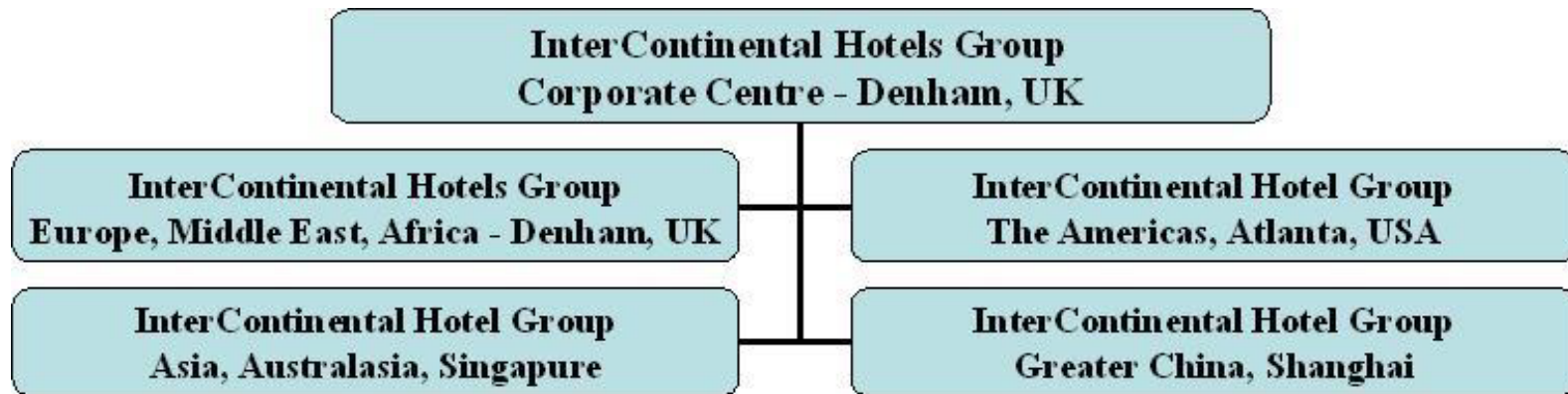
FUNKCIONÁLNÍ LINIOVÁ ORGANIZAČNÍ STRUKTURA HOTELU



ÚZEMNÍ MODEL - ORGANIZAČNÍ STRUKTURA SPOLEČNOSTI OREA HOTELS



ÚZEMNÍ MODEL - ORGANIZAČNÍ STRUKTURA SPOLEČNOSTI ICH GROUP



ORGANIZACE HOTELOVÉHO PROVOZU

- ◉ ***Předmětem organizace a řízení jsou vždy vztahy mezi pracovníky, pracovními prostředky a pracovními operacemi.***
- ◉ je důležitým předpokladem jeho úspěšného fungování. Od organizace očekáváme, že na základě znalosti cílů a strategie podniku uspořádá účelně pracovní procesy, lidské a věcné zdroje tak, aby umožňovaly dlouhodobou prosperitu.
- ◉ Organizační struktura pomáhá zajistit vymezení pravomocí a odpovědnosti pracovníků.
- ◉ Složitost organizace ubytovacího zařízení vychází z objemu a náplně plánovaného provozu, závisí na velikosti a třídě hotelu.
- ◉ U malých ubytovacích zařízení dochází k větší kumulaci funkcí.
- ◉ Vhodnými v rámci ubytovacích zařízení se jeví funkcionální organizační struktura pro menší podniky a divizní organizační struktura pro velké podniky a hotelové společnosti.

SLOŽENÍ, ZAJIŠTĚNÍ A POČET PRACOVNÍKŮ V UBYTOVACÍM ZAŘÍZENÍ OVLIVŇUJÍ TYTO FAKTORY:

- ◉ Druh a rozsah poskytovaných služeb a produktů,
- ◉ úroveň a modernizace používané techniky (stroje, nástroje, přístroje, vybavení),
- ◉ používaná technologie (způsob zpracování surovin, materiálů a polotovarů),
- ◉ velikost podniku, způsob řízení jednotlivých středisek, např. i zvolený systém a způsob obsluhy.

PODLE VYKONÁVANÉ ČINNOSTI SE PRACOVNÍCI ČLENÍ DO 3 SKUPIN:

1. *Obchodně provozní pracovníci* - podílí se na tvorbě maloobchodního obratu:

- ◉ Pracovníci ve výrobě (kuchaři, cukráři, pekaři),
- ◉ pracovníci v obsluze (vrchní číšník, číšníci, servírky, barmani),
- ◉ pracovníci v ubytování (recepční, pokladník, směnárník, pokojské, vrátný apod.).

2. *Řídící pracovníci* - organizují a kontrolují činnost obchodně provozních a technickohospodářských pracovníků:

- ◉ Ředitel a jeho náměstci (generální ředitel, výkonní ředitelé),
- ◉ vedoucí středisek.

3. *Technicko-hospodářští pracovníci* - na tvorbě maloobchodního obratu se nepodílí, zajišťují provoz podniku po technické a hospodářské stránce - účetní, sekretářka, topiči, údržbáři, uklízečky apod.

MANAGEMENT HOTELU

- ◉ *TOP management*, který je nejvyšším vedením podniku (správní úsek hotelu), jeho úkolem je řízení činností ubytovacího zařízení a jeho jednotlivých útvarů
- ◉ a *provozní management*, který zabezpečuje denní provoz hotelu (úsek ubytování, stravování, doplňkových služeb, kongresových služeb, technický úsek, pomocné provozy a skladové hospodářství).

TOP MANAGEMENT A PROVOZNÍ MANAGEMENT HOTELU:

- ◉ Generální ředitel hotelu,
- ◉ asistent ředitele,
- ◉ sekretářka ředitele,
- ◉ (právník),
- ◉ ekonomický (finanční) ředitel,
- ◉ obchodní ředitel,
- ◉ marketingový ředitel,
- ◉ personální ředitel,
- ◉ **vedoucí ubytovacího úseku,**
- ◉ **vedoucí recepce,**
- ◉ **vedoucí oddělení Housekeeping,**
- ◉ **vedoucí oddělení Food and Beverage,**
- ◉ **technický ředitel,**
- ◉ **vedoucí dalších středisek doplňkových služeb hotelu (např. Fitness, wellness centra, kongresových služeb ap.).**

SYSTÉM ORGANIZACE V UBYTOVACÍM ZAŘÍZENÍ

Cílem organizace UZ je rychlé, kvalitní, účelné a efektivní plnění úkolů s podmínkou dosáhnout co největší produktivity.

- ⊙ Různorodost a variabilita činností.
- ⊙ Pro realizaci činností - stanovení komplexu úkolů, tvořících harmonický celek.

Každý úkol:

- ⊙ přesné určení,
- ⊙ správné zařazení z hlediska jeho důležitosti
- ⊙ a vhodné napojení na další úkol, s kterým souvisí.

Rozsah a sortiment poskytovaných služeb se liší i podle velikosti UZ.

PROVOZNÍ MANAGEMENT

Jedná se o vedení těchto pracovišť:

- ◉ Ubytovací úsek - Front Office (recepce a vrátnice), Housekeeping (úsek hotelových pokojů),
- ◉ stravovací úsek - část výrobní (kuchyně), odbytová (restaurace a bary) a skladovací,
- ◉ úsek doplňkových služeb - fitness, wellness, kongresový sál, hotelový bazén, tenisové kurty, golfový trenažér apod.,
- ◉ technický úsek - zajišťuje chod zázemí hotelu (údržba, teplo, voda, energie, odpady, informační technologie, prádelna, zahradnictví, garáže atd.).
- ◉ pomocné provozy - mezi ně patří např. hotelová prádelna, hotelová ubytovna pro zaměstnance, hotelové zahradnictví apod.

CHARAKTERISTIKA HOTELNICTVÍ, VZNIK A VÝVOJ

Hotel se jako samostatné zařízení pro ubytování cestujících objevuje na přelomu 18. a 19. století.

Název „hotel“ je převzat z francouzštiny, kde vznikl ze středověkého latinského pojmenování hostinec.

Ubytovací hostince vznikly v souvislosti s cestováním za obchodem, s rozvojem dostavníkové dopravy, pošty a později i železnice - předchůdce hotelů.

Rozvoj automobilismu výrazně ovlivnil další rozšíření ubytovacích zařízení.

V této době vznikají **seznamy hotelů** pro potřeby členů příslušných sportovních klubů. První z nich jsou známy již před koncem 19. století a lze je považovat za základ pozdější hotelové klasifikace.

Rozvoj hotelnictví v Evropě je patrný především v zemích s příznivými podmínkami pro rozvoj obchodu a cestovního ruchu, jako například ve Francii, Velké Británii, Švýcarsku a Německu.

Značný rozvoj v hotelnictví zaznamenávají i Spojené státy americké.

Velké luxusní hotely vznikají na přelomu 19. a 20. století, kdy lze rovněž zaznamenat první sdružení hotelů v hotelové řetězce.

- ◉ V roce 1760 je v Londýně poprvé použito slovo „hotel“.
- ◉ V roce 1792 po revoluci ve Francii se hotel, dříve sídlo jen pro bohaté a urozené, stává dostupným jako dům pro širokou veřejnost.
- ◉ V Anglii se ve stejné době rozšířily poštovní hostince, které byly obvykle vystavěny kolem centrálního náměstí. Mnoho z těchto anglických hostinců provozuje svoji činnost dodnes.
- ◉ Ve Spojených státech amerických je slovo „hotel“ poprvé užito v roce 1790 ve spojitosti s hotelem **Care's**, 24 Broadway, New York City.
- ◉ V roce 1826 se **City Hotel of Baltimore** stává prvním hotelem první třídy, s 200 pokoji.
- ◉ V roce 1829 je otevřen hotel **Tremont House** v Bostonu. Má 3 poschodí a 170 pokojů.

POPRVÉ SE OBJEVUJÍ:

- ◉ nosiči zavazadel
- ◉ interní splachovací toalety
- ◉ francouzská kuchyně na americkém menu
- ◉ první jídelní lístky v této zemi
- ◉ hlásiče pokojových hostů
- ◉ klíče vydávané hostům

- V roce 1834 se **hotel Astor House** v New York City stává prvním palácovým hotelem; pokoje jsou zařízeny nábytkem z černého ořechu a podlahy jsou pokryty bruselskými koberci.
- V roce 1846 se **Eastern Exchange Hotel** v Bostonu stává hotelem s centrálním topením.
- V roce 1848 jsou hostům poprvé nabídnuty bezpečnostní schránky v hotelu **New England Hotel** v Bostonu.
- V roce 1859 se v hotelech objevují první osobní výtahy („vertikální železnice“); pokoje ve vyšších patrech jsou někdy mnohem dražší než ty umístěné v nižších podlažích.
- V roce 1882 jsou v hotelu **Everett** v New York City hosté poprvé oslněny elektrickým světlem.

- Pro elitu je v roce 1907 otevřen v Centrálním parku New York City **hotel Plaza**; v každém z 1000 pokojů jsou poskytnuty jídelničky a pokojové telefony.
- V roce 1919 - vznik **Národní asociace restaurací a hotelů v USA**.
- Ve stejném roce je elektrifikována první hotelová kuchyně a v Pensylvánii je otevřen tehdejší největší hotel s 2000 pokoji.
- **20. léta** s sebou přinášejí **první motely** na kraji města.

- ◉ V roce 1907 je otevřen **hotel Bufalo Statler**. Každý z jeho 300 pokojů má vlastní koupelnu. Tento hotel měl několik primátů:
- ◉ zabudované rádio zdarma,
- ◉ zdarma noviny pod dveřmi každé ráno,
- ◉ cirkulující studenou vodu v pokojích hostů,
- ◉ zdarma psací potřeby pro všechny hosty,
- ◉ poštovní „skluzavky“ spojující všechna poschodí.

- V roce 1925 vychází **Hotel Management** od **Lucia Boomera**, první skutečná kniha o hotelovém managementu.
- V roce 1932 je otevřen **hotel Waldorf - Astoria** a stává se největším hotelem na světě; až do roku 1967 je také největším hotelem, co se týče zastavěného prostoru - ve 47 patrech nabízí celkem 2150 pokojů.
- Během 40. let **Intercontinental**, přidružená firma společnosti **Pan American Airways**, začíná operovat na trhu **Latinské Ameriky** a stává se **prvním velkým mezinárodním hotelovým řetězcem** (následují **Hilton**, **Marriott**, **Holiday Inn** a další).
- V roce 1963 se **hotel New York Hilton** snaží o úplnou komputerizaci - a má úspěch.
- O rok později rozhodnutí Nejvyššího soudu posilují ochranu proti rasové diskriminaci v hotelech a restauracích.

- V Moskvě je v roce 1967 otevřen hotel **Rossiya** a přebírá titul „největšího hotelu světa“ se svými 3182 pokoji poskytujícími ubytování pro 5890 hostů. V tomto hotelu může být současně servírováno jídlo 4500 osobám (jsou zde 3 sousedící budovy, každá s vlastním manažerem).

- ◉ V 70. letech začínají hotely poskytovat zvýšenou ochranu a komfort pro ženy cestující samostatně, včetně poschodí pouze pro ženy, začínají fungovat tzv. hotely v hotelech.
- ◉ V roce 1976 používá 18 z 20 velkých řetězců počítačového zpracování dat alespoň pro část svého účetnictví a pro vydávání výročních zpráv.
- ◉ 5 z 18 řetězců využívá externích počítačových služeb; ostatní mají své vlastní počítačové instalace.
- ◉ Hotelové pokoje se stávají střediskem zábavy; v roce 1981 poskytne 500 000 pokojů pro hosty možnost sledovat filmy na pokoji.