

Paturi *de* împrumut

CONFESIUNI NECHIBZUITE
DESPRE HOTELURI,
PONTURI ȘI AȘA-ZISA OSPITALITATE

Traducere din limba engleză de
Irina Henegar

JACOB TOMSKY

 **Narator**

The original title of this book is:
Heads in Beds: A Reckless Memoir of Hotels, Hustles, and So-Called Hospitality,
by Jacob Tomsky.

Copyright © 2012 by Jacob Tomsky. All rights reserved.

© Publica, 2013, pentru ediția în limba română

ISBN 978-606-8360-43-0

Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României

Tomsky, Jacob

Paturi de împrumut : confesiuni nesăbuite despre hoteluri,

ponturi și așa-zisa ospitalitate / Jacob Tomsky ;

trad.: Irina Henegar. - București : Publica, 2013

ISBN 978-606-8360-43-0

I. Henegar, Irina (trad.)

640.4

NARATOR este o marcă înregistrată a editurii PUBLICA

EDITORI:

Cătălin Muraru
Silviu Dragomir

DIRECTOR EXECUTIV:

Bogdan Ungureanu

DESIGN:

Alexe Popescu

REDACTOR:

Liviu Uleia

CORECTORI:

Silvia Dumitrache
Tudorița Șoldănescu

DTP:

Florin Teodoru

cuprins

<i>introducere</i>	9
„Bine ați venit la recepție: doriți să vă cazați?”	
<i>unu</i>	13
<i>doi</i>	35
<i>trei</i>	61
<i>patru</i>	89
<i>cinci</i>	99
<i>șase</i>	107
<i>șapte</i>	123
<i>opt</i>	141
<i>nouă</i>	161
<i>zece</i>	179
<i>unsprezece</i>	197
<i>doisprezece</i>	213
<i>paisprezece</i>	227
(În hoteluri nu există etajul al treisprezecelea, deci nici cartea mea nu va avea capitolul al treisprezecelea)	

<i>cincisprezece</i>	233
<i>șaisprezece</i>	265
„Bine ați venit la recepție – doriți să eliberați camera?”	273
<i>apendice</i>	281
Câteva lucruri pe care un oaspete nu ar trebui să le spună niciodată	281
Câteva lucruri pe care un oaspete nu ar trebui să le facă niciodată	283
Câteva lucruri pe care orice oaspete trebuie să le știe	286
Cum să găsiți recepționarul potrivit	291
Câteva minciuni comune din bagajul unui recepționar	293
Scurt sondaj pentru clienți	294
 <i>mulțumiri</i>	 297

Nota autorului

Cu scopul de a-i proteja atât pe cei culpabili, cât și pe nevinovați, am dezamblat toate hotelurile și le-am reconstruit ca proprietăți personale, am schimbat toate numele, am descompus toate personalitățile și le-am reatașat unor bucăți din alte personalități; astfel, a rezultat o carte de amalgamuri care, îmbinându-se, creează, în esență, o lume de adevăruri.

Ce naiba, până și eu mi-am schimbat numele!

introducere

„BINE AȚI VENIT LA RECEPȚIE: DORIȚI SĂ VĂ CAZAȚI?”

Lucrez în industria hotelieră de peste ani zece ani. V-am întâmpinat la check-in și la check-out, v-am îndrumat către hotel, v-am servit băuturile, v-am separat lenjeria albă de cearșafurile albe, v-am parcat mașina, am gustat din mâncarea pentru room-service (înainte și, din păcate, după), v-am curățat toaleta, nu v-am permis să vă cazați după o anumită oră, v-am trezit la ora specificată, v-am mâncat bomboanele din minibar, am râs la glumele voastre și v-am luat banii. Ani la rând, am stat în linia întâi, adică la recepția multor hoteluri de lux și am văzut cu ochii mei tot ce se întâmplă.

Cum cade cineva în prăpastia industriei hoteliere? Cum se face că fiecare dolar câștigat provine dintr-un cec care poartă numele unui hotel sau al altuia (ori, desigur, sub forma unui bacșiș oferit de unul dintre oaspeții hotelului)? Să spunem că a fost un accident. Imaginați-vă că vă urcați într-un tren care ar trebui să vă ducă în partea cealaltă a orașului, însă peroanele se succed cu o viteză amețitoare și vă treziți dintr-odată că ați trecut de granițele orașului și că trebuie să călătoriți prin viața asta până se deschid ușile. Sau până când conductorul oprește și vă aruncă afară.



Narator

9

Paturi de împrumut

După un număr de ani petrecuți în industria hotelieră (și vă spun asta de la început), ajungi să realizezi că ești prea nefolositor și epuizat să mai încerci altceva.

Am crescut într-o familie de militari: mama lucra la Forțele Navale, iar tata, în Marină. În copilărie, nu stăteam mai mult de doi ani într-un oraș, iar asta însemna că trebuia să schimb școala și să ne cazăm temporar într-un hotel din L.A., Jacksonville, Asheville sau San Pedro, în căutarea unei noi locuințe „permanente“. Am crescut ca un titirez, iar când am devenit adult, am continuat să mă învârtesc, să mă mișc în permanență, să caut mereu locuri în care să mă stabilesc.

Acele perioade de câte doi ani mi-au insuflat un sentiment de dezrădăcinare, de lipsă de direcție; probabil din cauza asta am ținut cu atâta îndârjire să obțin o diplomă în filozofie. Nu am nicio explicație pentru idioțenia care m-a posedat când mi-am ales această specializare. Probabil credeți că rolul esențial al unei diplome în filozofie este să-ți ofere capacitatea de a aduce argumente irefutabile în favoarea teoriei că filozofia nu este o pierdere completă de vreme. Nu am reușit niciodată să aduc asemenea argumente. Gunoi. Diploma mea este un gunoi aruncat într-un tomberon cu împrumuturi școlare.

Prin urmare, cineva, un nenorocit, mi-a sugerat să-mi găsesc de lucru în industria hotelieră. Erau dispuși să uite de specializarea mea dubioasă și să-mi ofere un salariu de început mai mult decât satisfăcător și, credeți-mă, este o slujbă ideală dacă îți place să călătorești. Ador călătoriile: oameni noi, sunete noi, medii noi, șansa de a-ți strânge lucrurile și de a pleca oricând. (Titirezul încă se învârteste și, chiar dacă a săpat o galerie frumoasă înspre Brooklyn, balanța începe să se încline, iar odată ce vârful va găsi un impuls, voi fi propulsat departe de continent.) În plus, peste tot găsești hoteluri: dacă m-ar răpi cineva, m-ar lega

fedeleș și m-ar arunca din avion, puteți fi convinși că aș ateriza într-o parcare din apropierea unui hotel și, în mai puțin de o zi, aș purta un costum, îndrumând oaspeții hotelului, având un salariu bun și socializând cu oamenii în baruri.

Hotelurile sunt clinici de metadonă pentru dependenții de călătorii. Poate că singura cale prin care aș putea avea o locuință permanentă ar fi să am o slujbă care presupune schimbare permanentă. Dacă sunt dependent de mutări, de ce nu m-aș opri un pic într-un hol de recepție, zumbăind de formule de binețe și de despărțire, lăsând lumea să se învâртеască în jurul meu?

Exact asta am făcut. Din New Orleans până la New York, am jucat după regulile hotelurilor și am învățat toate secretele industriei. Și pentru că nu îmi mai pasă, obiectivul meu este să vă ofer câteva sfaturi simple, nepublicate până acum. Vreți să vă cazați după ora permisă? Vreți servicii mai bune? Există moduri ușoare (majoritatea legale!) să obțineți ce vreți de la un hotel, fără nicio bătaie de cap. Totul ține de detalii – de ce aveți nevoie, de persoana cu care trebuie să vorbiți, de cum ar trebui să vorbiți, de bacșișul pe care trebuie să-l oferiți pentru asta. Vreți să anulați rezervarea fără să plătiți penalizări? Nicio problemă. Poate că vreți doar să fiți tratați cu atenție și respect? Vă înțeleg perfect, dragi oaspeți! Haideți, calmați-vă, ființe fragile... luați-mi mâna... bun... așa... acum puneți niște bani în ea... *foarte* bine... mulțumesc. Așa arată o tranzacție corectă în industria hotelieră.

La final, veți înțelege cum decurge viața hotelurilor, ce facem și cum procedăm. Deși e greu de înțeles de ce o tot facem. E spre binele vostru, pentru că data viitoare când vă veți întâlni cu mine la recepție (credeți-mă, mă mișc destul de mult; probabil v-am cazat deja de câteva ori), data viitoare când ne întâlnim, privirea voastră

va transmite o lumină puternică, plină de liniște și de înțelegere, care se va dovedi benefică pentru ambele părți. Această carte vă va ajuta să obțineți cele mai bune servicii din partea oricărui hotel, din partea oricărei afaceri care-și câștigă existența din „împrumutul paturilor“. Sau, în cel mai rău caz, veți evita situația în care eu v-aș duce bagajele în biroul din spate, nedotat cu cameră de supraveghere și le-aș călca în picioare cu furie.

Lucrând în industria hotelieră, sunt peste tot. Nu sunt nicăieri. Nu am nume... mă demaschează doar nenorocitul ăla de ecuson.

În primul rând, haideți să vorbim despre nume. Să vorbim despre schimbarea numelor pentru a-i proteja pe cei nevinovați. Să vorbim despre cât de nevinovat sunt și despre nevoia *mea* de a fi protejat.

Numele meu este Jacob Tomsky. În lumea hotelurilor, înregistrarea se face după numele de familie. Jacob Tomsky devine Tomsky, Jacob. Așadar, de dragul siguranței, Tomsky, Jacob – pentru scopul acestei cărți – devine Thomas Jacobs.

Mult succes, micuțule Tommy Jacobs!

unu

Sunt pe St. Charles Avenue, în nordul orașului New Orleans, la câteva luni după ce am terminat facultatea și la câteva săptămâni de la începerea verii. E deja foarte cald la soare. Adică exact unde trebuie să stau: în soare. În fața restaurantului. De dimineață până seara.

M-am angajat ca valet în parcare restaurantului Copeland, cu gândul să mai reduc din datoria pe care o acumulasem pentru plata facultății, să îmi croiesc ieșirea din pântecul educațional și să mă descurc pe cont propriu, așa cum face orice adult care vrea să câștige și să își construiască o carieră. Având o diplomă în domeniul inutil și inaplicabil al filozofiei, am realizat, în foarte scurt timp, că pregătirea mea arată cumva rizibil în CV-ul meu, oricum sărac în experiență de muncă. Acesta putea fi chiar stânjenitor. Pentru unii, cu siguranță, păream un fanfaron. Dar trebuia să încep de undeva. Așa că am început de jos.

Slujba asta nu e destul de bună. De ce? În primul rând, trebuia să parchez mașini. În al doilea rând, eram obligați să predăm bacșișul. Mi-am închipuit că, după prima seară, voi pleca acasă cu un buzunar plin de bancnote de un dolar, cu care o să merg în Cartierul Francez. Nu că ai avea nevoie de mulți bani în New Orleans. După cum am aflat, lipit de cutia în care țineam cheile mașinilor, mai era un

compartiment, ca o tumoare de lemn, în care puneam bacșișul. *Tot* ce primeam. Atașat de *acel* compartiment, ca o tumoare umană, se afla șeful de tură, retras la umbră, la o masă, sub o umbrelă, sorbind o băutură ce mai mult ca sigur conținea alcool. Mai avea și câteva cuburi de gheață. Iar paharul transpira în mâna lui, într-un mod complet diferit de felul în care transpiram eu!

La ora prânzului, apare un client care îmi dă tichetul de parcare. Identific cu ușurință cheile în cutie și gonesc spre mașină. Nu e ușor de găsit: compania de valeți nu a închiriat o parcare adiacentă pentru clienții restaurantului, prin urmare, noi, fără să dăm de bănuț, trebuia să facem ture cu mașina și să parcăm cât mai aproape de restaurant. Odată ce mașina a fost parcată, valetul urma să mângălească o hartă ridicolă pe spatele tichetului astfel încât colegul lui să poată găsi mașina. Colegul meu, Chip, desenează toate hărțile așa: #*. Toate. Vă dați seama că nu e ușor să găsești mașina. Reușesc s-o identific, o aduc în fața restaurantului, cu portiera deschisă și cu aerul condiționat scurgându-mi-se pe picioare, rece ca gheața; și primesc o bancnotă atent împăturită.

„E al dracu' de cald azi, băiete. Asta e pentru deranj.“

E o bancnotă de 20 de dolari. Chip s-a postat în spatele meu, lângă cutia valetului; se uită spre mine străduindu-se să vadă ce sumă mi-a dat clientul. Mă apropiu de compartimentul pentru bacșiș și încep să flutur bancnota în fața lui Chip, la care el spune: „Nu. *Nu!* Ce faci, Tommy? Trebuie să ai tot timpul la tine o bancnotă cu care s-o schimbi. Te rog nu pune 20 de dolari în cutie. Te rog. E pentru tine. Tipul ți-a dat-o *ție*“.

„De fapt, e pentru Copeland' Valet Parking Corporation“, intervine tumora umană, așezându-și băutura pe cutia valetului.

„Pe bune că bei un cocktail?“, întreabă Chip.

Introduc bancnota în cutie și mă postez lângă Chip. În plin soare. Șeful de tură se așază din nou comod la umbră.

„Sunt mult prea bătrân pentru chestia asta. Împărțirea bacșișului? Patruzeci la sută dintre manageri ne lasă 60% dintre bacșișuri, care se împart la 20 de valeți, după ce se plătesc taxele și ghici cine face socoteala, cine numără bacșișul? Un tip trecut de prima tinerețe care bea un cocktail.“ Probabil că vorbise cu el însuși până atunci, pentru că Chip se întoarce spre mine și mă întreabă: „Crezi că o să pună la socoteală și ăia 20 de dolari sau o să-i țină pentru el? Nu primim niciodată bacșișuri bune. Am aflat că se deschide un hotel nou în centru. Ai auzit de el? Se pare că e de *lux*“. A pronunțat cuvântul *lux* ca și cum ar fi fost un termen mistic, iar limba din gura sa nu era demnă de el. „Și au nevoie de oameni care să parcheze mașinile. Clienții de la Copeland n-ar lăsa bacșiș nici să-i pici cu ceară.“

Cu un zâmbet larg, Chip preia tichetul unui client al restaurantului și găsește cheia în cutie. „E Mazda, frate“, îmi șoptește. Apoi se întoarce spre client: „Nu va trebui să așteptați mult în căldura asta, domnule! Vă aduc imediat mașina!“ Apoi aleargă spre locul unde era parcată: e aproape comic felul în care dispare țopăind, după colț.

Chip aduce Mazda în timp record, rulând elegant lângă bordură. „Aerul condiționat e pornit și v-am pus rock clasic la volum minim, domnule.“

Clientul îi plasează ceva în mână lui Chip, o atenție care îi întunecă fața.

Chip stă în fața lui, practic împiedicându-l să intre în mașină; și îi arată palma în care luceau două monede de 25 de cenți.

Cu o voce prelungă și chinuită, ca și cum ar avea o suferință fizică, îi spune: „Vai, vă mulțumesc foarte mult, domnule“.

Apoi aruncă cele două monede și le dă cu piciorul în stradă.

Monedele traversează strada și aterizează pe o peluză, cu câteva secunde înainte să treacă tramvaiul.

Pe chipul clientului se citește confuzia, teroarea chiar. Chip trece nepăsător strada St. Charles, ridică monedele din iarbă, traversează șinele și o ia în jos pe Napoleon Avenue, spre centrul orașului: slujba, restaurantul, șeful de tură, eu, rămânem în oglinda retrovizoare a mașinii lui.

Mi-am terminat tura. M-am decis să-i urmez sfatul cu privire la slujba de la hotel.

Oricum aș lua-o acum, a fost o experiență a dracului de importantă pentru mine să îl văd pe Chip ieșindu-și din minți din cauza unui incident minor și să asist la emoția sa atât de puternică, generată de un bacșiș mic.

Iar apoi, să îl urmăresc aplecându-se, luând monedele de pe jos și punându-le în buzunar. Nu am înțeles gestul lui atunci, nu îl înțeleg nici acum.

Să începem.

Turul hotelului. Cei de la resurse umane angajau cam pe oricine. Oricine trecea testul antidrog.

Eu am trecut, mulțumesc de întrebare.

Chip, nu.

Hotelul River, asociat cu o marcă de lux, pe care nu și-o putea permite aproape nimeni, era în construcție pe strada Charles, în centrul New Orleansului. Deschiderea era programată peste trei săptămâni și încă nu era terminat. Cu toate astea, ne-au angajat, ne-au dat uniforme și au început să ne plătească. Cu o săptămână în urmă, *câștigam* bani și îi *dădeam* unui idiot care dădea pe gât cocktailuri. Acum nici măcar nu lucram și câștigam bani. Bani buni. Și nimeni nici măcar nu pronunțase cuvântul „valet“.

Nu spun că managerii noștri erau tăcuți. La drept vorbind, nu se puteau abține să nu repete întruna cuvinte ca „servicii“, „lux“, „onestitate“, „loialitate“, „opulență“ și expresii cum ar fi „feedbackul clientului“ sau „anticiparea nevoilor“. Erau și expresii mai lungi, care valorau milioane de dolari, precum „cuverturi de pat egiptene cu o-mie-cinci-sute-de-fire“.

Managementul ținea cursuri zilnice despre servicii, în sala de conferințe. Acolo erau amplasate mese acoperite cu materiale egiptene – cel puțin așa credeam noi – pe care erau frumos așezate cafele cu apă și gheață, din care ne turnam în pahare de cristal, după ce înfulecam mormane de pateuri și prăjituri. Erau obsedați să ne învețe cum să identificăm ceea ce ei numeau „nevoile subînțelese ale clienților“.

„Dacă omu' are nevoie de mașină, nu tre' să zică nimic. Rezolvă-l și ia-i banu', m-ai înțeles?“

Teoria venea de undeva din spatele clasei. M-am întors să văd care dintre viitorii mei colegi spusese asta: trei tipi negri care nu îmbrățișaseră conduita business-casual, potrivită în cadrul acestor cursuri de familiarizare.

„Tommy, poți să-mi dai un exemplu de nevoie subînțeleasă?“

Nici nu aveam încă ecuson: mi-am dat seama că obsedații ăștia de hotelieri învățaseră numele tuturor.

„Păi, doamnă...“

„Poți să-mi spui Trish, sunt managerul recepției.“

„Ăaa, Trish...“ Asta a stârnit râsul celor din spatele clasei.

„Să spunem că vine clientul cu mașina și observi că este murdară de la drum. Am putea s-o spălăm?“

„Un exemplu perfect.“

„Stai așa. Vrei să iau mașina la mine acasă în cartier la mine să o spăl? Sau să aduc monede de acasă?“

„Perry... Așa te cheamă, nu?”

„Da, Perry.”

„Perry, poți veni oricând la mine să-ți dau bani să speli mașina, să schimbi un cauciuc sau să le cumperi un CD pe care știi că aprecia să-l asculte pe drumul spre casă. Orice idee ai, poți să vii la mine.”

„Bine... Foarte tare!”

Cu o zi înainte de marea deschidere, cei de la hotel au închis o porțiune a străzii Chartres (apropo, pronunțat „Chart-ers”, fără nicio legătură cu originea franceză a numelui; strada „Calliope” se propunță „Cal-e-ope”; „Burgundy” nu seamănă ca rezonanță cu culoarea, ci se pronunță „Ber-GUN-dy”; pun pariu că nu puteți spune Tchoupitoulas sau Natchitoches nici *aproximativ* corect). Am fost împărțiți în grupuri de paradă, managerii noștri duceau pancarte mari, pe care erau scrise citeț departamentele din care făceam parte. Recepție. Valeți. Spălătorie. Vânzări și marketing. Bellman. Portar. Alimente și băuturi. Și, desigur, cameristele, vreo 150 de doamne, negrese, îmbrăcate de parcă mergeau la restaurant. Valeții stăteau la un loc, nu prea își vorbeau și se uitau admirativ la hotelul proaspăt renovat.

Era o atmosferă pozitivă, de sărbătoare. Am fost conduși înăuntru, pe departamente, bulucindu-ne pe o scară flancată de manageri care aplaudau și se bucurau de parcă eram niște sfinți. Aruncau cu confetti, ne băteau pe spate, iar urletele lor se contopeau într-o orgie de bunăvoință și entuziasm. Când am ajuns la etajul al treilea și am intrat în sala de bal, cu toții aveam pe chip zâmbete largi și sincere, pe care l-am păstrat în timp ce dădeam mâna cu managerul general, care purta pe cap (nu fac mișto de voi) o coroană de lauri. În glumă, bănuiesc.

„Numele meu este Charles Daniel. Vă rog să îmi spuneți Chuck.”

„Foarte bine, Chuck”, a spus Perry, care stătea în fața mea în timp ce domnul Daniels căuta printre ecusoanele placate cu aur aflate pe masa de banchet, cel pe care scria „Perry”.

Domnul Daniels nu a mers atât de departe încât să ne pună în piept ecusoanele, să ne *innobileze*, cum ar veni. Însă, dată fiind starea de euforie care ne stăpânea în timpul evenimentului, cred că am fi fost în stare să îngenunchem în fața lor, așteptând să ne înfigă ecusoanele direct în piele.

Apoi ne-au lăsat să bem cât voiam. Nu știu de unde au adunat echipa asta de întâmpinare; cu siguranță nu erau localnici. Nici eu nu eram din zonă, dar, pentru că petrecusem copilăria pe drumuri, deprinsesem abilitatea (credeți-mă că este o abilitate extrem de utilă) de a mă adapta oricărei culturi noi. Sunt un cameleon. Fiind în al patrulea an de când locuiam în Louisiana, cea mai longevivă ședere de până atunci, New Orleansul începuse să devină pentru mine locul unei case pe care nu o mai avusesem niciodată. Iar băutura gratuită era caracteristică acestui oraș, un oraș care trăia de pe urma alcoolului, ceea ce multă lume aprecia. Aici poți găsi reduceri la alcool în dimineața Crăciunului. Nu că aș fi avut treabă pe strada Bourbon în dimineața Crăciunului; pe atunci nu beam. În timpul facultății nu băusem alcool; și nu mai pusesem gura pe alcool de la cincisprezece ani, când beam Jack Daniel's în subsolul casei, în timpul pauzelor de masă. Dar băutura gratuită în New Orleans? Oamenii s-au făcut *criță*. Cameristele s-au făcut *criță*.

Acum, că știam în ce departament eram, am început să ne împărțim pe bisericuțe, să ne cunoaștem mai bine.

„Ia uite și la managerul ăsta. Zici că e stăpân de sclavi cu chestia aia pe cap”, a spus Walter.

„Du-te, mă, de-aici“, a răspuns Perry. „Chuck e un super gagiu. Tu vezi-ți de băutura aia gratuită“, după care a tras o dușcă din sticla de Heineken.

Toți zâmbeau. Toți erau prietenoși. Toți aveau un ecuson cu numele. Mai aveam o zi până la deschidere și ne simțeam ca o familie mare. Eram strânși cu toții acolo, în sala de bal, la finele a două săptămâni de training, cu două salarii primite, fără să facem nimic; abia așteptam să ne testăm abilitățile pe niște oaspeți adevărați. Managerii creaseră așa un sentiment de frenezie, încât dacă un oaspete ar fi intrat în momentul ăla pe ușă, ne-am fi năpustit asupra lui să-l servim până la moarte, devorându-l ca niște șacali ai industriei hoteliere.

Hotelul îmi dăduse șansa să am o casă, să îmi fac un viitor. Toate lenjeriile de pat, candelabrele, prăjiturile mi se păreau atât de luxoase. Hotelul era superb, iar eu mă simțeam onorat să fac parte din echipa de deschidere. Atunci mi-am dat seama că viața mea de nomad mă condusese spre acest palat al temporarului, unde puteam sta liniștit, lăsând lumea să se miște în jurul meu. Simțeam că am rădăcini. L-am studiat pe domnul Daniels, în timp ce se alătura elegant unui grup, în care conversația se întrerupea brusc la venirea lui. Ca el doream să ajung și eu. Era o viață pe care simțeam că o pot avea. Și simțeam cu toată ființa că, așa cum ni se spusese, dacă îmi făceam treaba dedicat și cu demnitate, dacă îmi însușeam principiile industriei hoteliere de lux, aș fi putut avea o carieră în această lume. Îmi doream să fiu rege. Era *posibil*. Mi-am jurat atunci că voi deveni manager general al propriului meu hotel!

Această agitație s-a intensificat a doua zi și s-a prăbușit peste noi ca un val. Dar până să putem molesta primul client, a trebuit să participăm la ceremonia de deschidere.

Un lucru specific hotelurilor este că, odată deschise, nu se mai închid.

Nu spun că nu dau faliment; sigur că se mai întâmplă. Dar mi se pare de neînchipuit că un hotel poate deveni neprofitabil. De ce? Costul mediu zilnic pentru întreținerea unei camere se ridică cam la 30-40 de dolari. Dacă plătiți mai puțin de 30 de dolari pe noapte, probabil că suma scade până la cinci dolari. Ceea ce îmi face poftă să fac un duș. Acasă. În cei 40 de dolari, sunt incluse servicii precum materiale pentru curățenie, electricitate, plata pe oră a cameristelor, a celor care se ocupă de minibar, recepționerii (și toți cei care se ocupă de o cameră), dar și costul spălării așternuturilor. Tot. Comparați aceste costuri cu prețul pe noapte al unei camere și veți înțelege de ce este o afacere profitabilă, cu o istorie îndelungată, care a început cu Maria și Iosif, care nu au mai găsit camere la motel, iar el a fost nevoit să-și cazeze soția însărcinată într-o șandrama infectă.

Cuvântul „hotel“ a fost împrumutat de la francezi în 1765. Peste ocean, un hotel, sau *hôtel*, desemna o clădire spațioasă a guvernului, casa unui nobil sau orice alt loc de adunare - care însă nu oferea posibilitatea cazării peste noapte. La acea vreme, America era presărată cu hanuri și taverne sumbre, în care călătorii se puteau odihni peste noapte și care funcționau ca bodegi. Monopolul asupra alcoolului era răsplata patronilor de taverne pentru disponibilitatea de a găzdui călători, o îndeletnicire indezirabilă pentru marea majoritate a oamenilor. Abia când George Washington s-a decis să facă primul tur prezidențial al noului său regat, aceste adăposturi publice infecte au intrat în atenția publicului. Ca să treacă drept un om al maselor, Washington a refuzat să stea la parteneri sau prieteni bogați; și, în schimb, s-a mutat din tavernă în tavernă, adulmecând cameră după cameră și strâmbând din nas la fiecare pat în care își odihnea oasele. Pentru prima oară în istoria Americii, edilii orașelor erau jenați