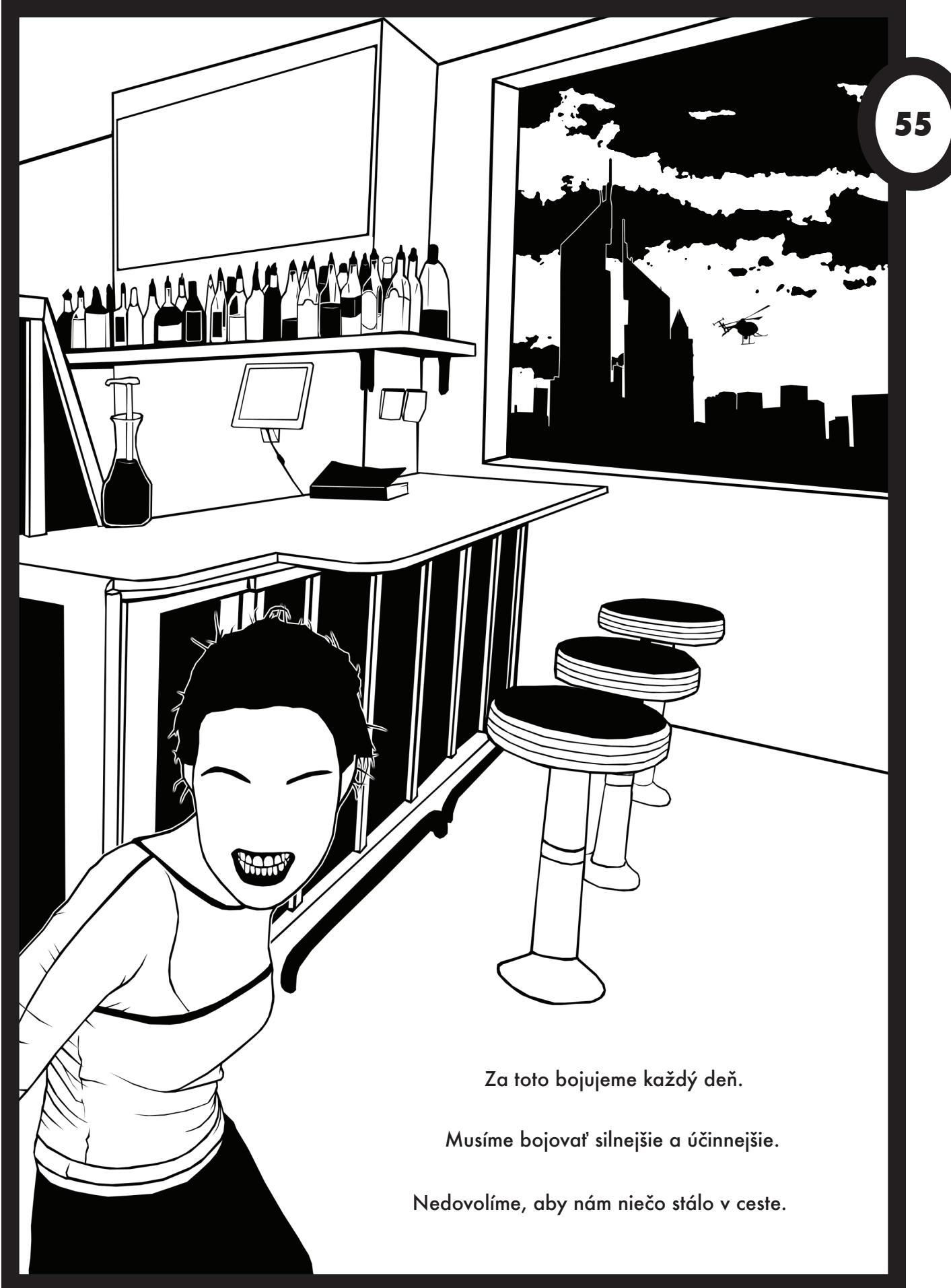


ZRUŠIŤ REŠTAURÁCIE





Za toto bojujeme každý deň.

Musíme bojovať silnejšie a účinnejšie.

Nedovolíme, aby nám niečo stálo v ceste.

ZRUŠIŤ REŠTAURÁCIE

robotnícka kritika stravovacieho priemyslu

1 PREDSLOV

AKO FUNGUJE REŠTAURÁCIA:

- 5 Čo je to reštaurácia?
- 9 Výrobný proces.
- 15 ... Deľba práce a používanie strojov
- 21 ... Nápor a stres
- 23 ... Prepitné
- 25 ... Zákazníci
- 29 ... Nátlak a konkurencia

AKO SA TAKÁ REŠTAURÁCIA ROZVRACIA:

- 35 ... Čo chce pracujúci
- 39 ... Pracovné skupiny
- 43 ... Robotníci, manažment a robotnícky manažment
- 47 ... Odbory
- 51 ... Svet bez reštaurácií

OOOOO

„Ked' sa tak nad tým zamyslíte, je čudné, že pre tisíce ľudí v moderných veľkomestách sa deň začína drhnutím riadu v horúcich, dusných pivničach. Otázka, ktorú predkladám, znie, prečo takýto život stále pokračuje – akému účelu slúži a kto chce, aby pokračoval...“

George Orwell

Od šest-, desať- či štrnásť-hodinového státia ťa už bolí chrbát. Páchnieš od morských potvôr a korenia na mäso. Premávaš sa hore-dolu celú noc. Je ti horúco. Šaty sa ti lepia na spotené telo. V hlave ti víria tie najčudnejšie myšlienky.



„Aha, nie je to milé? Táto reštaurácia podporuje tú charitu na záchrannu vlkov.“

„Nemôžem uveriť, že s ním spala. Štetka jedna!“

„Hej, máme problémy so stolármami. Chcú viac peňazí.“

„Takže mi hovorí, „tie slimáky sa nedajú jest“ a ja mu na to: A čo si čakal? Ved’ sú to mäkkýše. HAHAHAHAHAHA.“



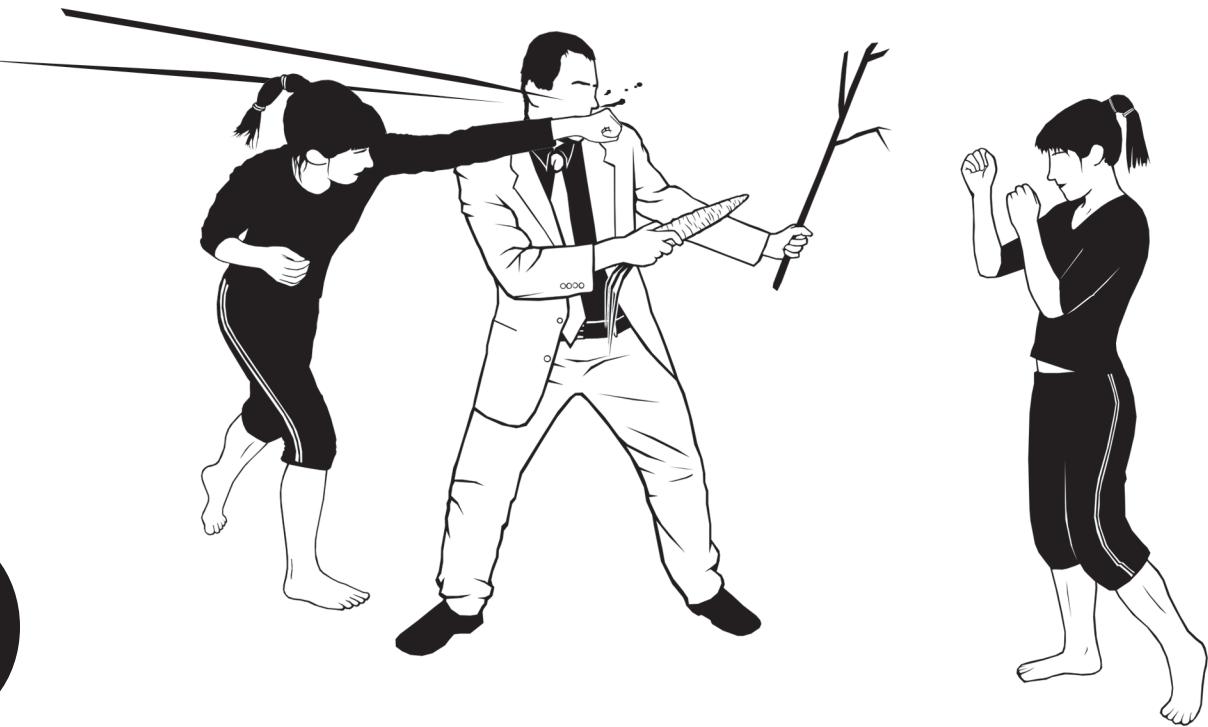
Nie je času premýšľať nad tým, či máš problémy vo vzťahoch, či si ráno nakŕmila mačku alebo ako tento mesiac splatiš nájomné, máš totiž vybaviť ďalšiu objednávku.

V Španielsku v júli roku 1936 vzali milióny robotníkov do rúk zbrane a prevzali kontrolu nad svojimi pracoviskami. Pracujúci reštaurácií prevzali reštaurácie, zrušili v nich prepitné a využívali ich ako jedálne pre milície, ktoré išli do boja s fašistami. No ozbrojení robotníci nezašli dosť ďaleko, a štát nechali neporušený. Komunistická strana čoskoro prevzala vládu a ovládla políciu, pozatvárala či postrieľala radikálnych robotníkov a zvrátila väčšinu výdobytkov revolúcie. V priebehu roka sa reštaurácie dostali do pôvodných kolají, čašníci opäť dostávali prepitné, tentoraz od funkcionárov strany.



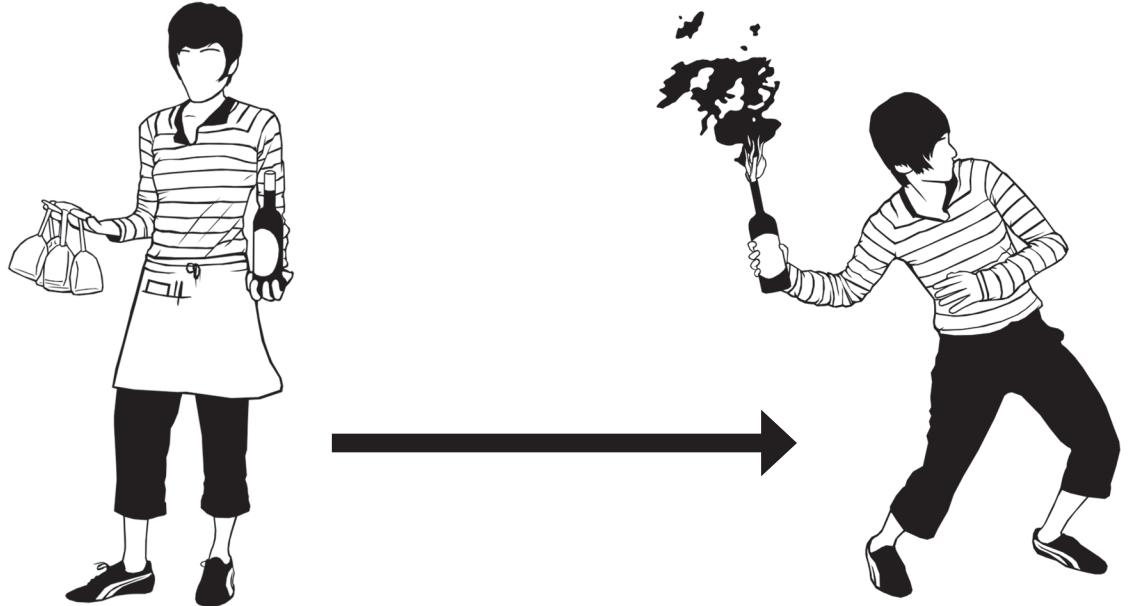
Vždy, keď zaútočíme na systém bez toho, aby sme ho zničili, sa systém zmení a na opätku mení nás, ako aj terén nasledujúceho boja. Dosiahnuté úspechy sa obracajú proti nám a znova sa ocitáme v rovnakej situácii – v práci. Séfovia sa snažia udržať nás v hľadaní individuálnych riešení či riešení, týkajúcich sa jednotlivých pracovísk alebo profesii. Jedinou cestou, ako sa oslobodiť, je prehľbenie a rozšírenie nášho boja. Zapájame ľudí z iných pracovísk, z iných priemyselných odvetví a iných regiónov. Útočíme na čoraz základnejšie veci. Tak sa túžba zničiť reštaurácie stáva túžbou zničiť podmienky, ktoré umožňujú vznik reštaurácií.

54



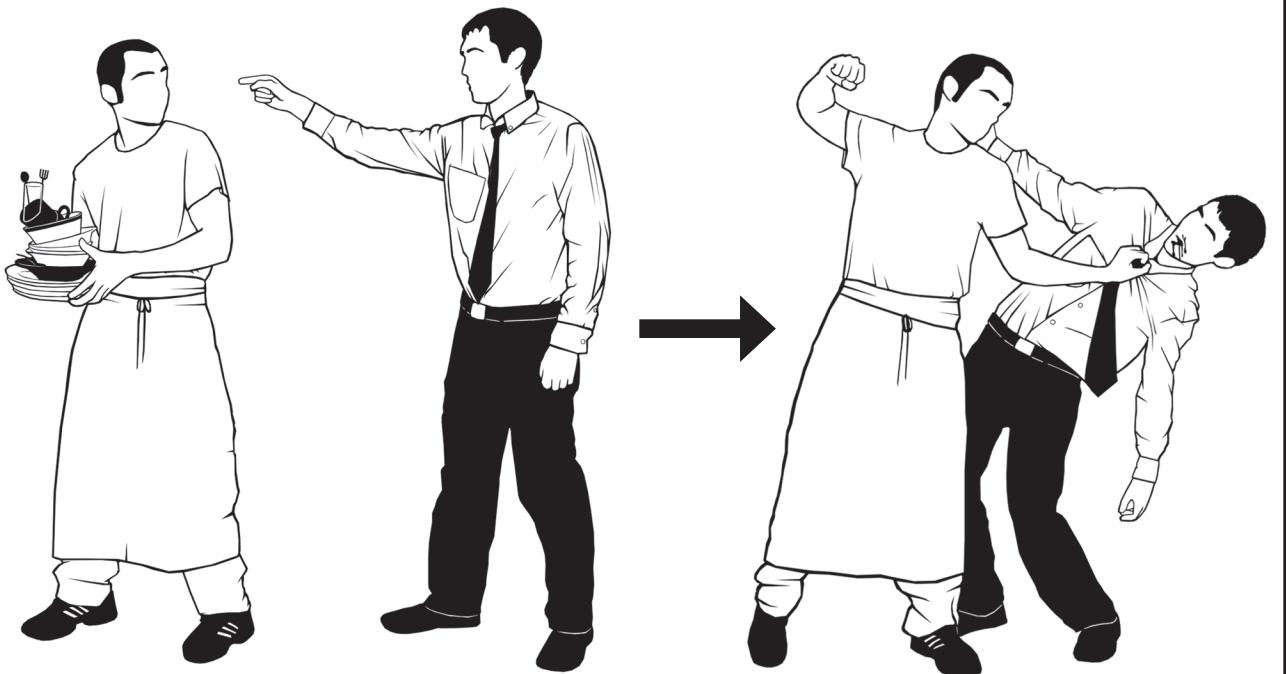
Nebojujeme iba za zastupiteľstvo a kontrolu nad výrobným procesom. Nebojujeme proti aktu krájania mrkví, umývaniu riadu, čapovaniu piva alebo dokonca proti podávaniu jedla iným ľuďom. Bojujeme proti spôsobu, akým sú tieto úkony spojené v reštaurácii a oddelené od ostatných úkonov, akým sa stávajú súčasťou ekonomiky a slúžia expanzii kapitálu. Východiskom i cieľom tohto procesu je spoločnosť kapitalistov na jednej strane, a ľudí, ktorí sú pre nich nútení pracovať, na druhej strane. Práve s týmto chceme skončovať. Chceme zničiť výrobný proces ako niečo vonkajšie a ako niečo, čo vystupuje proti nám. Bojujeme za svet, v ktorom naša produktívna činnosť bude napĺňať potreby a stane sa vyjadrením našich životov, a nebude nám vnucovaná výmenou za mzdu. Za svet, v ktorom budeme vyrábať priamo jeden pre druhého, a nie preto, aby sme druhému niečo predali. Boj pracujúcich v reštaurácii je v konečnom dôsledku bojom za svet bez reštaurácií a pracujúcich.

Reštaurácie vznikajú z pohybu kapitálu a v jeho záujme. Dostávame sa do výrobného procesu a stávame sa pracujúcimi reštaurácie práve prostredníctvom tohto pohybu. No sme to my, kto vyrába a predáva jedlo. Pohyb šéfových peňazí nie je nič iné, než naša činnosť, ktorá sa premenila na niečo, čo nás ovláda. Proti tomuto procesu a šéfom, ktorí z neho profitujú, bojujeme preto, aby sa nás život stal znesiteľnejším.



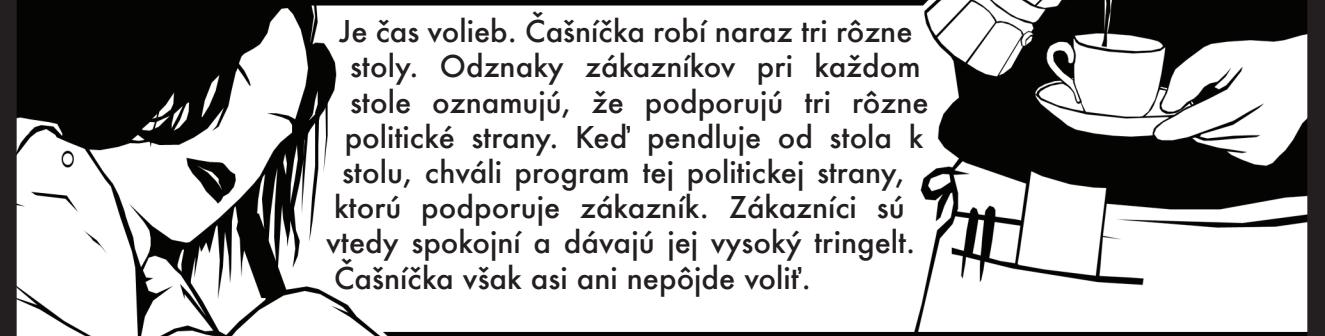
53

Impulz bojať proti práci a manažmentu je bezprostredne kolektívny. Ked' bojujeme proti podmienkam, ktoré tvoria naše životy, vidíme, že aj ostatní ľudia robia to isté. Aby sme však niečo dosiahli, musíme bojať bok po boku. Začíname rúcať rozdiely medzi nami a podkopávať základy predsudkov, hierarchií a nacionalizmov. Pri budovaní dôvery a solidarity sa stávame odvážnejšími a bojovnejšími. Rozsah možností sa rozširuje. Stávame sa organizovanejšími, sebaistejšími, ničivejšími a mocnejšími.

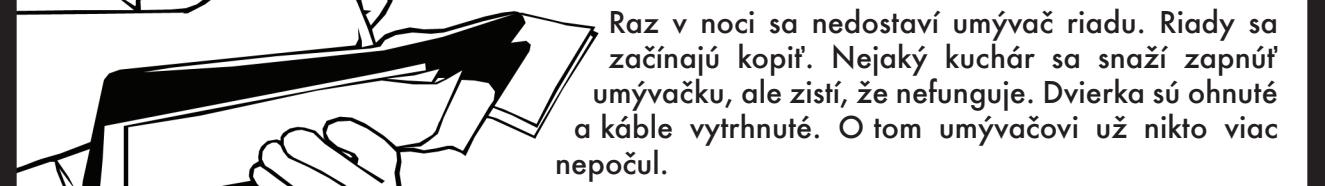


Reštaurácie nie sú strategickým bodom. Nie sú centrom tvorby hodnoty v kapitalistickej ekonomike. Sú iba ďalším bojiskom v medzinárodnej triednej vojne, ktorej sme všetci súčasťou, či sa nám to páči alebo nie.

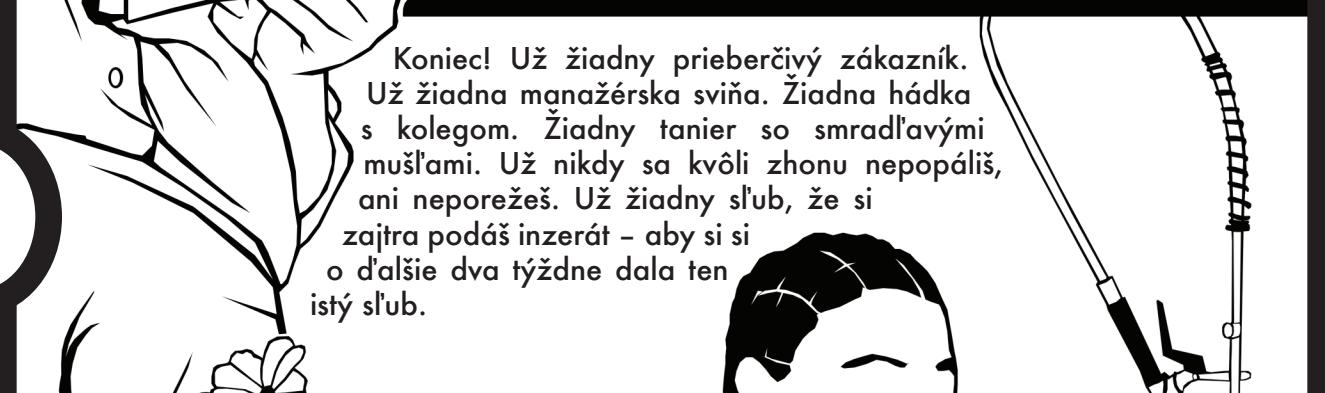
Hrajú zase tú istú pesničku. Oplachuješ tú istú šálku od kávy pre mladú dvojicu pri okne – tá dvojica je na druhom rande. Usmeješ sa na nich tým istým nemastným-neslaným úsmevom obsluhy, obrátiš sa, kráčaš popri tej istej gýčovej výzdobe a postavíš sa na to isté miesto s výhľadom na jedáleň. Za tebou sa pomocný čašník snaží zoškrabáť tie isté zvyšky použitého masla z taniera späť do plastového obalu. Toto nie je iba déjà vu.



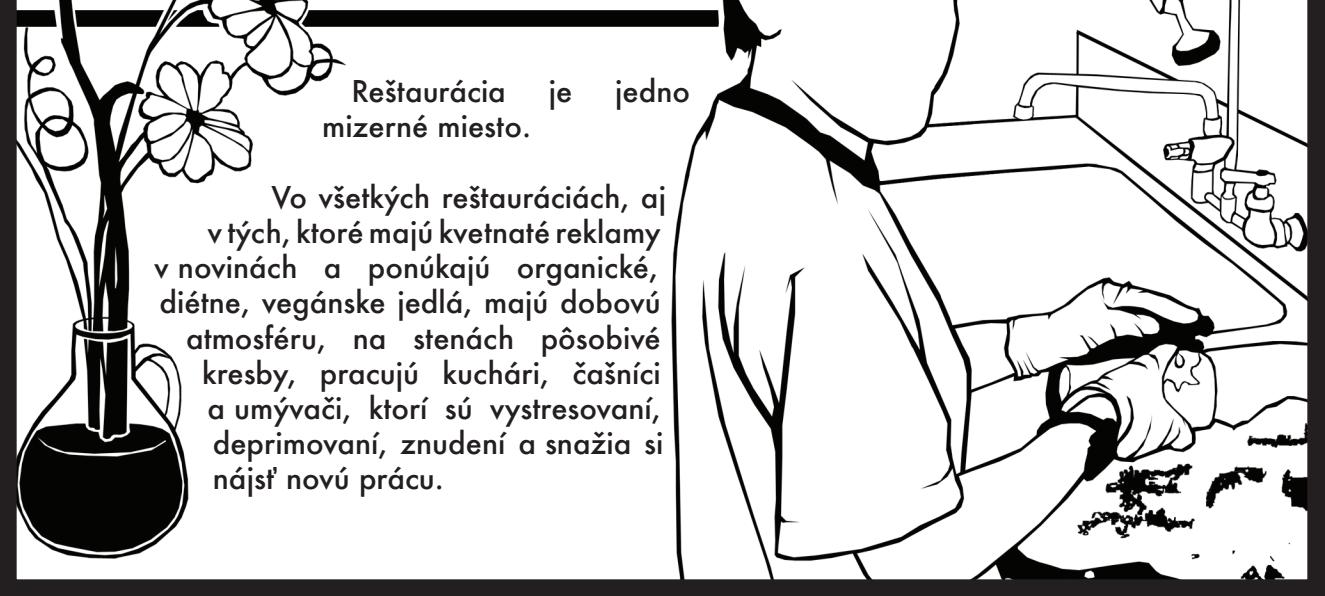
Je čas volieb. Čašníčka robí naraz tri rôzne stoly. Odznaky zákazníkov pri každom stole oznamujú, že podporujú tri rôzne politické strany. Ked' pendluje od stola k stolu, chváli program tej politickej strany, ktorú podporuje zákazník. Zákazníci sú vtedy spokojní a dávajú jej vysoký tringelt. Čašníčka však asi ani nepôjde voliť.



Raz v noci sa nedostaví umývač riadu. Riady sa začínajú kopíť. Nejaký kuchár sa snaží zapnúť umývačku, ale zistí, že nefunguje. Dvierka sú ohnuté a káble vytrhnuté. O tom umývačovi už nikto viac nepočul.

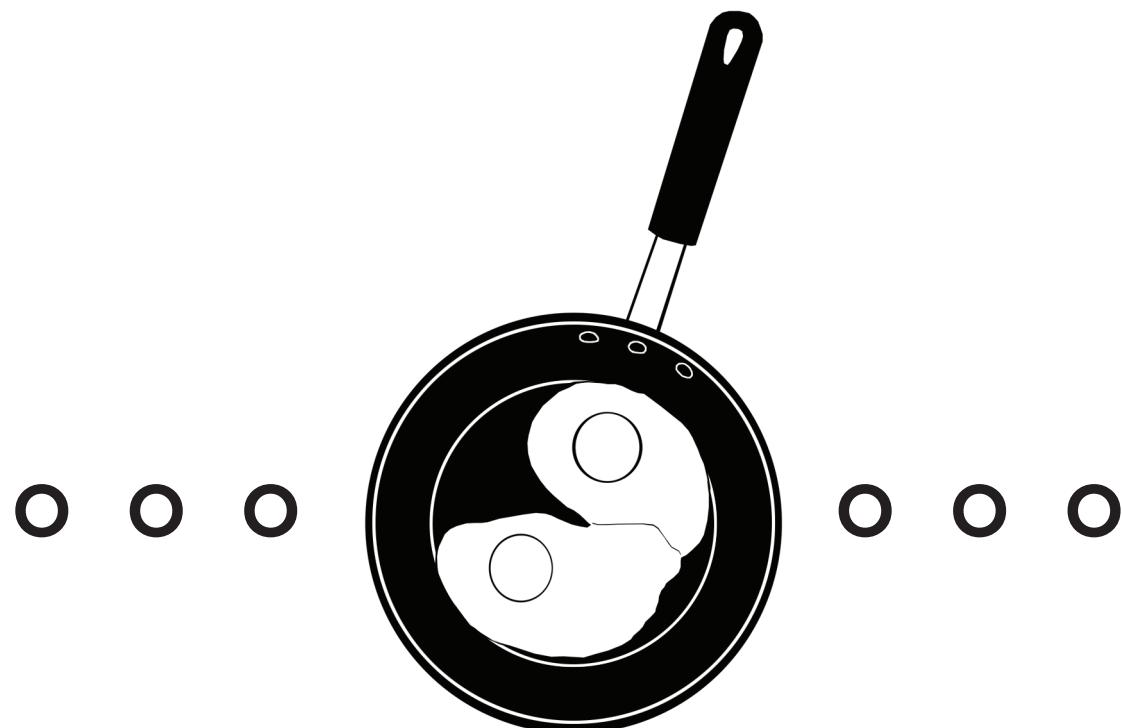


Koniec! Už žiadny prieberčivý zákazník. Už žiadna manažérská sviňa. Žiadna hádka s kolegom. Žiadny tanier so smradlavými mušľami. Už nikdy sa kvôli zhonu nepopális, ani neporežeš. Už žiadny slub, že si zajtra podáš inzerát – aby si si o ďalšie dva týždne dala ten istý slub.

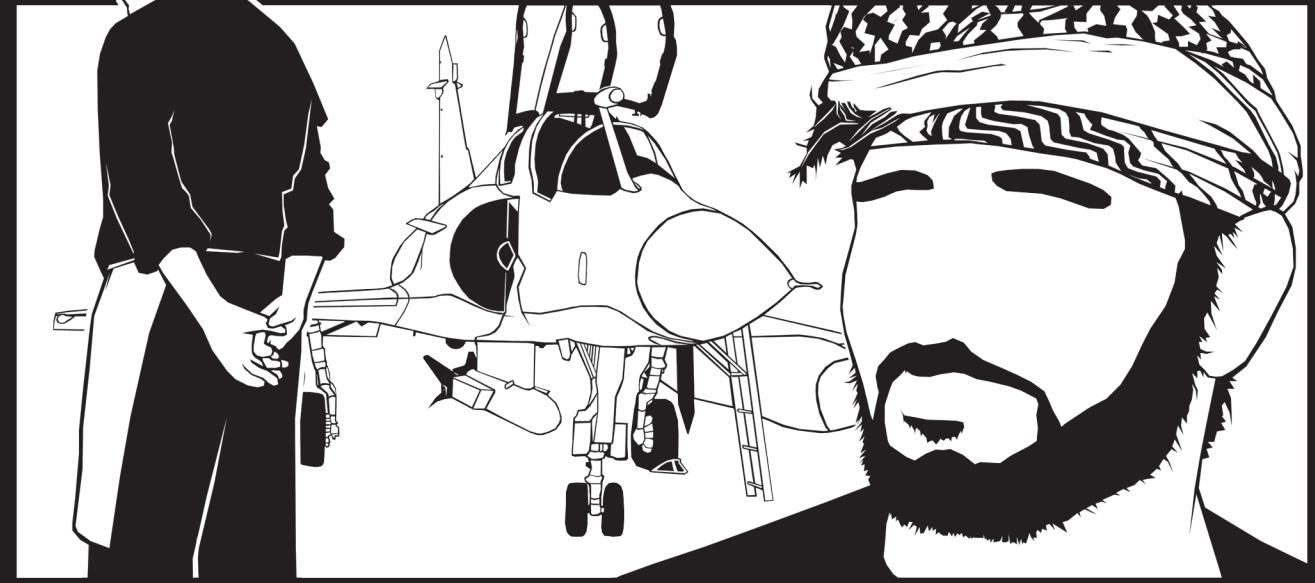


Reštaurácia je jedno mizerné miesto.

Vo všetkých reštauráciách, aj v tých, ktoré majú kvetnaté reklamy v novinách a ponúkajú organické, diétne, vegánske jedlá, majú dobovú atmosféru, na stenách pôsobivé kresby, pracujú kuchári, čašníci a umývači, ktorí sú vystresovaní, deprimovaní, znudení a snažia si nájsť novú prácu.



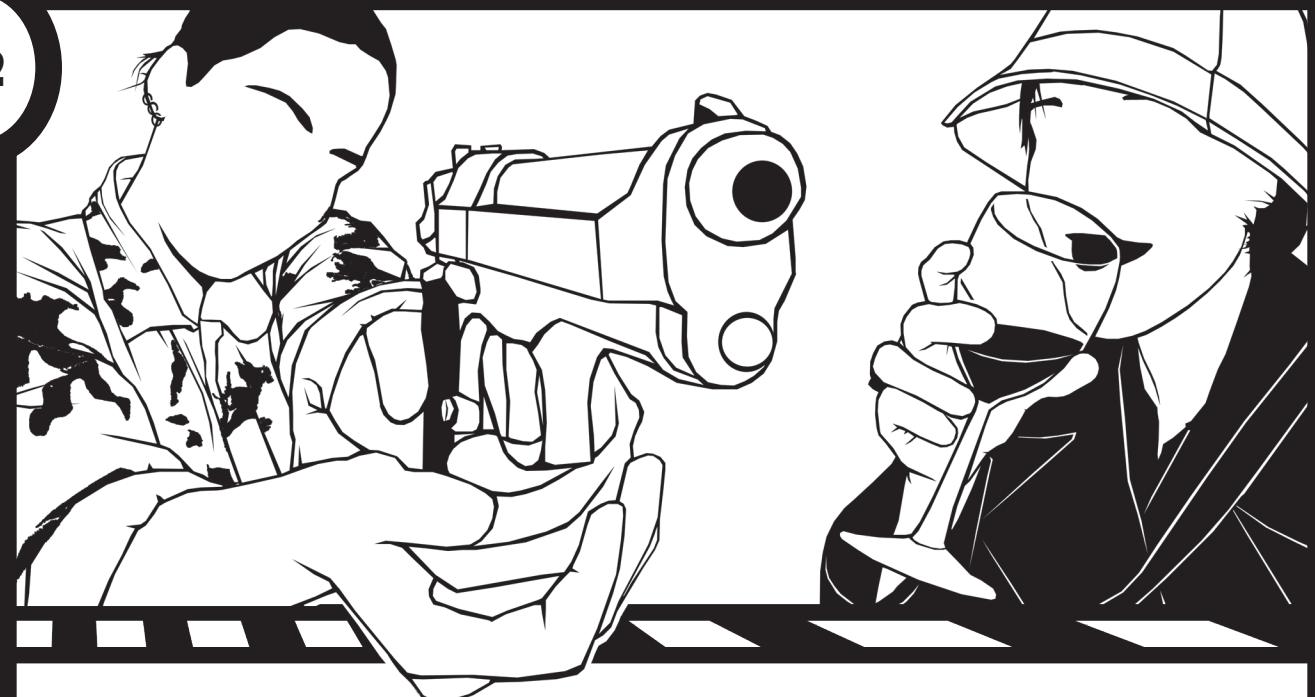
Podmienky, ktoré vedú k intenzívnej práci a intenzívnej nude v reštaurácii, sú tie isté podmienky, ktoré vytvárajú "právo a poriadok" a ekonomický rozmach v niektorých krajinách, ale vojnu, hladomory a chudobu v iných krajinách.



Logika, ktorá stavia robotníkov proti sebe alebo nás zväzuje s manažmentom v reštaurácii, je tá istá logika, ktorá sa skrýva za občianskymi právami a deportáciou „nelegálnych“ ľudí.

Svet, ktorý potrebuje demokracie, diktatúry, teroristov a políciu, tiež potrebuje vyberané jedlo, fast food, čašníkov a kuchárov.

52



Tlak, ktorý dennodenne cítime, je rovnaký ako ten, ktorý vyúsťuje do kríz a pohrôm, ktoré prerušujú nás všedný život. Cítime váhu peňazí nášho šéfa, ktoré sa chcú dať do pohybu a expandovať.



51

„Až ked' rutinný každodenný triedny boj prerastie do násilných činov voči buržoázii (vyhodenie majstra von oknom, konflikt s políciou na masovej demonštrácii atď.), teda činov, ktoré vyžadujú otvorené použitie tvorivej energie, až vtedy sa robotníci cítia ako ľudia. V dôsledku toho je návrat z okupačného štrajku do skrytého triedneho boja ešte viac frustrujúci, než keby sa štrajk nikdy nekonal. Molekulárny vývin takýchto útokov a ústupov musí explodovať do revolúcie, ktorá robotníckej triede umožní uplatniť tvorivú energiu nielen pri ničení starých výrobných vzťahov, ale aj pri vytváraní nových sociálnych väzieb pozitívneho a tvorivého charakteru.“

Ria Stone

AKO FUNGUJE REŠTAURÁCIA

„Omeleta sa nedá urobiť bez toho, aby ste rozbili vajce.“

Maximilian Robespierre

ČO JE REŠTAURÁCIA?

„Nič také ako obed zdarma nejestvuje.“

spopularizoval
Milton Friedman

5

Odbory sa stali inštitucionalizovanými vyjednávačmi medzi manažmentom a robotníkmi. Bojujú za zachovanie tejto pozície. Organizujú robotníkov a kontrolované nás mobilizujú proti manažmentu. K životu potrebujú peniaze z členských poplatkov a zmluvy. Lenže keď sa im robotnícka nespokojnosť vymkne z rúk, bojujú proti nej. Sú byrokraciou, ktorá sa snaží udržať si postavenie. Dnešní pracujúci môžu chcieť vstúpiť do odborov, rovnako ako chcú mať dobrého právnika, no nevnímajú odbory ako ich vlastné. Často sme k nim skeptickí rovnako, ako ako k politikom či k ľavicovým sektám.



Pilierom odborového hnutia však nie je len niečo, čo sa stalo v minulosti. Je ním dynamika, ktorú znova a znova pozorujeme v odborových bojoch. Z času na čas nové generácie robotníkov opäť budujú odbory. Výbory organizované zdola sa úspešne usilujú odbory zmeniť zvnútra. Noví radikálni vodcovia odborov súce vymenia starých pätolizačov, no keď ich dosadíte do tej istej funkcie, pod ten istý tlak, správajú sa rovnako. Takýmto spôsobom sa byrokracia omladzuje. Niekoľko sa stáva, že boj za „reformu odborov“ nahradzuje boj proti šéfovi. Po celý čas úspešne pokračuje výroba.

50

So všetkými týmito vecami sa možno stretnúť aj v odboroch v reštauráciách, ale nie až v takej dramatickej forme. Tu sa totiž vlastníkom reštaurácií zväčša darí likvidovať kampane za založenie odborov.

Odbory sú tvoria robotníci, ale odbory nie sú robotníci. Zastupujú robotníkov ako robotníkov v pracovnom procese. Hoci občas vyhlasujú štrajky či dokonca porušujú zákon, ich východiskom i cieľom stále zostávame my v práci. Je pravda, že za istých okolností nám pomáhajú dosiahnuť lepšie platy a podmienky. No často bývajú aj proti malým, jednoduchým bojom. V konečnom dôsledku nám musia skrižiť cestu.



Odbory v reštauráciach na svoju existenciu potrebujú reštaurácie. My nie.

Prví pracujúci reštaurácií bojovali za 10-hodinový pracovný deň, 6-dňový pracovný týždeň a proti „upírskemu systému“ najímania (kedy pracujúci dostali prácu za to, že v kaviarni minuli veľa peňazí za drinky alebo podplatili majiteľa kaviarne). Tieto boje mali rôznu podobu. Existovali elitné stavovské odbory, ktoré chceli organizovať iba čašníkov a kuchárov. Existovali priemyselné odbory, ktoré sa zameriavalí na kohokoľvek pracujúceho v reštaurácii alebo hoteli. Niektoré odbory, ako napríklad Priemyselní robotníci sveta (Industrial Workers of the World), dokonca odmietali podpisovať zmluvy so zamestnávateľmi. Bojovali aj robotníci, ktorí neboli členmi žiadnych odborov či inej organizácie.

Zamestnávatelia spočiatku s odbormi bojovali: najímali si štrajkokazov a políciu, aby mlátili štrajkujúcich robotníkov. Balí sa, že akákoľvek zastupiteľská inštitúcia robotníkov by im znížila zisky. No keďže sa však odbory rozrastali, boli prinutení s nimi vyjednávať. Zamestnávatelia sa to snažili využiť vo svoj prospech.

Na mnohých miestach sa členstvo v odboroch stalo chráneným právom. Procesy vyjednávania s odbormi boli uzákonené. Boli uznané zastupiteľské inštitúcie pracujúcich. Dosiahli celý rad výhod.

Členské poplatky sa strhávali priamo z platu všetkých robotníkov. To malo ul'ahčiť organizovanie všetkých pracujúcich v konkrétnom podniku. Zároveň sa však odbory stávali menej závislými od svojich členov. Nakoniec sa v odboroch vytvorila byrokracia platených zamestnancov a organizátorov. To, že mali platených zamestnancov, znamenalo, že manažment nemohol obťažovať alebo prepúšťať odborárskych aktivistov či vyjednávačov. Taktiež to znamenalo, že ich robotníci nemohli ľahko kontrolovať. Platení odborári nepracujú a nie sú na pracovisku. Majú iné záujmy než robotníci, ktoré sú často v priamom rozpore s robotníckymi. Čažko vybojananá zmluva často zahŕňala aj reálne výhody pre pracujúcich. Zamestnávatelia im radi poskytli vyššie mzdy, viac bezpečnosti a lepšie podmienky výmenou za záruku, že nebudú štrajkovať počas trvania zmluvy. Manažment radšej platil viac a vzdal sa časti kontroly, aby zaistil neprerušovanú výrobu. Tak sa odbory ocitli v pozícii vymáhatelia plnenia zmluvy.



49

Dnes si svet bez reštaurácií dnes ani nevieme predstaviť. Podmienky pre vznik reštaurácií nachádzame všade a zdajú sa byť takmer prirodzené. Nevieme si dokonca ani predstaviť, ako inak by sa ľudia mohli stravovať (samoarezme, ak neberieme do úvahy obchody s potravinami). No aj reštaurácie, rovnako ako parlamentná demokracia, štát, nacionalizmus alebo profesionálna polícia, sú vynálezmi moderného kapitalistického sveta.

6

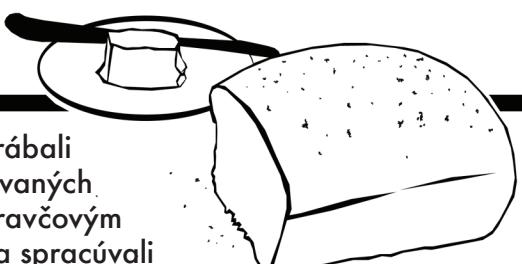
Prvé reštaurácie začali objavovať v Paríži v šesťdesiatych rokoch 18. storočia a až do päťdesiatych rokow 19. storočia bola väčšina reštaurácií sústredená práve v Paríži. Najprv v nich predávali iba malé porcie gulášu, ktoré sa volali „restaurants“ a boli určené na ozdravenie chorých ľudí.



Dovtedy sa ľudia nechodili najeť von ako dnes. Aristokrati mali na varenie služobníctvo. Zvyšok obyvateľstva, najmä rolníci, jedával doma. Existovali hostince pre pocestných, kde za cenu izby ponúkali aj jedlo. Hostinský i jeho nájomníci sedeli a jedli spolu za jedným stolom.

Existovali profesionálni kuchári, ktorí pripravovali jedlá na svadby, pohreby a iné výnimočné príležitosti. Existovali aj taverny, vinárne, kaviarne a pekárne, kde sa priamo na mieste dali jest' a piť špecifické výrobky. Neexistovali však žiadne reštaurácie.

Čiastočne aj preto, lebo boli nelegálne. Jedlo vyrábali remeselníci, združení do niekoľkých úzko špecializovaných cechov. Existovali tzv. „charcutieri“ (ktorí pracovali s bravčovým mäsom a vyrábali páry), „rôtisseuri“ (ktorí piekli mäso a spracúvali hydinu), výrobcovia paštét, perníkov, octu a cukroviniek. Podľa zákona mohol perníky vyrábať iba pernikár. Prinajlepšom udelil kráľ zvláštne povolenie na výrobu a predaj viacerých kategórií jedla konkrétej rodine alebo remeselníkovi.





Tieto zákony však odrážali starý spôsob života. Spolu s rastúcimi mestami, trhmi a obchodom rástla aj sila a význam kupcov a obchodníkov. Prvé reštaurácie sa zameriavalí na klientelu zo strednej triedy.

S príchodom francúzskej revolúcie, keď bola zvrhnutá monarchia a popravený kráľ, sa zrušili aj cechy a obchod mal zrazu voľné ruky. Bývalí kuchári aristokratov začali pracovať pre obchodníkov alebo si rozbehli svoj vlastný obchod. Vyberané jedlá sa zdemokratizovali a každý (kto mal peniaze) sa mohol stravovať ako kráľ. Počet reštaurácií sa rýchlosťou zvyšoval.

7

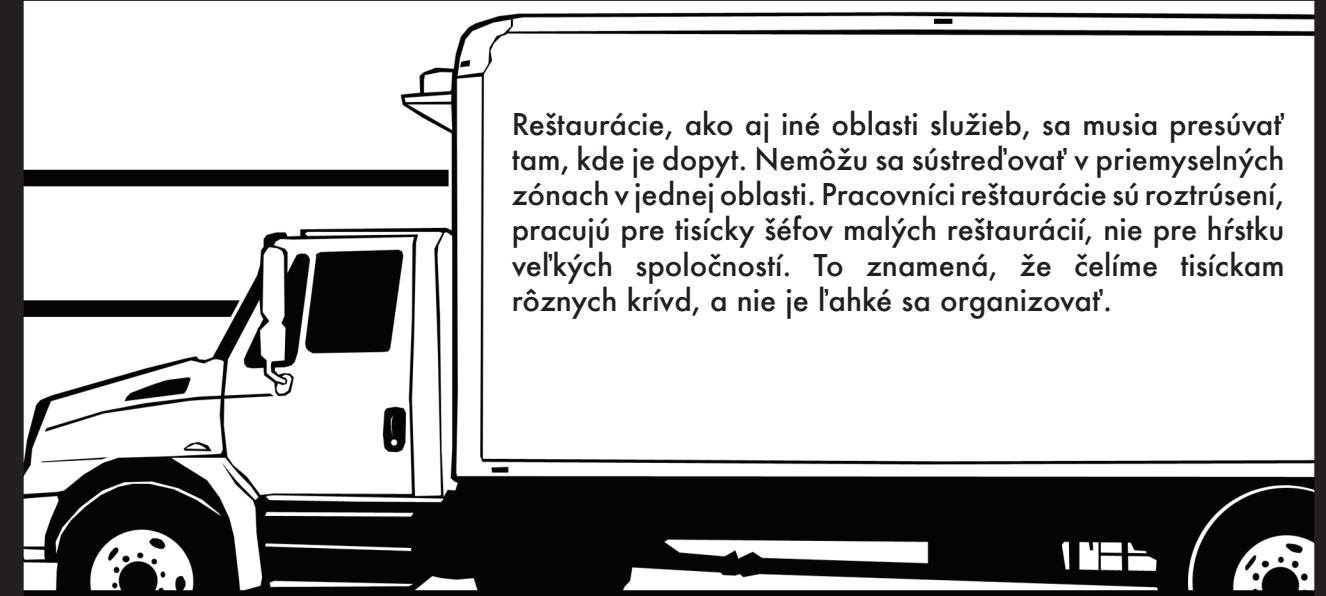
Jedlo sa podávalo po celú otváraciu dobu a dostal ho ktokoľvek, kto si ho mohol dovoliť. Zákazníci sedeli pri jednotlivých stoloch, jedli z tanierov alebo misiek steplým jedlom, ktoré si spomedzi mnohých sami vybrali. Reštaurácie sa zväčšovali, rozvíjali a pridávali možnosť stáleho menu s mnohými druhmi jedál a nápojov. Cím viac bolo reštaurácií, tým viac sa aj taverny, vinárne, kaviarne a hostince menili na zariadenia reštauračného typu.

S tým, ako náš boj proti reštauráciám silnie, sa snažíme hľadať viditeľnejšie, oficiálne metódy boja, a narážame na odbory. Vo všeobecnosti reštaurácie sú a vždy boli podnikmi, v ktorých odbory nefungujú. A tam, kde sa odbory vytvorili, vydali sa po tej istej ceste ako odbory v iných odvetviach, ibaže menej úspešne.

48



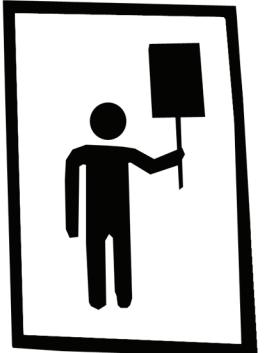
Reštaurácie sa vyznačujú veľmi vysokou fluktuáciou zamestnancov. Ľudia tu vydržia iba niekoľko mesiacov. Zamestnávajú mnoho mladých ľudí, ktorí hľadajú vedľajší alebo dočasný pracovný pomer. Zamestnanie v reštaurácii nie je pre ľudí veľmi lukratívne, snažia sa z reštaurácií prestúpiť do iného zamestnania. Vysoká fluktuácia značne komplikuje vytvorenie stabilných odborov. Tento stav je rovnako dôsledkom neorganizovanosti tohto odvetvia, ako jej príčinou. Pred vznikom odborov sa veľa priemyselných odvetví nachádzalo v podobnej situácii. V priemyselných odvetviach so silnými odbormi boli zamestnávatelia donútení vzdať sa moci najímania, prepúšťania a zmeny pracovných náplní, kedy si zmyslia. Pracujúci sa preto snažia upevniť svoju pozíciu a brániť túto neflexibilnosť.



Reštaurácie, ako aj iné oblasti služieb, sa musia presúvať tam, kde je dopyt. Nemôžu sa sústredovať v priemyselných zónach v jednej oblasti. Pracovníci reštaurácie sú roztrúsení, pracujú pre tisícky šéfov malých reštaurácií, nie pre hŕstku veľkých spoločností. To znamená, že čelíme tisíciam rôznych krívd, a nie je ľahké sa organizovať.

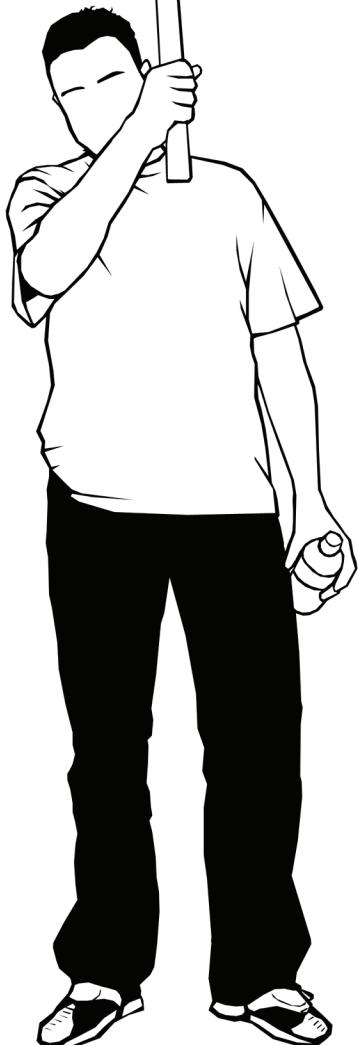
Navýše, hoci sú reštaurácie všade a vykazujú veľkú ekonomickú aktivitu, nie sú klúčovým odvetvím. Ak vstúpi do štrajku reštaurácia, nevyvolá reťazový efekt, ktorý by narušil ďalšie odvetvia ekonomiky. Ak však vstúpia do štrajku vodiči kamiónov, nenarušia iba chod špedítérskej firmy, ale aj chod obchodných centier a všetkých obchodov, ktoré závisia od dodávky tovarov. Výsledkom štrajku v reštaurácii bude iba to, že ostatným okolitým reštauráciám sa bude dáriť o trochu lepšie. A to nás stavia do slabšej pozície, v dôsledku čoho zamestnávatelia nie sú až takí ochotní platiť nám viac za garantovanú produkciu, ako je zvykom v klúčových odvetviach.

ODBORY



„Reprezentácia robotníckej triedy sa stala nepriateľom robotníckej triedy.“

Guy Debord

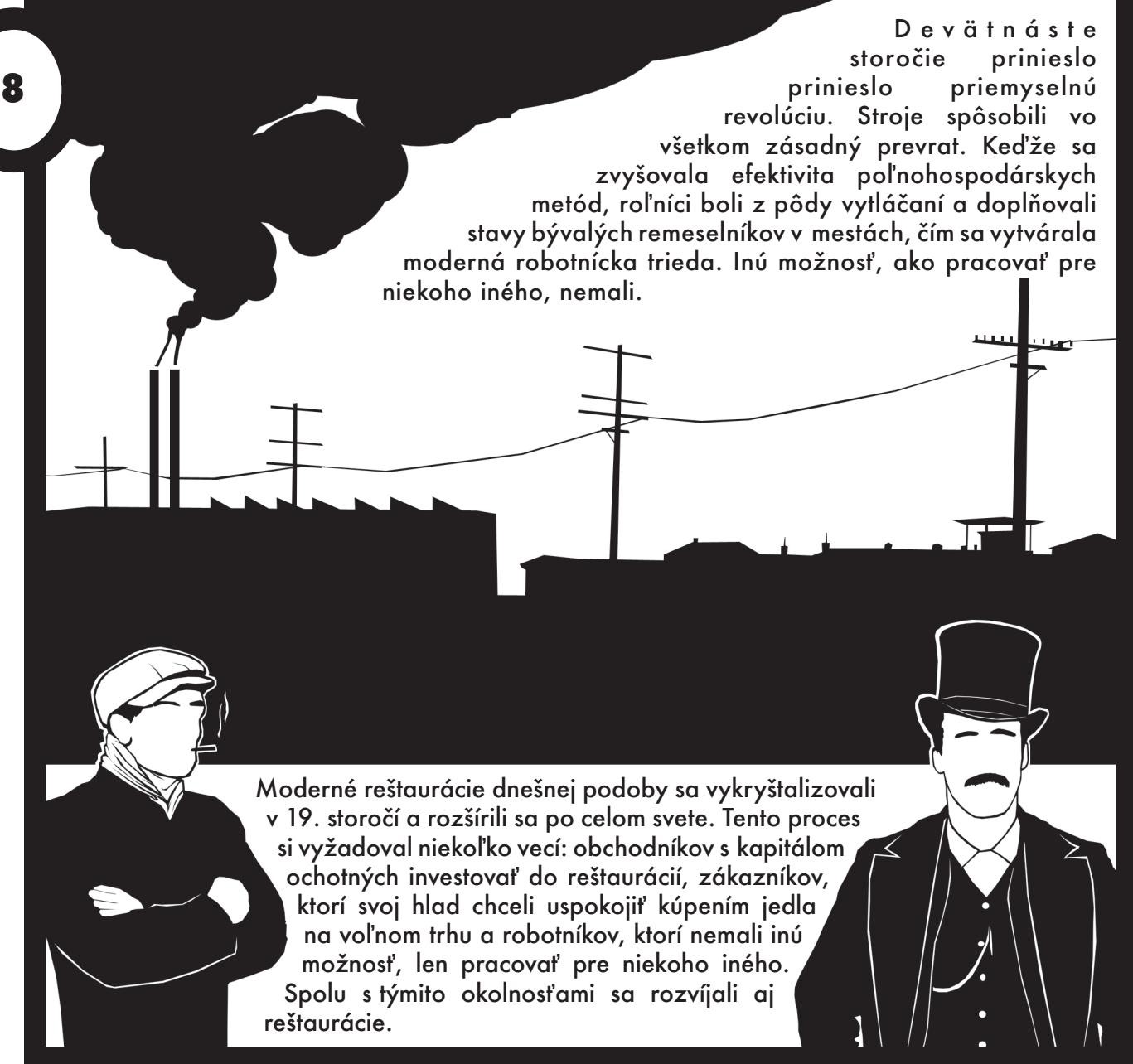


47

Čím viac bolo reštaurácií, tým viac sa rozvíjal trh. Potreby, ktoré sa predtým uspokojovali prostredníctvom priameho vzťahu panstva (medzi pánom a jeho sluhom) alebo súkromného vzťahu (v rodine), sa teraz uspokojovali na voľnom trhu. Z priameho útlaku sa stal vzťah medzi kupujúcim a predávajúcim. Podobné rozšírenie trhu sa udialo o storočie neskôr s rozvojom fast foodu. Po tom, čo v päťdesiatych rokoch 20. storočia došlo k podkopaniu roly „ženy v domácnosti“ a ženy sa presunuli na otvorený trh práce, mnohé úkony, ktoré predtým vykonávali doma, sa prenesli na trh. Fast-foodové reštaurácie sa rýchlo vzmáhali a platili mzdy za prácu, ktorá sa kedysi robila v domácnosti.



8



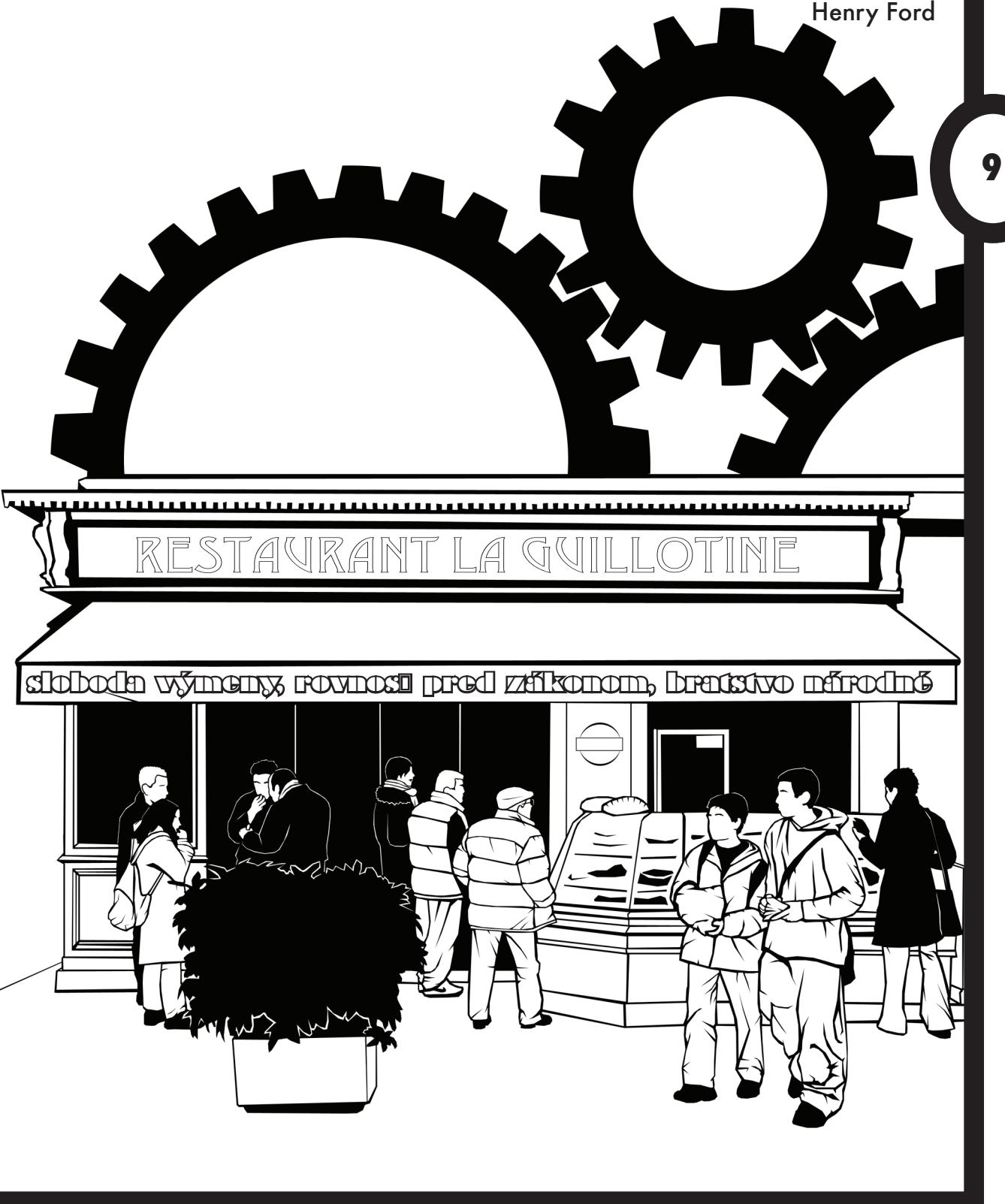
Moderné reštaurácie dnešnej podoby sa vykryštalovali v 19. storočí a rozšírili sa po celom svete. Tento proces si vyžadoval niekoľko vecí: obchodníkov s kapitáлом ochotných investovať do reštaurácií, zákazníkov, ktorí svoj hlad chceli uspokojiť kúpením jedla na voľnom trhu a robotníkov, ktorí nemali inú možnosť, len pracovať pre niekoho iného. Spolu s týmito okolnosťami sa rozvíjali aj reštaurácie.

VÝROBNÝ PROCES

„Peniaze sú ako ruka alebo noha, bud' ich používaš, alebo o ne prídeš.“

Henry Ford

9



Oveľa bežnejšie než samospráva je, že manažment reaguje na boj pracovníkov snahou vytvoriť nejakú komunitu v rámci reštaurácie. Manažéri vedia, že si ľudia, pracujúci spolu v reštaurácii, budú vytvárať skupinky. Namiesto podpory izolácie a predsudkov teda radšej podporujú komunitu, do ktorej však zahrnú aj manažment. Táto stratégia je bežná najmä v malých reštauráciach, kde medzi zamestnancami a manažmentom môžu byť príbuzenské či iné vzťahy. Šef vysvetlí, aký je svet biznisu tvrdý, zvlášť pre také malé, nezávislé reštaurácie, ako je tá jeho. Šef môže byť gay, žena, môže patríť k etnickej menšine a môže sa pokúsiť vybudovať komunitu práve na tejto identite. Reštaurácia nemusí predávať niektoré značky výrobkov, môže sa zameráť len na organickú, vegetáriánsku alebo „fair trade“ stravu.

46



Pri samospráve, ako aj v prípade komunity, ktorej súčasťou je manažment, musíme vnucovať prácu sebe samým a sebe navzájom. Oba varianty sú reakciami na nás boj proti momentálnej situácii a vytvárajú napokon iba väčšiu mieru odcudzenia. Problém s reštauráciami je oveľa hlbší a netýka sa iba riadenia. V každom prípade sa naše problémy nevyriešia spoluprácou s manažmentom.



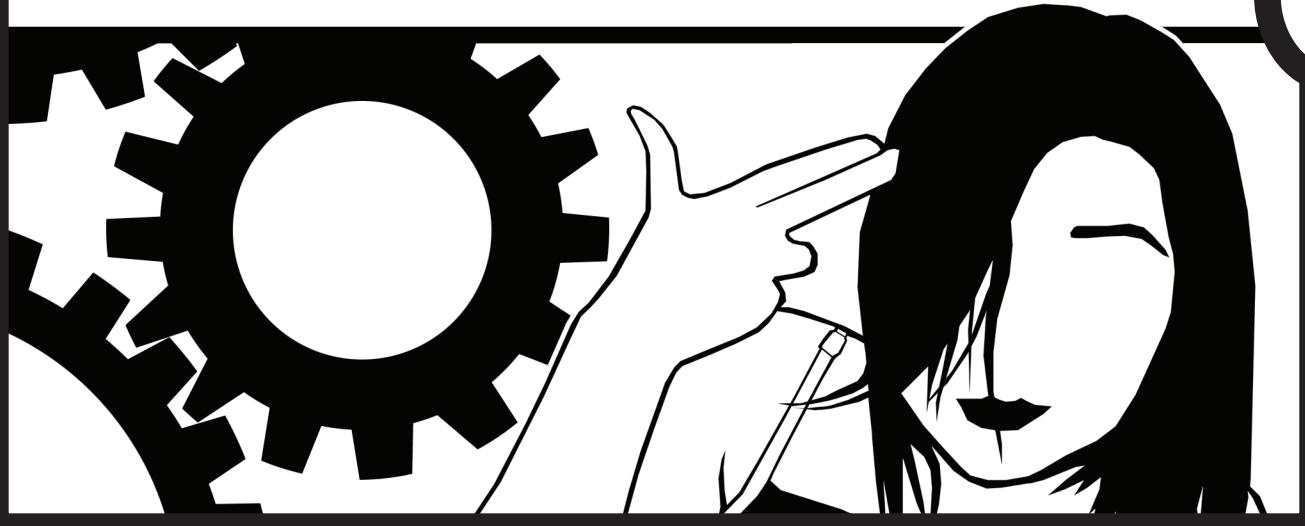
Niektorí pracujúci v reštauráciach si vytvorili ideológiu postavenú na boji proti usporiadaniu práce. Založili si kooperatívne reštaurácie, v ktorých nie je žiadny šéf. Sami pracujú a sami robia manažérské rozhodnutia. Často eliminujú del'bu práce a najhoršie neduhy, týkajúce sa samotnej obsluhy zákazníkov.

V týchto reštauráciach už pracovníci nepodliehajú svojvoľnej moci šéfa. Môžu predávať vegánsku, vegetariánsku, organickú, lokálne pestovanú alebo „fair trade“ stravu.

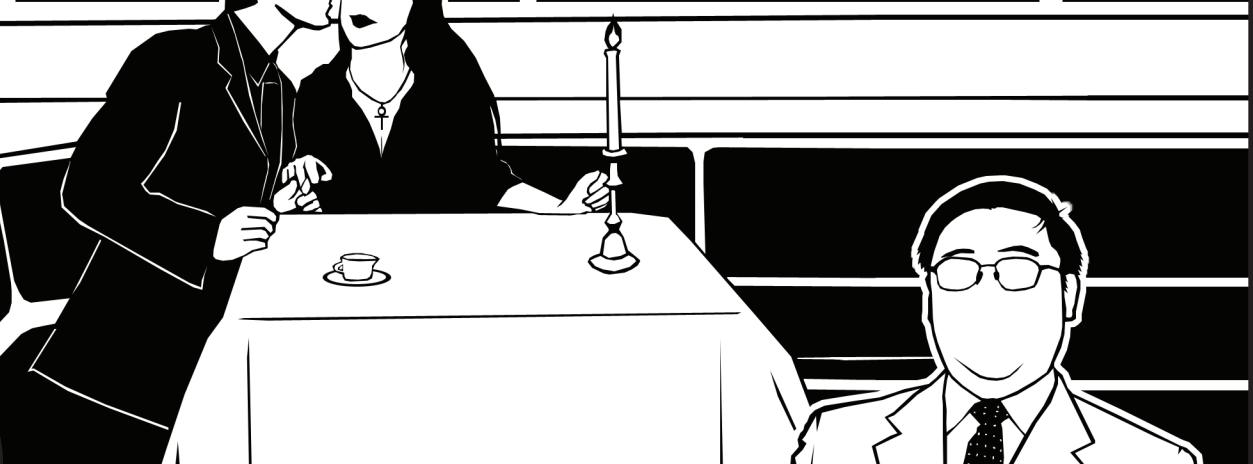
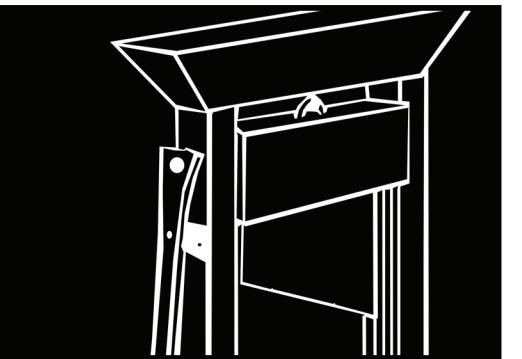


Zároveň však zabúdajú, že del'ba práce existuje pre to, aby bolo zarábanie peňazí účinnejšie. Šéf sa nespráva ako sviňa bezdôvodne. Je pod veľkým tlakom zvonka reštaurácie. Musí svoje peniaze udržať v obehu, aby zarobil viac peňazí. Musí byť schopný konkurovať, vytvárať zisk, inak jeho podnik neprežije. Pracujúci spoločných reštaurácií, ako sú malé reštaurácie typu „U mamky a tatka“, šéfa neodstránili, iba zlúčili dve funkcie, šéfa a pracovníka, do jednej. Bez ohľadu na ich ideály je reštaurácia uväznená v sieti ekonomiky. Reštaurácia môže fungovať iba vtedy, ak vykazuje zisk. Ani tu práca nestratila nič zo stresovosti a monotónnosti, zmenilo sa len to, že pracujúci sú zároveň aj manažérmi. Musia teda vnucovať prácu sebe i iným. V dôsledku toho pracujúci v samosprávnych reštauráciach robia často dlhšie a tvrdšie, a dostávajú menšiu výplatu než v bežných reštauráciach. V inom prípade takéto reštaurácie nie sú ziskové a neprežijú veľmi dlho.

45

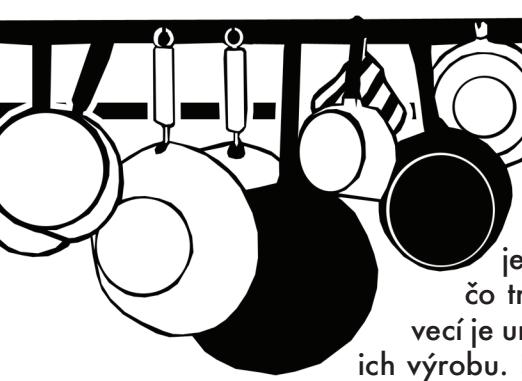


Zákazníkom sa pri pojme „reštaurácia“ vybaví pokrm, teda teplé jedlo, ktoré si v nej môžu zjesť. Predstavia si tiež miesto na zábavu a spoločenský život – akési poloverejné miesto, miesto na užatávanie obchodov, miesto na oslavu narodenín alebo na rande. Zákazníci si kupujú nielen potravu, ale aj atmosféru, kultúru a zážitok z jedla. Zákazníci majú reštaurácie radi. Sú predsa konzumenti.

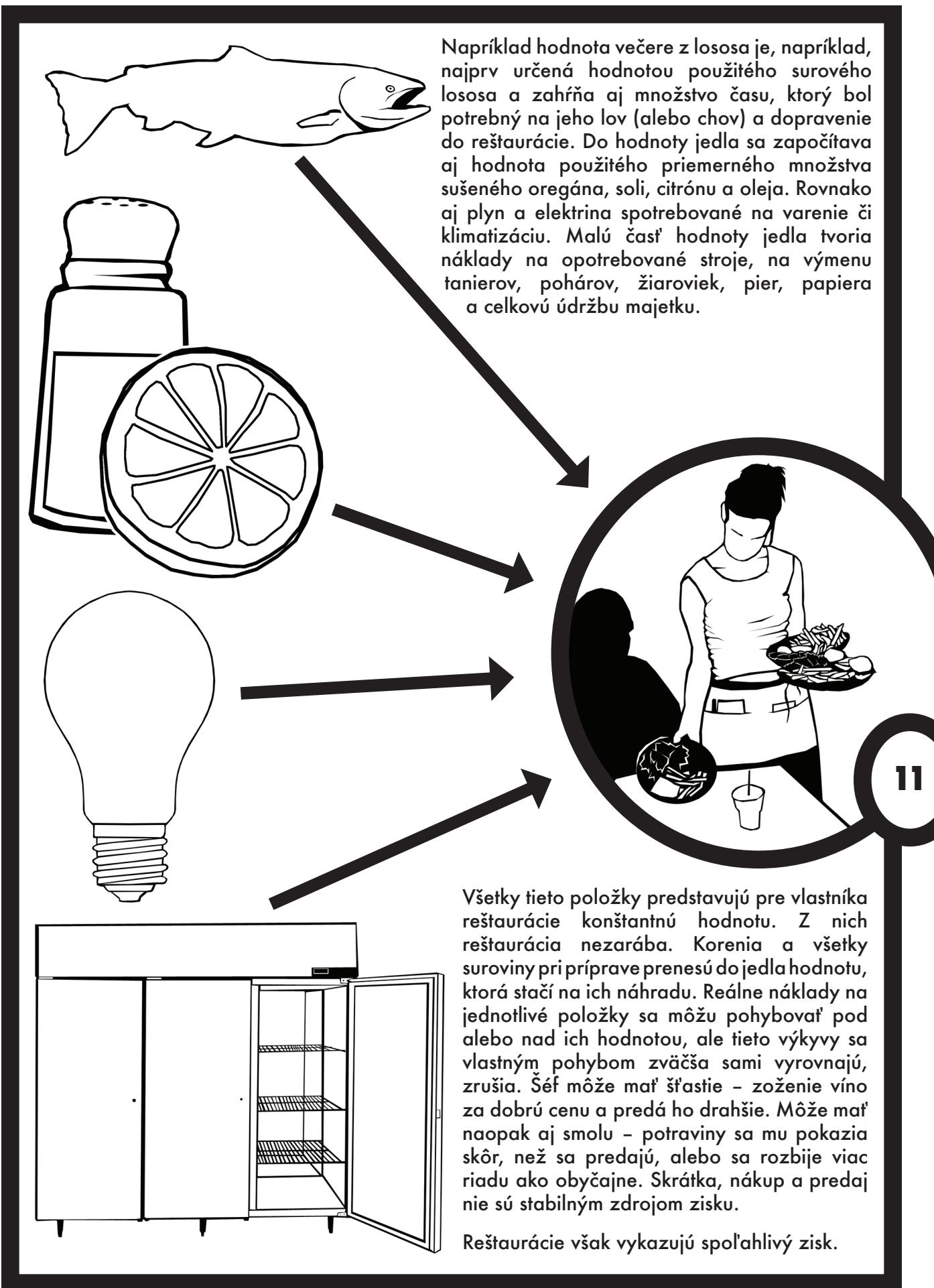


10

Predávajúcim je vlastník reštaurácie. Práve on riadi celý výrobný proces, a ponuka reštaurácie zvyčajne tvaruje aj nároky zákazníkov. Vlastník reštaurácie nepracuje preto, lebo túži nakŕniť ľudí. Tí sú tam hlavne na to, aby zarábal. Je možné, že vlastníkom je šéfkuchár alebo čašník, ktorý sa vyšvihol. Alebo niekto, kto sa narodil do bohatej rodiny a o chode reštaurácie nemá ani šajnu. Tak či onak, vlastníci začínajú podnikať len s jediným zámerom: ryžovať.

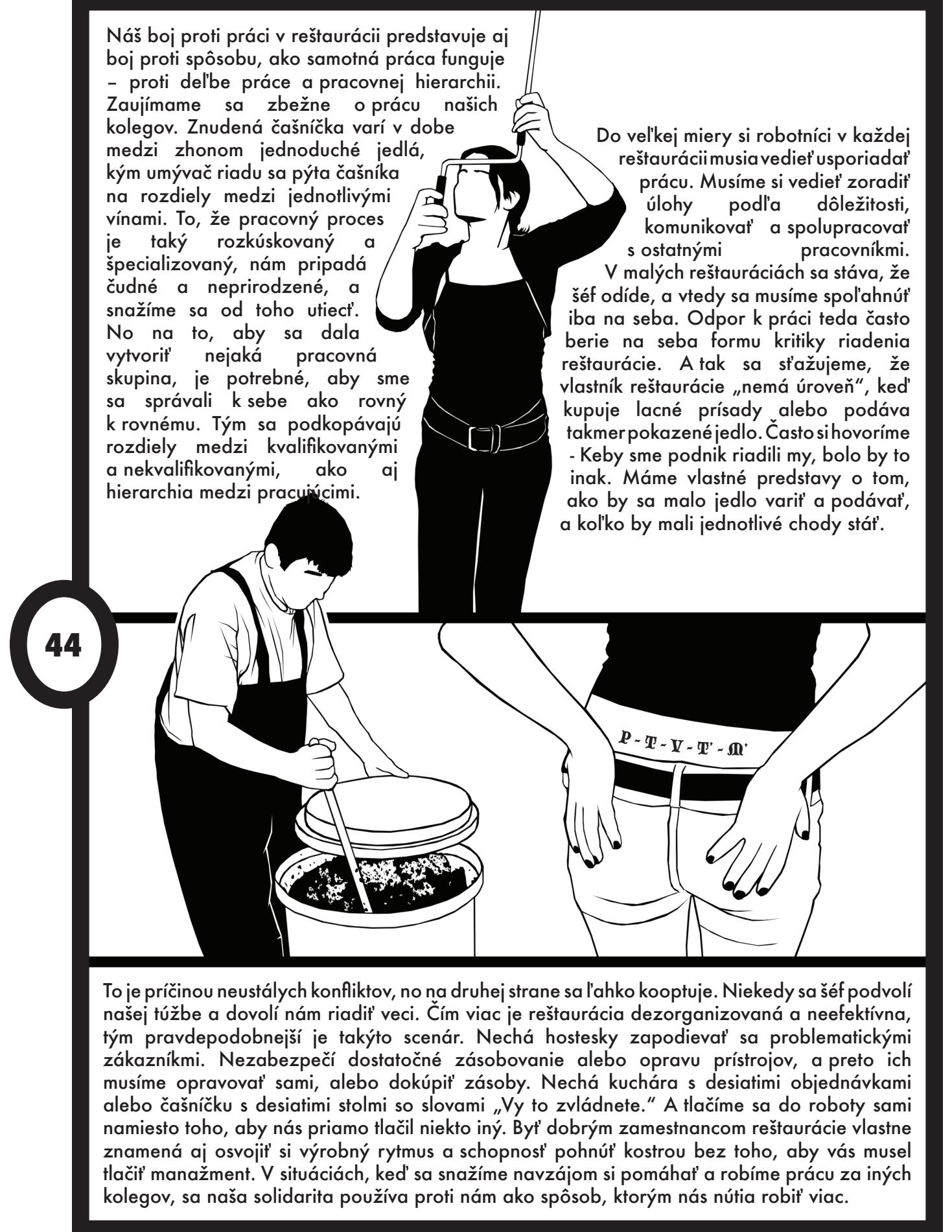


Kupujú rúry, chladničky, hrnce, panvice, poháre, servítky, nože, dosky na krájanie, strieborný riad, stoly, stoličky, víno, likéry, čistiace náradie, čerstvé jedlo i jedlo v konzervách, oleje, korenia a vôbec všetko, čo treba na chod modernej reštaurácie. Hodnota týchto vecí je určená množstvom pracovného času, nevyhnutného na ich výrobu. Pri používaní týchto vecí sa ich hodnota dostáva do hodnoty jedla v reštaurácii.



Náš boj proti práci v reštaurácii predstavuje aj boj proti spôsobu, ako samotná práca funguje – proti del'be práce a pracovnej hierarchii. Zaujímame sa zbežne o prácu našich kolegov. Znudená čašníčka varí v dobe medzi zhonom jednoduché jedlá, kým umývač riadu sa pýta čašníka na rozdiely medzi jednotlivými vínami. To, že pracovný proces je taký rozkuskovaný a špecializovaný, nám pripadá čudné a neprirodzené, a snažíme sa od toho utieciť. No na to, aby sa dala vytvoriť nejaká pracovná skupina, je potrebné, aby sme sa správali k sebe ako rovný k rovnému. Tým sa podkopávajú rozdiely medzi kvalifikovanými a nekvalifikovanými, ako aj hierarchia medzi pracujúcimi.

44



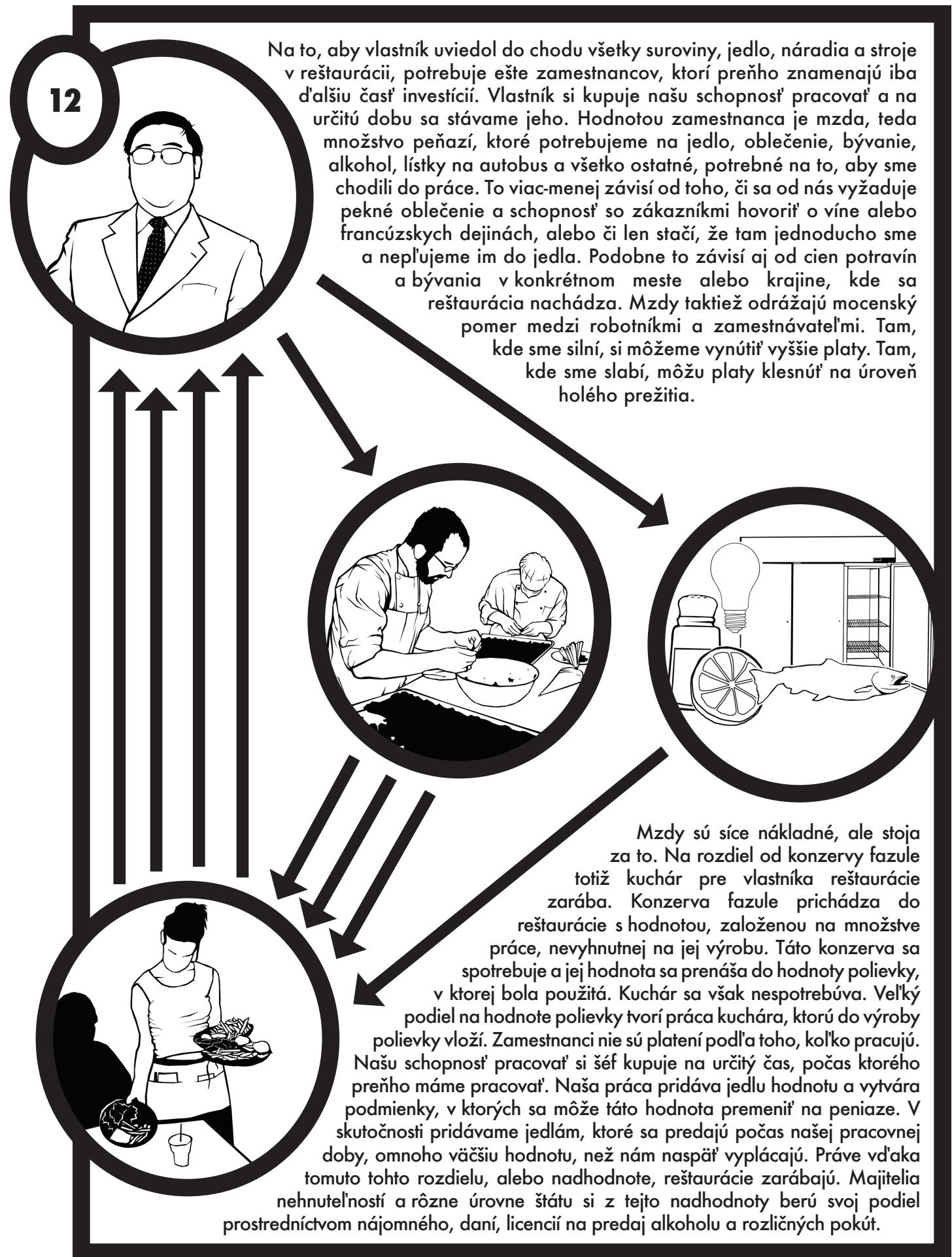
ROBOTNÍCI, MANAŽMENT A ROBOTNICKÝ MANAŽMENT

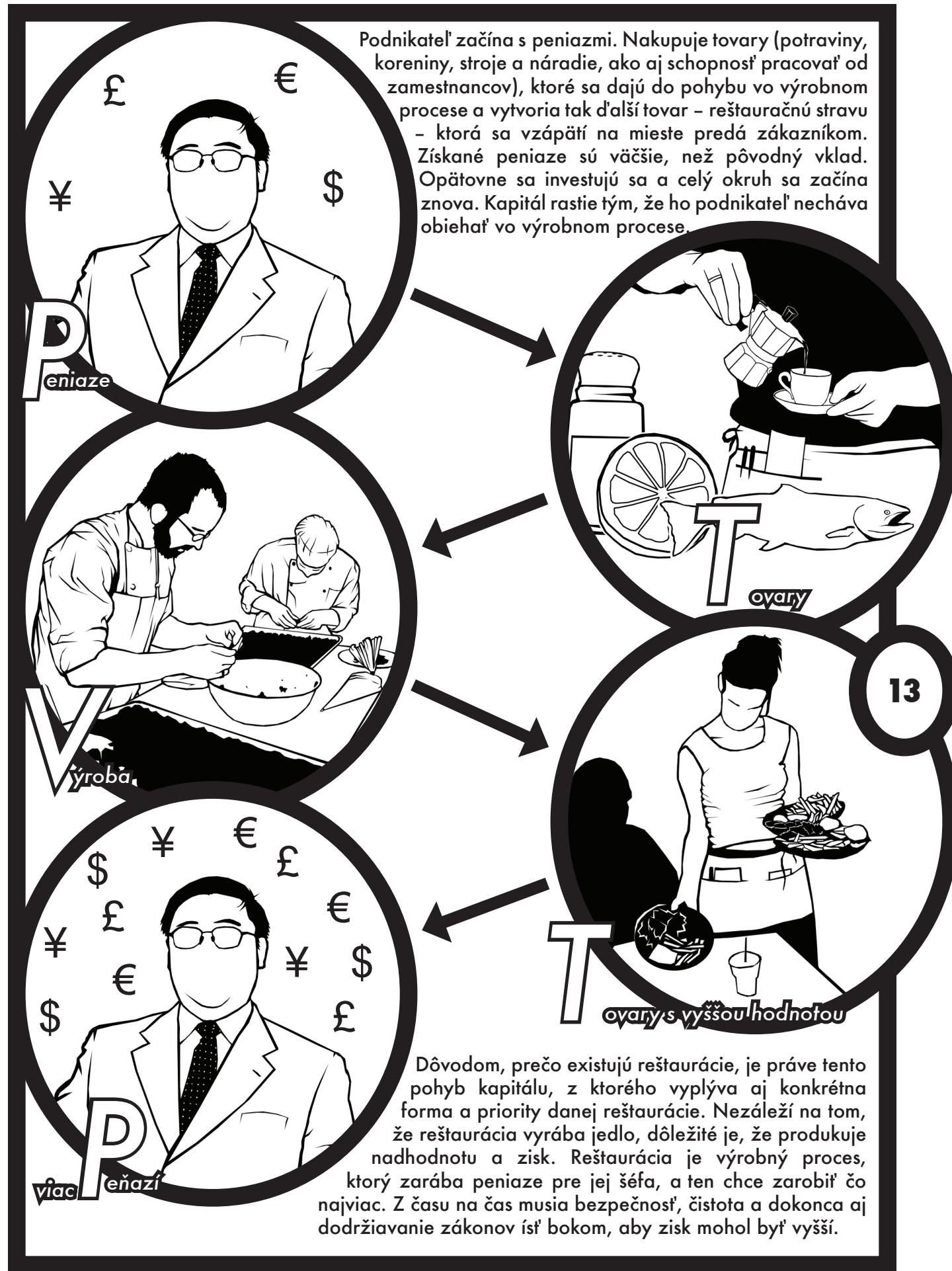
„Triedna spoločnosť má ohromnú odolnosť a obrovskú schopnosť poradiť si so 'subverziou', vytvoriť ikony z jej buričov, čerpať živiny z tých, ktorí ju škrtia.“

Maurice Brinton

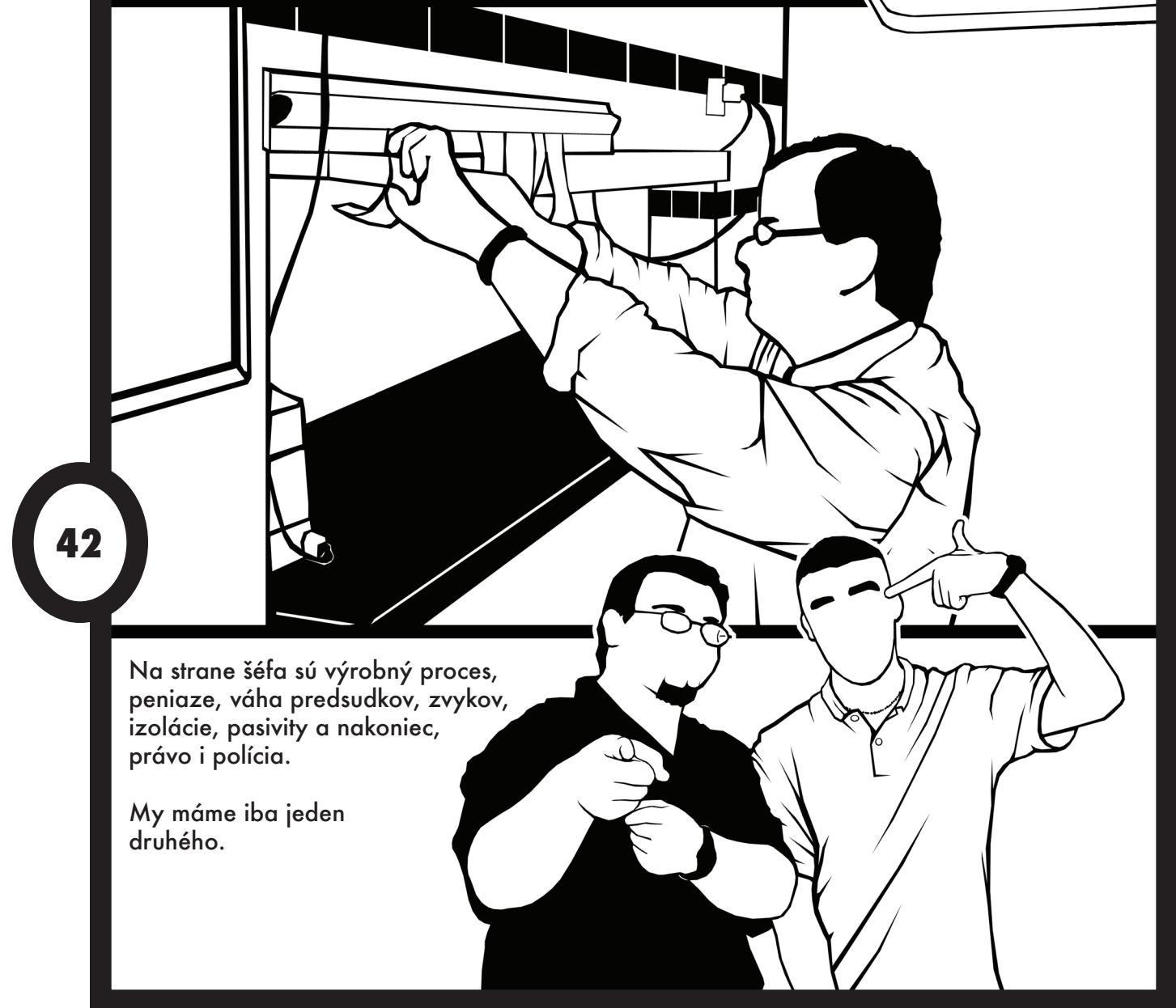


43





Fakt, že pracovné skupiny a kultúra, ktorú vytvárajú, sú založené na pracovnom procese znamená, že ich šéf môže podkopať tým, že zmení pracovný proces. Môže zaviesť počítačový systém na posielanie objednávok do kuchyne, aby zabránil komunikácii. Môže zmeniť plán pracovných zmien tak, že ľudia budú robiť s vedúcim, a tým zvýšiť dozor. Môže zmeniť pracovnú náplň jednotlivých zamestnancov, napríklad tak, že dostanú nejaké manažérské povinnosti, čím si zaistí ich sympatie. Môže zaviesť knihu prianí a sťažností, poskytnúť alebo zobrať zamestnancom jedlo, priradiť im inventúrne povinnosti alebo jednoducho ľudí vyhodiť. Tým, že zmení tvar reštaurácie, môže zmeniť komunikačné a socializačné vzorce a podryť odpor. Nová forma však vytvorí základ pre nové pracovné skupiny a nový odpor. Vo všeobecnosti sa dá povedať, že čím viac sa naša solidarita stáva uvedomelou, tým ľahšie je podkopať pracovnú skupinu.



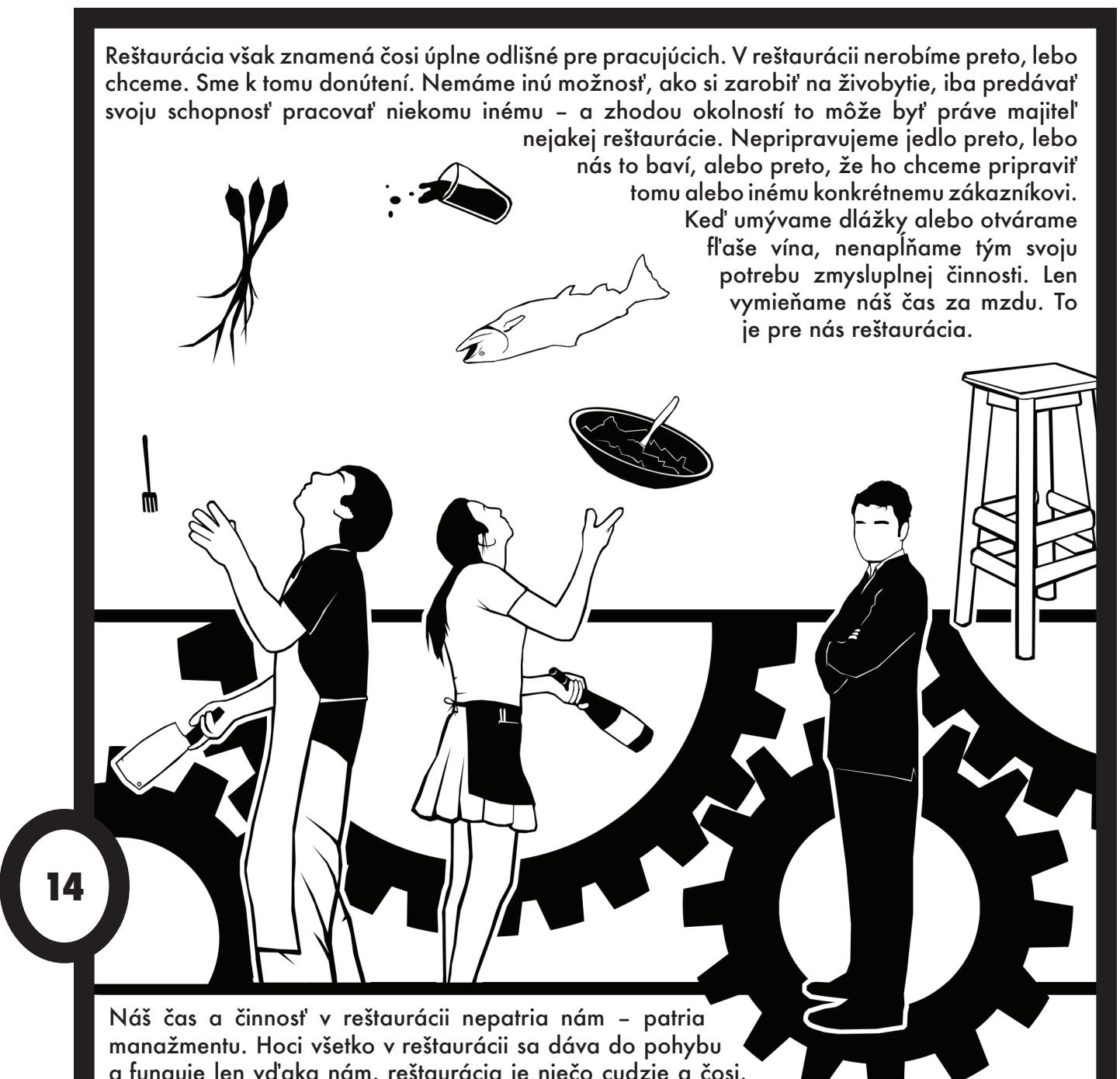
Tieto skupiny neskôr určujú celkovú pracovnú kultúru reštaurácie. Ak sme slabí, kultúra reštaurácie sa môže priblížiť k manažérskemu ideálu bigotných, izolovaných jednotlivcov, a práca v nej je úplne hrozná. V takom prípade naša túžba uniknúť z práce môže byť zároveň túžbou ujsť od kolegov. Ak sme silný kolektív, môžeme si našu prácu dosť spríjemniť. Ked' sa šéf nepozerá, kuchári robia jedlo pre personál z prednej časti, a tí spredú zase kradnú nápoje pre kuchyňu. Ked' prichádza šéf alebo manažérka, navzájom sa upozorňujeme a po ich odchode si z nich robíme sstrandu.

Ked'že sú pracovné skupiny založené vo vnútri samotného pracovného procesu, pracujúci, ktorí sa ujmú vedenia vzniku takejto pracovnej skupiny a ktorí stanovujú pracovnú kultúru, sú spravidla práve tí, ktorí pracovný proces poznajú najlepšie. Napríklad ľudia, ktorí robia v reštaurácii alebo stravovacom priemysle najdlhšie. Najlepší čas na výchovu zdravého cynizmu u kolegu je vtedy, ked' ho zaúčate.



Tmelom, ktorý túto neformálnu skupinu drží pokope, je boj proti práci. Ked' blbneme namiesto toho, aby sme pracovali; ked' ohovárame šéfa alebo sa s robotou zvlášť nepipleme, a tak si ju ul'ahčujeme; ked' spoločne kradneme - vtedy vytvárame dôveru, pocit spoluviny a kultúru vzájomného krytia. Takáto bojujúca komunita narúša ziskosť, ale zároveň aj prelamuje rozdiely a hierarchiu, vybudovanú výrobným procesom. Tvorí základ každého rozsiahlejšieho boja proti manažmentu.

Reštaurácia však znamená čosi úplne odlišné pre pracujúcich. V reštaurácii nerobíme preto, lebo chceme. Sme k tomu donútení. Nemáme inú možnosť, ako si zarobiť na živobytie, iba predávať svoju schopnosť pracovať niekomu inému – a zhodou okolností to môže byť práve majiteľ nejakej reštaurácie. Nepripávame jedlo preto, lebo nás to baví, alebo preto, že ho chceme pripraviť tomu alebo inému konkrétnemu zákazníkovi. Ked' umývame dlážky alebo otvárame fl'aše vína, nenapĺňame tým svoju potrebu zmyslupnej činnosti. Len vymieňame nás čas za mzdu. To je pre nás reštaurácia.



Nás čas a činnosť v reštaurácii nepatria nám – patria manažmentu. Hoci všetko v reštaurácii sa dáva do pohybu a funguje len vďaka nám, reštaurácia je niečo cudzie a čosi, čo stojí proti nám. Čím tvrdšie pracujeme, tým viac peňazí reštaurácia zarába. Čím menší plat máme, tým viac peňazí reštaurácia zarába. Len veľmi zriedkavo si pracovníci reštaurácie môžu dovoliť jedávať v reštaurácii, v ktorej pracujú. Bežne sa stáva, že celú noc roznášajú tálky s vyberanými jedlami, no v žalúdkoch majú len kávu a suchý chlieb. Reštaurácia nemôže fungovať bez pracujúcich, no medzi nimi a ich prácou je stály konflikt. Už len prosté staranie sa o seba nás nútí bojovať proti výrobnému procesu. Lapáme po dychu počas večerného frmolu a spomaľujeme tým výrobu pokrmov. Kradneme jedlo, sme k práci l'ahostajní, alebo iba postávame a rozprávavame sa, čím narúšame výrobný proces. Šéf, ktorý tento proces stelesňuje, nás doň neustále nútí. Nakričí na nás, ked' nerobíme nič, alebo ak niečo nerobíme rýchlejšie, než je v ľudských silách, alebo ked' robíme chyby, ktoré spomaľujú rast jeho zárobku. Nakoniec zisťujeme, že nenávidíme prácu a nenávidíme šéfa. Boj medzi pracovníkmi a manažmentom reštaurácie je jej súčasťou rovnako ako jedlo, víno, stoly, stoličky alebo kožené obaly na účty.

DEL'BA PRÁCE A POUŽIVANIE STROJOV

„Skutočné nebezpečenstvo nespočíva v tom, že stroje začnú myslieť ako ľudia, ale v tom, že ľudia začnú myslieť ako stroje.“

Sydney J. Harris



15

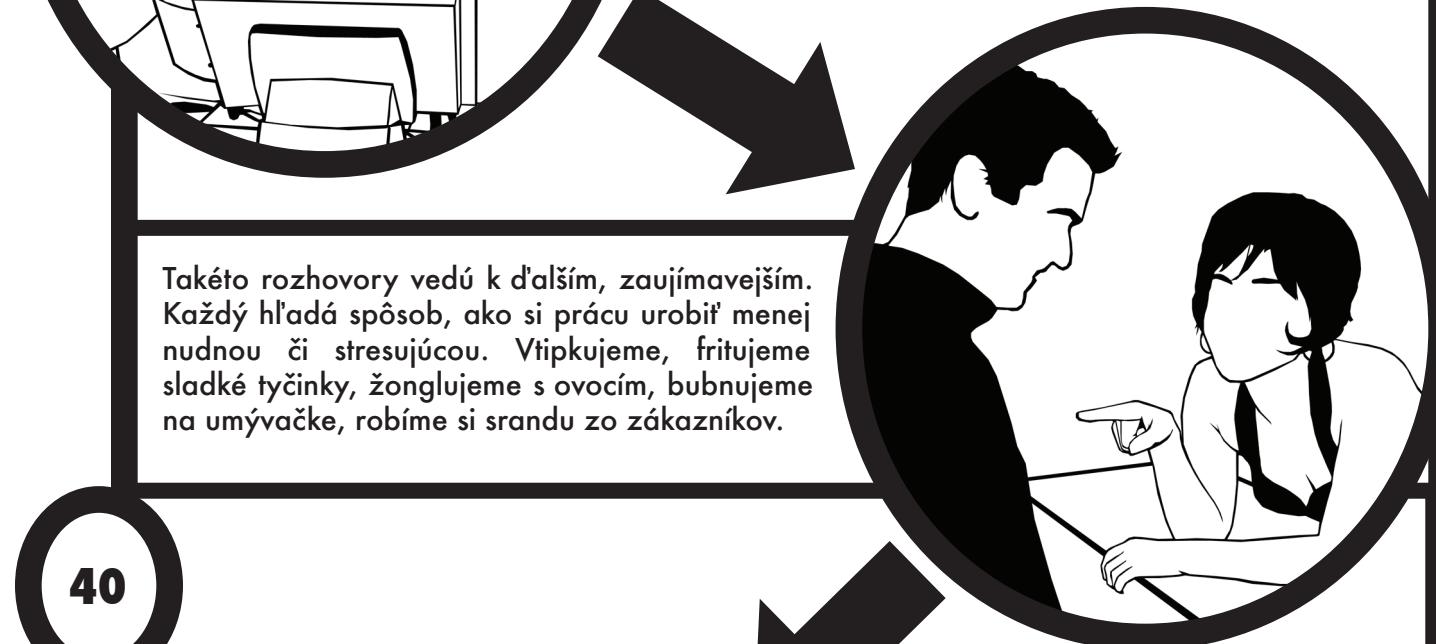


40



Pracovisko je uspôsobené nielen na zarábanie peňazí pre šéfa, ale aj na „výrobu“ zamestnancov, ktorí sú od seba izolovaní, navzájom si konkurovú, majú voči sebe predsydky, obávajú sa o svoju prácu a hľadajú iba individuálne riešenia našich problémov. Lenže taký je len ideál, o ktorý sa usiluje manažment. Nikdy sa im to celkom nepodarí, pretože naša činnosť má sklon vyvíjať tlak opačným smerom.

Reštaurácie nás dávajú dokopy s ostatnými pracujúcimi na tom istom pracovisku. Samotný pracovný proces od nás vyžaduje kooperáciu a komunikáciu s ostatnými pracujúcimi. Podávame taniere hore-dolu. Podávame objednávky jedla a pitia. Zistujeme, na ktoré stoly máme tlačiť, aby zaplatili a odišli, aby uvoľnili miesto nasledujúcim rezerváciám.



Takéto rozhovory vedú k ďalším, zaujímavejším. Každý hľadá spôsob, ako si prácu urobiť menej nudnou či stresujúcou. Vtipkujeme, fritujeme sladké tyčinky, žonglujeme s ovocím, bubnujeme na umývačke, robíme si sstrandu zo zákazníkov.

Toto vtipkovanie viedie k váznejšej spolupráci. S našimi kolegami trávime veľa času a navzájom sa spoznávame. Keď v reštaurácii nemáme rušno, rozprávame sa o našich problémoch v práci, v osobnom živote, s imigračnými úradmi. Už nie sme len súhrnom oddelených jednotlivcov. Vytvárame neformálne skupiny pracujúcich, ktorí sú schopní spolu konáť. Niekoľko chodíme po práci na pohárik. V robe si navzájom kryjeme chrbty.

PRACOVNÉ SKUPINY

„Ludia na tom istom pracovisku sa spolu rozprávajú omnoho častejšie než tí, čo žijú v rovnakom paneláku na rovnakej ulici.“

Stan Weir

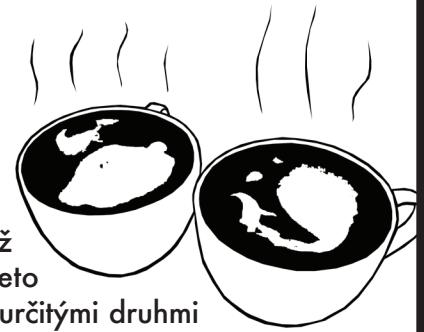


39

16

Preto, aby reštaurácie mohli čo najefektívnejšie zarábať čo najviac peňazí, sú všetky podobne organizované.

Rozdelia sa úlohy a jednotliví pracujúci sa špecializujú na rôzne aspekty práce. Tieto rozdelenia sú tu preto, lebo nám umožňujú chrliť pokrmy rýchlejšie. Hlavné a najzreteľnejšie hranice nachádzame medzi manažmentom a pracujúcimi, a taktiež medzi „prednou“ a „zadnou“ časťou podniku. Tým, že sa tieto rozdelenia upevňujú, vzniká hierarchia a isté úlohy sa spájajú s určitými druhmi ľudí. Deľba práce v typickej malej reštaurácii vyzerá asi takto:



Manažment

ŠÉF

(Reštaurácia mu patrí. Jeho prácou je zabezpečiť, aby zarábala. Zvyčajne vie veľa o jedle. Zostavuje menu, kupuje zariadenie, najíma a vyhadzuje ľudí a niekedy sa po reštaurácii promenáduje, aby sa uistil, že všetci pracujú na plné obrátky. Reštaurácia je jeho kapitál.)



MANAŽÉRKA

(Jej náplň práce je kontrola zamestnancov. Vybavuje všetky sťažnosti a vzniknuté problémy, čím zaisťuje hladký priebeh pracovného procesu. Je často staršia než zamestnanci a dlhé roky pracovala ako čašníčka, barmanka alebo kuchárka. Samozrejme, nemusí ísť o ženu. Keďže chod výrobného procesu iba vynucuje a nemá z neho priamy zisk, nie je v tom taká zapálená, ako jej šéf. Niekedy je vedúca zároveň i barmanka, hlavná čašníčka alebo šéfkuchárka.)



Pracujúci

zadná časť podniku

Bežou praxou býva, že celý personál zadnej časti podniku je zložený z nelegálnych imigrantov, ktorí pracujú načierno. Keďže nekomunikujú so zákazníkmi, nemusia vyzeráť ako oni, ani hovoriť ich jazykom.



KUCHÁR TEPLÝCH JEDÁL

(Pripravuje teplé jedlá, najmä predjedlá. Zvyčajne býva najlepšie plateným zamestnancom v kuchyni a niekedy zastáva rolu dohliadača.)



KUCHÁR STUDENÝCH JEDÁL

(Pripravuje šaláty, prílohy a dezerty. O niečo menej kvalifikovaný a platený než kuchár teplých jedál.)



POMOCNÁ KUCHÁRKA

(Pripravuje rôzne prísady. Vyrába hromadné jedlá ako omáčky alebo polievky. Prenáša hotové jedlo a pomáha ďalším kuchárom v čase najväčšieho zhonu.)



UMÝVAČ RIADU

(Najhoršia práca v reštaurácii. Umývač riadu len umýva riad a ukladá ho na miesto. Jeho robota je tá najsmradlavejšia, najhlučnejšia, najhorúcejšia a fyzicky najnáročnejšia v celej reštaurácii. Zvyčajne je aj najhoršie platený. Táto práca sa vyhradzuje pre veľmi mladých alebo veľmi starých.)



Náš boj proti práci v reštaurácii vychádza z omnoho základnejších pohnútok, než z politického uvedomenia. Takmer každý vo svojej práci kradne. Robotníci, ktorí nie sú komunistami a volia politické strany, ktoré uznávajú posvätné právo na súkromné vlastníctvo, nie sú výnimkou. Aj pracujúci, ktorí majú pochopenie k šefovi a dúfajú, že zarobí veľa peňazí, si zlăhčujú prácu, čím oberajú podnik o zisk. Poviem zákazníkovi, že stroj na espresso je pokazený, len aby sme nemuseli robiť ďalšie kapučíno. Na konci šichty radšej odhodíme funkčnú, no špinavú vidličku do koša, než aby sme znova mali zapínať umývačku riadu.



To však neznamená, že nemáme žiadnu hrdosť. Každý, koho niečo nútia robiť znova a znova a znova a znova dokola na tom musí mať aspoň malý záujem, inak sa zblázni. Nikto, kto robí dosť dlho v reštaurácii, sa nemôže vyhnúť tomu, aby bol aspoň čiastočne hrdý na získané vedomosti o jedle, víne a ľudskom správaní. Napriek tomu jediní ľudia – okrem hŕstky šéfkuchárov vo veľmi drahých reštauráciach – ktorí sú ozaj hrdí na svoje zamestnanie, sú obľúbeni majiteľa, ktorých sa ostatní pracujúci zväčša stránia.

Odmietanie našich pracovných podmienok v reštaurácii nie je len vedomým rozhodnutím. Dokonca aj zamestnanci s najväčšími očakávaniami a záujmom o stravovací priemysel alebo tí, ktorí najmenej nenávidia svoju prácu, sa dostávajú do vážnych sporov so šéfom. Takí majú sprvu väčšie ilúzie, no neskôr, po konfrontácii s mizernou realitou reštaurácie, sú aj väčšimi prekvapení či rozhorčení. Reštaurácia je nudný, neútulný, stresujúci, monotónny, odcudzujúci, hierarchický stroj na zmýkanie nadhodnoty. Aj ten päťtolicačský čašník, ktorý sa stále motá okolo šéfa s ústami plnými komplimentov a samými návrhmi na zlepšenie chodu reštaurácie, sa jedného dňa dostane do búrlivej hádky a dá výpoved', keď s ním šéf bude zjavne zaobchádzať ako s poddaným. Paradoxne práve tí, ktorí otvorene priznávajú svoju mizernú pozíciu, vydržia v reštaurácii najdlhšie.



Predná časť podniku

Personál prednej časti podniku má reštauráciu reprezentovať a byť schopný zaobchádzať so zákazníkmi. Často sú to vzdelaní ľudia, ktorí majú nejaký zbytočný titul zo slovenčiny, histórie alebo, čo je ešte horšie – z dejín umenia.

BARMAN

(Mieša drinky pre zákazníkov pri bare a pre čašníkov. Musí vyvolávať dojem, že sa vyzná v miešaných nápojoch, v pive a víne. Predáva aj jedlá.)



ČAŠNÍCI

(Vybavujú objednávky, servírujú jedlo, prijímajú platby a spravidla predajú, čo sa len dá. Musia vyvolávať zdanie, že vedia veľa o jedle a dosť o nápojoch.)



POMOCNÝ ČAŠNÍK

(Odstraňuje zo stolov špinavé riady. Čistí a prestiera stoly. Vypomáha aj pri varení - krája chlieb alebo nalieva vodu. So zákazníkmi veľmi komunikovať nemusí.)

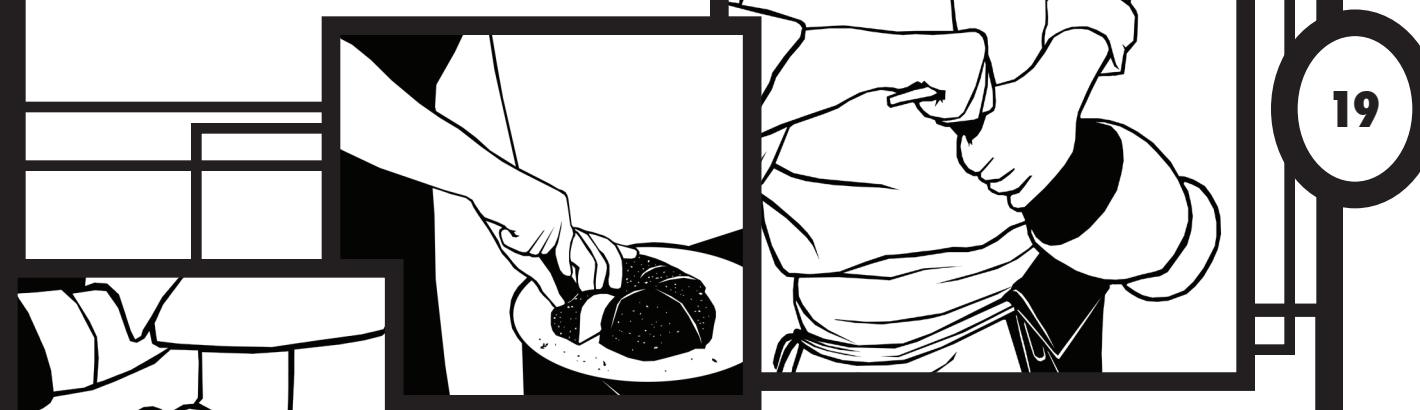
HOSTESKY

(Zdvihajú telefóny a usádzajú zákazníkov. Vo veľkých reštauráciach sú zvyčajne potrebné neustále; v malých reštauráciach iba cez víkendy alebo počas sviatkov. Prácu hostesiek vykonávajú takmer vždy ženy.)

Pomocní čašníci a hostesky sa väčšinou chcú „vyšvihnuť“ a stať sa čašníkmi alebo barmanmi. Rovnako i umývač riadu chce variť, pomocný kuchár chce byť kuchárom studených jedál, a ten by bol zase radšej kuchárom teplých jedál.

Uvedený popis funkcií, ako aj vek, pohlavie, rod a etnikum sa líšia od prípadu k prípadu. Vo väčšine reštaurácií má však majiteľ ucelenú predstavu o tom, ako by mali vyzerať pracovníci na jednotlivých postoch. Deľba práce sa tak prekrýva s kultúrnymi rozdielmi.

Celý pracovný proces je podelený na malé úseky. Za každý úsek je zodpovedný iný pracovník, čo veľmi zefektívnuje zarábanie peňazí. Opakovaním tých istých špecializovaných úkonov stále dokola sa v nich zlepšujeme. Zároveň však pre nás práca stráca svoj predošlý význam. Dokonca aj tí, čo chceli robiť v reštaurácii (a nechceli robiť inú, podradnú prácu), lebo sa zaujímali o jedlo alebo víno, svoj záujem rýchlo strácajú. Rovnakých pätnásť minút alebo polhruha hodiny sa opakuje každý deň dokola. Práca sa stáva našou druhou prirodzenosťou. Ked' máme dobrý deň, jej monotónnosť si ani nevšimneme, ale ked' máme zlý deň, až bolestivo si uvedomujeme jej nezáživnosť a nezmyselnosť.



19

V porovnaní s ostatnými odvetviami ekonomiky vyžadujú reštaurácie viac pracovnej sily. No rovnako, ako má výrobný proces sklon zvyšovať deľbu práce, snaží sa tiež zaviesť do výroby stroje. Každá moderná reštaurácia má nejaké prístroje (sporáky, chladničky, kávovary atď.) a stúpa tendencia využívať ich. Kuchár môže poľahky nechať zovrieť vodu na sporáku, ale je rýchlejšie a jednoduchšie mať stále k dispozícii prístroj s takmer vriacou vodou. Čašník môže objednávky napísat rukou a odniesť ich do kuchyne, ale namiesto toho ich môže naťukať do malého počítača, poslať, a za rovnaký čas vybaviť viac objednávok.



Máme vo zvyku priľnúť k predmetom, s ktorými pracujeme. Máme radi dobrý otvárač na víno, dobrú varechu alebo dobre nabrúsený nôž, lebo nám uľahčujú našu prácu. Nemáme radi, ked' sa počítač pokazí, lebo musíme všetko robiť rukou. Či prístroje pracujú hladko alebo nie, určujú rytmus našej práce. Doba, za ktorú sa uvarí jedná prísada alebo zohreje druhá, podmieňuje výrobu predjedla. Aj vtedy, ked' je v práci zhon, musíme čakať na to, kým čítačka kreditných kariet pomaličky vytlačí potvrdenie. Ked' máme dobrý deň, prístroje si ani nevšimneme, ale ked' sa nám nedarí, celý večer ich preklíname.



36

Až na pár výnimiek si všetci pracovníci reštaurácií najviac želajú jedinú vec: nepracovať v reštaurácii.

To však neznamená, že chceme byť nezamestnaní. Značí to len, že práca v reštaurácii je odcudzujúci a deprimujúci spôsob zarábania si na živobytie. Sme tam jednoducho nútieni byť. Práca netvorí skutočnú súčasť našich životov. Cítime sa sami sebou iba vtedy, ked' v práci nie sme.

Skutočnosť, že pracovníci reštaurácie nenávidia svoju prácu, je taká zjavná, že sa z nej stalo klišé. Vo väčšine reštaurácií nájdete ľudí, ktorí „vlastne ani nerobia v reštaurácii“. Sú to herci, spisovatelia, muzikanti alebo grafickí dizajnéri. Pracujú v reštaurácii dovtedy, kým si nenašetria dosť peňazí na svoju vlastnú živnosť alebo kým neskončia školu a nenájdú si „normálnu prácu“. Niekedy sa snažíme pred prácou ujsť tým, že dáme výpoved - s nádejou, že v inej reštaurácii to bude lepšie. Práca v reštaurácii sa vyznačuje vysokou fluktuáciou. Väčšina zamestnancov v reštaurácii robí len niekoľko mesiacov. Napriek ilúziám sa však väčšina z nás iba presúva z jednej reštaurácie do inej, z bistra do baru, z grilu do hotelového foyeru, z nonstop motelu do kaviarne.

ČO CHCE PRACUJÚCI

„Nič nie je štrajku cudzejšie než jeho vlastný koniec.“

François Martin

35



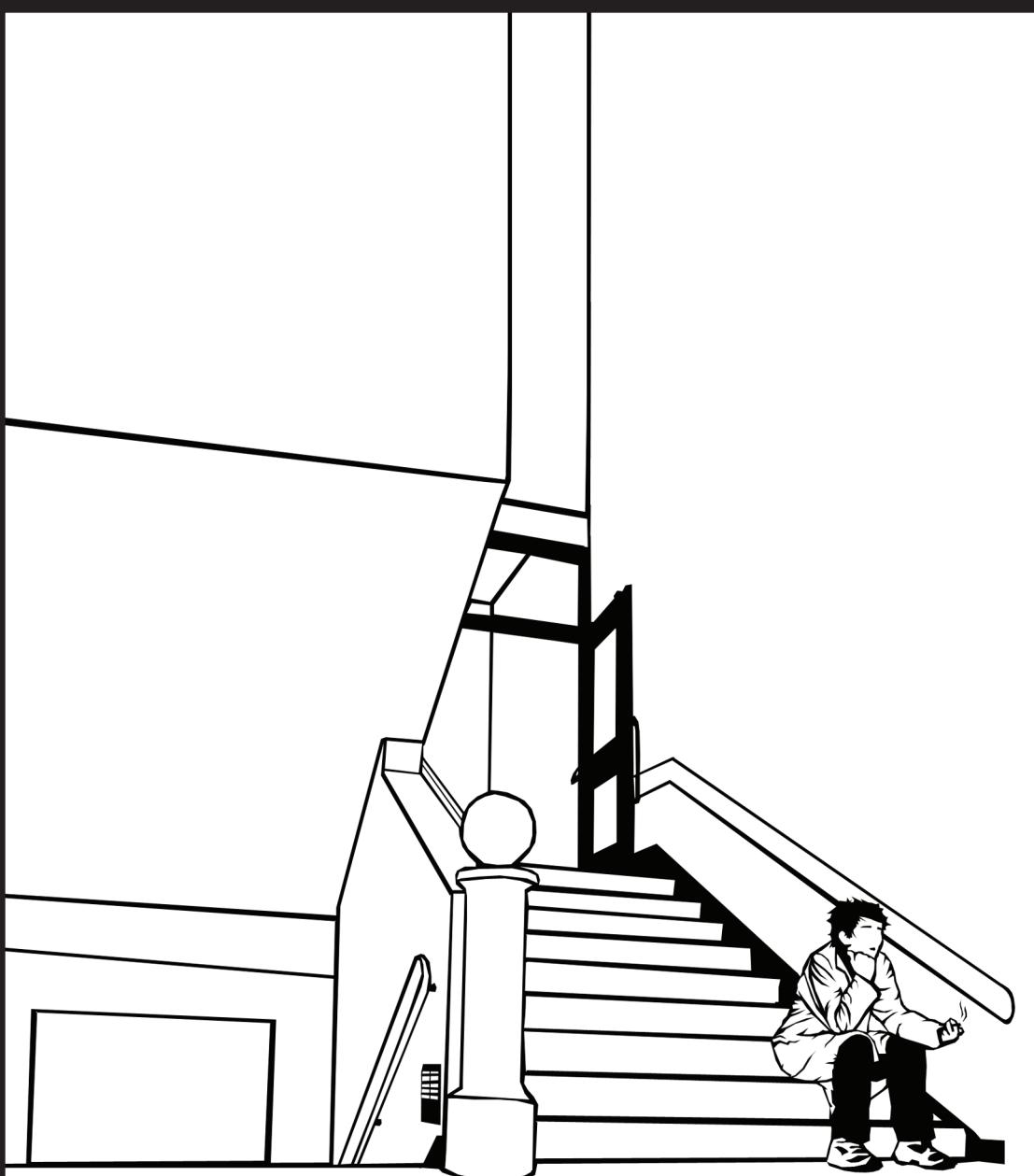
stroje však nie sú na to, aby nám ulahčovali prácu, ale na to, aby sa zvýšil počet produktov vyrobených istým pracovníkom za daný čas. Reštaurácie, ktoré ako prvé zavedú nejaký nový stroj, sú veľmi ziskové, pretože ich výroba je efektívnejšia a kopriem v danom odvetví. Avšak stroje pre reštauráciu nezarábjajú, zarábjajú pre ňu iba zamestnanci. Keď sa nové stroje rozšíria do celého odvetvia, je neefektívne nemáť ich. Stroje nahradzajú ľudskú prácu. Stávajú sa tak iba ďalším článkom v reťazi úkonov. Nezmenšujú počet úkonov, ktoré musíme robiť. Vďaka nim len musíme častejšie robiť menšiu škálu úkonov. V dôsledku toho sa naša práca ešte viac špecializuje a stáva sa monotónnejšou. A na stroje sa hneváme, ak nerobia svoju robotu. Naša činnosť v práci sa zredukovala na takú mechanickú úroveň, že sa dostávame do konfliktu ešte aj so strojmi.



20

Samotná reštaurácia tvorí v rámci ekonomiky iba malú časť celkovej delby práce. Proces, ktorého výsledkom je hotové jedlo na stole, je rozkuskovaný na malé časti. Reštaurácia je iba posledná časť procesu, ktorá zodpovedá za prípravu jedla a jeho predaj zákazníkovi. Surové mäso a ryby, konzervované potraviny a koreniny, stoly, stoličky, servítky a zástery prichádzajú do reštaurácií ako hotové tovary z iných podnikov. Vyrábajú ich robotníci v podobnom výrobnom procese a za podobných podmienok. Pracovníci reštaurácie sú oddelení od týchto robotníkov. Vidíme iba obchodného zástupcu distribučnej spoločnosti vína ako ponúka víno šéfovi, alebo šoféra z čistiarne ako odváža či dováža vrecia so servítkami a obrusmi.





NÁPOR A STRES

„Kto neznesie teplo, nech nechodí do kuchyne.“

Harry S. Truman

AKO SA TAKÁ REŠTAURÁCIA ROZVRACIA

„Komunizmus pre nás nie je stav, ktorý má byť nastolený, ani ideál, podľa ktorého sa má riadiť skutočnosť. Komunizmom nazývame skutočné hnutie, ktoré prekoná dnešný stav. Podmienky tohto hnutia vyplývajú z predpokladov, ktoré teraz existujú.“

Karol Marx



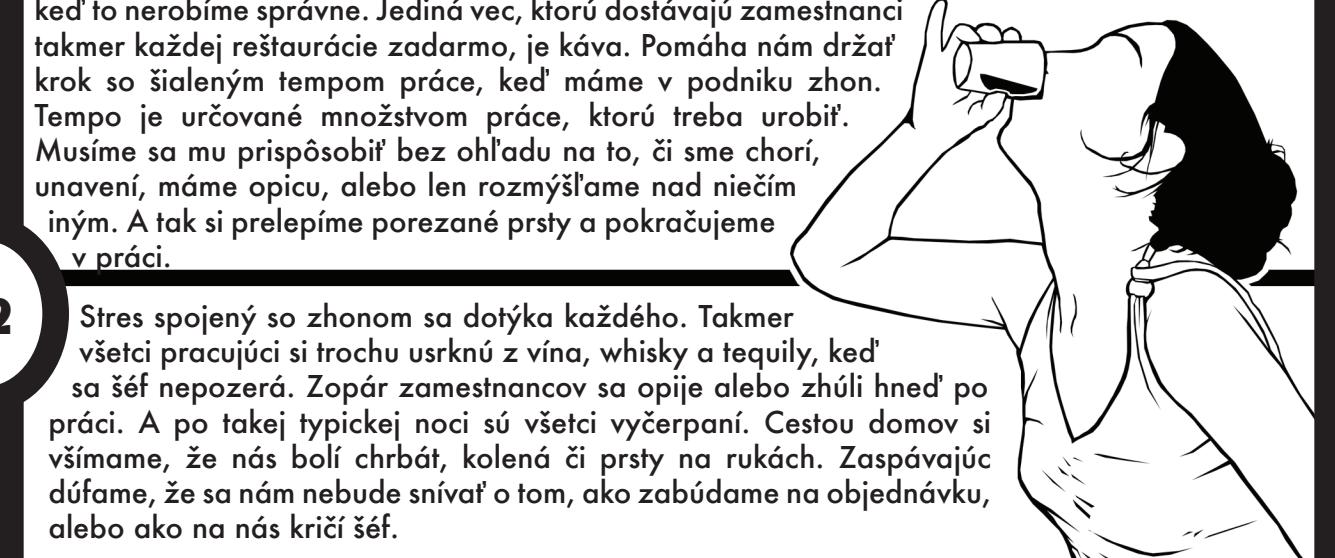
Reštaurácie sa od ostatných odvetví líšia tým, že nemôžu svoje produkty skladovať a predať ich neskôr. Na rozdiel od automobilového závodu alebo staveniska vyrába reštaurácia výrobky, ktoré sa musia spotrebovať v priebehu niekol'kých minút, inak sa nepredajú. To znamená, že rytmus práce je nerovnomerný. Práca prichádza vo vlnách a náporoch, ktoré sa striedajú s pokojnými chvíľkami. Pracovníci reštaurácie sa teda bud'nudia, alebo sú v strese. A tak sa snažíme vyzerat' bud' zaneprázdnení, ked' nemáme čo robiť, alebo úplne nezaostávať, ked' máme robiť súčasne desať vecí.

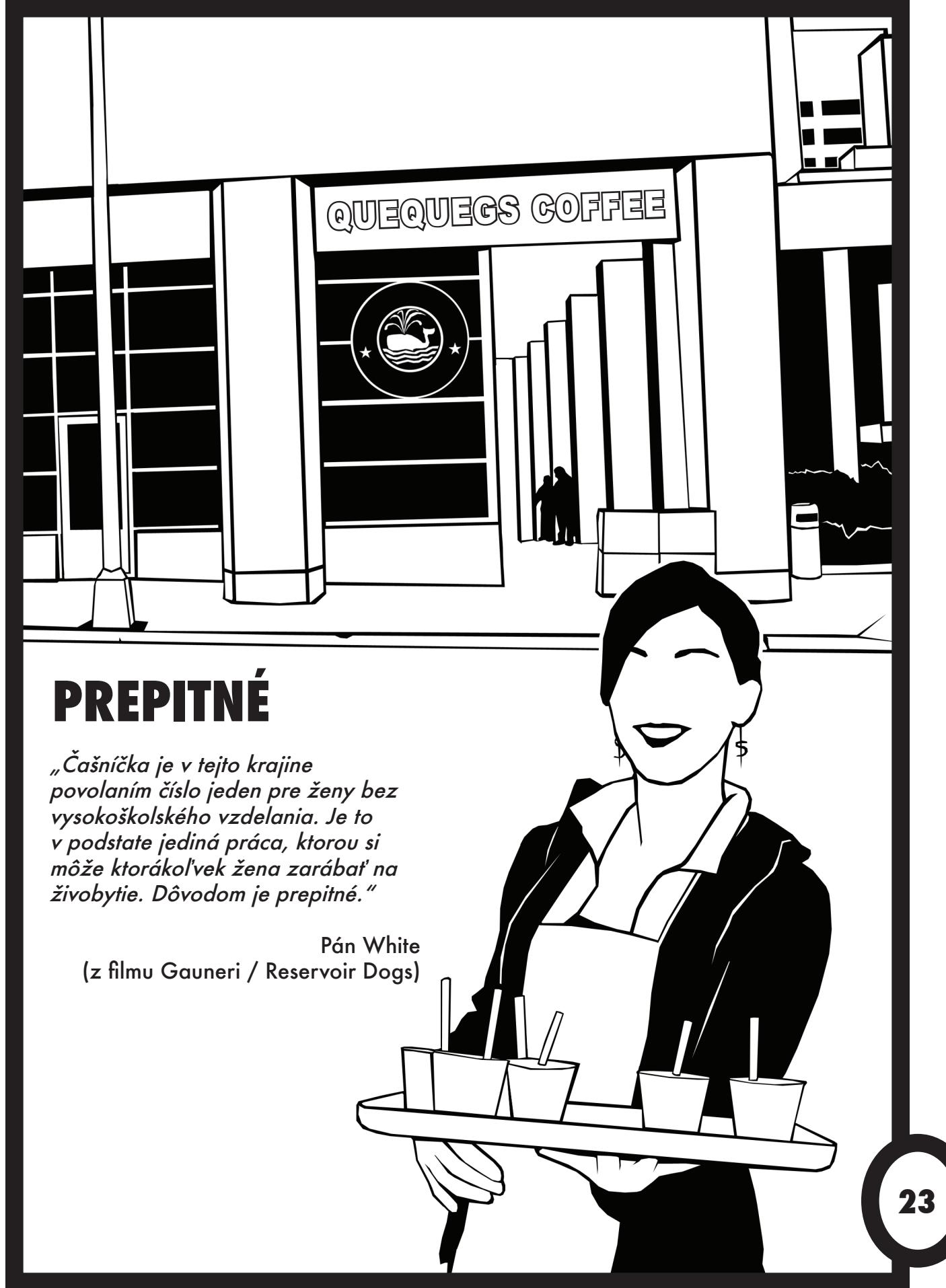


Každý pracujúci v reštaurácii je nútený pracovať tvrdšie a rýchlejšie. V záujme šéfa je dostať viac práce z rovnakého počtu zamestnancov, alebo rovnaké množstvo práce z menšieho počtu zamestnancov. Tlačia nás do komických extrémov. Pri typickom večernom zhone uvidíte kuchára, ako robí hranolky, pričom jedným okom sleduje steak na grile, čaká na polievku v mikrovlnke, varí cestoviny, na panvici zohrieva omáčku a ochucuje nejakú zeleninu – to všetko naraz. Medzitým sa čašníčka, nesúc štyri kávy a menu s dezertami na jeden stôl, pristaví pri ďalšom stole a prijme novú objednávku a ďalším dvom stolom povie, že pri nich bude o minútku. Tlačia nás k tomu, aby sme robili čoraz viac veľmi konkrétnych úloh, naraz a rýchlo za sebou. Kričia na nás, ked' to nerobíme správne. Jediná vec, ktorú dostávajú zamestnanci takmer každej reštaurácie zadarmo, je káva. Pomáha nám držať krok so šialeným tempom práce, ked' máme v podniku zhon. Tempo je určované množstvom práce, ktorú treba urobiť. Musíme sa mu prispôsobiť bez ohľadu na to, či sme chorí, unavení, máme opicu, alebo len rozmyšľame nad niečim iným. A tak si prelepíme porezané prsty a pokračujeme v práci.

22

Stres spojený so zhonom sa dotýka každého. Takmer všetci pracujúci si trochu usrknú z vína, whisky a tequily, ked' sa šef nepozerá. Zopár zamestnancov sa opije alebo zhuli hned' po práci. A po takej typickej noci sú všetci vyčerpaní. Cestou domov si všímame, že nás bolí chrbát, kolená či prsty na rukách. Zaspávajúc dúfame, že sa nám nebude snívať o tom, ako zabúdame na objednávku, alebo ako na nás kričí šef.





PREPITNÉ

„Čašníčka je v tejto krajine povolaním číslo jeden pre ženy bez vysokoškolského vzdelania. Je to v podstate jediná práca, ktorou si môže ktorakolvek žena zarábať na živobytie. Dôvodom je prepitné.“

Pán White
(z filmu Gauneri / Reservoir Dogs)



Hoci delba práce je dovedená do extrému, hranice medzi náplňami práce sú často zámerne nejasné. Rôzne úlohy, ktoré spadajú do pôsobnosti rôznych pracovných pozícií, sa potom stávajú zdrojom konfliktov. Jednotliví pracujúci si myslia, že danú úlohu má splniť niekto iný, a potom sa hádajú, ktorý z nich to má byť.



Reštaurácia je neútltná. V jedálni je spravidla teplota vhodná pre sediacich a stolujúcich zákazníkov, ale úplne nevhodná pre čašníkov, ktorí sa musia s taniermi a pohármi šialene preháňať hore-dolu. Nehovoriac o teplote v kuchyni. Počas smeny sa na nás usádzia čoraz viac jedla, potu a mastnoty. Páchneme reštauráciou a zápach z nás neschádza. Neprestajne do seba vrážame, kričíme na seba, aby sme sa pri rinčaní riadu, neustále sa opakujúcej hudbe a kecoch zákazníkov vôbec počuli. Takáto nepohodlná atmosféra nás znervózňuje a viedie k hádkam, ktoré pomáhajú udržať horúčkovité výrobné tempo a ešte viac rozdel'uiú pracujúcich.

Nemôžeme revať na šéfa, ani na zákazníkov, a tak reveme po sebe navzájom.

No žiadny totalitný režim neprežíva iba vďaka útlaku



Celá reštaurácia je nastavená tak, aby stavala zamestnancov proti sebe. Počnúc rozdelením na „prednú“ a „zadnú“ časť. Kým zamestnanci v kuchyni obyčajne nebývajú motivovaní, aby pracovali rýchlejšie, a so zákazníkmi nekomunikujú, čašníci zvyčajne dostávajú prepitné, a preto sa stále musia rozprávať so zákazníkmi. Čašník teda musí sledovať, či kuchári pripravia jedlo načas a bez problémov, ktoré by si mohli zákazníci všimnúť. Takže vznikajú nekonečné spory. Základná delba práce sa často prelíná s kultúrnymi a jazykovými rozdielmi, ktoré môžu vyústiť do rôznych nedorozumení a predsudkov. Tie len prehľbjujú rozpory medzi zamestnancami. Barman robí otvorené rasistické narázky na lenivosť a hlúpost lúd z krajiny, odkiaľ pochádzajú kuchári, a kuchári zase nemajú radi barmana, lebo je teplý.



31

Okrem toho, zadná i predná časť majú svoj vrch a spodok. Zamestnanci, ktorí pracujú viac a vykonávajú kvalifikovanú prácu, sa na ostatných pozerajú s opovrhnutím, pričom im niekedy rozkazujú a správajú sa k nim ako k deťom. Pomocní čašníci a umývači riadu neznašajú pracujúcich, ktorí zarábajú viac než oni a chcú postúpiť na vyššiu pozíciu. Manažment vyvoláva konkurenčnú atmosféru najmä medzi čašníkmi. Koncom večera porovnávame, koľko sme predali a snažíme sa predať viac toho či oného vína alebo predjedla. Ked' je málo hostí, usilujeme sa, aby hosteska usadila lúd práve v „našej“ časti. V čase frmolu sa ju zase snažíme primáť k tomu, aby problémové stoly usadila do revíru iného čašníka.

Mnohí pracujúci v reštauráciách dostávajú prepitné. To znamená, že časť mzdy vám vypláca priamo šef a časť zákazník. Práce s prepitným bývajú spravidla tie lepšie platené miesta v reštaurácii, čo u niektorých lúd vytvára falosnú predstavu o súvislosti medzi prepitným a dobrým platom. Prepitné je systém vyplácania, ktorý šef vytvoril s veľmi konkrétnym cieľom.

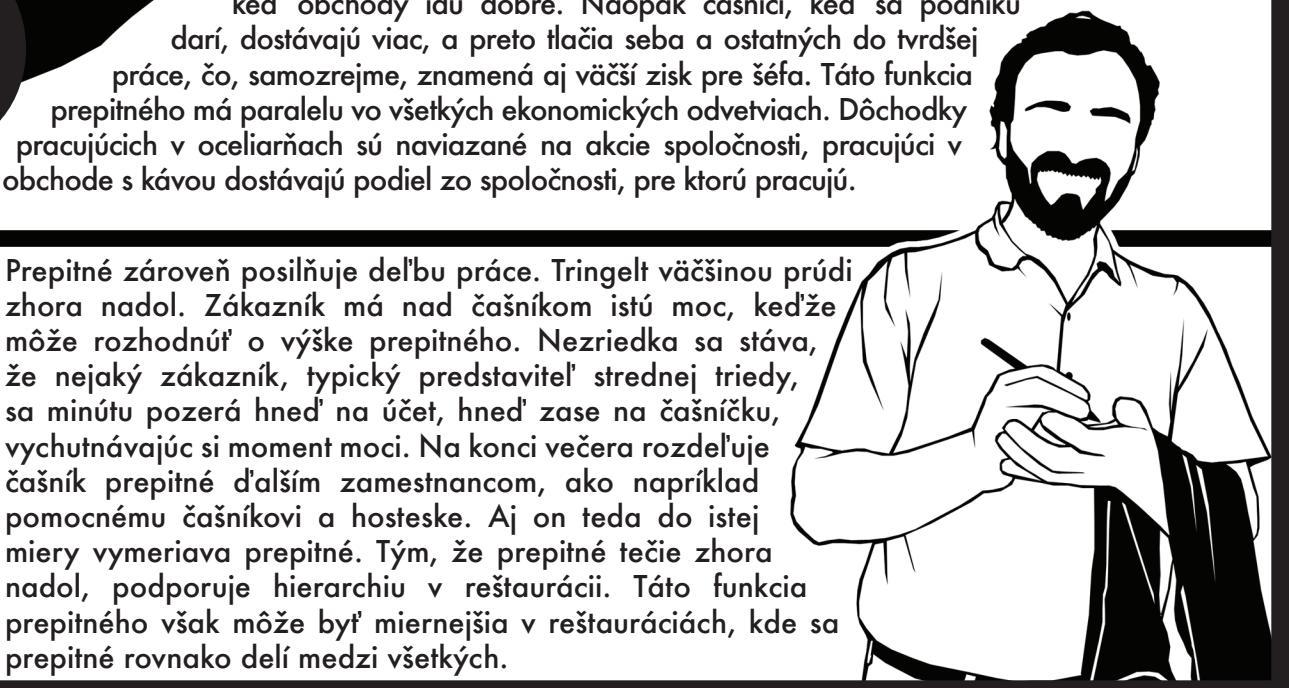


Reštaurácie nemôžu vyrábať v pravidelnom rytme bežiaceho pásu ako iné odvetvia, keďže jedlá sa musia po výrobe okamžite spotrebovať. Výroba väčšiny jedál sa vlastne ani nemôže začať, kým v reštaurácii nesedí kupujúci. To znamená, že striedanie dobrých a zlých období, bežné aj v iných odvetviach, dopadá na reštaurácie zvlášť tvrdzo. Ked' sú zamestnanci platení vo forme prepitného, ich mzdy sú viazané na mieru predaja. Takže, ked' idú obchody dobre, šef profituje o trochu menej, než by profitoval, keby nám vyplácal pevnú mzdu, pretože vtedy dostávame o niečo viac. A ked' obchody dobre nejdú, zarába o niečo viac, keďže naše mzdy sú nižšie. Je to len spôsob presúvania niektorých rizík podnikania zo šefa na pracujúcich.

Čo je však dôležitejšie, pracujúci, ktorých mzda sa z veľkej časti skladá z prepitného, sú schizofrenickí. Čašníci (ktorí obyčajne dostávajú prepitné) nemajú prácu o nič radšej než kuchári (ktorí prepitné nedostávajú). Pre všetkých je práca rovnako nezmyselná, stresujúca a odcudzujúca. Zároveň však kuchári dostávajú rovnakú mzdu bez ohľadu na to, či sa podniku darí, alebo nie. Musia len tvrdšie pracovať, ked' obchody idú dobre. Naopak čašníci, ked' sa podniku darí, dostávajú viac, a preto tlačia seba a ostatných do tvrdšej práce, čo, samozrejme, znamená aj väčší zisk pre šefa. Táto funkcia prepitného má paralelu vo všetkých ekonomickej odvetviach. Dôchodky pracujúcich v oceliarňach sú naviazané na akcie spoločnosti, pracujúci v obchode s kávou dostávajú podiel zo spoločnosti, pre ktorú pracujú.

Prepitné zároveň posilňuje delbu práce. Tringelt väčšinou prúdi zhora nadol. Zákazník má nad čašníkom istú moc, keďže môže rozhodnúť o výške prepitného. Nezriedka sa stáva, že nejaký zákazník, typický predstaviteľ strednej triedy, sa minútu pozera hned na účet, hned zase na čašníčku, vychutnávajúc si moment moci. Na konci večera rozdeluje čašník prepitné ďalším zamestnancom, ako napríklad pomocnému čašníkovi a hosteske. Aj on teda do istej miery vymieriava prepitné. Tým, že prepitné tečie zhora nadol, podporuje hierarchiu v reštaurácii. Táto funkcia prepitného však môže byť miernejsia v reštauráciach, kde sa prepitné rovnako delí medzi všetkých.

24



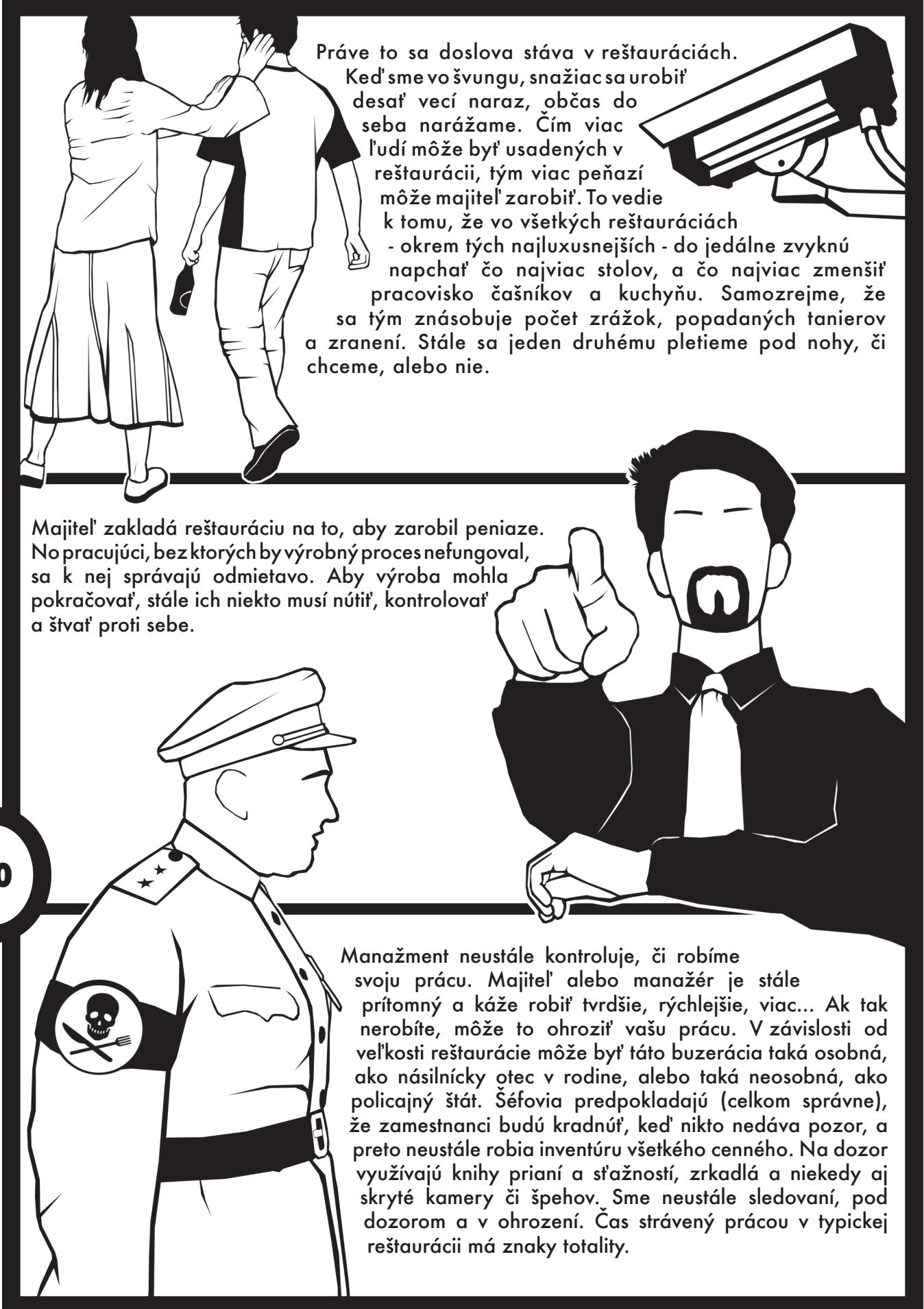


25

ZÁKAZNÍCI

„Zákazník má vždy pravdu.“

H. Gordon Selfridge



NÁTLAK A KONKURENCIA

„Spolu ideme proti zástancom poriadku, no zároveň každodenne ideme proti sebe navzájom. Taká je realita kapitalizmu.“

Dominique Karamazov



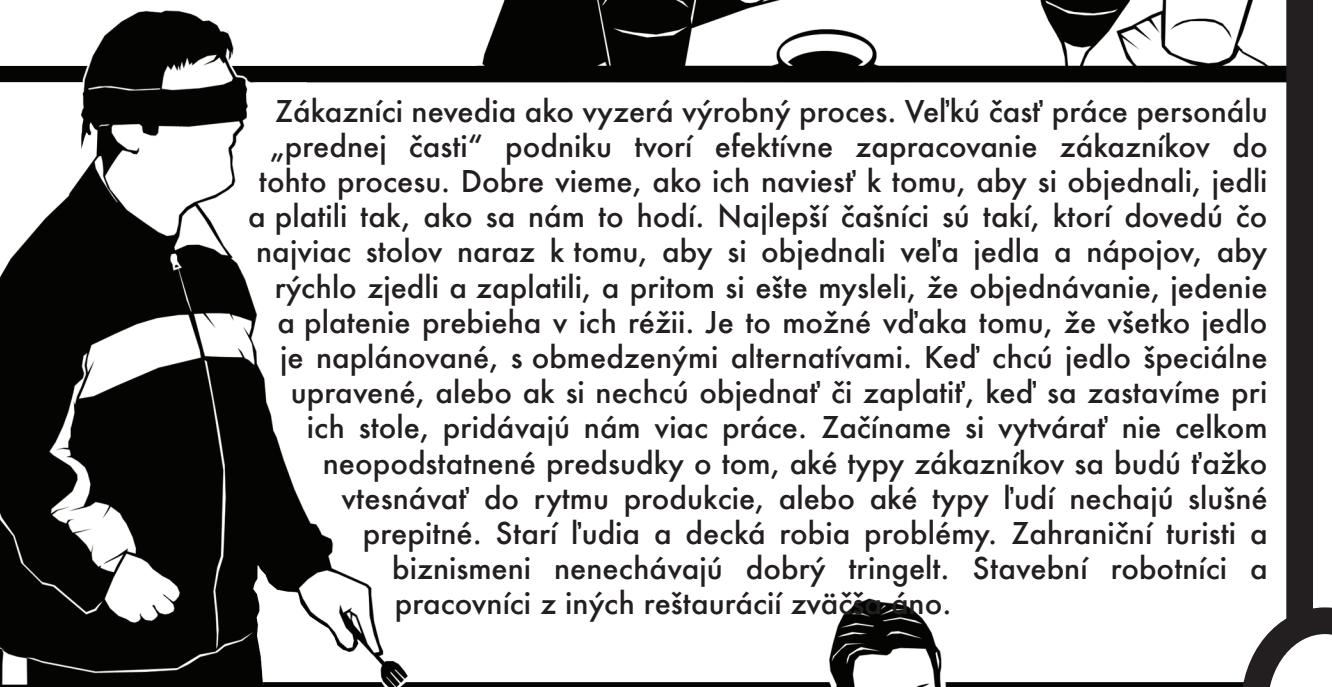
29



26

Býva zvykom, že pracovníci nenávidia zákazníkov reštaurácie. Ked' na nejakej párty či v krčme narazíme na iných ľudí, ktorí niekde pracujú ako obsluha, celé hodiny si dokážeme hovoriť príbehy o klientele a rozčuľovať sa nad ňou.

Vo väčšine reštaurácií platí, že ich pracovníci by si nemohli dovoliť pravidelne v nich jedávať. To znamená, že zväčša obsluhujeme ľudí, ktorí sú v lepšej finančnej situácii než my, hoci to nemusia byť nevyhnutne pracháci. No to je len pozadie nášho pocitu krivdy voči zákazníkom. Zákazníci môžu pokojne byť i ľudia z robotníckej triedy, ktorých zamestnanie je presne také odcudzujúce a deprimujúce ako práca v reštaurácii. Dokonca aj pomocný čašník, ktorý odrobí šesťdesiat hodín týždenne, si môže vyjsť na večeru a byť hnusným zákazníkom. Triedne pozadie zákazníkov je menej dôležité než ich postavenie ako zákazníka v reštaurácii.



Zákazníci sú kupujúcimi. Myslia si, že kupujú kvalitné jedlo a služby. Často však dostávajú iba zdanie kvalitného jedla a služieb. Jedlo v reštaurácii je len zriedka také čerstvé a čisté ako domáce. Hlučný a otravný zákazník dostane kávu rezanú s bezkofeínovou. Ked' sme príliš zaneprázdnení, zákazníkom povieme, že sa nám jedlo minulo. Odporúčame tie najdrahšie jedlá, alebo tie, ktoré sa najľahšie pripravujú.

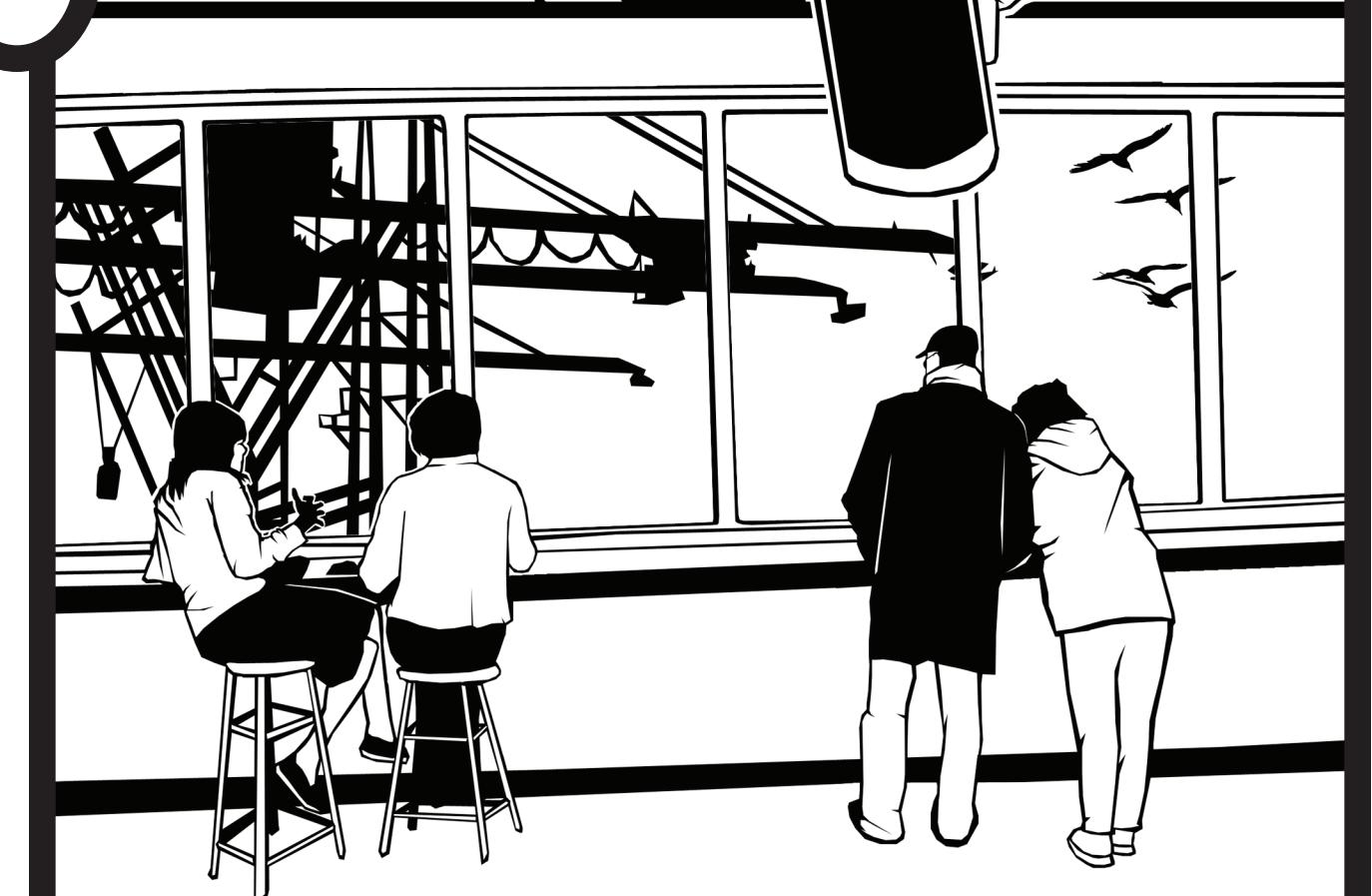
Zákazníci nevedia ako vyzerá výrobný proces. Veľkú časť práce personálu „prednej časti“ podniku tvorí efektívne zapracovanie zákazníkov do tohto procesu. Dobre vieme, ako ich naviesť k tomu, aby si objednali, jedli a platili tak, ako sa nám to hodí. Najlepší čašníci sú takí, ktorí dovedú čo najviac stolov naraz k tomu, aby si objednali veľa jedla a nápojov, aby rýchlo zjedli a zaplatili, a pritom si ešte mysleli, že objednávanie, jedenie a platenie prebieha v ich rézii. Je to možné vďaka tomu, že všetko jedlo je naplánované, s obmedzenými alternatívmi. Ked' chcú jedlo špeciálne upravené, alebo ak si nechcú objednať či zaplatiť, ked' sa zastavíme pri ich stole, pridávajú nám viac práce. Začíname si vytvárať nie celkom neopodstatnené predsudky o tom, aké typy zákazníkov sa budú ľahko vtesnávať do rytmu produkcie, alebo aké typy ľudí nechajú slušné prepitné. Starí ľudia a dekadá robia problémy. Zahraniční turisti a biznismeni nenechávajú dobrý tringelt. Stavební robotníci a pracovníci z iných reštaurácií zväčša sú.

27



So zákazníkmi viedeme stále dokola tie isté láskyplné konverzácie. Rýchlo sa ich učíme „čítať“ a hovoriť im to, čo chcú počuť. Nadbiehame im a trúsime ošúchané vtípy len preto, aby si veľa kúpili, rýchlo všetko zjedli a dali dobré prepitné. No ked' sa vzdialime od stola alebo z ich dosluchu, masku úctivej obsluhy rýchlo skladáme.

28



Zákazníci sú však aj slabostou reštaurácie, kedže tá je od nich priamo závislá. Zákazník sa môže sťažovať manažmentu, no tiež nás môže podržať. Zákazníci sú v priamom kontakte s pracujúcimi v reštaurácii a väčšinou majú predstavu, že títo pracujúci sú šťastní a dobre sa s nimi zaobchádzajú. Niektorí ich môžeme využiť na to, aby sme vyvinuli tlak na manažment. Demonštrácia pred reštauráciou odradí zákazníkov omnoho rýchlejšie, než piket v prístave zabráni dopravným spoločnostiam v jeho používaní.