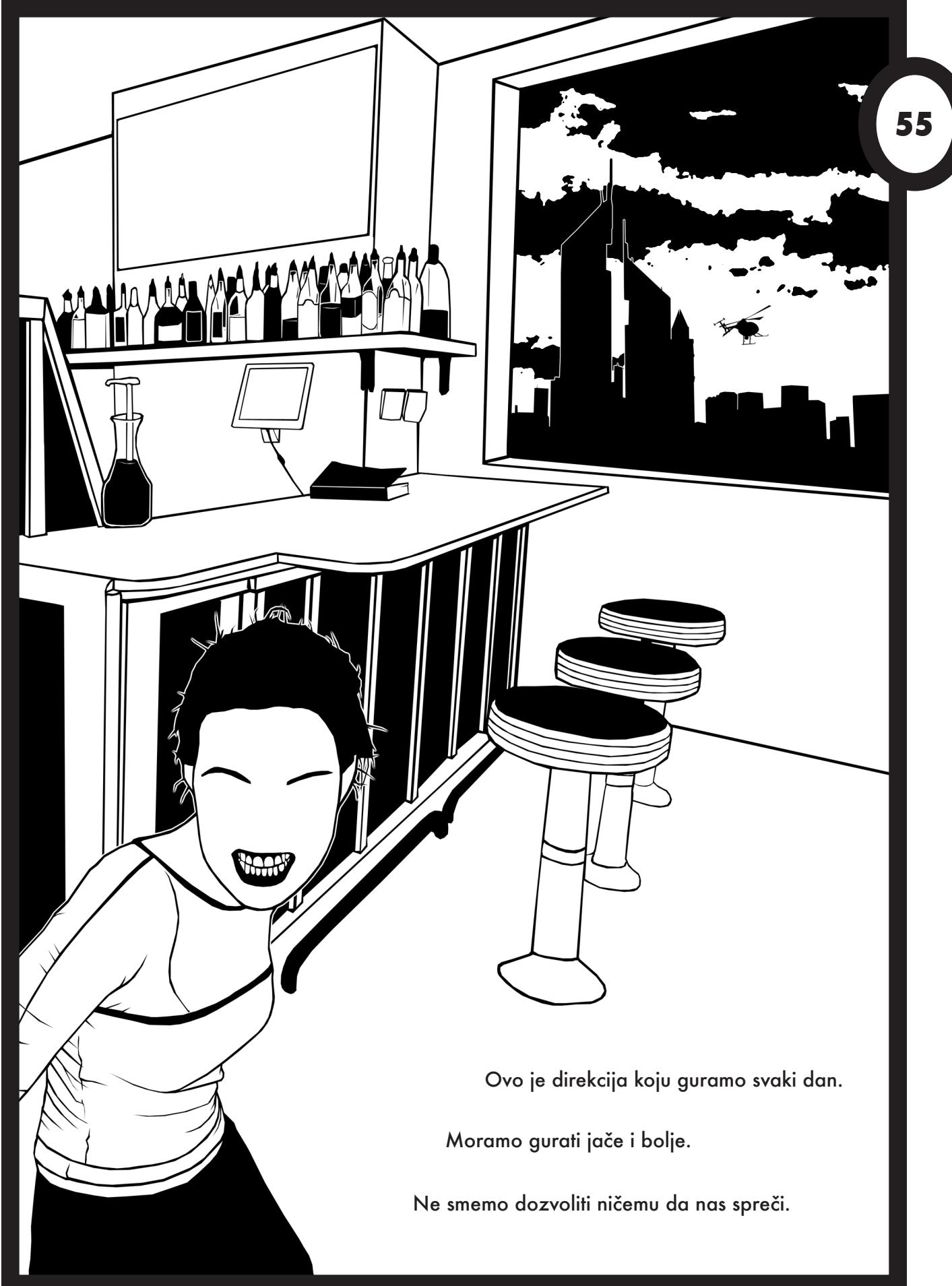


UKINUTI RESTORANE





Ovo je direkcija koju guramo svaki dan.

Moramo gurati jače i bolje.

Ne smemo dozvoliti ničemu da nas spreči.

UKINUTI RESTORANE

radnička kritika uslužne industrije

1 PREDGOVOR

KAKO SE PRAVI RESTORAN:

- 5 ŠTA JE RESTORAN
- 9 PROIZVODNI PROCES
- 15 ... PODELA RADA I UPOTREBA MAŠINA
- 21 ... INTENZITET I STRES
- 23 ... BAKŠIŠ
- 25 ... MUŠTERIJE
- 29 ... PRINUĐA I KONKURENCIJA

KAKO SE RESTORAN RASTURA:

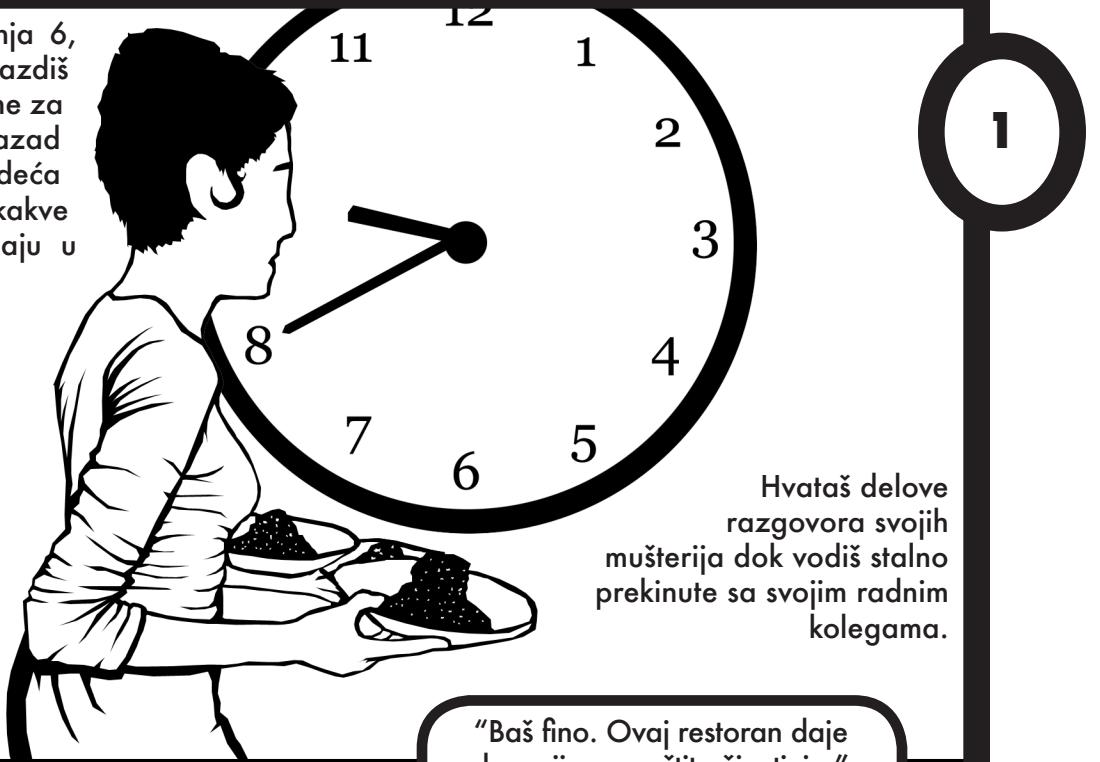
- 35 ... ŠTA ŽELI RADNIK
- 39 ... RADNE GRUPE
- 43 ... RADNICI, UPRAVA I RADNIČKO UPRAVLJANJE
- 47 ... SINDIKATI
- 51 ... SVET BEZ RESTORANA

OOOOO

"Kada razmislim o tome, čudno je da hiljade ljudi u velikom modernom gradu moraju provoditi svoje radne sate ribajući suđe u vrelom tesnom podzemlju. Pitanje koje postavljam je zašto se život nastavlja, kakvu ulogu igra i ko želi da se nastavi..."

George Orwell

Bole te leđa od stajanja 6, 10 ili 14 sati u redu. Bazdiš na morskou hranu i začine za meso. Trčiš napred i nazad celu noć. Vruće ti je. Odeća ti se lepi od znoja. Svakakve čudne misli ti se javljaju u glavi.



"Ne mogu verovati da je spavala s njim. Kakva drolja!"

"Baš fino. Ovaj restoran daje donacije za zaštitu životinja."

"Da, čistači nam prave probleme. Hoće još novca."

"I on mi kaže: "obrok mi se pokvario", a ja: "pa šta si očekivao? Jedeš puževe!"
AHAHAHAHAH."



Nema vremena za brigu o ljubavnim problemima, da li ti je mačka nahranjena, ili kako platiti kiriju ovaj mesec, jer stiže nova narudžba.

U Španiji jula 1936. milioni radnika su se naoružali i zauzeli svoja radna mesta. Radnici restorana su preuzeли restorane, ukinuli bakšiš, a restorane upotrebili za prehranu radničkih milicija koje su odlazile na front da se bore protiv fašističkih armija. Ali radnici pod oružjem nisu dovoljno daleko otišli, i ostavili su državu netaknutu. Komunistička partija je uskoro zauzela vlast i policiju, zatvorila i pobila radikalne radnike i uništila većinu dobiti iz revolucije. U roku od godinu dana, restorani su враћeni na staro, a konobari su dobijali bakšiš, ovaj put od partijskih vođa.



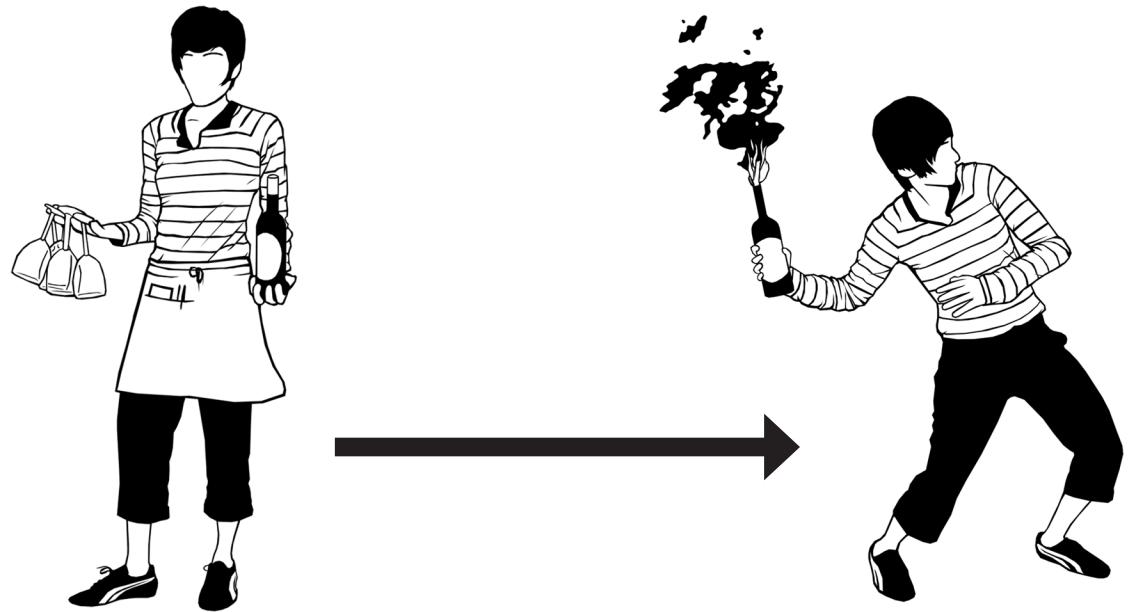
Svaki put kada napadamo sistem ali ga ne uništimo, on se menja, i za uzvrat menja nas i teren sledeće borbe. Dobiti se okreću protiv nas, a mi ostajemo zaglavljeni na istoj poziciji - na poslu. Šefovi nas teraju da tražimo individualna rešenja, ili rešenja u okviru jednog preduzeća ili jedne grane. Jedini način na koji možemo da se oslobođimo je da proširimo i produbimo svoju borbu. Uključujemo radnike sa drugih radnih mesta, drugih industrija i drugih regija. Napadamo sve više fundamentalnije stvari. Želja za uništenjem restorana postaje želja za uništenjem uslova koji stvaraju restorane.

54



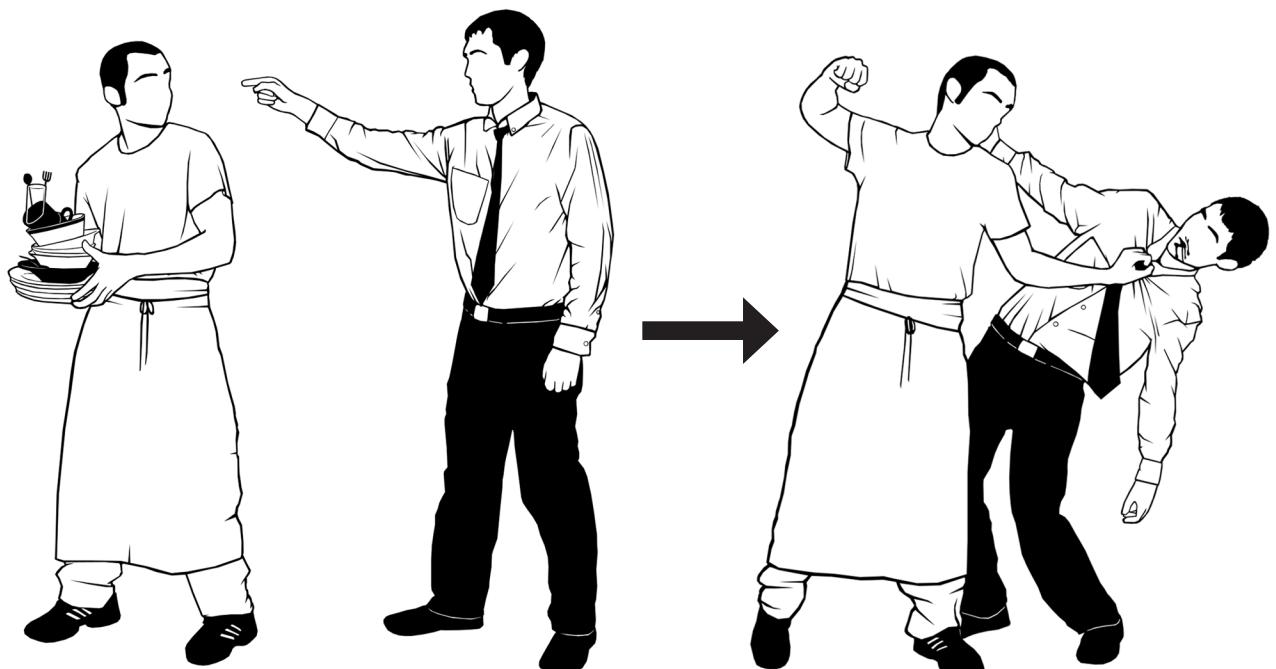
Mi se ne borimo samo za predstavljanje ili kontrolu u proizvodnom procesu. Naša borba nije protiv akta seckanja povrća ili pranja suđa ili sipanja piva ili čak služenja hrane drugim ljudima. Ona je protiv načina na koji se sve ove stvari dovode zajedno u restoran, i odvojene od drugih delatnosti, postaju deo ekonomije, i koriste se da bi proširile kapital. Početna i završna tačka ovog procesa je društvo kapitalista i ljudi nateranih da rade za njih. Mi želimo to okončati. Mi želimo uništiti proizvodni proces kao nešto izvan i protiv nas. Mi se borimo za svet gde naša proizvodna aktivnost ispunjava potrebu i izraz je naših života, a ne forsirana na nas razmenom za nadnicu - svet gde proizvodimo jedni za druge direktno a ne da bi prodavalj jedni drugima. Borba radnika restorana je konačno borba za svet bez restorana i radnika.

Restoran je postavljen od strane i za kretanje kapitala. Mi smo dovedeni u proizvodni proces i pretvoreni u radnike u restoranu od strane ovog kretanja. Ali mi pravimo hrana i uslovjavamo prodaju. Ova kretnja novca naših šefova je ništa drugo do naša sopstvena aktivnost pretvorena u nešto što nas kontroliše. Da bi život učinili podnošljivim, borimo se protiv ovog procesa i protiv šefova koji profitiraju od njega.



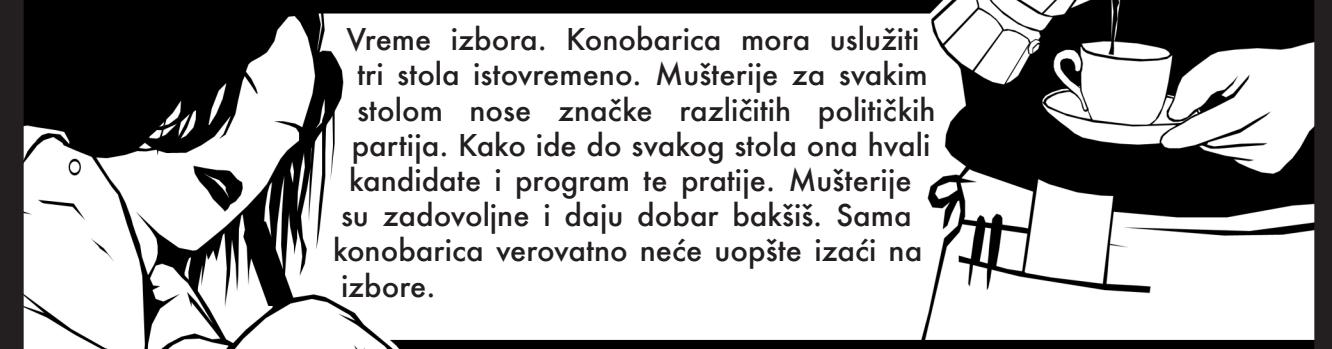
53

Impuls za borbu protiv posla i menadžmenta je neposredno kolektivan. Kako se borimo protiv uslova naših života, vidimo da drugi ljudi rade isto. Da bi stigli bilo gde moramo se boriti rame uz rame. Počinjemo lomiti podele među nama i predrasude, hijerarhije i nacionalizmi se počinju podrivati. Kako gradimo poverenje i solidarnost, postajemo smeliji i borbeniji. Mogućnosti se uvećavaju. Postajemo organizovani, samopouzdaniji i moćniji.

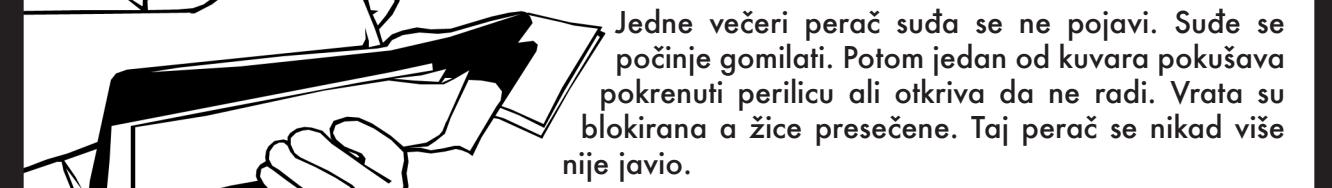


Restorani nisu strateški. Oni nisu čvor stvaranja vrednosti u kapitalističkoj ekonomiji. Oni su samo jedno bojno polje u ratu međunarodne radničke klase u kojem imamo učešće bez obzira da li nam se to sviđa ili ne.

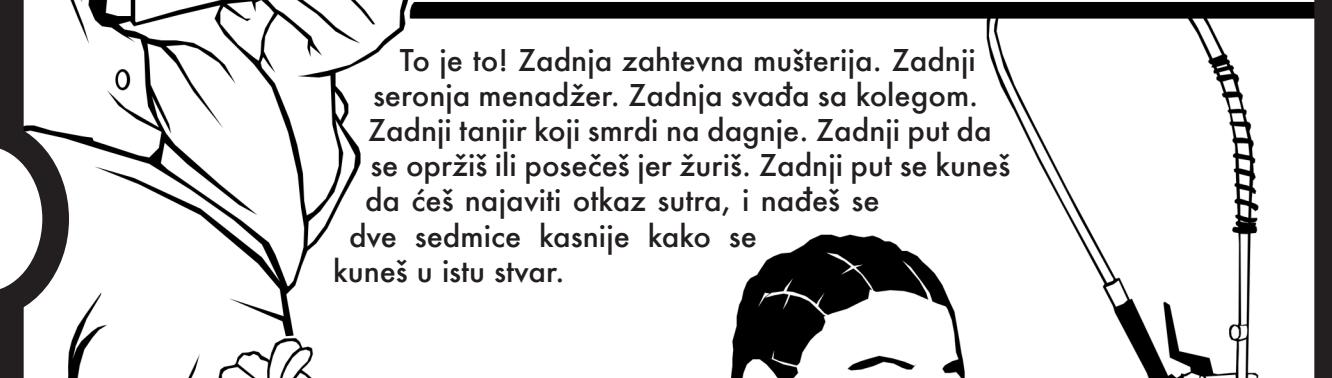
Opet svira ista pesma. Opet sipaš istu šalicu kafe za mladi par kod prozora na drugom sastanku. Daješ im isti prazni ugostiteljski osmeh, okrećeš se i prolaziš pored istih napadnih dekoracija i stojiš na istom mestu gledajući u pod. Iza tebe, čistač skida isti reciklirani maslac sa tanjira nazad u plastičnu posudu. Ovo je više od dež-a-vua.



Vreme izbora. Konobarica mora uslužiti tri stola istovremeno. Mušterije za svakim stolom nose značke različitih političkih partija. Kako ide do svakog stola ona hvali kandidate i program te pratije. Mušterije su zadovoljne i daju dobar bakšiš. Sama konobarica verovatno neće uopšte izaći na izbore.



Jedne večeri perač suđa se ne pojavi. Suđe se počinje gomilati. Potom jedan od kuvara pokušava pokrenuti perilicu ali otkriva da ne radi. Vrata su blokirana a žice presečene. Taj perač se nikad više nije javio.

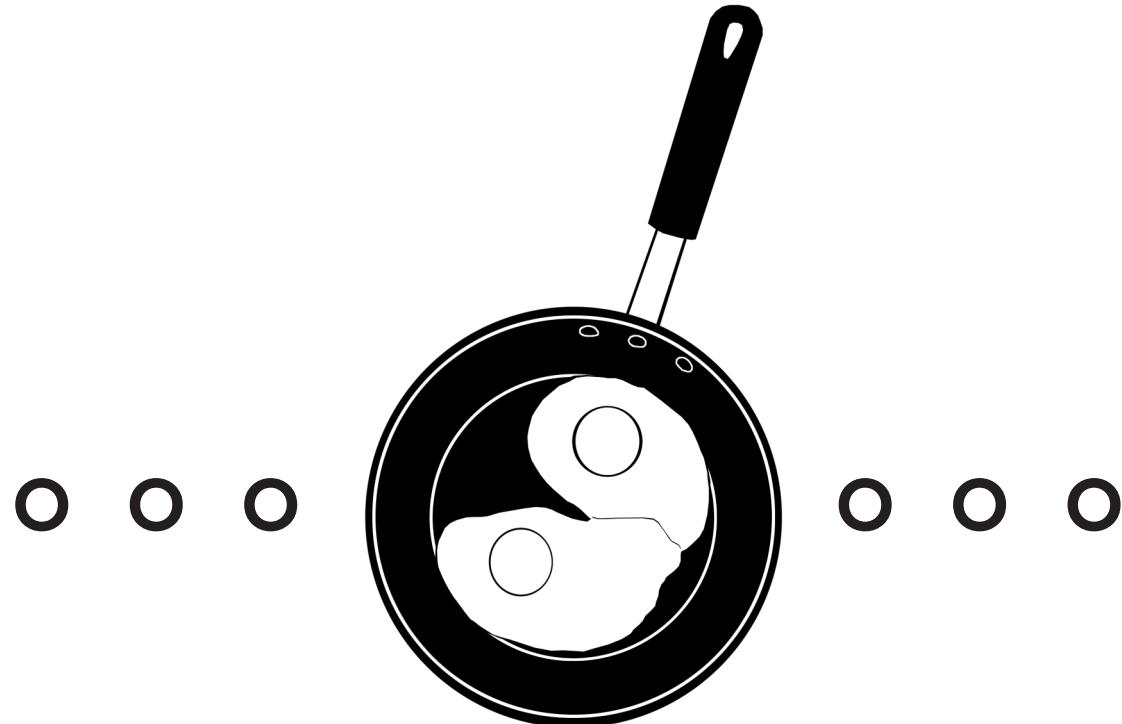


To je to! Zadnja zahtevna mušterija. Zadnji seronja menadžer. Zadnja svađa sa kolegom. Zadnji tanjur koji smrdi na dagnje. Zadnji put da se opržiš ili posečeš jer žuriš. Zadnji put se kuneš da ćeš najaviti otkaz sutra, i nađeš se dve sedmice kasnije kako se kuneš u istu stvar.



Restoran je mizerno mesto.

Svi restorani koji imaju cvetne dekoracije, koji služe samo organsku, zdravu, vegetarijansku hranu, koji kultivisu opuštajuću atmosferu sa sugestivnim crtežima, i dalje imaju kuvare, konobare i čistače koji su pod stresom, depresijom, dosaduju se i traže nešto drugo.

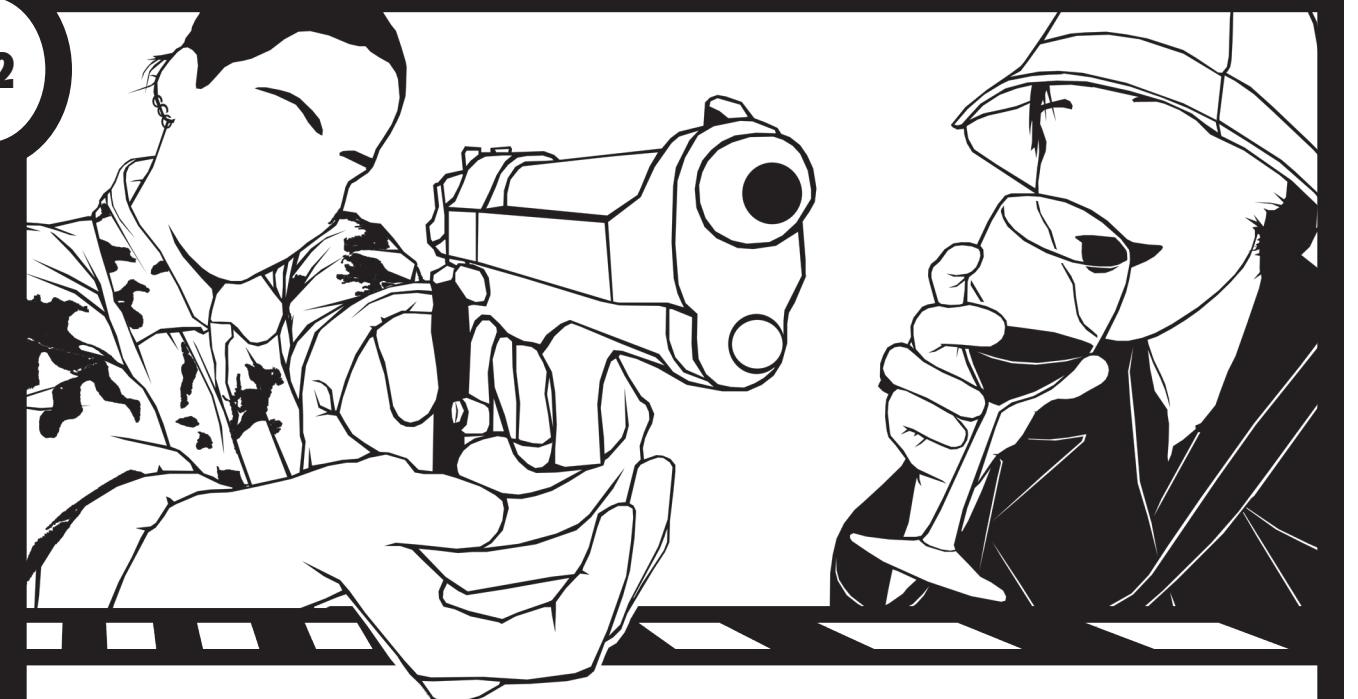


Uslovi koji stvaraju intenzivan rad i intenzivnu dosadu u restoranu su isti što stvaraju "zakon i red" i razvoj u jednim zemljama, a ratove, glad i siromaštvo u drugim.

Logika koja tera radnike jedne na druge, ili nas vezuje protiv uprave u restoranu, ista je ona koja stoji iza prava građana i deportacije "ilegalaca."

Svet koji treba demokratije, diktature, teroriste i policiju, takođe treba finu prehranu, brzu hranu, konobare i kuvare.

52



Pritisci što ih osećamo u svakodnevnom životu su isti u krizama i katastrofama što ga prekida. Mi osećamo težinu šefovskog novca koji se želi kretati i širiti.



51

"Samo kada rutinska dnevna borba klase eksplodira u nasilnu aktivnost protiv buržoazije (izbacivanje nadzornika kroz prozor, sukob sa policijom u masovnoj blokadi, itd.), aktivnosti koje zahtevaju otvoren izraz kreativnih snaga koje radnici sami osećaju kao ljudske. Kao rezultat, povratak sa štrajk blokade u zatvorenu klasnu borbu nosi još veću frustraciju nego da štrajk nije ni počeo. Molekularni razvoj ovih napada i povlačenja može samo eksplodirati u revoluciju koja će omogućiti radničkoj klasi da izrazi svoje kreativne energije ne samo u smrskanju starih odnosa proizvodnje nego i u uspostavljanju novih društvenih veza pozitivnog i kreativnog karaktera."

Ria Stone

KAKO SE PRAVI RESTORAN

"Ne možeš napraviti omlet, a da ne polomiš par jaja."

Maximilian Robespierre



Sindikati su postali institucionalizovani pregovarači između uprave i radnika. Oni se bore da bi očuvali tu poziciju. Organizuju radnike i mobilizuju nas protiv uprave na kontrolisane načine. Njima su potrebne članarine i ugovori. Ali kada se radničko nezadovoljstvo otme kotorli, oni se bore protiv njega. Oni su birokrate koji se žele održati. Radnici danas možda žele biti u sindikatu, isto kao što bi želeli dobrog advokata, ali mi ne vidimo sindikate kao naše i često smo skeptični prema njima kao prema političarima ili levičarskim sektama.



Parabola sindikalnog pokreta nije nešto što se jednom desilo u istoriji. To je dinamika koju vidimo u sindikalnim borbama stalno iznova. Radnici novih generacija ponovo grade sindikate. Široko članstvo menja sindikate iznutra. Nove radikalne vode sindikata zamenjuju stare politikante, ali kad se stave u istu poziciju, pod istim pritiskom, reaguju na gotovo isti način. Na ovaj način birokratija se podmlađuje. Nekada se borba za "reformu sindikata" usmeri i protiv šefova. Uprkos svemu, proizvodnja nastavlja sa profitabilnim radom.

50

Sve ove stvari se ogledaju u sindikatima restorana, ali ne tako dramatično kao u ostalim sindikatima. Češće nego obično, vlasnici restorana su uspešni u jednostavnom gušenju kampanje za sindikalizaciju.

Sindikate grade radnici, ali oni nisu radnici. Sindikati predstavljaju radnike kao radnike unutar radnog procesa. Dok mogu pozivati na štrajkove i čak kršiti zakon, njihova polazna i završna tačka je na poslu. Mogu nam ponekad pomoći u osvajanju boljih plata i uslova. Obično se protive i najnižim vrstama borbe. Na kraju, samo nam stanu na put.



Sindikatima restorana su potrebni restorani. Nama nisu.

Prvi radnici restorana su se borili za desetčasovni dan, šestodnevnu sedmicu i kraj "vampir sistema" zapošljavanja (gde su radnici restorana odlazili u kafiće da bi trošili mnogo novca u svrhu podmićivanja vlasnika). Ove radničke borbe su uzimale razne oblike. Postojali su elitni zanatljski sindikati koji su pokušali okupiti samo konobare i kuvare. Postojali su industrijski sindikati koji su pokušali okupiti sve što rade u restoranima i hotelima u isti sindikat. Neki od ovih, kao Industrijski radnici sveta (IWW), čak su odbili potpisivati ugovore sa poslodavcima. Postojale su i akcije radnika restorana koji nisu bili u sindikatima ili bilo kakvim organizacijama.



49

Poslodavci su se prvo borili protiv sindikata, vrbujući izdajice, siledžije i policiju da tuku radnike na štrajku - bojeći se da će se predstavljenstvo radnika urezati u profit. Kako su sindikati rasli, poslodavci su naterani na pregovore. Poslodavci će ovo kasnije iskoristiti za sebe.

Pridruženje sindikatu je postalo zaštićeno pravo u mnogim mestima. Procedure pregovora su se uvele u zakon. Radnički predstavnici su priznati. Čitava serija dobitaka je okrenuta preko njihovih glava.

Sindikalni troškovi su izvučeni direktno iz radničke nadnice. Ovo je trebalo pomoći organizovanju radnika u okviru određenog preduzeća, ali i stvoriti sindikat manje zavisan od članstva. Sindikati su razvili birokratiju plaćenog osoblja i organizatora. Imati plaćeno osoblje značilo je da se sindikalni aktivisti i pregovorači nisu mogli uznemiravati ili otpustiti od strane uprave. To je takođe značilo da se oni nisu mogli lako kontrolisati od strane radnika. Plaćeno osoblje nije na poslu. Ono sa radnicima ima različite a nekad i suprotstavljene interese. Ugovor, za koji se teško borilo, obično je donosio stvarne dobiti za radnike. Poslodavci su popuštali za veće plate, više osiguranja i bolje uslove a za uvrat dobijali garanciju ne pozivanja na štrajk u roku trajanja ugovora. Uprava je pristala da plaća više i da popusti od određene kontrole, da bi održala nesmetanu proizvodnju. Sindikat je time stavljen u poziciju da forsira ugovor nad radnicima.



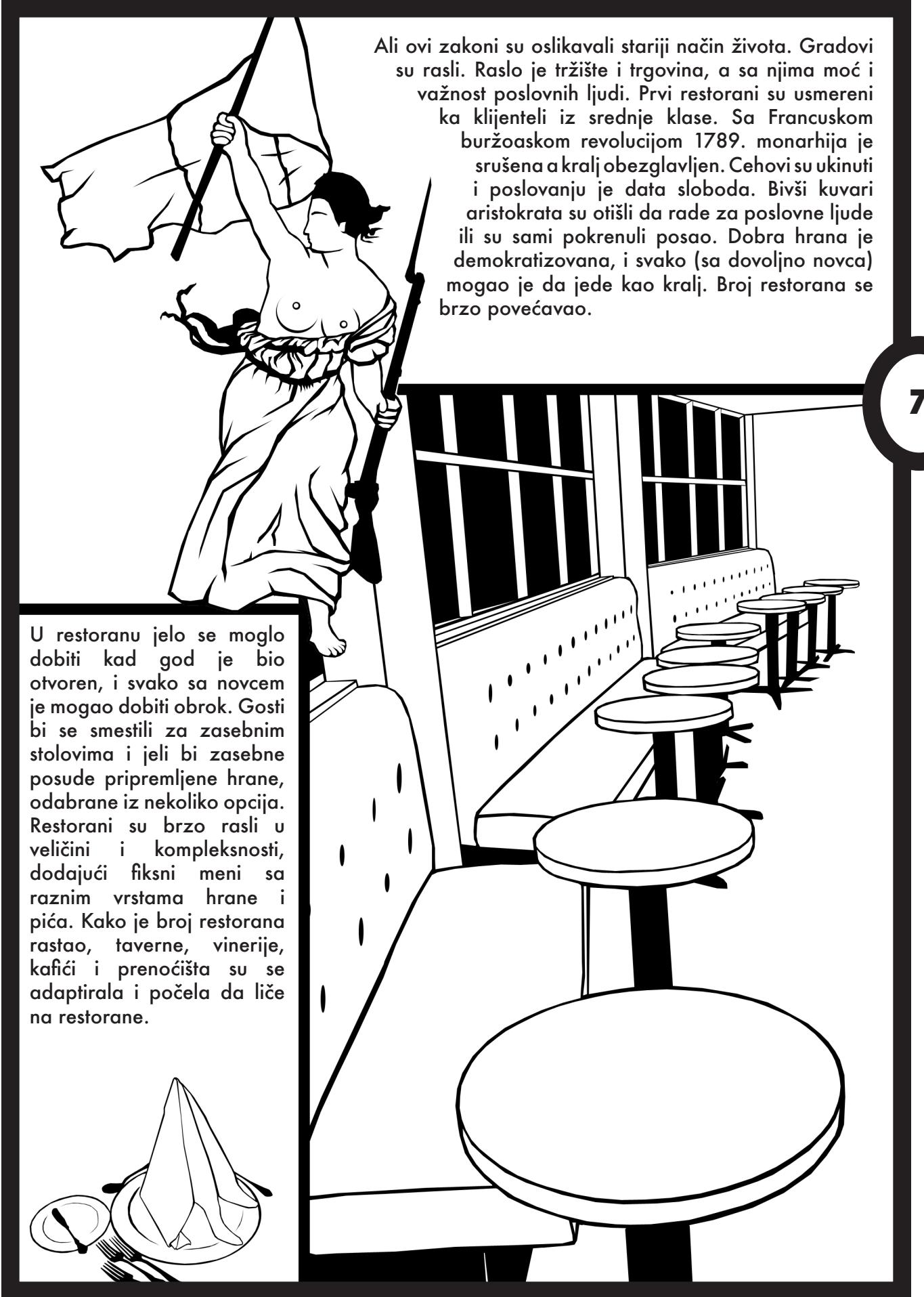
Danas je teško zamisliti svet bez restorana. Uslovi koji stvaraju restorane postoje svugde i čine se skoro prirodni. Teško nam je i zamisliti kako bi ljudi hranili jedni druge na drugi način (osim, naravno, odlaskom u prodavnicu). Ali restorani su isto kao i parlamentarna demokratija, savremena država, nacionalizam ili profesionalna policija izum modernog kapitalističkog sveta.

6

Prvi restorani su se pojavili u Parizu 1760-ih, i do 1850-ih većina svetskih restorana su se nalazili u Parizu. Iz početka su prodavalni samo male mesne čorbe zvane "restaurants" koje bi okrepile bolesne.

Pre toga, ljudi nisu izlazili da bi jeli kako to rade danas. Aristokratija je imala poslužbu koja je kuvala za njih. Ostatak populacije, sačinjen prevenstveno od farmera, jeo je kod kuće. Postojale su gostionice za putnike, gde su obroci uključeni u cenu kreveta, ali gostioničar i gosti su jeli zajedno za istim stolom. Postojali su i kuvari koji su spremali hrani za venčanja, sahrane, i druge posebne prilike. Postojale su taverne, vinerije, kafé i pekare sa posebnim vrstama hrane i pića koje su se mogle potrošiti na mestu. Ali nije bilo restorana.

Ovo je delom zbog toga što bi bili ilegalni. Hranu su spremali majstori okupljeni u posebne cebove. Postojali su "charcutiers" (koji su pravili kobasice i pečenje), "rôtiſseurs" (koji su spremali prženo meso i perad), pašteti, kolač i licitar-kolač pekari. Po zakonu licitarski kolač je mogao praviti samo licitar-kolač pekar, a svima ostalim je to bilo zabranjeno. U krajnjem slučaju, grupa majstora iste porodice rada je mogla dobiti dozvolu od kralja da zajedno pravi i prodaje hranu iz nekoliko kategorija.



Ali ovi zakoni su oslikavali stariji način života. Gradovi su rasli. Raslo je tržiste i trgovina, a sa njima moć i važnost poslovnih ljudi. Prvi restorani su usmereni ka klijenteli iz srednje klase. Sa Francuskom buržoaskom revolucijom 1789. monarhija je srušena a kralj obezglavljen. Cehovi su ukinuti i poslovanju je data sloboda. Bivši kuvari aristokrata su otišli da rade za poslovne ljude ili su sami pokrenuli posao. Dobra hrana je demokratizovana, i svako (sa dovoljno novca) mogao je da jede kao kralj. Broj restorana se brzo povećavao.

7

U restoranu jelo se moglo dobiti kad god je bio otvoren, i svako sa novcem je mogao dobiti obrok. Gosti bi se smestili za zasebnim stolovima i jeli bi zasebne posude pripremljene hrane, odabrane iz nekoliko opcija. Restorani su brzo rasli u veličini i kompleksnosti, dodajući fiksni meni sa raznim vrstama hrane i pića. Kako je broj restorana rastao, taverne, vinerije, kafići i prenoćišta su se adaptirala i počela da liče na restorane.

Kako naša borba protiv restorana postaje jača i kako tražimo vidljivije, uzvišenje načine borbe, sindikati nam se predstave. Uopšteno govoreći, restorani su sada i uvek bili nesindikalni. Gde su postojali, pravili su iste korake kao i sindikati u drugim industrijama, samo sa manje uspeha.

48



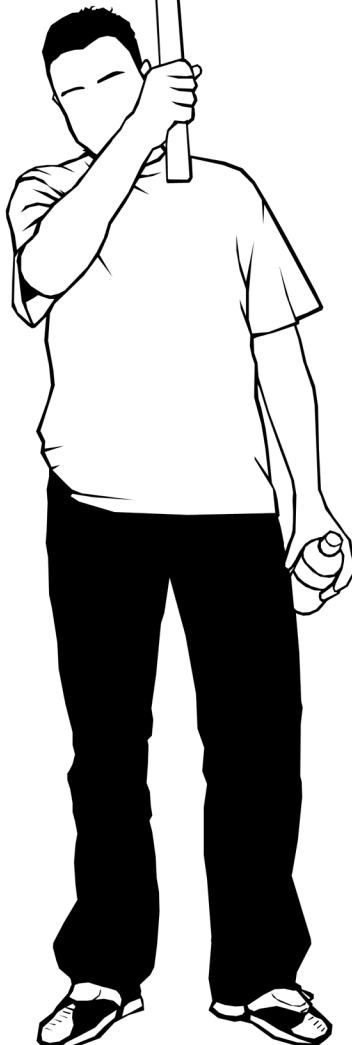
Restorani obično imaju veliki protok radne snage. Ljudi izdrže samo nekoliko meseci. Zapošljavaju mnoštvo mladih ljudi koji traže samo privremeno ili dodatno zaposlenje. Poslovi u restoranu se ne gledaju kao poželjni, i ljudi uvek teže da dobiju bolji posao. Ovo otežava stvaranje stabilnih sindikata. Ali ovo stanje stvari je isto tako rezultat neorganizovanosti industrije kao i njen uzrok. Mnoge industrije su bile ovakve pre nego što su se sindikati učvrstili. U široko sindikalizovanim industrijama, poslodavci su izgubili moć zapošljavanja, otpuštanja i menjanja zadataka na mestu. Radnici su se ukopali i brane ovu nefleksibilnost.



Restorani, kao mnoge sfere uslužne industrije, moraju se kretati prema potražnji. Ne mogu se koncentrisati u industrijskom koridoru jedne zemlje. Radnici restorana su obično razdvojeni, radeći za hiljade šefova malih restorana. To znači da postoji na hiljade malih muka pa se nije lako organizovati.

Takođe, iako su svugde, i prisvajaju veliki deo ekonomске aktivnosti, restorani nisu odlučan sektor. Ako se restoran pokrene na štrajk, ne dolazi do lančane reakcije sa štetom za druge sfere ekonomije. Ako vozači kamiona pokrenu štrajk, ne samo što je posao kompanije za transport ugrožen, nego i piljare, trgovacki centri i svi ostali koji zavise od roba koju prevoze kamioni. Ako restoran pokrene štrajk, glavni efekat je u tome da će drugi restorani u okolini imati bolju zaradu. Ovo nas stavlja u slabu poziciju, i znači da će poslodavci teže pristati na povećanje nadnica da bi za uzvrat obezbedili proizvodnju, kako to biva u drugim bitnim industrijama.

SINDIKATI

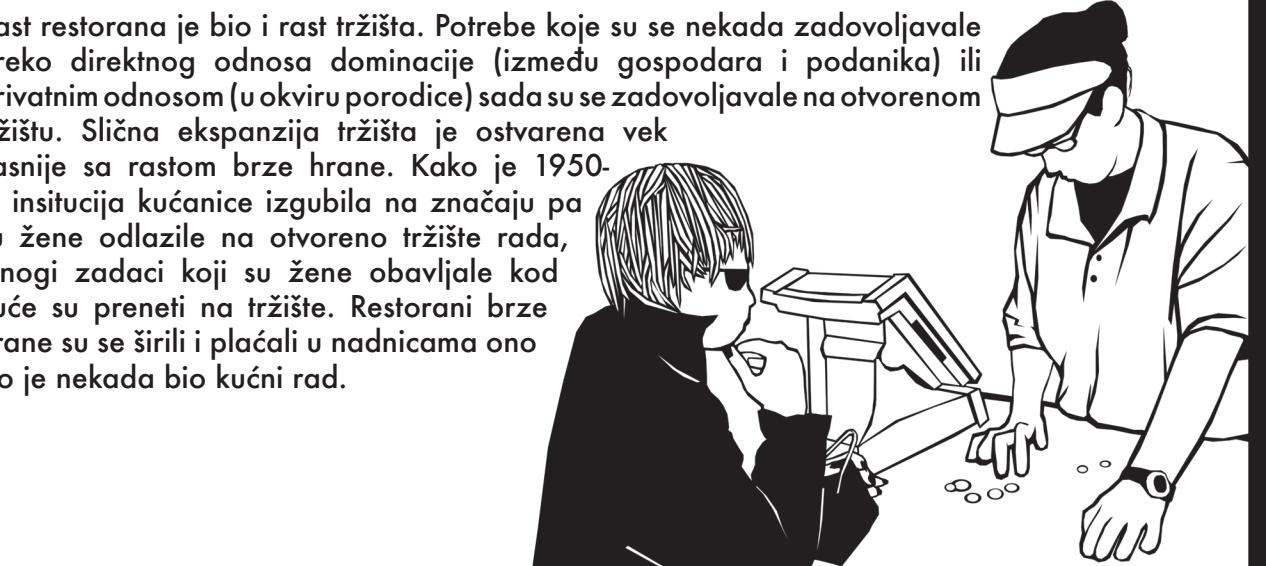


*"Predstavljanje radničke klase
je postalo njen najveći neprijatelj."*

Guy Debord

47

Rast restorana je bio i rast tržišta. Potrebe koje su se nekada zadovoljavale preko direktnog odnosa dominacije (između gospodara i podanika) ili privatnim odnosom (u okviru porodice) sada su se zadovoljavale na otvorenom tržištu. Slična ekspanzija tržišta je ostvarena vek kasnije sa rastom brze hrane. Kako je 1950-ih institucija kućanice izgubila na značaju pa su žene odlazile na otvoreno tržište rada, mnogi zadaci koji su žene obavljale kod kuće su preneti na tržište. Restorani brze hrane su se širili i plaćali u nadnicama ono što je nekada bio kućni rad.



8



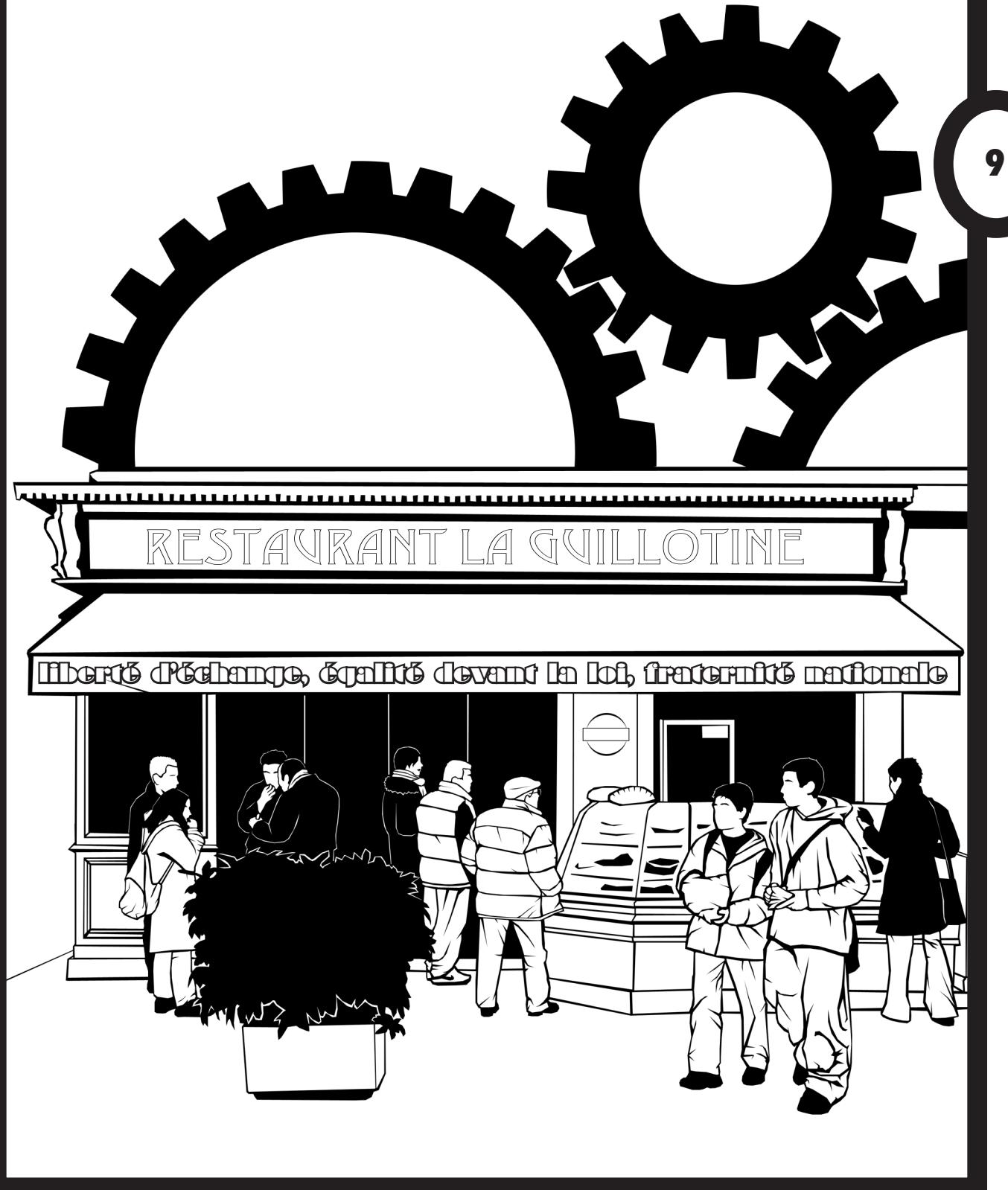
U XIX veku moderni restoran se kristalizovao u formu u kojoj nam je poznat danas, i takav se raširio planetom. Ovo je zahtevalo nekoliko stvari: biznismena sa kapitalom za ulaganje, potrošače koji očekuju zadovoljenje potrebe za hranom na otvorenom tržištu, kupovinom, i radnike, koji mogu preživeti samo radeći za druge. Kako su se ovi uslovi razvijali, razvijali su se i restorani.



PROIZVODNI PROCES

"Novac je kao ruka ili noga - upotrebi ga ili izgubi."

Henry Ford



Češća od samouprave je pojava uprave koja odgovara na radničku borbu pokušajem stvaranja zajednice u okviru restorana. Ona zna da će radnici dovedeni zajedno stvoriti grupu. Umesto da gaji izolaciju i predrasude, ona gaju zajednicu - zajednicu koja uključuje upravu restorana. Ovo je uobičajeno za male restorane gde zaposleni mogu čak biti u srodstvu međusobno ili sa upravom. Šef može ubeđivati kako je biznis težak, posebno za male nezavisne restorane kao njegov. Šef može biti žena ili gej ili iz etničke manjine i pokušati da uspostavi zajednicu baziranu na tom identitetu. Restoran možda neće prodavati određene marke, i prodavati samo "poštenu razmenjenu," organsku ili vegetarijansku hranu.

46



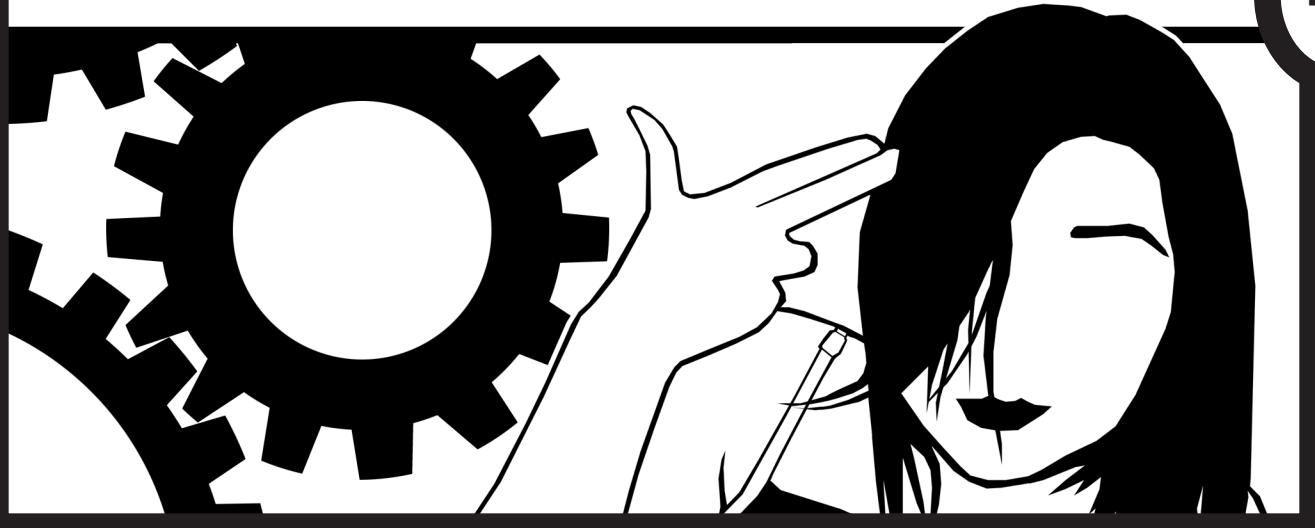
Sa samoupravljanjem, kao i sa zajednicom koja uključuje upravu, mi bi trebali forsirati rad na sebe i druge. Oba su odgovor na našu borbu protiv situacije koja na kraju donese samo još veću formu otuđenja. Naš problem sa restoranima je dublji od pitanja kako ga upravljati. I mi ne možemo rešiti naše probleme u saradnji sa upravom.

Neki radnici su napravili ideologiju iz borbe oko uređenja rada. Oni osnivaju kooperativne restorane gde gazda ne postoji. Oni obavljaju posao i donose upravne odluke sami. U ovim restoranima, radnici nisu više pod arbitarnom voljom šefa. Često eliminišu neke podele rada i najgore aspekte usluge. Mogu prodavati vegetarijansku, organsku, "poštenu razmenjenu" ili domaću uzgojenu hranu.



Istovremeno, zaboravljuju da je podela rada proizvedena zato što donosi efikasnost u zarađivanju novca. Gazda nije seronja bez razloga. Gazda je pod velikim pritiskom koji dolazi izvan restorana. On mora održati svoj novac u pokretu, zarađujući još novca. On mora da zatvori krug i napravi profit, ili njegov posao neće preživeti. Radnici u kolektivnom restoranu, kao u nekom malom porodičnom poslu, nisu eliminisali šefa. Oni su jednostavno spojili uloge šefa i radnika u jednu. Bez obzira na ideale, restoran je i dalje zarobljen u okviru ekonomije. Ovaj restoran može nastaviti sa postojanjem samo ako ostvaruje profit. Rad je i dalje stresan i repetitivan, samo što su sad sami radnici menadžeri. Moraju forsirati posao na sebe i druge. To znači da radnici u samoupravnim restoranima često rade duže i teže, a plaćeni su još manje nego u regularnim restoranima. Ili to ili samoupravni restorani ne ostvaruju profit i ne požive dugo.

45

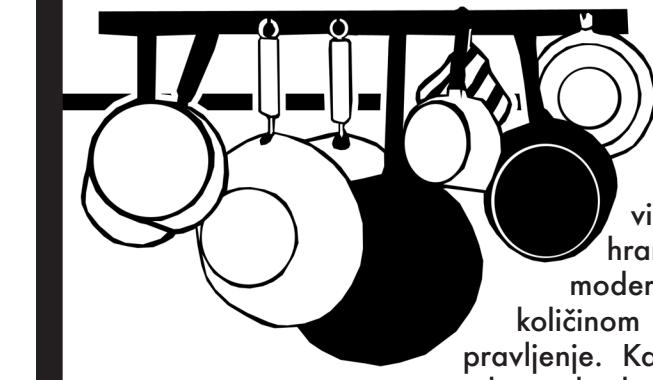


Mušterije u restoranu vide obrok - pripremljenu hranu za jelo na mestu. Oni takođe vide i mesto za izlazak i druženje - polu-javno mesto, mesto za posao, za slavlje, za sastanak. Mušterije kupuju hranu, ali sa njom kupuju i atmosferu, kulturu i iskustvo hrane u restoranu. Mušterije vole restorane. Oni su potrošači.

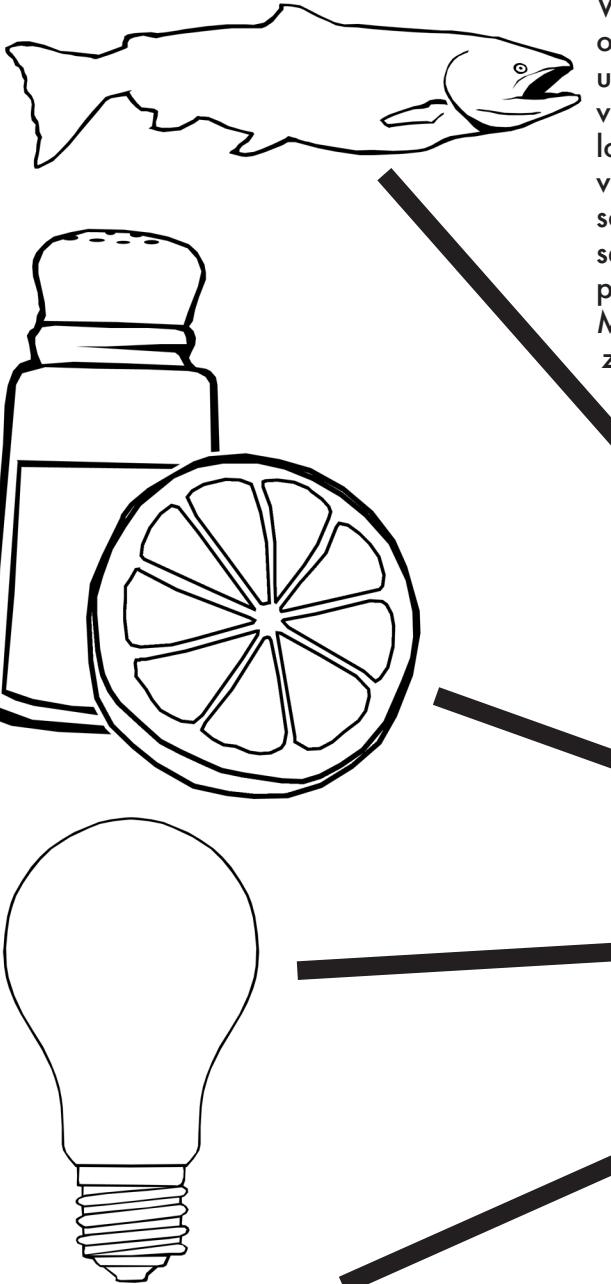


10

Vlasnik restorana je prodavač. Oni su stvarni vlasnici proizvodnog procesa, i ono što oni prodaju teži da oblikuje potražnju kod mušterija. Vlasnik restorana nije u poslu iz želje da nahrani ljude. U njemu je da bi zaradio novac. Možda je vlasnik nekada bio kuvar ili konobar koji se probio. Možda je rođen u novcu i nema pozadine u radu u restoranima. U svakom slučaju, kada idu u posao sami, vlasnici restorana žele jednu stvar: da zarade novac.

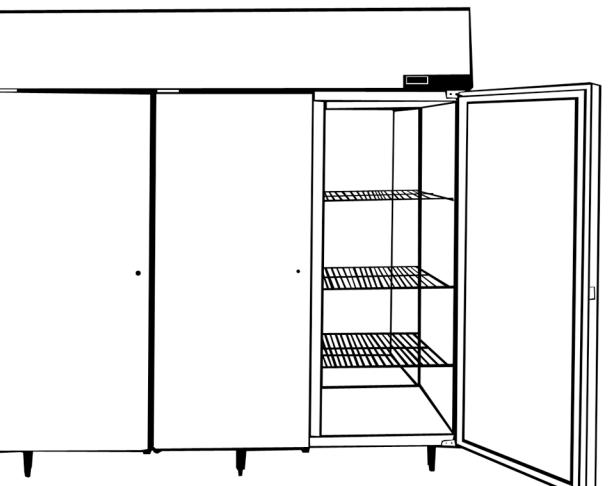


Kupuju rerne, frižidere, lonce, tave, čaše, salverte, noževe, daske za rezanje, posuđe, stolove, stolice, vino, opremu za čišćenje, sirovine i konzervisanu hranu, ulja, začine i sve ostalo što je potrebno za rad modernog restorana. Vrednost ovih stvari je određena količinom društveno potrebnog radnog vremena za njihovo pravljenje. Kako se upotrebljavaju, ta vrednost se probije u vrednost obroka.



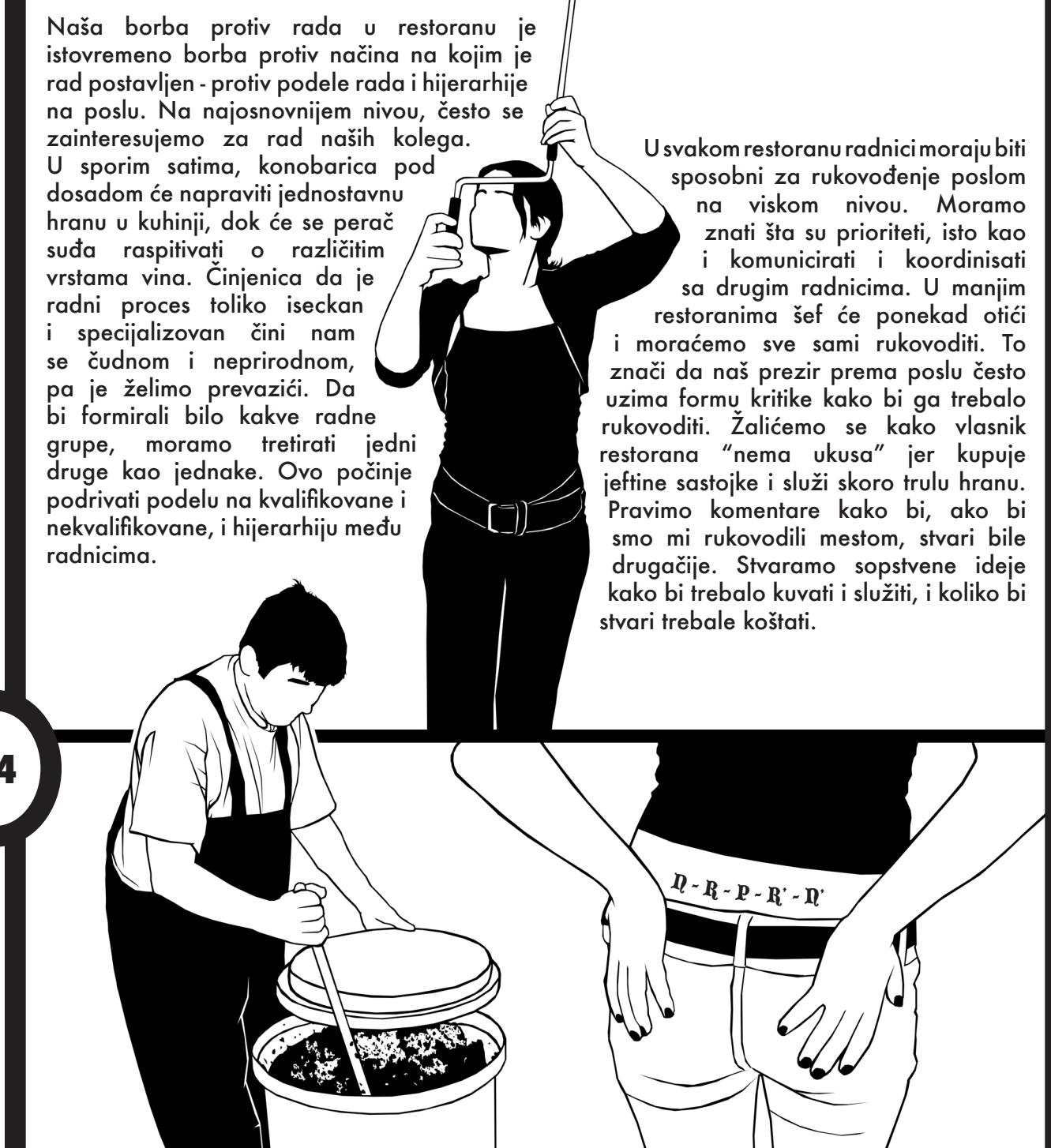
Vrednost jela od lososa, na primer, prvo je određena vrednošću sirovine lososa upotrebljene u proizvodnji. Ta vrednost je količina radnog vremena potrebnog da bi se ulovio (ili uzgojio) losos i transportovao do restorana. Takođe, vrednost prosečne količine sušenog origana, soli, limuna i ulja upotrebljenog u procesu mora se dodati u vrednost jela. Tako je i sa vrednošću plina i struje, grejanja i rashlađivanja restorana. Mala vrednost se dodaje i od utroška mašinerije, zamene tanjira, čaša, sijalica, olovki i papira, i troškova održavanja vlasništva.

11



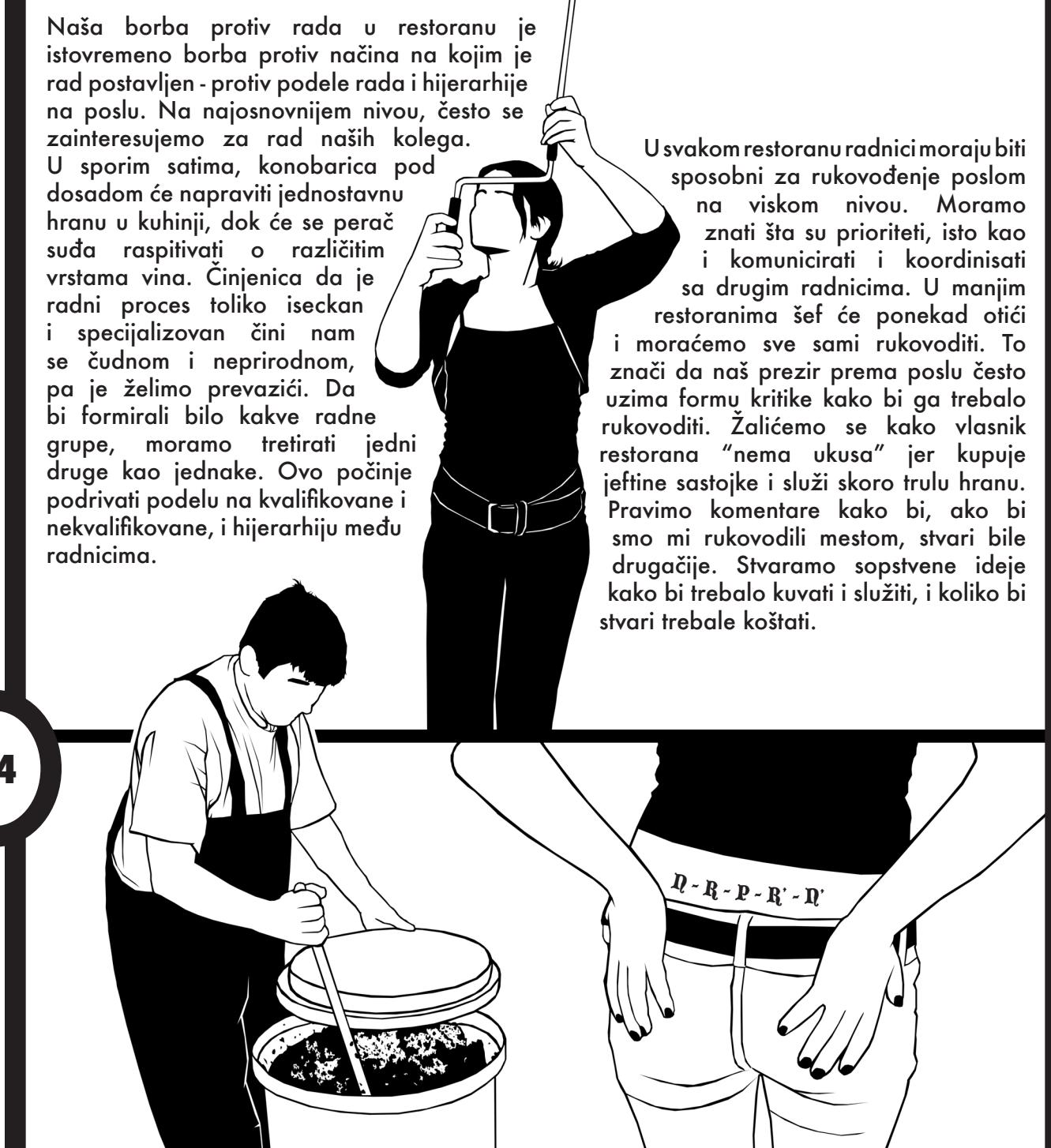
Sve ovo predstavlja konstantnu vrednost za gazdu restorana. Ovo ne zarađuje novac za restoran. Kako su sastojci upotrebljeni, oni prenose na jelo dovoljno vrednosti da bi se reproducirali. Aktuelna cena ovih artikala može biti ispod ili iznad njihove vrednosti, ali ovo kretanje teži da se uzajamno isključi. Gazdama se možda posreći, pa po povoljnjo ceni nabave nekoliko kartona vina, a prodaju ih po mnogo većoj. Ali možda ne budu imali sreće pa im se hrana pokvari pre nego što je prodaju, a možda se polomi više tanjira nego prosečno. Ukratko, jednostavno kupovanje i prodaja nije dovoljno za stabilan profit.

Ali restorani ipak ostvaruju profit.



Naša borba protiv rada u restoranu je istovremeno borba protiv načina na kojim je rad postavljen - protiv podele rada i hijerarhije na poslu. Na najosnovnijem nivou, često se zainteresujemo za rad naših kolega. U sporim satima, konobarica pod dosadom će napraviti jednostavnu hranu u kuhinji, dok će se perač suđa raspitivati o različitim vrstama vina. Činjenica da je radni proces toliko iseckan i specijalizovan čini nam se čudnom i neprirodnom, pa je želimo prevazići. Da bi formirali bilo kakve radne grupe, moramo tretirati jedne druge kao jednake. Ovo počinje podrivati podeлу na kvalifikovane i nekvalifikovane, i hijerarhiju među radnicima.

44



Ovo je stalni izvor konflikt, ali se može lako zaobići. Često će gazda popustiti pred našim zahtevom za rukovođenje. Sto je restoran neorganizovaniji i neefikasniji, to će se pre desiti. Dopustiće hostesi da se nosi sa problematičnim gostima. Neće kupovati dovoljno namirnica ili popravljati sprave, i mi ćemo morati sami to da radimo. Ostaviće kuvara sa deset narudžbi odjednom ili konobaricu pred deset narudžbi sa rečima: "rešite to sami." A mi se moramo naterati sami umesto direktnog teranja. U stvari, biti dobar radnik u restoranu znači internalizovati ritam proizvodnje, i imati sposobnost da se nateraš pa da te uprava ne mora terati. U ovim situacijama mi pokušavamo pomoći jedni drugima i raditi delove tuđih poslova - naša solidarnost je upotrebljena kao sredstvo koje će nas naterati na bolji rad.

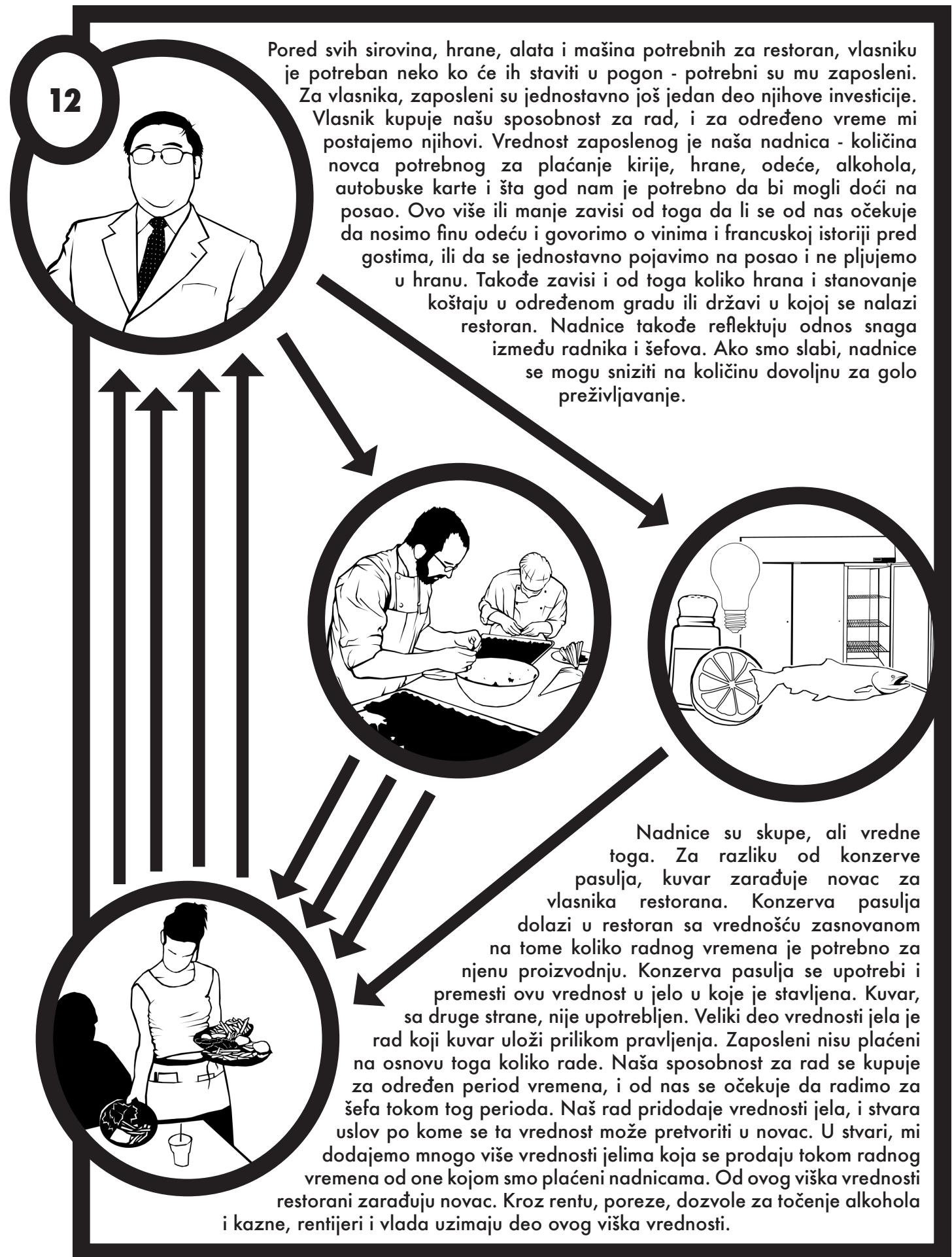
RADNICI, UPRAVA I RADNIČKO UPRAVLJANJE

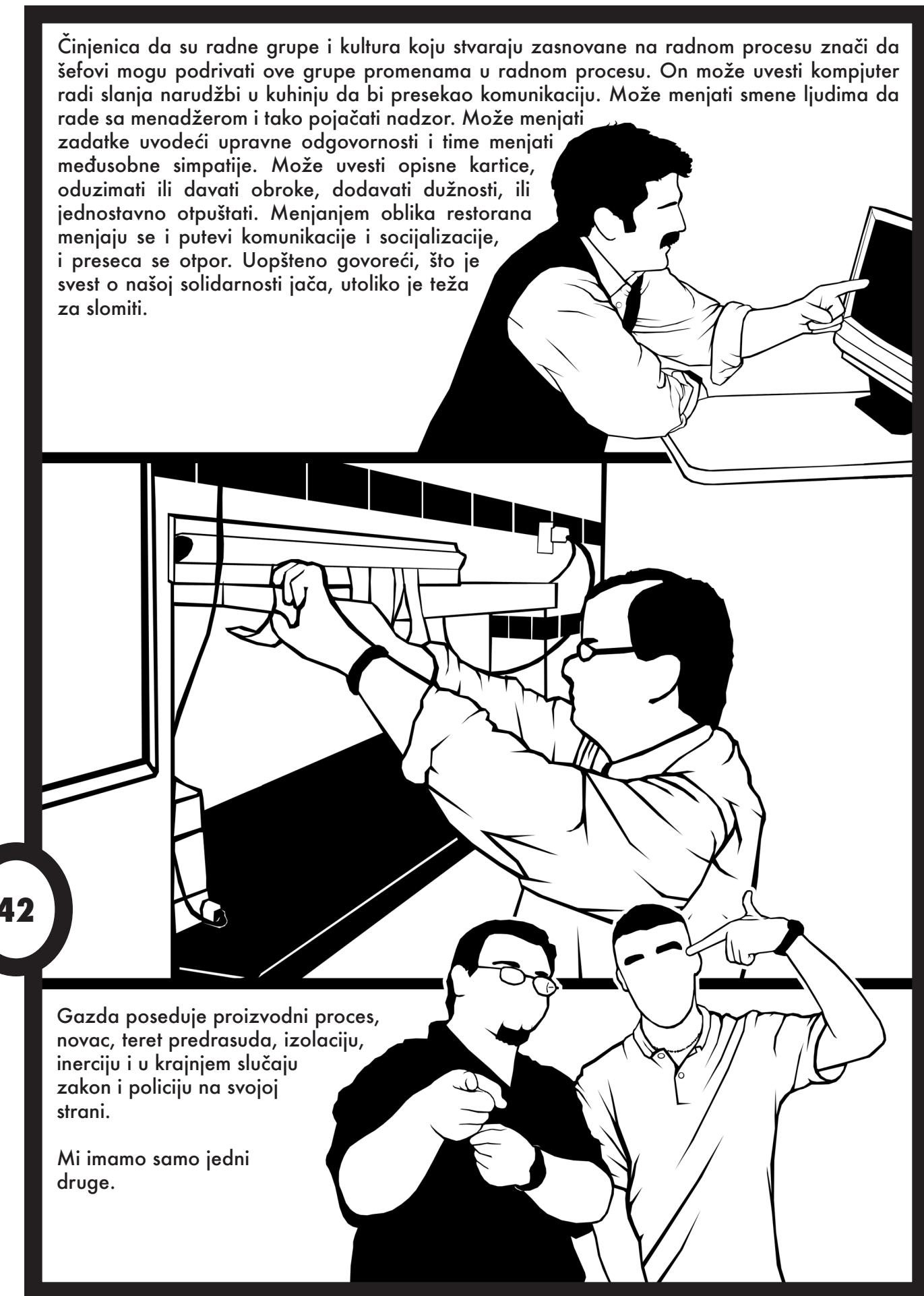
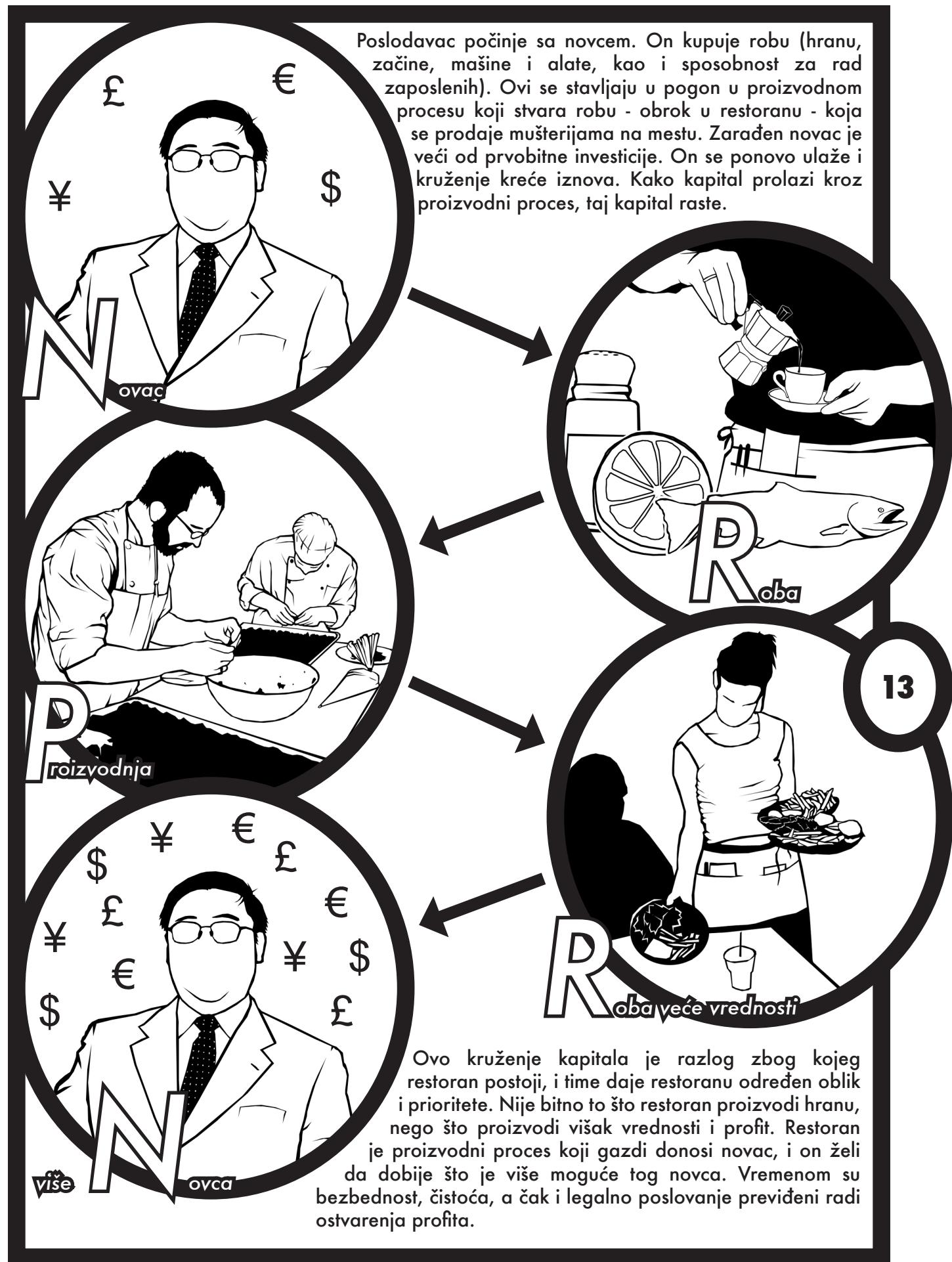
"Klasno društvo ima neverovatnu otpornost, veliki kapacitet da se nosi sa "subverzijom" praveći ikone od njenih ikonoklasta, navlačeći podršku pred one koji bi ga uzdrmali."

Maurice Brinton

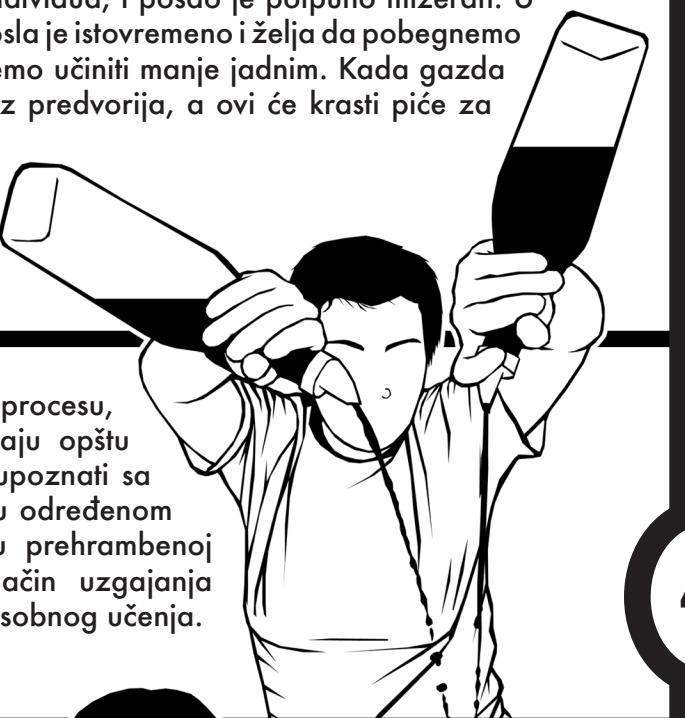


43





Ove radne grupe postavljaju opštu kulturu rada u restoranu. Ako smo slabici, kultura restorana dolazi do ideala posvadanih, razdvojenih individua, i posao je potpuno mizeran. U ovom slučaju, naša želja da pobegnemo sa posla je istovremeno i želja da pobegnemo od kolega sa posla. Ako smo jaki, rad možemo učiniti manje jadnim. Kada gazda ne gleda, kuvari će praviti jela za osoblje iz predvorija, a ovi će krasti piće za kuhinju. Upozorićemo jedni druge kada će gazda ili upravnik naići, a ismejavamo ih kada odu.



41

Pošto su grupe zasnovane na samom radnom procesu, radnici koji vode u toj formaciji i postavljaju opštu kulturu rada su obično oni koji su najbolje upoznati sa procesom. Ovi mogu biti ljudi koji su radili u određenom restoranu najduže, ili ljudi koji su radili u prehrabrenoj industriji najduže. Najčešće je najlakši način uzgajanja zdravog cinizma kod kolega u procesu međusobnog učenja.



Lepak koji drži ove neformalne radne grupe zajedno je borba protiv rada. Kada se šalimo umesto da radimo, ili ogovaramo šefu, ili olakšavamo rad kako to šteti zaradi, ili zajedno krademo od posla, mi stvaramo poverenje, zajednicu i kulturu međusobne pažnje. Ova zajednica borbe se grebe o profit, ali takođe teži da razbijije podele i hijerarhiju stvorenu proizvodnim procesom. Ovo je osnova za svaku širu borbu protiv menadžmenta.

Taj restoran predstavlja nešto sasvim drugo radnicima. Mi koji radimo u restoranu ne radimo to zato što želimo. Radimo zato što smo naterani. Nemamo drugi način da zaradimo novac osim prodaje sopstvene sposobnosti za rad nekome drugom - a to između ostalih može biti i vlasnik restorana. Mi ne pravimo hrani zato što volimo da je pravimo ili zato što želimo nahraniti određenu mušteriju. Kada čistimo podove i otvaramo vinske boce, mi ne ispunjavamo potrebu za nekom značajnom aktivnošću. Mi jednostavno razmenjujemo naše vreme za nadnicu. To je ono što restoran predstavlja za nas.

14

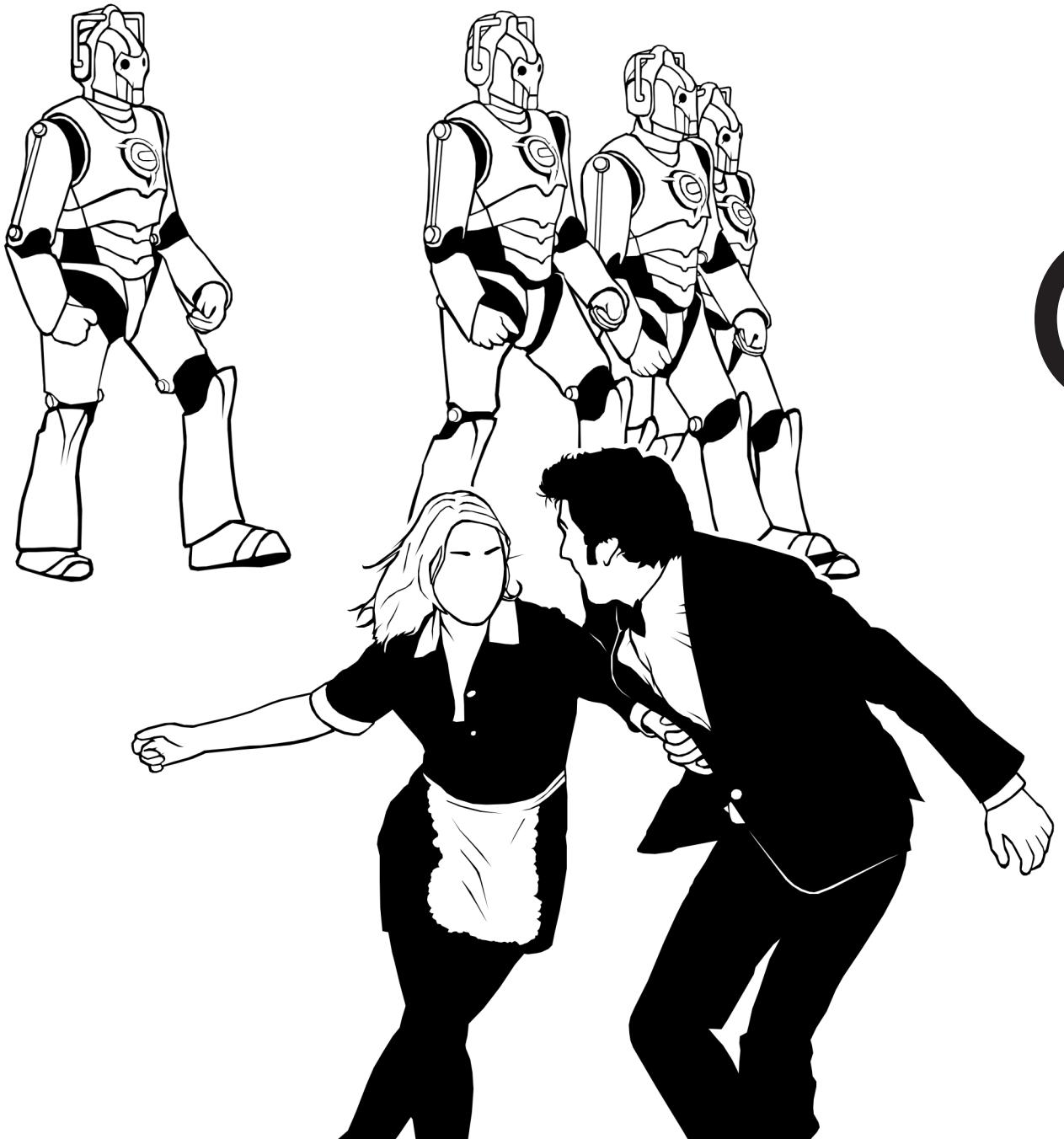


Naše vreme i aktivnost u restoranu ne pripada nama - ono pripada upravi. Iako je sve u restoranu stavljen u pokret i radi zato što mi radimo, restoran je nešto izvan i protiv nas. Što više radimo, restoran više zaraduje. Što smo manje plaćeni, restoran više zaraduje. Retkost je da radnici u restoranu mogu sebi priuštiti da jedu u restoranu u kojem rade. Uobičajeno je za radnike koji celu noć nose tanjire izuzetne hrane da u stomaku ne nose ništa osim kafe i hleba. Restoran ne može funkcionišati bez radnika, ali postoji konstantan konflikt između radnika i rada. Jednostavno boreći se za sebe mi radimo protiv proizvodnog procesa. Hvatajući dah tokom gužve za večeru mi usporavamo proizvodnju obroka. Krademo hrani, koristimo olakšanja, ili jednostavno stojimo i pričamo, i u procesu smo usporavanja proizvodnje. Gazda, koji predstavlja proizvodni proces, konstantno nam ga nameće. Na nas viču ako ne radimo ništa ili ako ne radimo brže nego što je ljudski moguće, ili ako pravimo greške koje usporavaju proces zarade. Počinjemo mrziti posao i gazdu. Borba između radnika restorana i uprave restorana je isto tako deo restorana kao i hrana, vino, stolovi, stolice i kase.

PODELA RADA I UPOTREBA MAŠINA

"Prava opasnost ne leži u tome da će mašine početi razmišljati kao ljudi, nego da će ljudi početi razmišljati kao mašine."

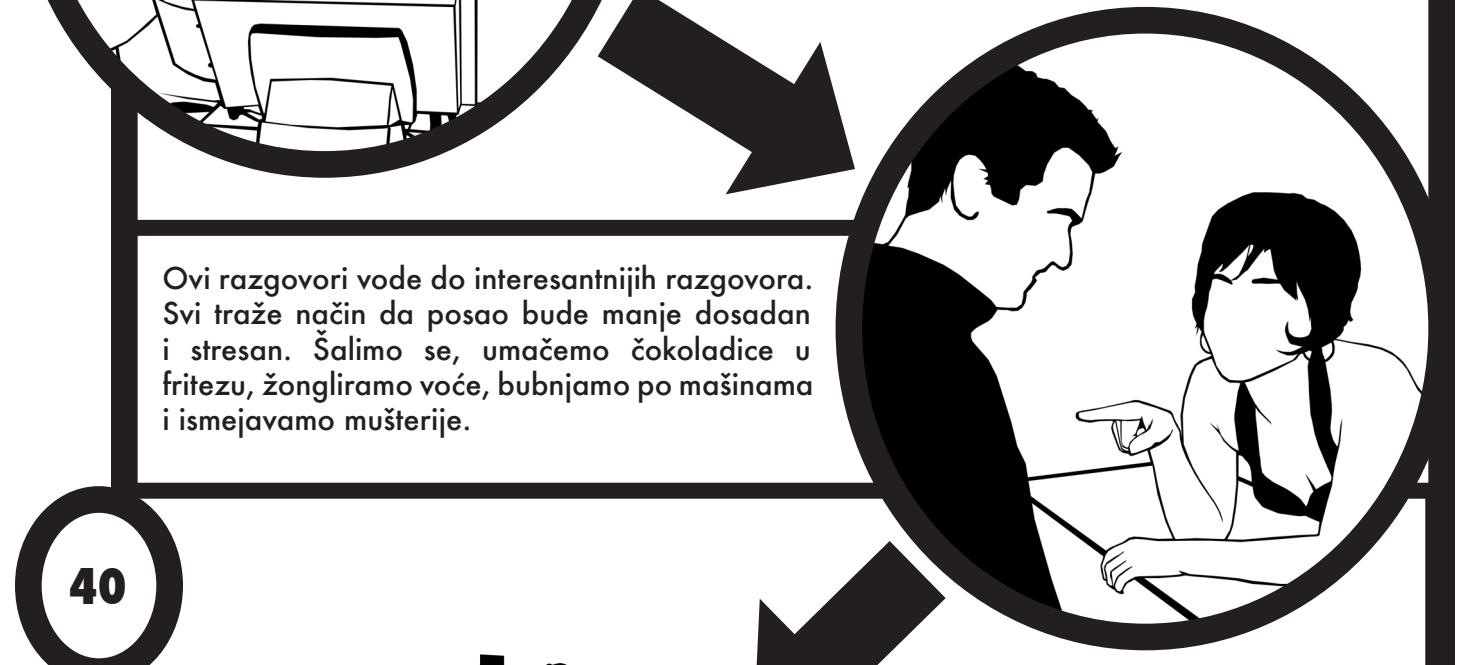
Sydney J. Harris



15



40



40



Radno mesto je tako namešteno ne samo da bi stvaralo profit gazdi, nego i da bi proizvelo radnike restorana koji su izolirani jedni od drugih, u konkurenciji, u predrasudama, u strahu od posla, i koji traže individualna rešenja za probleme. Ali ovo je samo ideal prema kome uprava teži. Nisu nikada potpuno uspešni u tome jer naša aktvinost vuče u suprotnom smeru.

Restorani nas dovode zajedno sa drugim radnicima u restoranu. Sam radni proces zahteva da komuniciramo i sarađujemo sa drugim radnicima. Dodajemo tanjire napred i nazad. Pojašnjavamo narudžbe pića i hrane. Odlučujemo koje stolove treba ubrzati sa isplatom da se isprazne zbog uzetih rezervacija.

Ove šale vode do ozbiljnije saradnje. Provodimo dosta vremena sa kolegama i dobro se upoznajemo. U pauzama pričamo o svojim problemima na poslu ili privatnom životu. Više nismo skup razdvojenih individua. Formiramo neformalne grupe radnika na poslu koji su sposobni zajedno da deluju. Idemo na piće nakon posla. Odgovaramo jedni za druge na poslu.

RADNE GRUPE

"Ljudi dovedeni zajedno na isto radno mesto govore međusobno daleko više od onih iz istog bloka ili ulice."

Stan Weir

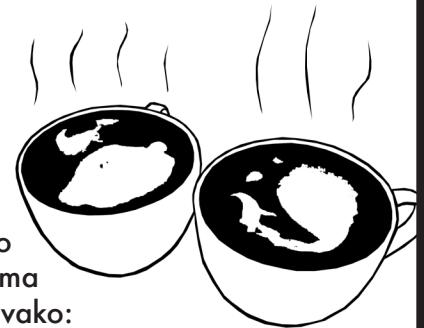


39

Da bi restorani što efikasnije mogli zarađivati novac, teže ka tome da budu organizovani na slične načine.

16

Zadaci su podeljeni, i različiti radnici specijalizuju se za različite aspekte rada. Ove se podele razvijaju jer omogućuju brže izbacivanje obroka. Prva i najčešća podela je između uprave i radnika, i između prednjeg i zadnjeg dela kuće. Kako se podele učvršćuju, počinju se identifikovati sa različitim vrstama ljudi. Podela rada u tipičnom malom restoranu može izgledati ovako:



uprava

GAZDA

(Vlasnik restorana. Njegov posao je da osigura zaradu novca. Obično se dobro razume u hrani. Postavlja meni, kupuje opremu, zapošljava i otpušta ljude, i nekada nadgleda posao da bi bio siguran da svi rade koliko god mogu. Restoran je njegov kapital.)



MENADŽER

(Njen posao je praktično nadgledanje zaposlenih. Nosi se sa žalbama i problemima koji se javljaju, starajući se da proces teče glatko. Obično je starija od ostalih zaposlenih, i godinama je radila kao konobarica ili kuvarica. Iako vrši pritisak u svrhu proizvodnog procesa, ona direktno ne profitira od njega, i time nije toliki entuzijasta za njegovo sprovođenje kao šef. Nekada je posao menadžera kombinovan sa posлом barmena, šefa sale ili prvog kuvara.)

radnici

pozadina restorana

Obično u čitavoj pozadini rade ilegalni imigranti. Nemaju kontakt sa mušterijama, pa stoga ne moraju izgledati kao oni i govoriti njihov jezik.



PRVI KUVAR

(Priprema toplu hranu, najviše glavna jela. Obično najplaćeniji radnik u kuhinji, i nekada ima ulogu nadzornika.)



HLADNI KUVAR

(Priprema salate, priloge i deserte. Manje obučen od prvog kuvara i sa manjom platom.)



POMOĆNI KUVAR

(Priprema sastojke. Pravi brzo potrošnu hranu kao umake i supe. Pomaže drugim kuvarima tokom gužve.)



PERAČ SUĐA

(Najniži posao u restoranu. Perač suđa samo pere suđe i sprema ih na mesto. Imaju najsmrdljiviji, najglasniji, najvreliji i najfizikalniji posao u restoranu. Obično su najgore plaćeni. Ovaj posao je rezervisan za veoma mlade ili veoma stare ljude.)



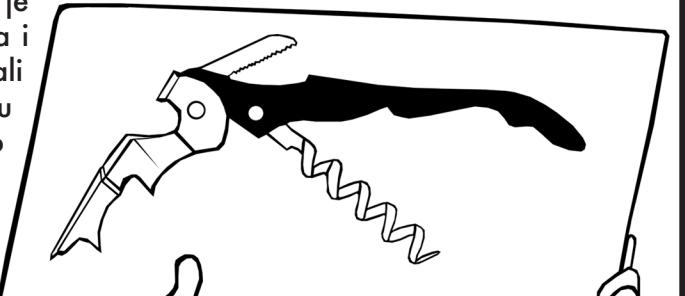
Naša borba protiv rada u restoranu je mnogo važnija od naše svesti. Skoro svi kradu od posla. Radnici koji nisu komunisti, koji glasaju za političke partije koje se zalažu za sveto pravo privatnog vlasništva nisu izuzetak. Čak i radnici koji gaje simpatije prema šefu i nadaju se da će restoran dobro zarađivati trude se da sebi olakšaju posao i da uzmu deo profita. Reći ćemo mušteriji da je espresso aparat pokvaren da ne bi pravili kapućino. Bacićemo ispravnu viljušku u smeće na kraju dana jer ne bi se mučili sa uključivanjem perilice suđa.



Naša netrpeljivost prema restoranima ne dolazi od naših političkih ideja. Dolazi od našeg položaja najamnog radnika u restoranu.

Ovo ne znači da nemamo ponos. Svako ko je nateran da radi nešto stalno iznova i iznova i iznova i iznova mora imati makar mali interes za to ili će poludeti. Svako ko radi u restoranima dovoljno dugo mora imati malo ponosa u znanje koje je stekao o hrani, vinu i ljudskom ponašanju. Ipak, pored nekolicine iz skupih restorana, jedini ljudi koji su zaista ponosni na to što rade sa restoranima su šefovi i šefovski mezimci, koji su obično prezreni od strane ostalih radnika.

Ali odbijanje naših uslova kao radnika u restoranu nije jednostavno stvar svesnog izbora. Često radnici koji imaju najveća očekivanja, oni koji su najzainteresovaniji za uslužnu industriju, ili oni koji najbolje podnose posao, moraju doći u konflikt sa šefom. Imajući veće iluzije nađu na veće iznenadjenje i ogorčenje kada dođu u kontakt sa mizernom stvarnošću restorana. Restoran je dosadna, neprijatna, stresna, repetitivna, otuđujuća i hijerarhijska mašina za ispumpavanje viška vrednosti. Čak i konobar ulizica koji uvek komplementira šefa i predlaže mu nove načine za rukovođenje restoranom jednog će dana uči u prepirku i dati otkaz kada ga šef učutka kao podređenog. Ironično, oni što otvoreno priznaju mizerni položaj kome su najduže izdrže u ovom poslu.



37

prednji deo kuće

Od ovog dela se očekuje da izgleda reprezentativno, i da može da se nosi sa gostima. Zaposleni u njemu su obično obrazovani, i imaju beskorisne diplome za stvari kao što su "engleski", "istorija", ili - još gore - "istorija umetnosti."

BARMEN

(Pravi pića za goste za šankom i za konobare. Mora izgledati kao da zna mnogo o napicima, pivu i vinu. Prodaje i nešto hrane.)



POSLOGA

(Uzimaju narudžbe, poslužuju hranu, uzimaju isplatu i obično prodaju koliko je god moguće. Moraju izgledati kao da znaju dosta o hrani i ponešto o piću.)



HOSTESA

(Javlja se na telefon i smešta goste. Obično je porebna za puno radno vreme u velikim restoranima, a u manjim samo vikendom i praznicima. Hostese su gotovo uvek žene.)

ČISTAC

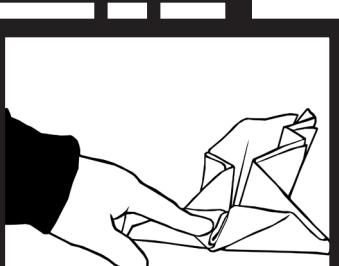
(Čisti prljave tanjire. Čisti i namešta stolove. Priprema hranu sipajući vodu ili režući hleb. Ne mora mnogo razgovarati sa gostima.)

Čistači ili hostese obično žele "napredovati" u poslugu ili barmenu, isto kao što perač suđa želi kuvati, ili kao što pomoći kuvar želi biti hladni kuvar a hladni kuvar želi biti prvi kuvar.

Stvarni opisi poslova variraju od restorana do restorana, kao i godine, pol i nacionalnosti vezani za njih. I dalje, u većini restorana, šef ima predstavu oko toga kakvu osobu želi za svaki posao. Podela rada je dopunjena kulturološkim podelama.

18

Radni proces je razdeljen u male komade. Svaki je odgovornost različitog radnika. Ovo je veoma efikasno u svrhu zarade novca. Ponavljamo iste specijalizovane zadatke stalno iznova i postajemo dobri u njima. Istovremeno, rad gubi svaki značaj za nas. Čak i oni koji su odlučili da se zaposle u restoranu (za razliku od nekih drugih usranih poslova) zato što imaju određen interes za vino i hranu, brzo izgube taj interes. Istih petnaest minuta (ili sat i po) čine se kao da se stalno ponavljaju, svaki dan. Rad postaje drugi identitet. U dobrom danu proletimo kroz njega nesvesno; u lošem, bolno smo svesni koliko je dosadan i besmislen.



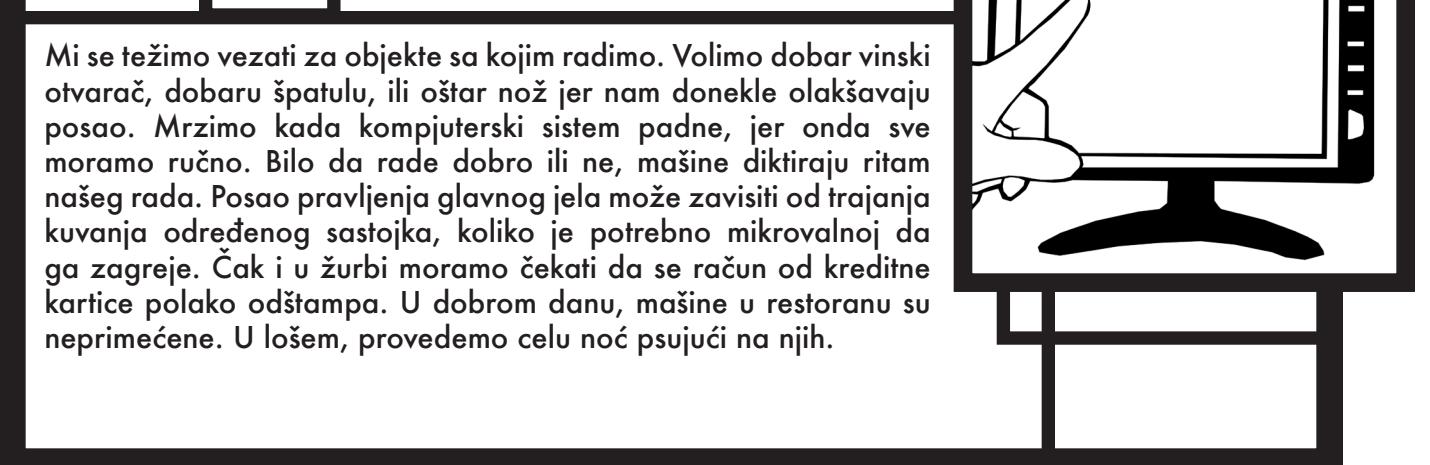
19



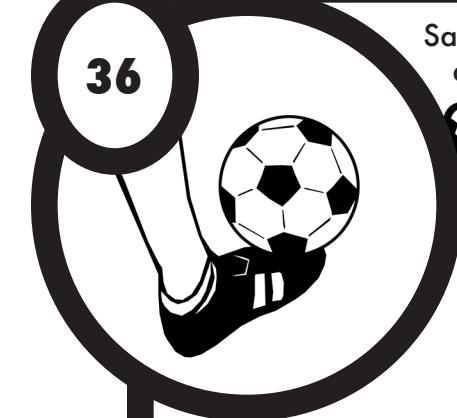
U poređenju sa većinom drugih sfera ekonomije, restorani su preterano radno intenzivni. Opet, isto kao što proizvodni proces želi povećati podelu rada, tako želi povećati i upotrebu mašina. Svaki moderni restoran ima neke mašine (rerne, frižidere, aparate za kafu itd.), ali postoji definitivna tendencija da se njihova upotreba poveća. Kuvar lako može skuvati vodu za čaj na rerni, ali utoliko je brže i lakše imati već skoro ključalu vodu u aparatu. Konobar može zapisati narudžbe i proslediti ih u kuhinju, ali taj isti konobar za isto vreme može uzeti više narudžbi uz pomoć kucanja u kompjuter koji ih šalje u kuhinju.



Mi se težimo vezati za objekte sa kojim radimo. Volimo dobar vinski otvarač, dobaru špatulu, ili oštar nož jer nam donekle olakšavaju posao. Mrzimo kada kompjuterski sistem padne, jer onda sve moramo ručno. Bilo da rade dobro ili ne, mašine diktiraju ritam našeg rada. Posao pravljenja glavnog jela može zavisiti od trajanja kuhanja određenog sastojka, koliko je potrebno mikrovalnoj da ga zagreje. Čak i u žurbi moramo čekati da se račun od kreditne kartice polako odštampa. U dobrom danu, mašine u restoranu su neprimećene. U lošem, provedemo celu noć psujući na njih.



36



Sa nekoliko izuzetaka, radnici u restoranu žele jednu stvar više od svega: da više ne budu radnici u restoranu.



Ovo ne znači da mi želimo biti nezaposleni. Ovo znači da je rad u restoranu otuđujući i mizeran način zarađivanja za život. Mi smo prisiljeni da budemo ovde. Rad ne osećamo kao deo naših života. Osećamo se kao mi samo kada ne radimo.



Činjenica da radnici u restoranu mrze svoj posao je očigledna do tačke u kojoj postaje kliše. U većini restorana načete ljudi koji "u stvari nisu pravi radnici u restoranu." Oni su glumci, pisci, muzičari ili grafički dizajneri. Oni rade u restoranu samo da bi zaradili dovoljno novca da pokrenu svoj posao, ili dok ne završe školovanje i nađu "pravi posao." Prema jednom načinu pokušavamo pobeći od rada davanjem otkaza, nadajući se da će drugi restoran biti bolji. Rad u restoranima ima veliki promet. Često je većina zaposlenih u radu bila samo tri meseca. Naravno, kakve god nam iluzije, većina nas se samo premešta sa jednog na drugi posao u restoranu, od kafane do bara, do grila, do kafiterije, do konobe, do kafića.

ŠTA ŽELI RADNIK

"Ništa nije tako strano štrajku kao njegov kraj."

François Martin

35



Maštine se ne koriste da bi nam olakšale posao. Koriste se da bi povećale količinu proizvoda kojeg određeni radnik može proizvesti za datu količinu vremena. Prvi restorani koji uvedu nove maštine su veoma profitabilni jer mogu proizvesti više od industrijskog proseka. Istovremeno, maštine (kao hrana i začini) ne mogu zaraditi novac za restoran - to mogu samo zaposleni. Kako se nove maštine široko upotrebljavaju, postaje skoro neefikasno ne imati jednu. Maštine zamenjuju ljudske zadatke. Postaju još jedna karika u lancu zadataka. Mi nemamo manje posla zbog toga. Imamo samo manji segment rada koji moramo ponavljati više puta. Naš posao postaje još specijalizovaniji i repetitivniji. Postajemo ljuti na maštine kada ne obave svoj deo posla. Naša aktivnost na poslu je svedena na tako mehanički nivo da se možemo naći u konfliktu sa maštinama.



20

Sam restoran je mali deo podele rada u okviru ekonomije. Proces donošenja hrane na sto je razdeljen u komade. Restoran je samo mali deo procesa, gde se hrana priprema i prodaje mušterijama. Sirovo meso i riba, konzervisana hrana i začini, stolovi, stolice, salvete i kecelije dolaze u restoran kao gotovi proizvodi drugih preduzeća. Proizvedeni su od strane radnika u sličnom proizvodnom procesu pod sličnim uslovima. Kao radnici u restoranu, mi smo odsečeni od ovih radnika. Mi samo vidimo predstavnika vinske industrije u prodaji kako degustira vino sa šefom, ili dostavljača iz perionice kako kupi salvete i stolnjake.



Obično, što je veći restoran, radni proces je razdeljeniji, a potreba za maština da zamene ljudski rad je veća. U manjem restoranu, posao konobara, barmena, čistača i hostese mogu se strpati u jedan. U veoma velikom restoranu, zadaci konobara mogu se razdeliti u tri ili četiri različita posla. Slično, upotreba maština teži da bude manja u manjim restoranim, a da bude veća u većim sa većim kapitalom.

INTENZITET I STRES

"Ako ne podnosiš vrućinu, izadi iz kuhinje."

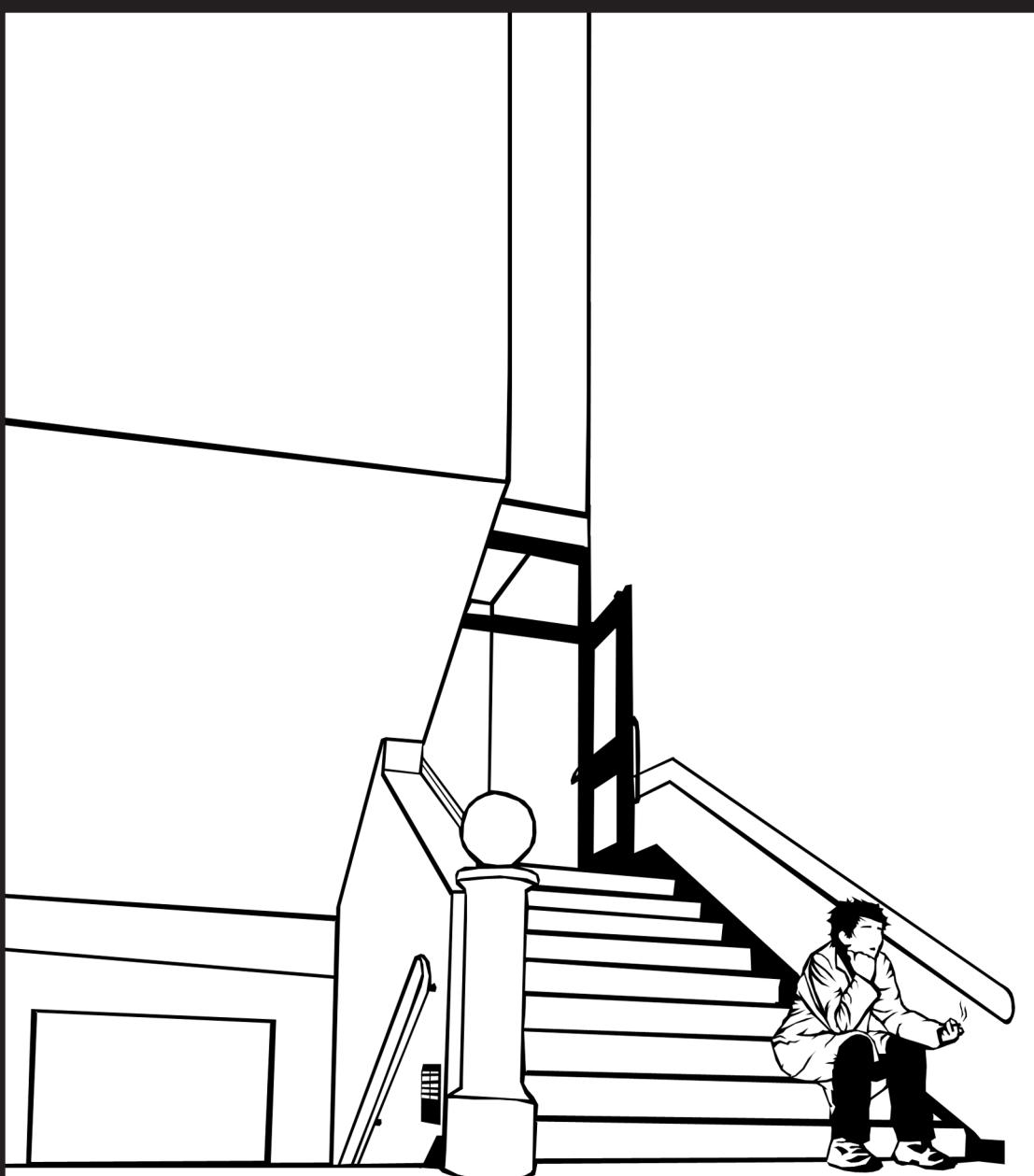
Harry S. Truman

21

KAKO SE RESTORAN RASTURA

"Komunizam za nas nije stanje stvari koje treba uspostaviti, ideal prema kome bi se stvarnost trebala povinovati. Mi zovemo komunizmom stvarni pokret koji ukida sadašnje stanje stvari. Uslovi koji stvaraju ovaj pokret rezultat su sada postojećih premlisa."

Karl Marx





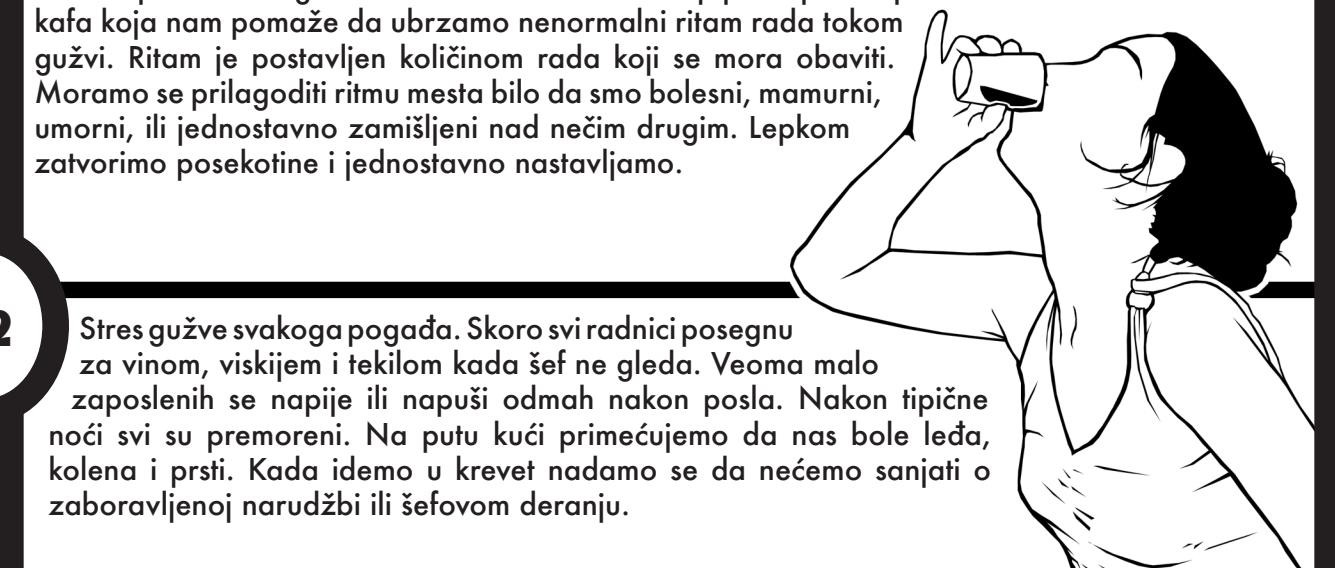
Restoran je drugačiji od ostatka industrije po tome što se njegov proizvod ne može sačuvati i prodati kasnije. Za razliku od auta ili gradilišta, restoran proizvodi hranu koja se mora potrošiti u okviru nekoliko minuta nakon proizvodnje ili se ne može prodati. To znači da se posao ne može obavljati u stabilnom ritmu. Dolazi u talasima i žurbama, sa sporim satima između njih. Radnici u restoranu su ili pod dosadom ili pod stresom. Ili pokušavamo izgledati zaposleni, jer ništa nemamo raditi, ili pokušavamo beznadežno ne zaostati, radeći deset stvari istovremeno.

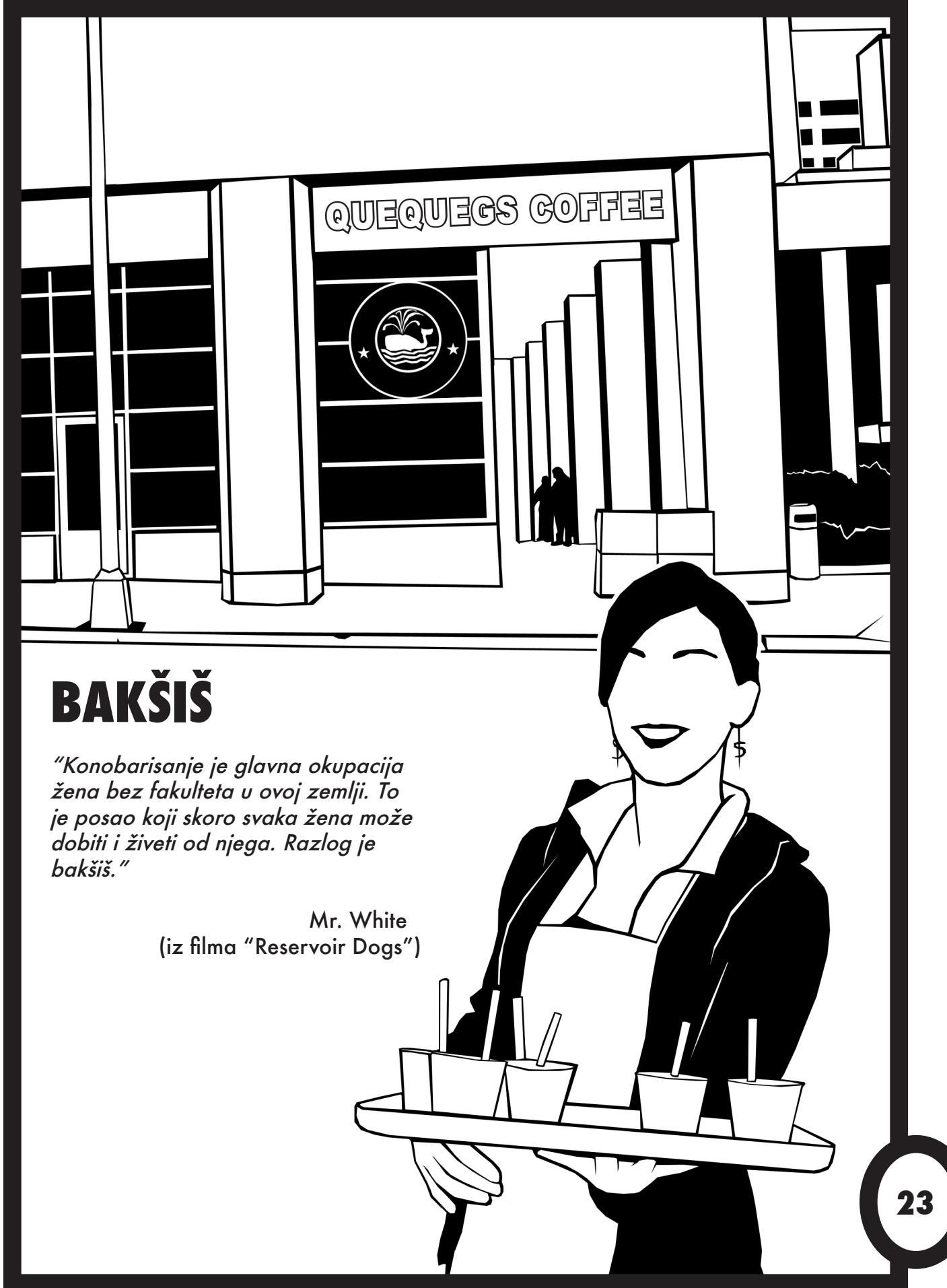


Svako ko radi u restoranu je pod pritiskom da radi brže i bolje. Gazda ima interes u izbacivanju više rada iz istog broja zaposlenih ili isto rada iz manjeg broja zaposlenih. Teraju nas do besmislenih ekstrema. Tokom tipičnih večernjih gužvi videćete kuvara kako prži pomfrit, posmatra šniclu na grilu, čeka supu da izade iz mikrovalne, kuva pastu, podgrejava sos u tavi ili priprema povrće, sve odjednom. Istovremeno, konobarica nosi četiri šalice kafe i desert meni, staje kod jednog stola da uzme narudžbu za piće obraćajući se gostima za druga dva da će doći za minut. Pod pritiskom smo da radimo više i više preciznih zadataka odjednom u brzoj smeni, a pod galamom kada ih ne radimo pravilno. Jedina stvar koju radnici u gotovo svakom restoranu dobijaju besplatno je kafa koja nam pomaže da ubrzamo nenormalni ritam rada tokom gužvi. Ritam je postavljen količinom rada koji se mora obaviti. Moramo se prilagoditi ritmu mesta bilo da smo bolesni, mamurni, umorni, ili jednostavno zamišljeni nad nečim drugim. Lepkom zatvorimo posekotine i jednostavno nastavljamo.

22

Stres gužve svakoga pogoda. Skoro svi radnici posegnu za vinom, viskijem i tekilom kada šef ne gleda. Veoma malo zaposlenih se napije ili napušti odmah nakon posla. Nakon tipične noći svi su premoreni. Na putu kući primećujemo da nas bole leđa, kolena i prsti. Kada idemo u krevet nadamo se da nećemo sanjati o zaboravljenoj narudžbi ili šefovom deranju.





BAKŠIŠ

"Konobaranje je glavna okupacija žena bez fakulteta u ovoj zemlji. To je posao koji skoro svaka žena može dobiti i živeti od njega. Razlog je bakšiš."

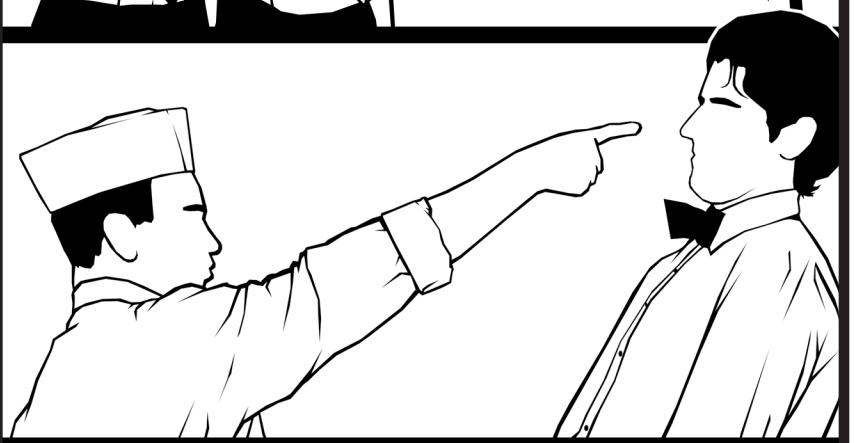
Mr. White
(iz filma "Reservoir Dogs")



Ali ni jedan totalitarni režim ne živi samo od prinude.



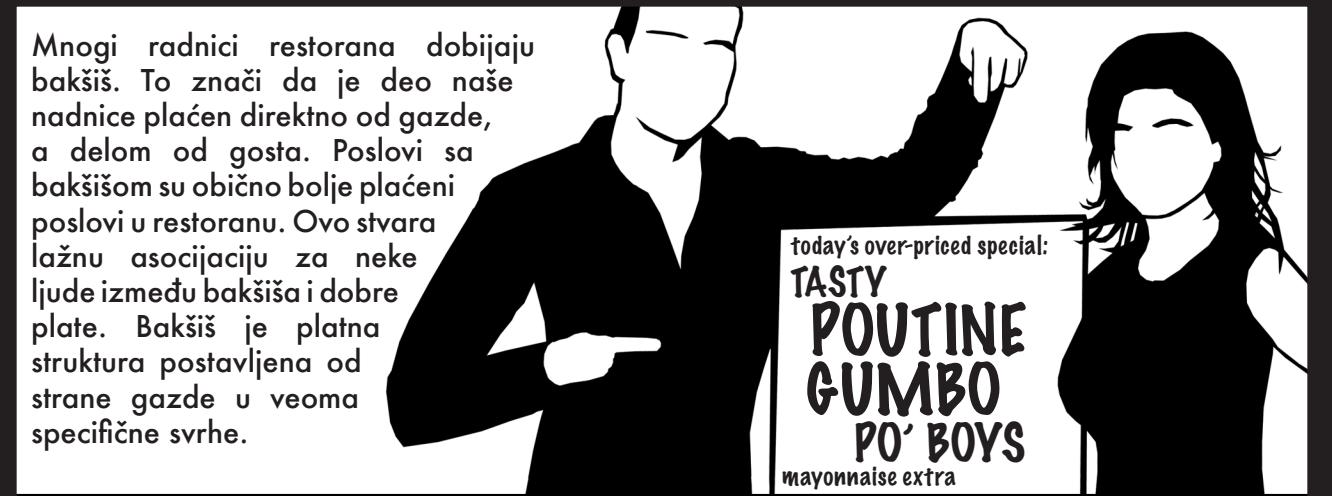
Čitav restoran je postavljen tako da bi se zaposleni suprotstavili jedni drugima. Ovo počinje podelom između prednjeg i zadnjeg dela kuće. Dok radnici u kuhinji nemaju motiv da rade brže, i nemaju kontakt sa mušterijama, konobari obično kupe bakšiš, i konstantno razgovaraju sa gostima. To znači da konobari moraju motriti na kuvare da bi bili sigurni da se hrana spremna na vreme i bez problema vidljivih za mušteriju. Ovo je izvor neprestanih svađa. Osnovna podela rada je obično dopunjena kulturološkim i jezičkim razlikama koje mogu dovesti do raznih vrsta nesporazuma i predrasuda koje produbljuju podelu među zaposlenima. Barmen napravi slabo skrivenu rasističku šalu po kojoj su ljudi iz kuvarove zemlje lenčuge ili glupaci, a kuvari ne vole barmena zato što je gej.



31

Onda, i napred i nazad, postoji vrh i dno. Zaposleni koji zarađuju više i koji su bolje obučeni sa visoka gledaju na druge i nekada im nareduju ili ih tretiraju kao decu. Čistači i perači suđa ne vole radnike koji zarađuju više od njih, i žele napredovati. Posebno među poslugom, menadžment uzgaja atmosferu takmičenja. Upoređujemo koliko je ko prodao na kraju večeri, i pokušavamo prodati više tog glavnog jela ili vina. Za sporo veče pokušavamo preko hostese navući što više mušterija u svoj deo. U gužvi tražimo od nje da problematične goste sedne kod drugog konobara.

Mnogi radnici restorana dobijaju bakšiš. To znači da je deo naše nadnice plaćen direktno od gazde, a delom od gosta. Poslovi sa bakšišom su obično bolje plaćeni poslovi u restoranu. Ovo stvara lažnu asocijaciju za neke ljudе između bakšiša i dobre plate. Bakšiš je platna struktura postavljena od strane gazde u veoma specifične svrhe.



Restorani ne mogu proizvoditi u ujednačenom ritmu poketne trake kao neke industrije, zato što se obroci moraju potrošiti odmah. Tačnije, većina jela se ne može uopšte početi praviti ako nema kupca koji već sedi u restoranu. To znači da usponi i padovi određenih poslova veoma osetno pogađaju restorane. Kada su zaposleni plaćeni bakšišom, naša nadnica je vezana za bakšiš. Ovo znači da ako je posao dobar, gazda stvara malo manji profit od onog kojeg bi stvarao da nas plaća fiksnim nadnicama. Ali kada posao loše ide, on ostvaruje malo veću dobit jer su nam nadnice manje. Ovo je način prenošenja rizika sa poslodavca na radnike.

24

Još važnije, radnici čije su plate sačinjene uglavnom od bakšiša su šizofrenični. Konobari (koji obično dobijaju bakšiš) ne vole posao više od kuvara (koji ne dobijaju bakšiš). On je isto tako beznačajan, stresan i otuđujući za oba. U isto vreme, kuvari dobijaju istu nadnicu bez obzira da li je posao dobar ili loš. Oni samo moraju raditi više kada je posao dobar. Konobari zarađuju više kada je posao dobar, i u tome imaju interes da guraju sebe i druge - što naravno donosi veću zaradu i gazdi. Ova funkcija bakšiša ima paralele u industriji. Penzije radnika u metaloindustriji su vezane za vrednost preduzeća, a radnici u velikim kafiterijama dobijaju akcije u kompaniji za koju rade.

Takođe, bakšiš pospešuje podelu rada. One obično se spuštaju s vrha nadole. Potrošač ima odeđenu moć nad konobaram, jer može odlučiti da da manji ili veći bakšiš. Nije strano da neki mladi lovator sedi čitav minut, gleda u račun pa onda u konobara, tako uživajući u tom trenutku moći. Na kraju večeri konobar deli bakšiš drugim zaposlenim, kao čistaču ili hostesi. I on može dati bakšiš u određenim granicama. Strujanje bakšiša sa vrha nadole ojačava hijerarhiju u restoranu. Ova zadnja funkcija bakšiša može biti umanjena u restoranim gde je bakšiš zajednički.





25

MUŠTERIJE

"Mušterija je uvek u pravu."

H. Gordon Selfridge



PRINUDA I KONKURENCIJA

"Sukobljavamo se sa čuvarima poretku, ali se takođe sukobljavamo izmađu sebe na svakodnevnom nivou. To je stvarnost kapitalizma."

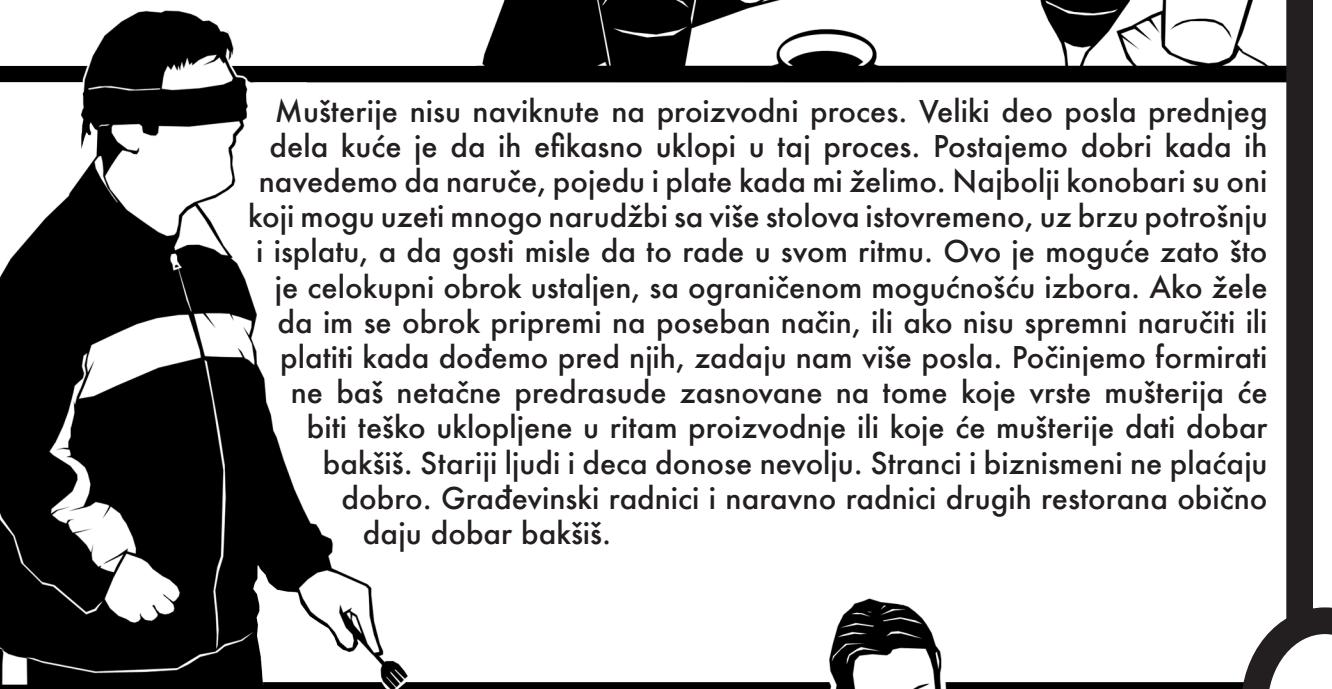
Dominique Karamazov



26

Većinom, zaposleni mrze mušterije restorana. Kada srećemo druge ljude koji rade u uslužnoj industriji u baru ili na žurci, možemo satima pričati priče i traćeve o svojim mušterijama.

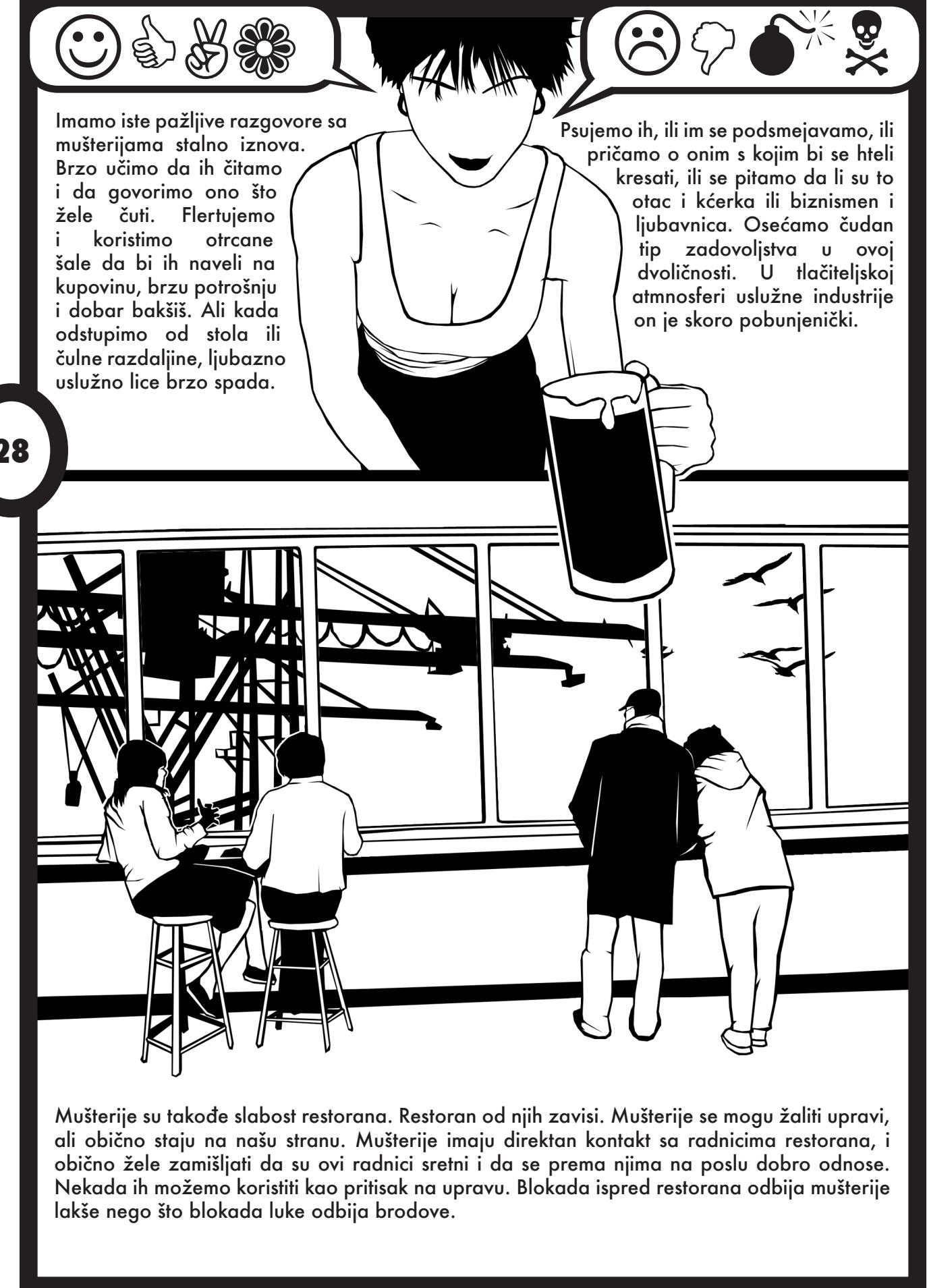
U većini restorana, radnici ne mogu priuštiti da redovno jedu u restoranu. To znači da obično uslužujemo ljude koji u životu prolaze bolje od nas, pa čak iako nisu bogata kopilad. Ali ovo je samo pozadina za prezir prema mušterijama. Mušterije mogu isto tako biti ljudi iz radničke klase sa poslovima isto tako otuđujućim i mizernim kao u restoranu. Čak i neko ko radi 60 sati u sedmici kao čistač, može izaći da jede, i opet biti seronja kao mušterija. Klasna pozadina određene mušterije je manje važna od njihove pozicije gosta u restoranu.



Mušterije su kupci. Oni misle da kupuju dobru hranu i dobru uslugu. Oni češće dobiju pojavu dobre hrane i dobre usluge. Hrana u restoranu je retko tako sveža kao domaća. Glasna, nepodnošljiva mušterija će često umesto kafe dobiti bez-kofeinsku. Reći ćemo im da nam je ponestalo nečega ako smo previše zauzeti da odemo po to. Preporučićemo hranu koja je najskupljia ili koju je najlakše pripremiti.

Mušterije nisu naviknute na proizvodni proces. Veliki deo posla prednjeg dela kuće je da ih efikasno uklopi u taj proces. Postajemo dobri kada ih navedemo da naruče, pojedu i plate kada mi želimo. Najbolji konobari su oni koji mogu uzeti mnogo narudžbi sa više stolova istovremeno, uz brzu potrošnju i isplatu, a da gosti misle da to rade u svom ritmu. Ovo je moguće zato što je celokupni obrok ustaljen, sa ograničenom mogućnošću izbora. Ako žele da im se obrok pripremi na poseban način, ili ako nisu spremni naručiti ili platiti kada dodemo pred njih, zadaju nam više posla. Počinjemo formirati ne baš netačne predrasude zasnovane na tome koje vrste mušterija će biti teško uklopljene u ritam proizvodnje ili koje će mušterije dati dobar bakšiš. Stariji ljudi i deca donose nevolju. Stranci i biznismeni ne plaćaju dobro. Građevinski radnici i naravno radnici drugih restorana obično daju dobar bakšiš.

27



Imamo iste pažljive razgovore sa mušterijama stalno iznova. Brzo učimo da ih čitamo i da govorimo ono što žele čuti. Flertujemo i koristimo otrcane šale da bi ih naveli na kupovinu, brzu potrošnju i dobar bakšiš. Ali kada odstupimo od stola ili čulne razdaljine, ljubazno uslužno lice brzo spada.

28

Psujemo ih, ili im se podsmejavamo, ili pričamo o onim s kojim bi se hteli kresati, ili se pitamo da li su to otac i kćerka ili biznismen i ljubavnica. Osećamo čudan tip zadovoljstva u ovoj dvoličnosti. U tlačiteljskoj atmosferi uslužne industrije on je skoro pobunjenički.

Mušterije su takođe slabost restorana. Restoran od njih zavisi. Mušterije se mogu žaliti upravi, ali obično staju na našu stranu. Mušterije imaju direktni kontakt sa radnicima restorana, i obično žele zamišljati da su ovi radnici sretni i da se prema njima na poslu dobro odnose. Nekada ih možemo koristiti kao pritisak na upravu. Blokada ispred restorana odbija mušterije lakše nego što blokada luke odbija brodove.