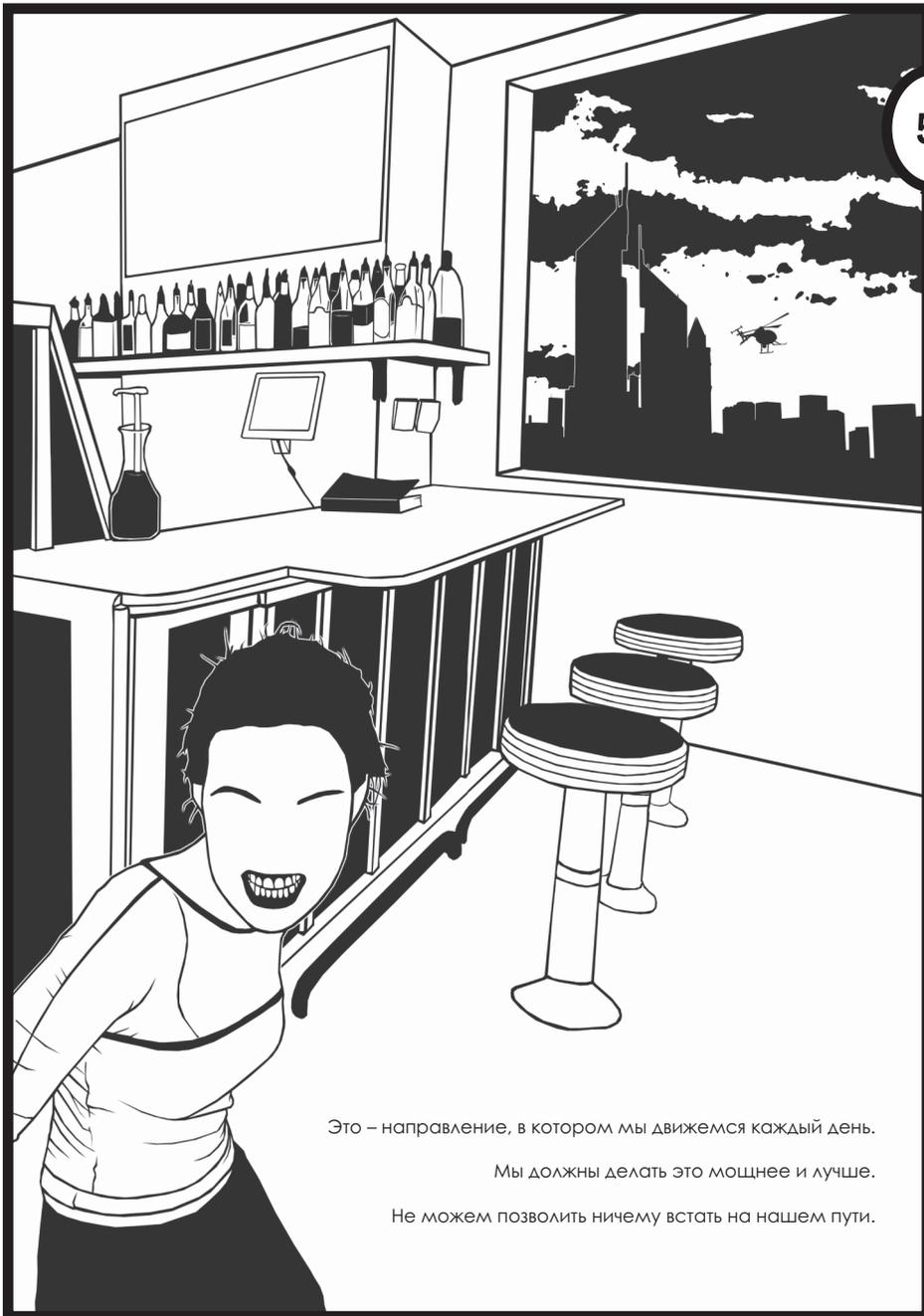


ОТМЕНИТЬ РЕСТОРАНЫ



Ваш собственный иллюстрированный гид в ежедневную усталость, скуку и отчуждение — все «прелести» работы в общественном питании, а также подробное описание методов борьбы с ними. Всё что здесь написано проверено на личном опыте. Это критический анализ, это призыв к борьбе.



Это – направление, в котором мы движемся каждый день.

Мы должны делать это мощнее и лучше.

Не можем позволить ничему встать на нашем пути.

ОТМЕНИТЬ РЕСТОРАНЫ

критический анализ индустрии общественного питания

1..... СОДЕРЖАНИЕ

РЕСТОРАН КАК СИСТЕМА:

5..... ЧТО ТАКОЕ РЕСТОРАН?

9..... ПРОЦЕСС ПРОИЗВОДСТВА

15... РАЗДЕЛЕНИЕ ТРУДА И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МАШИН

21... ИНТЕНСИВНОСТЬ И СТРЕСС

23... СОВЕТЫ

25... КЛИЕНТЫ

29... ПРИНУЖДЕНИЕ И КОНКУРЕНЦИЯ

КАК УНИЧТОЖИТЬ РЕСТОРАН:

35... ЧЕГО ХОТЯТ РАБОТНИКИ?

39... РАБОЧИЕ ГРУППЫ

43... РАБОТНИКИ, УПРАВЛЕНИЕ И РАБОЧЕЕ САМОУПРАВЛЕНИЕ

47... ПРОФСОЮЗЫ

51... МИР БЕЗ РЕСТОРАНОВ



«Если задуматься, как странно, что тысячи людей в большом современном городе должны проводить свои часы бодрствования над мытьем посуды в душных моечных норах под землей. Вопрос в том, почему такая жизнь продолжается, чьим целям она служит, и кто хочет, чтобы все это продолжалось...»

Джордж Оруэлл

Твоя спина болит, потому что ты стоишь по 6, 10 или 14 часов подряд. От тебя несет морепродуктами и стейками со специями. Ты бегал всю ночь. Тебе жарко. Твоя одежда с потом прилипает к телу. Всякие странные мысли приходят в голову.



1

Ты ловишь фрагменты разговоров клиентов вперемешку с разговорами сотрудников, которые постоянно прерывают друг друга

"О, РАЗВЕ ЭТО НЕ ЗДОРОВО, ЧТО ЭТОТ РЕСТОРАН ЖЕРТВУЕТ ДЕНЬГИ НА СПАСЕНИЕ ВОЛКОВ."

"Я НЕ МОГУ ПОВЕРИТЬ, ЧТО ОНА СПАЛА С НИМ. ЧТО ЗА ШЛЮХА!"

"ДА, ПЛОТНИКИ СОЗДАЮТ НАМ ПРОБЛЕМЫ. ОНИ ХОТЯТ ПОЛУЧАТЬ БОЛЬШЕ ДЕНЕГ."

"А ОН МНЕ ГОВОРИТ: 'Я ДУМАЮ, ЧТО МОИ УСТРИЦЫ НЕВКУСНЫЕ', А Я ГОВОРЮ: 'А ЧЕГО ТЫ ОЖИДАЛ? ОНИ ЖЕ МОЛЮСКИ'. АХАХАХАХАХАХ!!!"



Нет времени, чтобы беспокоиться об отношениях с людьми, кормил ли ты кошку сегодня утром, и как ты собираешься платить аренду в этом месяце, — новый порядок превыше всего.

В июле 1936 года в Испании рабочие вооружились и вернули себе свои рабочие места. Ресторанные работники захватили рестораны, отменили чаевые и использовали рестораны, чтобы кормить рабочих-бойцов, которые уходили воевать с фашистами. Но вооруженные работники пошли недостаточно далеко и оставили государство неповрежденным. Коммунистическая партия скоро захватила власть, а радикальных рабочих посадила или расстреляла. Через год рестораны вернулись к былому существованию, официанты начали получать чаевые, но теперь от партийных бонз.



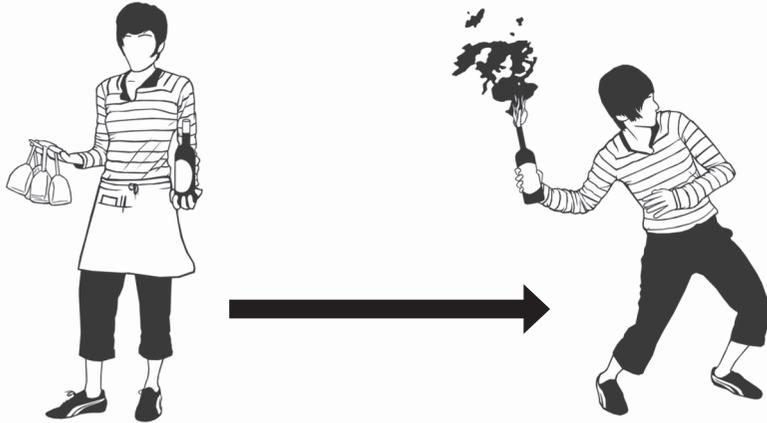
Каждый раз, когда мы нападаем на систему, но не разрушаем ее, она видоизменяется и в свою очередь меняет нас и ландшафт следующей борьбы. Прибыль направляется против нас, а мы снова в той же ситуации — на работе. Боссы пытаются держать нас в рамках поиска индивидуальных решений — в рамках рабочего места или (частного предпринимательства). Но единственный путь, который может освободить нас, заключается в расширении и углублении нашей борьбы. Мы привлекаем работников других профессий, других городов. Мы атакуем все более фундаментальные вещи. Желание уничтожить ресторан становится желанием уничтожить условия, приводящие к созданию ресторанов.

54

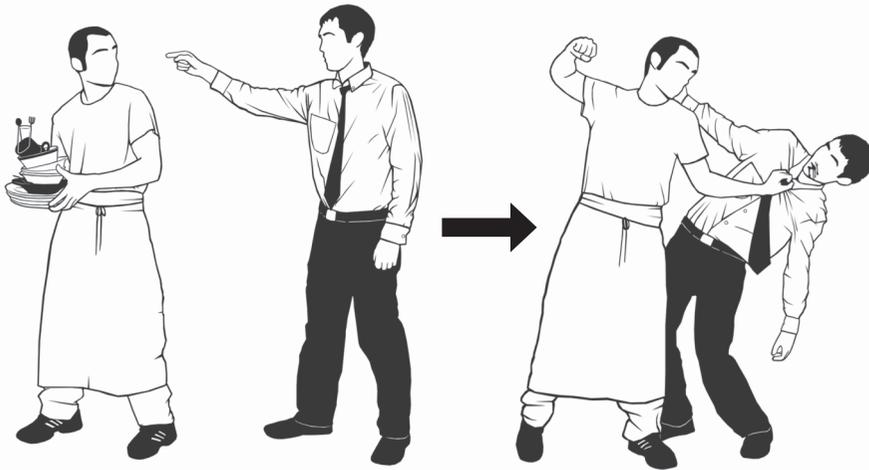


Наша борьба не просто за рабочий контроль на предприятии и не против резки овощей, вытирания пролитого пива или подавания пищи людям. Наша борьба — против такого пути, когда все эти действия, запертые в ресторане, отделены от всего другого, становятся частью экономики и используются для увеличения капитала. Начало и конец этого пути — общество капиталистов и людей, вынужденных работать на них. Мы хотим положить конец этому. Мы хотим разрушить процесс производства как чего-то отдельного и враждебного к нам. Мы боремся за мир, где наша производительная способность удовлетворяет реальные потребности и является выражением наших жизней, а не тем, что вытягивают из нас в обмен на зарплату. Мы боремся за мир, где мы производим для обмена напрямую, а не чтобы продать друг другу. Борьба ресторанных работников — это, в конечном счете, борьба за мир без ресторанов и работников.

Ресторан участвует в перемещении капиталов, а мы участвуем в процессе производства, что и делает нас ресторанными работниками. Ведь мы делаем еду и продаем ее, а вращение денег наших боссов — это не больше, чем наша деятельность, превращенная во что-то, что управляет нами. Для того чтобы сделать нашу жизнь терпимой, мы боремся против этого процесса и против боссов, которые извлекают из этого прибыль.



Импульс к борьбе против работы и менеджмента — непременно коллективный. Борясь против условий нашей жизни, мы замечаем, что другие люди делают то же самое. Чтобы добиться чего-то, мы должны бороться вместе. Мы начинаем ломать всё, что нас разделяет — должности, иерархию, национализм. Поскольку то, что мы строим, опирается на доверие и солидарность, мы становимся все более смелыми и боевитыми. Все больше возможностей становятся доступными. Мы становимся более организованными, более уверенными, более подрывными и более влиятельными.



Масштаб ресторана — это не стратегический размах. Ведь это не центр создания прибыли в рыночной экономике, а лишь одно из полей битвы международной классовой войны, частью которой все мы являемся, хотим мы этого или нет.

53

Опять та же песня. Ты разливаешь в те же чашки кофе для двоих у окна — та же молодая парочка, второе свидание. Ты одариваешь клиентов все той же мягкой услужливой улыбкой, поворачиваешься, задеваешь все тот же обшарпанный декор, и становишься а то же место разглядывать все тот же пол в зале. Это более чем де-жа-вю.



Это время выборов. Официантка держит три разные таблички одновременно. У клиентов таблички с кнопками, нажав на которую, ты оказываешь поддержку трем различным политическим партиям. Когда она подходит к клиентам, за каждым столом ей расхваливают того или иного кандидата и его программу. Клиенты за каждым столом счастливы и хорошо о ней отзываются. Сама официантка, скорее всего, даже не будет голосовать.

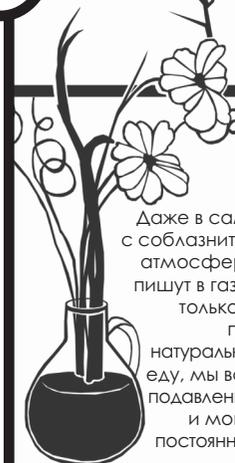


Ночью одна из посудомоечных машин перестала работать. Грязная посуда начала накапливаться. Когда один из поваров попытался запустить машину, стало ясно, что она сломана. Дверца машины помята. А провода перерезаны. От этой посудомоечной машины больше ничего никому не удалось добиться.

2

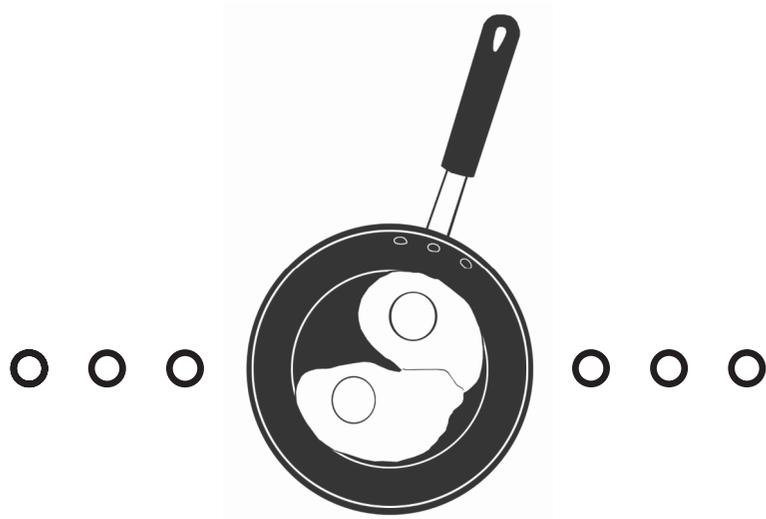
Все! Последний требовательный клиент. Последний мудака-менеджер. Последний бой с сослуживцем. Последняя вонючая тарелка мидий. В последний раз ты порезался или обжегся, потому что ты на пределе. Последний раз ты клянешься себе уволиться и обнаруживаешь себя проклинающим все то же самое через две недели на том же месте.

Ресторан — это жалкое место.



Даже в самых модных ресторанах с соблазнительной расслабляющей атмосферой, о которых красочно пишут в газетах, что они используют только органические продукты питания, цельнозерновую натуральную пшеницу и веганскую еду, мы все еще видим уставших, подавленных поваров, официантов и мойщиков посуды, которые постоянно ищут что-нибудь другое.



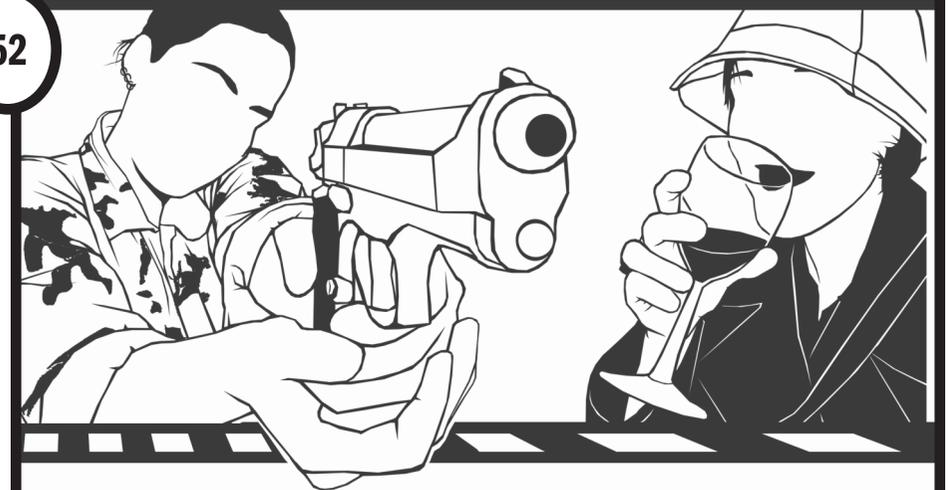


Условия, приводящие к интенсивной работе и интенсивной скуке в ресторане, являются теми же условиями, которые приводят к «закону и порядку» вкпе с экономическим благополучием в одних странах и к войнам, голоду и нищете в других странах.

Логика, исходя из которой, работники должны копать яму друг другу — это та же самая логика, которая приводит к массовым депортациям «нелегалов».

Мир, который нуждается в демократии, диктатуре, террористах и ментах, также нуждается в хороших ресторанах, фаст-фудах, официантах и поварах.

52



Давление, которое мы чувствуем в повседневной жизни, — это то же самое давление, которое перерастает в кризис или экономические катастрофы. Все мы ощущаем вес денег наших боссов, желающих перемещаться и расширяться.



51

«Только когда повседневная классовая борьба переходит в насилие против буржуазии (избиение начальника, конфликт с ментами на пикете и т.п.) — в действие, которое требует неприкрытого выражения их творческой энергии, — работники чувствуют себя людьми. Как результат, возврат от пикетов назад к подпольному сопротивлению деморализует сотрудников больше, чем вариант, если никакой забастовки вообще не было. Броуновское движение этих наступлений и поражений может взорваться только в революции, которая позволит рабочему классу использовать свою творческую энергию не только для разрушения старых отношений производства, но и для создания новых социальных связей позитивного характера».

Риа Стоун

ОТМЕНИТЬ РЕСТОРАНЫ

«Нельзя сделать омлет, не разбив несколько яиц...»

Максимилиан Робеспьер

ЧТО ТАКОЕ РЕСТОРАН?

«Нет такой вещи, как бесплатный обед.»

популяризировано Милтоном Фридманом

5

Профсоюзы начали исполнять роль посредника в переговорах между работодателем и сотрудниками. Они боролись за сохранение такой ситуации. Они организовывали работников для легального сопротивления начальству, ведь они нуждались во взносах. Но когда недовольство работников прорывало профсоюзную легальность, профкомы начинали бороться с сотрудниками. Они – бюрократы, которые пытаются поддерживать себя на плаву. Работники в наше время часто хотят быть в профсоюзах,

так же как хотят иметь своего адвоката, но мы не считаем профсоюзы частью себя и мы также скептически настроены к ним, как и к политикам всех мастей.



Mothers For Fines and Jail Time



serve the people

Закат профсоюзного движения – это не разовое событие в истории. Эту динамику мы видим в профсоюзном движении от раза к разу. Снова и снова новые поколения работников создают профсоюзы. Постепенно профсоюз бюрократизируется. Затем новые радикальные лидеры заменяют старых бонз, но как только они закрепляются на их месте и оказываются в тех же ситуациях, они действуют также. Таким образом бюрократия омолаживает себя. Иногда «борьба за реформу профсоюза» подменяет борьбу с начальством. И все это время производство не останавливается, разумеется, а приносит кому-то прибыль.

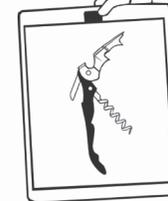


Don't hate the mediator. Be the mediator

50

Все эти вещи могут быть замечены в профсоюзах ресторанов, но не так резко, как в профсоюзах в других отраслях. Обычно хозяева предприятий успешно сокращали все попытки создания профсоюзов.

Профсоюзы построены работниками, но не являются рабочими. Они представляют нас именно как работников ресторана, не больше. Они могут организовывать забастовки и даже иногда нарушать законы, но они не мыслят себя без ресторана. Иногда они помогают, но чаще всего они противостоят даже низкоуровневой борьбе. И в конечном итоге они встают у нас на пути.



Ресторанному профсоюзу нужен ресторан.

Нам – нет.

Первые работники ресторанов боролись за 10-часовой рабочий день и 6-дневную рабочую неделю и против системы «валпирского найма» (чтобы устроиться на работу, приходилось платить взятку работодателю). Эта борьба принимала различные формы. Были ремесленные профсоюзы, которые объединяли только поваров и официантов. А были и индустриальные, которые объединяли всех, кто работает в ресторане. Некоторые из них, как Индустриальные рабочие мира, даже отказывались заключать контракты с работодателями. Так же действовали работники, не состоящие в профсоюзах или каких-то организациях.



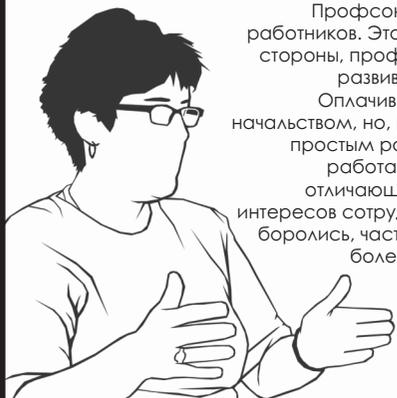
Работодатели сначала боролись с профсоюзами, используя штрейкбрехеров (наемных сотрудников-предателей), полицию и бандитов, которые избивали бастующих работников. Они боялись, что любое организованное представительство рабочих будет сокращать их прибыль. Но профсоюзы росли, и работодатели были вынуждены совершать с ними сделки.

Работодатели использовали это в своих же интересах. Со временем участие в профсоюзах стало легальным во многих ресторанах. Процедуры переговоров профсоюза с работодателем стали прописываться в законах. Представители работников были признаны.



49

Профсоюзные взносы брались непосредственно из зарплат работников. Это было сделано для удобства работников, но, с другой стороны, профсоюз становился менее зависим от них. Профсоюзы развивали бюрократию и оплачиваемый штат из активистов. Оплачиваемые работники профсоюза не могли быть уволены начальством, но, в то же время, они становились менее подконтрольными простым работникам. Оплачиваемые работники профсоюза не работают в ресторане, но в то же время у них есть интересы, отличающиеся (а иногда находящиеся в прямом конфликте) от интересов сотрудников предприятия. Трудовой договор, за который так боролись, часто давал работникам предприятия реальную выгоду — более высокую зарплату и лучше условия труда — в обмен на гарантию отказа от забастовок. Начальство согласилось заплатить больше и дать некоторый контроль, а взамен получало безостановочное производство.



6



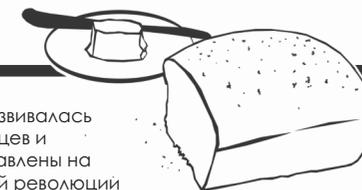
Сегодня трудно представить себе мир без ресторанов. Условия, необходимые для существования ресторанов, имеются повсюду, и это кажется почти естественным. Нам сложно даже представить, что люди могли кормить друг друга в любой другой форме (кроме походов в магазин за продуктами, конечно). Но ресторан как изобретение современного капиталистического мира намного обширнее, чем парламентская демократия, государство, национализм или профессиональная полиция.

Первые рестораны стали появляться в Париже в 1760-х, и даже еще в 1850-х годах большая часть ресторанов находилась в Париже. Сначала они продавали только небольшие куски тушеного мяса, называемые «рестораны», которые предназначались для восстановления здоровья больных людей.



До этого люди не выходили из дома специально для того, чтобы поесть, как сегодня. У аристократии были слуги, которые готовили для них. А остальная часть населения, которая в основном состояла из крестьян-фермеров, ела блюда в домашних условиях. Были гостиницы для путешественников, где блюда были включены в цену, а хозяин и его жильцы сидели и ели вместе за

одним столом. Были места общественного питания, которые готовили еду для свадеб, похорон и других особых случаев. Были таверны, винные погреба, кафе и булочные, где определенные виды пищи и питья можно было потреблять на месте. Но все это еще не было рестораном.



Постепенно города росли. Расширялись рынки, развивалась торговля, а вместе с ними власть и значение торговцев и предпринимателей. Первые рестораны были направлены на этот «средний класс» клиентов. После французской революции 1789 года, монархия была свергнута, король был обезглавлен. Гильдии были уничтожены, а бизнес получил свободу действий. Теперь бывший повар аристократа шел работать на бизнесмена или занимался собственным бизнесом. Качественная пища стала доступна, и каждый, у кого было достаточно денег, мог поесть, как король. Число ресторанов быстро росло.

Постепенно города росли. Расширялись рынки, развивалась торговля, а вместе с ними власть и значение торговцев и предпринимателей. Первые рестораны были направлены на этот «средний класс» клиентов. После французской революции 1789 года, монархия была свергнута, король был обезглавлен. Гильдии были уничтожены, а бизнес получил свободу действий. Теперь бывший повар аристократа шел работать на бизнесмена или занимался собственным бизнесом. Качественная пища стала доступна, и каждый, у кого было достаточно денег, мог поесть, как король. Число ресторанов быстро росло.

7

В ресторане еду можно было получить в любое время (в том числе — в рабочее время), и каждый, у кого были деньги, мог поесть. Клиенты могли сидеть за отдельными столами и есть отдельные блюда готовой пищи, отобранные из числа предложенных в меню вариантов. Рестораны быстро росли количественно и качественно, фиксированное меню пополнялось многими видами продуктов питания и напитков. По мере роста числа ресторанов появлялись таверны, винные погреба, кафе и гостиницы ресторанного типа.



Поскольку наше сопротивление ресторанам усиливается, и мы ищем способы для открытой борьбы, то нам приходится сталкиваться с профсоюзами. Вообще говоря, профсоюзов в ресторанах обычно нет.

48



В ресторанном бизнесе высокий уровень человекооборота. Люди редко работают больше нескольких месяцев. Они нанимают много молодежи, которая ищет подработку. Работа в ресторане — не самая престижная, и люди надеются найти место получше. Такая ситуация делает существование регулярного профсоюза очень сложным. Такое положение дел — это результат неорганизованной промышленности. Много отраслей промышленности проходили через это, прежде чем профсоюзы укрепились. В отраслях промышленности с сильными профсоюзами боссы были вынуждены уступить право увольнять сотрудников и менять им должностные обязанности. Работники закрепились и защищают это.

Рестораны сильно зависят от спроса. Они не могут, как заводы, все вместе располагаться где-нибудь на окраине. В отличие от многих других областей промышленности, в ресторанном бизнесе тысячи боссов, а не несколько основных. Это означает, что у работников тысячи разных проблем, а не несколько общих, это осложняет единство.

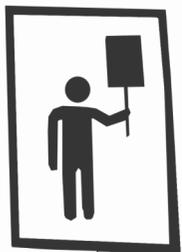


Хотя рестораны повсюду, это не ключевой сектор экономики. Если рестораны забастуют, то «принцип домино» не сработает, как в других областях. Ведь если забастуют водители грузовиков, то кроме их боссов потери будут нести продуктовые магазины, склады и все остальные зависимые от машин предприятия. А если забастует ресторан, то единственным результатом будет то, что конкурент получит больше прибыли. Это слабость нашего положения — работодатели с меньшей вероятностью согласятся платить большую зарплату в обмен на безостановочное производство, как это могло бы быть в других сферах.

ПРОФСОЮЗЫ

«Представители рабочего класса стали врагами рабочего класса»

Ги Дебор



47

Рост ресторанов был ростом рынка. Потребности, которые когда-то удовлетворялись либо путем отношений прямого господства (между господином и его слугами), либо частных отношений (в семье), в настоящее время реализуются на открытом рынке. То, что раньше было отношениями прямого подавления, теперь стало взаимоотношениями между покупателем и продавцом. Аналогичное расширение рынка состоялось спустя столетие с появлением фаст-фуда. В 50-е годы 20-го века роль и функции домохозяйки были подорваны продвижением женщин на рынок труда. Многие задачи, которые раньше женщины выполняли дома, теперь были переведены на рынок. Рестораны быстрого питания бурно росли, и зарплату выплачивали за то, что когда-то делалось дома.



8

19 век ознаменовался промышленной революцией. Машина была революционным способом создания благ. Как только с появлением машин методы сельскохозяйственного производства стали более эффективными, крестьяне были вынуждены покинуть землю и присоединиться к бывшим мастерам в городах в качестве современного рабочего класса. Они не умели делать деньги, но были готовы работать на кого-то другого.



В течение 19-го века современный ресторан кристаллизуется в той форме, в какой мы знаем его сегодня, и распространяется по всему земному шару. Для этого были необходимы несколько вещей: предприниматели с капиталом для инвестирования в ресторанах, клиенты, которые ожидают удовлетворения своих потребностей в продовольствии на открытом рынке, покупая его, а также работники, не имеющие возможности жить, не работая на кого-то другого. Поскольку все эти условия существуют, существует ресторан.



ПРОЦЕСС ПРОИЗВОДСТВА

«Деньги — как рука или нога — используй их, или потеряешь...»

Генри Форд

9



Более привычная ситуация, когда начальство реагирует на сопротивление работников и пытается создать сообщество в пределах ресторана. Они знают, что работники объединяются в неформальные рабочие группы, и вместо того, чтобы изолироваться от работников, они пытаются с ними дружелюбно контактировать. Это особенно распространено в маленьких ресторанах, где боссы плотно общаются с подчиненными, они рассказывают, как тяжело выжить такому маленькому независимому ресторану на рынке. Или, например, босс может быть женщиной или иностранцем — и тогда он может попробовать создать сообщество, основанное на этом признаке.



Функция таких сообществ — смягчить классовую борьбу. Идея простая — вместо того, чтобы действовать, исходя только из своих интересов, работники теперь должны принимать во внимание точку зрения босса. У нас есть проблемы, но ведь и у нашего босса есть проблемы — и мы должны найти компромисс. В отличие от чаевых, это чисто идеологический способ мотивирования работников, но, как правило, менее эффективный. Однако начальство никогда не имеет больше контроля над работниками, чем когда они думают, что работают на благое дело.

46

Как в случае с самоорганизованным рестораном, так и в случае с корпоративным сообществом, мы должны сами соблюдать выполнение своей и чужой работы. Оба эти ответа на вопрос о нашей жалкой работе в конечном итоге создают еще более отчужденную форму производства. Наша проблема гораздо глубже, чем просто вопрос управления рестораном. И мы не можем решить наши вопросы, работая с начальством.



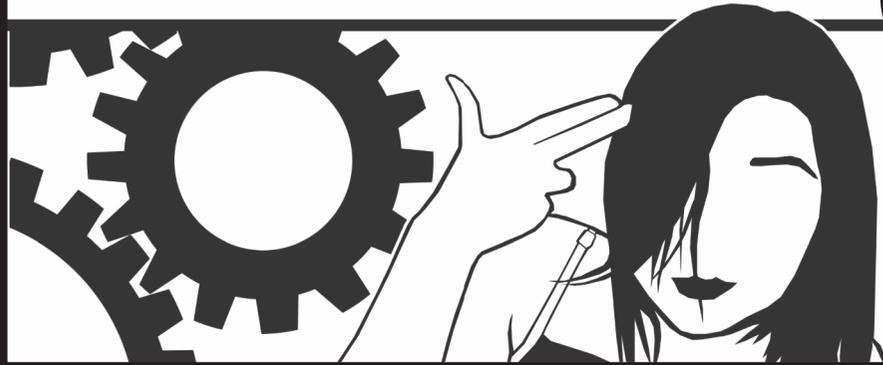
Некоторые служащие ресторанов создали из ряда вон выходящую идеологию, связанную с тем, как устроена их работа. Они создают коллективные рестораны, где нет босса. Управленческие решения принимают все работники вместе. В этих ресторанах работники не зависят от решений начальства. Иногда в этих кафе частично стирается разделение труда. Часто там продают только вегетарианскую пищу или не используют продукты от крупных корпораций.



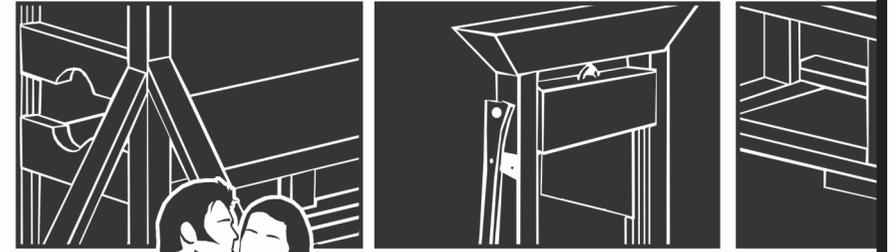
В тоже время они забывают, что разделение труда используется потому, что помогает получать больше денег.

Босс — не мудака, принимающий решения наобум, у него полно проблем — он должен держать деньги в обороте, конкурировать и получать прибыль, иначе его бизнес загорится. Работники в таких коллективных ресторанах на самом деле еще не устранили боссов — они просто совместили обязанности работников и боссов. Вне зависимости от их идеалов ресторан по-прежнему захвачен экономикой и не может существовать без получения прибыли. Работа по-прежнему монотонна и полна стрессовых ситуаций — но только теперь работники сами себе менеджеры. Это означает, что работники в самоорганизованных ресторанах вкалывают больше, а получают обычно меньше, чем в обычных ресторанах.

45

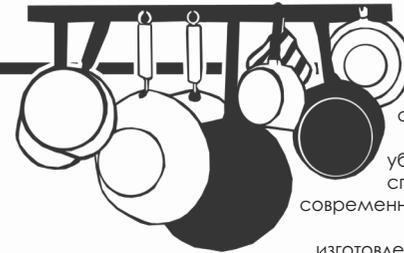


Клиенты видят в ресторане пищу, предназначенную для съедения в помещениях. Они также видят в нем место, куда можно сходить и пообщаться — полуофициальное место, место для ведения бизнеса, чтобы отпраздновать день рождения, сходить на свидание. Посетители покупают не только еду, но и атмосферу, культуру, особенности приготовления пищи в ресторане. Клиенты любят рестораны. Они являются потребителями.

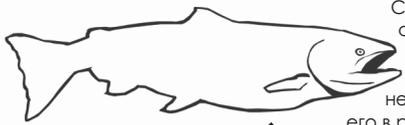


10

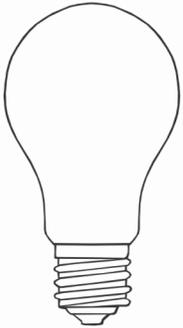
Владелец ресторана является продавцом. Он действительно отвечает за производственный процесс, и его продажи, как правило, формируют спрос потребителей. Владелец ресторана в бизнесе не из-за желания накормить людей. Он делает деньги. Возможно, владелец был поваром или официантом, который проложил себе дорогу наверх. Может быть, он родился богатым и не имеет опыта работы в ресторане. В любом случае, когда он уходит в собственный бизнес, владелец ресторана хочет одного: делать деньги.



Они покупают плиты, холодильники, кастрюли, сковородки, стаканы, салфетки, ножи, разделочные доски, серебро, столы, стулья, вино, ликеры, уборочное оборудование, сырье и консервы, масла, специи и все остальное, что необходимо для запуска современного ресторана. Ценность этих вещей определяется объемом работы, временем, необходимым для их изготовления. С момента их использования их цена включена в стоимость обеда в ресторане.



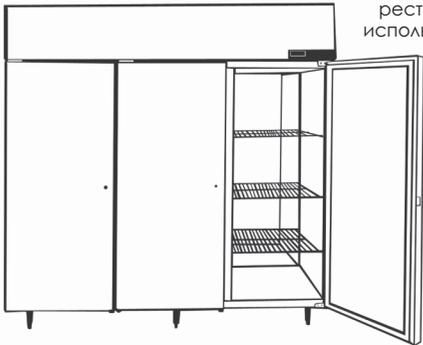
Стоимость обеда из лосося, например, первично определяется стоимостью сырого лосося, которого использовали при приготовлении блюда. К этой стоимости прибавляется объем работы, время, необходимое для поимки лосося и транспортировки его в ресторан. Кроме того, значение средней суммы сушеного орегано, соли, лимона, растительного масла, используемых в процессе, должно быть добавлено к стоимости еды. Так же как и стоимость газа и электричества для приготовления пищи, нагрева или охлаждения воздуха в ресторане. Небольшая сумма добавляется к стоимости еды на использование машин, для замены тарелок, стаканов, лампочек, а также стоимость ручки и бумаги для покрытия расходов на содержание имущества.



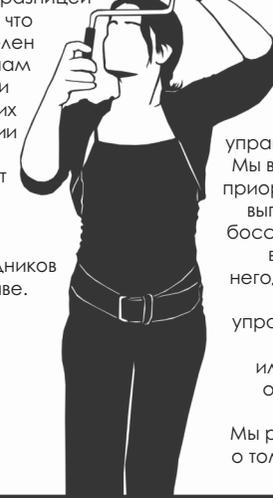
11

Все они представляют собой постоянную ценность для владельца ресторана. Они не делают деньги для ресторана. Как только специи и сырьевые продукты использованы, они вполне окупают себя увеличением цены пищи. Фактические расходы на эти вещи могут двигаться выше или ниже их стоимости, но это движение стремится к полной окупаемости. Хозяину может повезти, он может повернуть выгодную сделку в случае покупки хорошего вина по низкой цене, т.к. он имеет возможность продавать дороже. Но ему также может не повезти, если, например, пища испортится прежде, чем будет продана, или среднее количество разбитой посуды окажется в итоге дороже самой пищи. Короче говоря, просто купля-продажа не является стабильным источником прибыли.

Но ресторану нужна стабильная прибыль.



Наша борьба против ресторана — это также борьба против способа, по которому работа строится, — разделение труда и иерархичность. На базовом уровне мы часто интересуемся работой своих коллег. В напряженные дни официантка делает простые блюда, а посудомойка интересуется разницей между сортами вин. Тот факт, что рабочий процесс столь разделен и специализирован, кажется нам странным и неестественным, и мы хотим выйти за пределы этих ограничений. При формировании любой рабочей группы внутри коллектива люди рассматривают друг друга как равных. Это подрывает разделение на квалифицированных и неквалифицированных сотрудников и общую иерархию в коллективе.



В любом ресторане у работников хватает знаний и умений, чтобы управлять рестораном самостоятельно. Мы в состоянии расположить задачи по приоритетам и координироваться для их выполнения. В небольших ресторанах боссы иногда уезжают, и мы управляем всем сами. Это означает, что наше негодование работой часто принимает форму критики того, как ресторан управляется. Мы жалуемся, что у босса нет знаний для закупки продуктов или как подавать блюда. Мы думаем о том, что было бы по-другому, если бы мы управляли рестораном. Мы развиваем наши собственные идеи о том, как готовить или подавать блюда, или сколько они должны стоить.

44



По этой причине часто возникают конфликты, но они также легко решаются. Часто босс просто разрешает нам самим управлять делами. Он не хочет ремонтировать посудомоечную машину или покупать достаточно продуктов, и мы будем вынуждены делать это сами. Он оставит повара с 10 заказами одновременно или официантку с 10 столами и скажет: «Вы можете решать это сами». Фактически, босс вынуждает нас заставлять САМИХ СЕБЯ работать, а не быть принуждаемыми к труду начальством. И в реальности, чтобы быть хорошим сотрудником ресторана, необходимо усвоить ритм производства и быть способным заставить самого себя работать, чтобы этого не делало начальство. И если кто-то не справляется — мы пытаемся помочь и делать куски чужой работы. Так боссы используют солидарность с другими работниками против нас самих — как способ вынудить нас работать больше.

РАБОТНИКИ, УПРАВЛЕНИЕ И РАБОЧЕЕ САМОУПРАВЛЕНИЕ

«Классовое общество имеет потрясающую упругость, большую способность справляться с «подрывной деятельностью», что позволяет ему делать иконы из бунтарей, получая энергию от тех, кто хочет разрушить это общество»

Maurice Brinton



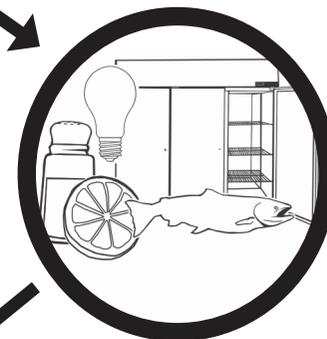
43

12

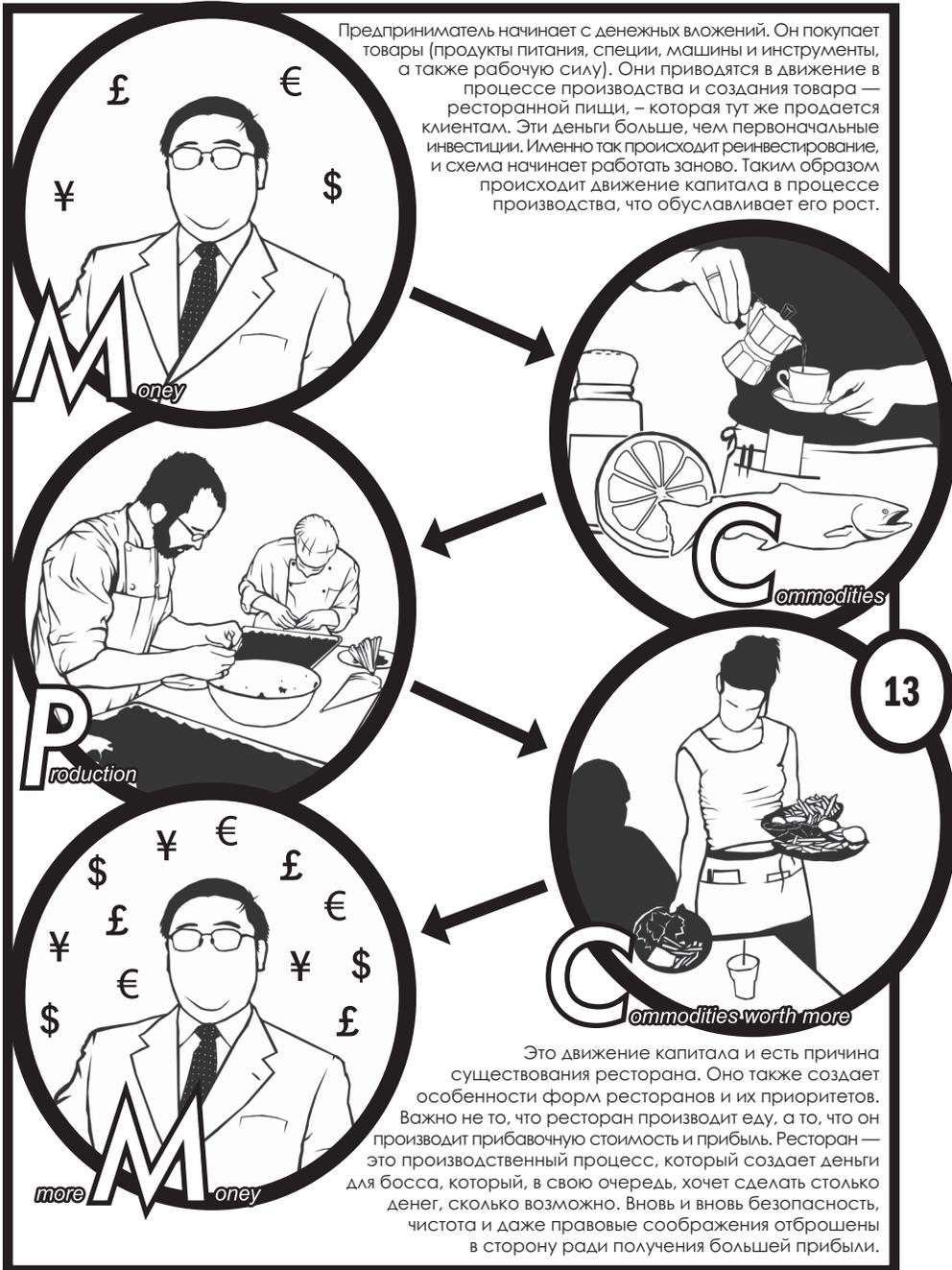


Кроме того, все сырье, пищевые продукты, инструменты и машины, необходимые для ресторана, нуждаются в том, чтобы их так или иначе задействовали — а значит, владельцам ресторанов нужны сотрудники. Для владельца работники — просто еще одна часть его инвестиций.

Владелец покупает нашу способность к труду, и в течение установленного периода времени мы принадлежим ему. Величина заработной платы сотрудника — это сумма денег, которую мы должны платить за продовольствие, одежду, аренду, выпивку, транспорт и все остальное, что нам необходимо для поддержания работоспособности. Она в большей или меньшей степени зависит от того, обязаны ли мы носить красивую одежду и быть в состоянии говорить с клиентами о вине и французской истории, или же мы просто должны принимать заказы и не плевать в пищу. Показатель заработной платы также меняется в зависимости от того, сколько стоит продовольствие и недвижимость в конкретном городе или стране, где ресторан расположен. Значение заработной платы также отражает баланс власти между рабочими и работодателями. Там, где мы сильны, мы можем заставить увеличить себе зарплату. Там, где мы слабы, заработная плата может быть снижена до уровня прожиточного минимума.



Зарплаты стоят дорого, но они окупаются. В отличие от консервированной фасоли, повар зарабатывает деньги для владельца ресторана. Цена консервированной фасоли в ресторане базируется на количестве времени, которое было потрачено для ее производства. Консервированная фасоль используется в супе, повышая, таким образом, его стоимость. К этому добавляется неоплаченный труд повара, который и составляет большую часть цены супа. Нам не платят за количество проделанной работы. Покупается наша способность к труду на протяжении определенного периода времени, в течение которого мы обязаны работать на босса. Наш труд создает прибавочную стоимость блюд в ресторане, и создает условия, при которых эта величина может быть превращены в деньги. Фактически, созданная нами итоговая цена пищи в ресторане, которая продается во время нашего рабочего времени, намного выше чем то, что мы получаем в виде заработной платы. Рестораны делают деньги на прибавочной стоимости, которую создаем мы. Посредством аренды, налогов, лицензий на спиртное и штрафов владельцы недвижимости и земли, а также властные структуры различного уровня имеют свою долю от этой прибавочной стоимости.



Но тот факт, что рабочие группы формируются в процессе работы, означает, что босс может их подорвать — изменяя этот процесс. Например, он может ввести систему отправки заказов на кухню — чтобы сократить общение. Он может варьировать смены. Он может изменить должностные обязанности — например, дать кому-то управленческие обязанности, — и это изменит отношения в этой группе. Он может добавлять обязанности кому-то или изменить условия труда, в конце концов, босс может просто уволить сотрудника. Путем изменения структуры коллектива он может уменьшить коммуникацию и социализацию внутри коллектива — и тем самым снизить сопротивление сотрудников. Новая форма коллектива затем формирует новые отношения и новое сопротивление. Вообще говоря, чем более сознательной будет наша солидарность, тем сложнее это сопротивление подорвать.

42

У босса есть производство, деньги, власть и, в конечном счете, закон и менты — на его стороне.

У нас же есть только наши коллеги.

Эти рабочие группы устанавливают общую рабочую культуру внутри коллектива. Если мы слабы, то эта культура может стать близка к идеалу фанатичных, отделенных личностей, и сама работа становится абсолютно жалкой. Если мы сильны, то мы можем сделать нашу работу менее жалкой. Когда рядом нет босса, повара смогут готовить еду для официантов, а официанты украдут напитки для поваров. Мы будем предупреждать друг друга, когда менеджер рядом, и вместе смеяться над ними, когда их нет.



Рабочие группы формируются в ходе работы, и обычно наиболее инициативными в их формировании являются опытные люди, которые хорошо знают весь рабочий процесс. Часто лучший способ для появления здорового цинизма у коллеги — это обучить его.

41



Клей, на котором держатся эти неформальные группы — это борьба против работы. Когда мы прикалываемся, халтурим, ворует с работы или издеваемся над боссами — мы создаем доверительную культуру взаимопомощи и соучастия. Такие сообщества мешают получать прибыль хозяевам, а также разрушают разделение и иерархию труда. Это основа любой борьбы против руководства.

Ресторан представляет собой нечто весьма отличное от рабочих. Те, кто работает в ресторане, делают это не потому, что хотят этого. Они вынуждены. У нас нет другого способа заработать на жизнь, кроме как продавать нашу способность работать на кого-то еще — и это вполне могут быть владельцы ресторана. Мы готовим еду не потому, что мы хотим ее готовить, или потому, что мы хотим приготовить еду для того или иного конкретного клиента. Во время чистки полов или открытия бутылок с вином мы не выполняем необходимой для кого-то или сколько-нибудь значимой деятельности. Мы просто продаем наше время за зарплату. Это то, что ресторан представляет собой для нас.



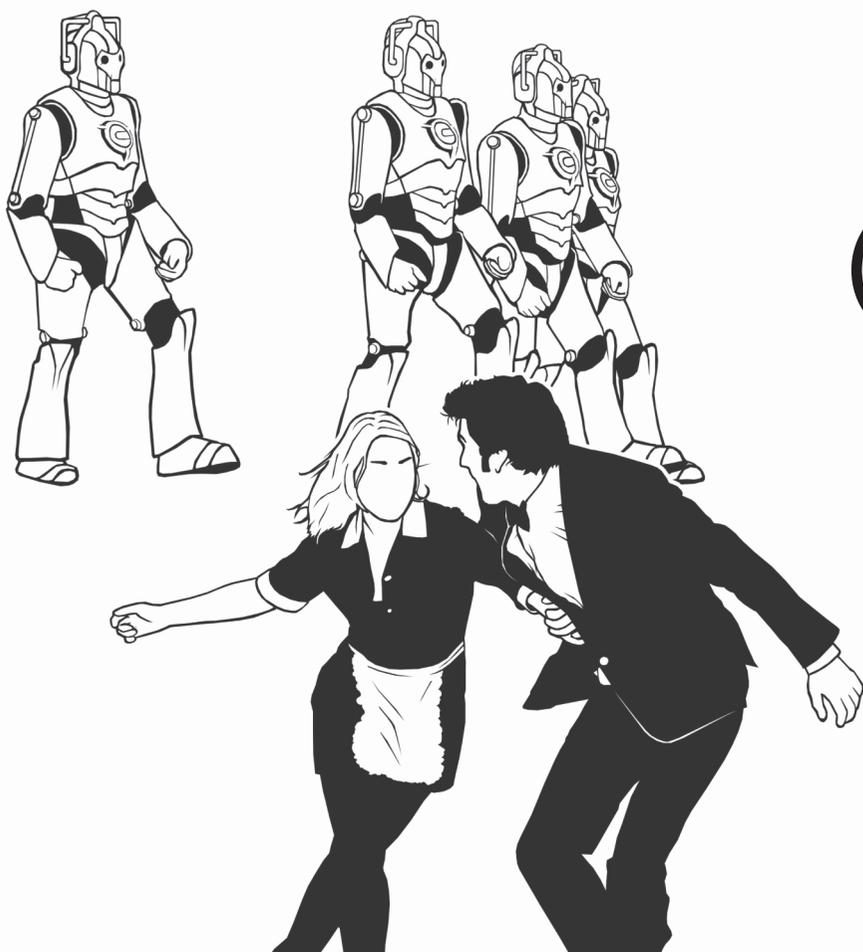
14

Наше время и деятельность в ресторане не являются нашей собственностью — они принадлежат менеджеру. И хотя все в ресторане приходит в движение и работает только благодаря нам, ресторан — это нечто вне и против нас. Чем усерднее мы работаем, тем больше денег делает ресторан. Чем меньше платят нам, тем больше денег делает ресторан. Это большая редкость, когда работник может позволить себе регулярно питаться в ресторане, в котором он работает. Общим для всех работников ресторана является то, что они могут всю ночь готовить изысканные блюда, не имея ничего, кроме кофе и хлеба в своих желудках. Ресторан не может функционировать без работников, но конфликт между работниками и работой существует постоянно. Просто желание постоять за себя заставляет нас бороться с производственным процессом. Свободно вздохнув во время спешного обеда, мы замедляем производство пищи. Мы крадем пищу, спекулируем или просто стоим и болтаем, и в процессе загоняем производство в тупик. Хозяин, который олицетворяет собой производственный процесс, постоянно требует его соблюдения от нас. На нас кричат, если мы ничего не делаем, или если мы не делаем что-то быстрее, чем это в человеческих силах, или если мы делаем ошибки, которые замедляют процесс получения прибыли. Мы начинаем ненавидеть работу и босса. Борьба между работниками и менеджерами — гораздо большая составляющая ресторана, чем еда, вино, столы и стулья, официанты и чеки.

РАЗДЕЛЕНИЕ ТРУДА И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МАШИН

«Реальная опасность не в том, что машины начнут думать как человек, а в том, что человек начнет думать, как машины»

Сидней Дж. Харрис



15

Помимо денег для босса, ресторан «производит» ресторанных сотрудников — это изолированная от других единица, находящаяся в состоянии постоянной конкуренции и боящаяся потерять рабочее место. Сотрудник в ресторане ищет только индивидуальные решения общих проблем — как бы самому «прикрыть задницу».

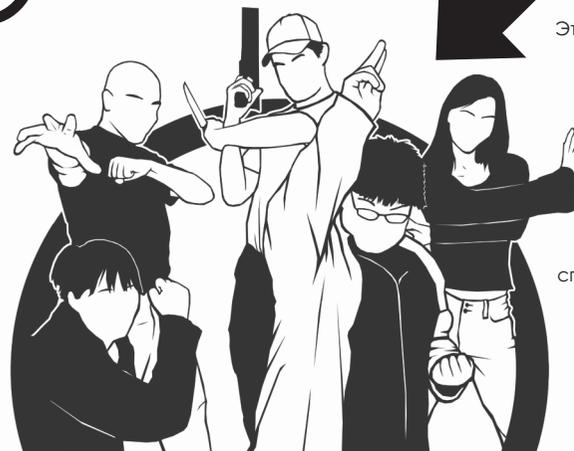


По работе нам приходится общаться с другими ресторанными работниками — объяснять заказы, приносить посуду и т.п. Рабочий процесс требует, чтобы мы кооперировались и общались друг с другом. Мы передаем посуду, объясняем заказы. Мы обсуждаем на какие столики нужно «надавить», чтобы быстрее получить деньги и освободить место для новых клиентов.



Эти разговоры приводят к другим, более интересным. Каждый ищет путь, чтобы сделать работу менее скучной и напряженной. Мы постоянно прикалываемся, жонглируем фруктами, барабаним по стиральной машине или издеваемся над клиентами.

40



Эти шутки приводят к более тесному общению — мы проводим много времени вместе и многое узнаем друг о друге. В промежутке от рабочей беготни мы говорим о наших проблемах — на работе, в личной жизни, с государством. Больше мы не собираемся изолированных личностей, мы формируем неформальные группы, которые способны к совместному действию. Мы можем сходить выпить пива после работы, мы прикрываем друг друга на работе.

РАБОЧИЕ ГРУППЫ

«На работе люди сближаются с коллегами быстрее чем на лестничной площадке с соседями.»

Сидней Дж. Харрис

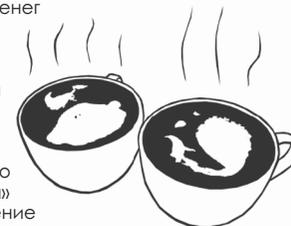


39

Для ресторанов в порядке вещей получать как можно больше денег как можно более эффективным способом, и для этого они должны быть соответственно организованы.

16

Задачи разделены, а также разные работники специализируются в различных аспектах трудовой деятельности. Это разделение труда постоянно развивается, поскольку оно позволяет откачивать еду быстрее. Первое и самое очевидное разделение — между руководством и работниками, и между «чернорабочими» (обычно работают в подсобных помещениях ресторана) и «служащими» (работают непосредственно внутри здания). Как только разделение стабилизировалось, оно ранжируется и связывается с определенными типами людей. Разделение труда в типичном ресторанчике может выглядеть следующим образом.



менеджмент

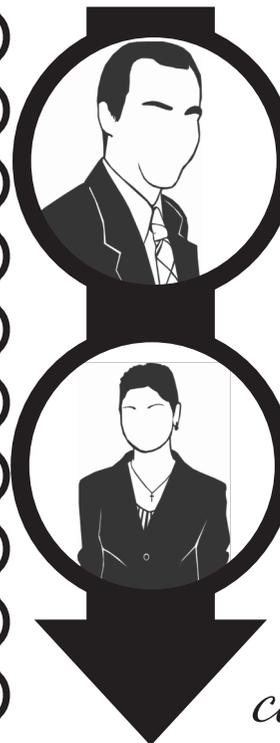
БОСС

Владеет рестораном. Его работа заключается в том, чтобы создать уверенность в том, что ресторан делает деньги. Обычно много знает о еде. Он определяет меню, закупает оборудование, нанимает и увольняет людей, а иногда прогуливается вокруг своих владений, чтобы убедиться, что в ресторане все работает в полную силу. Ресторан — его капитал.

МЕНЕДЖЕР

Ее работа заключается в практическом контроле сотрудников. Она рассматривает жалобы и проблемы по мере их возникновения, убедившись, что рабочий процесс идет гладко. Часто она старше, чем другие сотрудники, и работала официанткой, барменом или готовила на протяжении многих лет. Пока она — стимулятор производственного процесса, она непосредственно не извлекает из этого выгоду, и поэтому она не в восторге от стимулирования как босс. Иногда роль менеджера сочетается с работой бармена, старшим официантом или главным поваром.

сотрудники



герноработчие / Внешний персонал

Общим для всех ресторанов является то, что в подсобных помещениях, как правило, находятся нелегальные иммигранты, работающие из-под полы. Они не имеют никаких контактов с клиентами, и поэтому они не должны быть похожи на клиентов и говорить с ними на одном языке.



ПОВАР ГОРЯЧИХ БЛЮД

Готовит горячие блюда — в основном закуски. Обычно оплачивается лучше других работников на кухне, а иногда имеет некоторые надзорные функции.



ПОВАР ХОЛОДНЫХ БЛЮД

Готовит салаты, гарниры и десерты. Чуть менее квалифицированные и менее оплачиваемые, чем повара горячих блюд.



ПОВАР ПРЕДВАРИТЕЛЬНОГО ИЗГОТОВЛЕНИЯ

Готовит ингредиенты. Может сделать навалом супов и соусов. Смешивает продукты питания, помогает другим поварам.



МОЙЩИК ПОСУДЫ

Самый низкий должностной уровень в ресторане. Посудомойщик просто моет посуду и расставляет ее по местам. У них самая вонючая, шумная, душная и нервная работа в ресторане. Они, как правило, хуже всего оплачиваются. Эта работа обычно зарезервирована для очень молодых или очень старых.

17



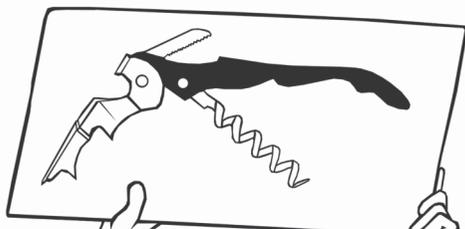
Наша борьба с работой гораздо более фундаментальна, чем наши убеждения. Почти все воруют на работе. Работники, которые ходят на выборы и голосуют за партии, отстаивающие «священное» право частной собственности — не исключение. Даже сотрудники, которые уважают начальство и верят, что босс сделает их работу лучше, когда получат деньги, — даже они после ночной смены выкидывают нормальную вилку в мусорку вместо того, чтобы заморачиваться с посудомоечной машиной. И коммунисты, и либералы иногда говорят, что у нас сломана кофе-машина, если лень идти делать капучино.

Наша враждебность к ресторанам — это не следствие наших политических взглядов, это следствие нашего положения рабочей силы, приносящей деньги боссам ресторана.

38

Это не значит, что у нас нет гордости. Каждый, кто делает что-то снова и снова, вынужден заинтересоваться этим или сойдет с ума. Так и у нас — каждый, кто работает в ресторане достаточно долго, не может не гордиться приобретенными знаниями о вине, пище и человеческой психологии. Однако, кроме горстки поваров в пафосных харчевнях, всерьез гордятся работой в ресторане только прихвостни боссов, которых обычно все избегают.

Но отказ от нашей роли ресторанных работников — это не просто сознательный выбор между профессиями. Ведь зачастую работники, которым действительно интересна сфера общественного питания, вступают в конфликт с начальством. У них полно иллюзий, которые громко разбиваются при столкновении с жалкой реальностью ресторана — скучной, напряженной, иерархичной машиной по выкачиванию денег.



37

Внутренний персонал

Внутренний персонал должен презентабельно выглядеть, быть в состоянии иметь дело с клиентами. Часто они образованы, имеют кучу бесполезных знаний, таких как «английский», «история» или — что еще хуже — «история искусства».

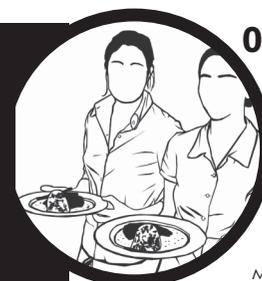
БАРМЕН

Делает напитки для клиентов в баре и для официантов. Должен уметь сделать вид, что много знает о смешанных напитках, пиве и вине. Продает некоторые продукты питания.



ОФИЦИАНТ

Принимает заказы, сервирует пищу, принимает оплату и, в основном, стараются продать как можно больше. Должен уметь сделать вид, что он разбирается в еде и напитках.



ХОСТЕС

Отвечает на телефонные звонки и усаживает клиентов за стол. Обычно работают полный рабочий день в больших ресторанах, а в маленьких только по выходным и праздникам. Хостес — почти всегда женщина.



БАССЕР

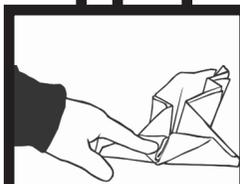
Чистит грязную посуду. Убирает со столов. Может нарезать хлеб или подогреть воду. Ему не нужно говорить с клиентами очень много.



Бассеры и хостес обычно хотят подняться до официанта или бармена, так же, как посудомойщик хочет готовить, преп-повар хочет стать поваром холодных блюд. А тот, в свою очередь, — поваром горячих блюд. Фактическое описание должностей может широко варьироваться в различных ресторанах, равно как и связанные с ними возраст, пол, этническая принадлежность. Тем не менее, в большинстве ресторанов босс имеет представление о том, какого человека он хочет видеть на той или иной работе. На разделение труда накладываются культурные различия.

18

Процесс работы раздроблен на мелкие кусочки. Каждая его часть является обязанностью разных сотрудников. Это очень эффективный способ для зарабатывания денег. Мы повторяем те же специализированные задачи снова и снова и имеем с этого очень много. В то же время работа теряет для нас всякий смысл. Даже те, кто решил изучить работу в ресторане, потому что у них есть интерес к пище или винам, быстро теряют этот интерес. Те же пятнадцать минут (или полтора часа), похоже, повторяются снова и снова, изо дня в день. Работа становится второй натурой. В хороший день можно лететь сквозь это почти бессознательно, но в плохой день мы с горечью осознаем, как это скучно и бессмысленно.



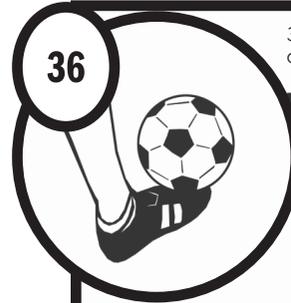
19

Мы склонны развиваться в зависимости от объектов, с которыми мы работаем. Нам нравится хороший штопор, хорошая шпатель или приятный острый нож, потому что они немного облегчают нашу работу. Мы ненавидим, когда компьютерная система выходит из строя, потому что тогда мы должны делать все вручную. Независимо от того, хорошо работают машины или нет, они навязывают нам свой ритм работы. Работа создания конкретного блюда (порции) может быть продиктована тем, сколько времени нужно духовке для создания одного ингредиента, сколько времени нужно микроволновке для разогрева другого и т.д. Даже в спешке приходится ждать банкомата, пока он медленно выдаст купюры. В хороший день машины в ресторане незаметны. В плохой день мы можем потратить всю ночь, проклиная их.

По сравнению с большинством других отраслей экономики рестораны очень трудоемки. Тем не менее, поскольку производственный процесс имеет тенденцию к усилению разделения труда, он также стремится к использованию машин. Каждый современный ресторан имеет некоторые машины (плиты, холодильники, кофеварки и т.д.), но есть определенная тенденция к увеличению использования техники. Повар легко может вскипятить воду на плите, но быстрее и проще иметь машину, которая нагревает воду и поддерживает ее температуру все время. Официант может записывать заказы и отдавать их на кухню, но тот же официант может принять даже больше заказов за меньшее время, если он не записывает их на бумаге и идет на кухню, а вместо этого просто забывает их в компьютер, который направляет их на кухню.



36



За редким исключением, все работники ресторана хотят одну вещь особенно сильно: не быть больше работником ресторана.

Это не означает, что мы хотим быть безработными. Это означает, что работа в ресторане — это отчужденный и несчастный способ заработка денег для выживания. Мы вынуждены быть там. Работа не ощущается как часть нашей жизни — мы чувствуем себя самими собой, когда мы не на работе.



Факт, что работники ресторанов ненавидят свою работу — это почти клише. В большинстве ресторанов вы можете найти людей, «которые здесь случайно». Это актеры, писатели, дизайнеры — они копят деньги на свой бизнес или ждут, когда закончат учиться, чтобы найти «настоящую работу». Мы стараемся сбежать от работы, уходя в другой ресторан, надеясь, что он будет лучше. Вообще, в ресторане очень высокий человекооборот. Часто сотрудники не задерживаются на работе больше нескольких месяцев. Но если не учитывать все наши иллюзии и мечты, то мы просто дрейфуем от одного ресторана к другому — из бара в бистро, из бистро в кафе и т.д.

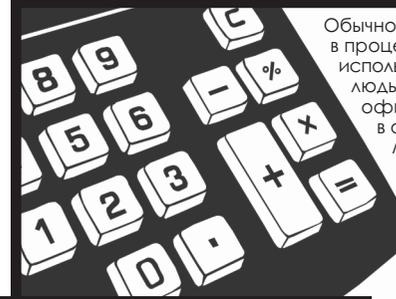


ЧЕГО ХОТЯТ РАБОТНИКИ

«Ничто так не чуждо забастовке как ее конец.»

Франсуа Мартин

35



Обычно чем больше ресторан, тем больше разделение труда в процессе производства, и тем больше тенденция к использованию машин для замены задач, ранее выполнявшихся людьми. В очень небольшом ресторане рабочие места официанта, бармена, боссера и хостес могут объединить в одно. В очень большом ресторане задачи официанта могут быть разделены между двумя или тремя различными должностными инструкциями. Аналогичным образом, использование машин для замены человеческих задач, как правило, ограничено в маленьких ресторанах, и, как правило, выше в более крупных, с большим капиталом.

Машины используют не для того, чтобы упростить наш труд. Они используются в качестве способа увеличения количества продукта, которое можно выкачивать из конкретного работника в данный промежуток времени. Поняв, что рестораны считали использование машин очень прибыльным делом, потому что они способны производить более эффективно, чем в среднем по отрасли. В то же время машины (например, производящие продукты питания или специи) не делают прибыль для ресторана — ее создают только работники. Поскольку новые машины стали широко использоваться, не использовать их становится просто неэффективно. Машины заменили собой выполнение некоторых задач, ранее предназначавшихся человеку. Они стали просто еще одним звеном в цепи задач. Нам предстоит не меньше работать. Мы просто должны делать меньший круг задач, но более часто. Наша работа становится все более специализированной и повторяющейся. И мы злимся на машины, если они не выполняют свою часть работы. Наша деятельность на работе была доведена до такого уровня механизации, что мы можем вступить в конфликт с машинами.



20

Ресторан как таковой является самой малой частью разделения труда в экономике. Процесс получения пищи за столом рубится на куски. Ресторан является лишь последней частью этого процесса, где еду готовят и продают клиентам. Сырое мясо и рыбу, консервы и пряности, столы, стулья, салфетки и передники — все приходит в ресторан как готовая продукция других предприятий. Они изготавливаются посредством аналогичного производственного процесса и в аналогичных условиях. Как работники ресторана, мы отрезаны от остальных работников. Мы видим только торговых представителей дистрибьюторской винной компании, как они отбирают образцы вин с боссом, или человека из прачечной, как он поднимается или падает с мешками салфеток и скатертей.





ИНТЕНСИВНОСТЬ И СТРЕСС

«Если ты не переносишь жару — вон из кухни!»

Г.С. Трумэн

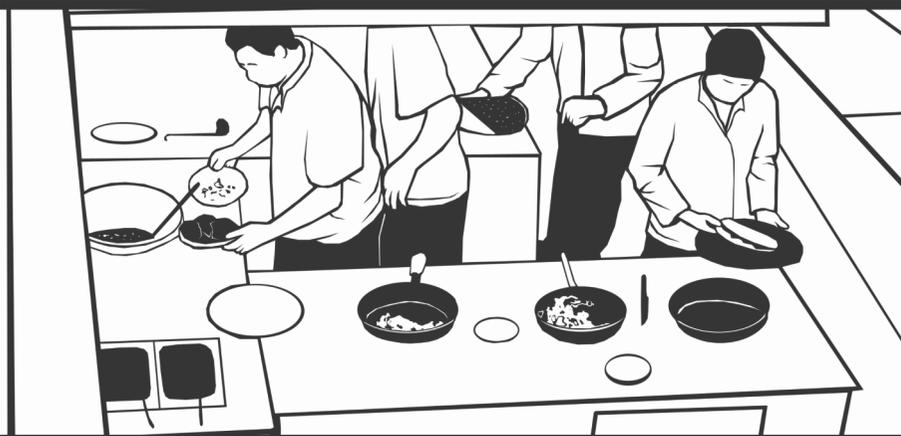
КАК УНИЧТОЖИТЬ РЕСТОРАН

«Коммунизм для нас не состояние, которое должно быть установлено, не идеал, с которым должна сообразоваться действительность. Мы называем коммунизмом действительное движение, которое уничтожает теперешнее состояние. Условия этого движения порождены имеющейся теперь налицо предпосылкой»

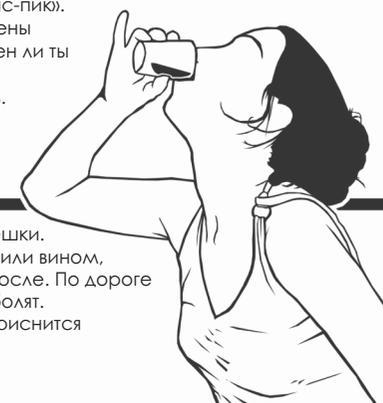
Карл Маркс



Ресторан отличается от других отраслей тем, что его продукт не может реально храниться и продаваться позже. В отличие от автозавода или строительной площадки, ресторан производит питание, которое должно потребляться в течение нескольких минут после его производства, в противном случае оно не может быть продано. Это означает, что работа не может протекать в постоянном ритме. Она накатывает волнами, требующими от нас быстрых действий, с медленными промежутками между ними. В ресторане работники либо скучают, либо находятся в стрессе. Мы либо создаем видимость занятости и ничего не делаем, либо пытаемся не свалиться замертво, делая десять дел одновременно.



Каждый, кто работает в ресторане, вынужден вкалывать быстро и сосредоточенно. Босс заинтересован вытащить как можно больше работы из как можно меньшего числа сотрудников. Это доходит до абсурда. Типичная сцена во время обеда: повар жарит картошку-фри, нагревая соус, варя овощи и следя за жарящимся мясом и пробуя суп. И все это одновременно. В тоже время официантка несет четыре кофе и меню на один столик и принимает заказ у другого. При этом говоря еще двум посетителям, что подойдет к ним через пару минут. Мы вынуждены делать задачи точно и в лихом темпе, иначе на нас будут кричать. Одна вещь, которую дают бесплатно сотрудникам почти всех ресторанов, — это кофе, который помогает нам достигать предельной скорости работы во время «час-пик». Темп устанавливается объемом работы. Мы вынуждены приспосабливаться к такой скорости работы — болен ли ты или с похмелья, устал или еще что-то — неважно. Мы должны залатать свои пробоины — и продолжать.



22

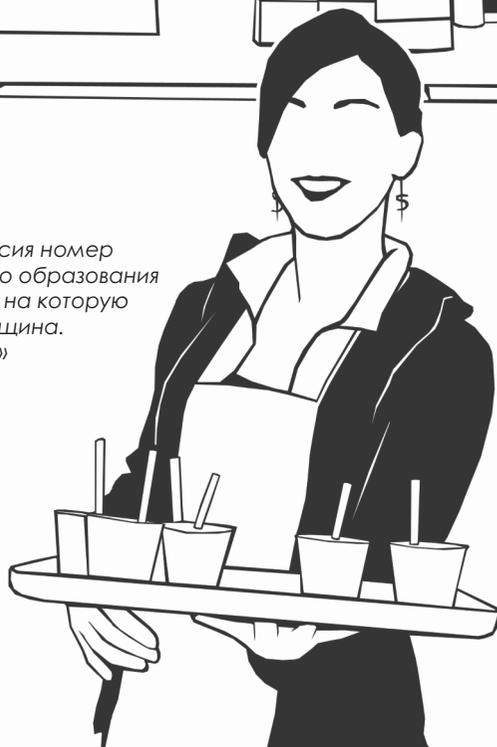
Все в ресторане страдают от стресса такой спешки. Почти все сотрудники ныряют в бутылочку с виски или вином, когда начальства нет рядом. А кто-то напивается после. По дороге домой мы понимаем, что наши спины, шеи и руки болят. Когда мы ложимся спать, то надеемся, что нам не приснится вопящий из-за забытого заказа босс.



ЧАЕВЫЕ

«Официантка — это профессия номер один для девушек без высшего образования в нашей стране. Эта работа, на которую может устроиться любая женщина. Поэтому есть смысл в чаевых»

Мистер Белый
(из фильма «Бешеные псы»)



23

Хотя разделение труда доведено до предела, часто грань между должностными обязанностями нечеткая — задачи на пересечении различных должностей часто приводят к конфликтам. Каждый думает, что это не его работа, и начинается борьба — кто же все-таки это будет делать.

32

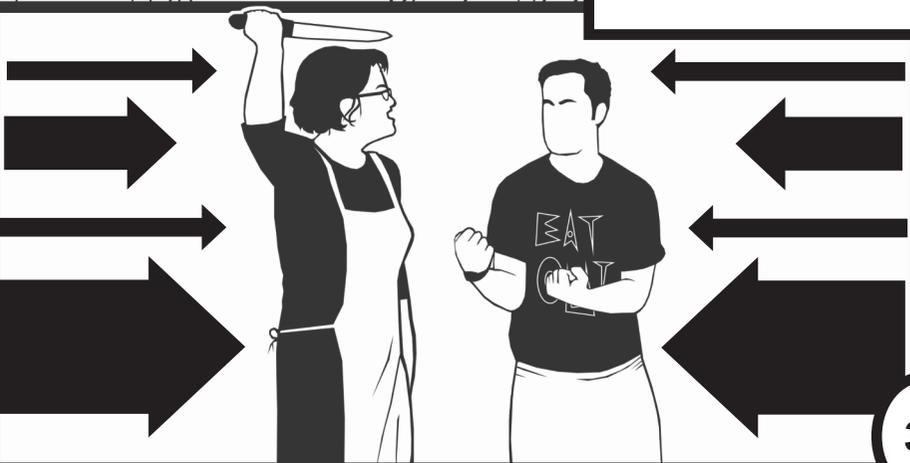
В ресторане некомфортно. В зале температура, которая подходит клиентам, которые сидят и едят, но не подходит для официантов, бегающих туда-сюда с подносами. А на кухне еще жарче. К концу смены мы покрыты пищей, потом и жиром. Запах ресторана прилипает к нам. Нам приходится кричать друг другу, чтобы быть понятыми среди орущей музыки и лязга посуды. Такая напряженная атмосфера делает нас раздражительными и приводит к дракам. И эти драки помогают поддерживать высокий темп производства и способствуют отчуждению работников друг от друга — мы не можем вопить на босса, мы не можем вопить на клиента, значит, будем вопить друг на друга.



Но никакой тоталитарный режим не держится только на принуждении.



Ресторанное производство построено так, что работники роют ямы друг другу. Это начинается с разделения «сотрудники кухни» и «сотрудники зала». У работников кухни обычно нет никакого стимула работать быстрее, а официанты в тоже время общаются с клиентами и отвечают на их вопросы. В итоге получается ситуация, когда официант должен следить за поваром, чтобы убедиться, что еда будет вовремя и в надлежащем виде. Это — источник бесконечных ссор. Обычное разделение труда накладывает на культурные и языковые различия, которые усугубляют разлад между сотрудниками. Бармен делает расистские комментарии на тему того, насколько ленивы и глупы люди из родной страны повара, а повара оскорбляют бармена за то, что он гей.



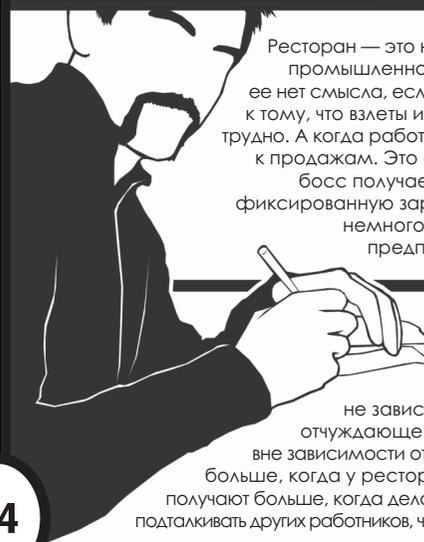
31

Также существует разделение типа «верх-низ»: работники, которые работают больше или более квалифицированы, смотрят на остальных презрительно, как на детей. Посудомойки и уборщики завидуют тем, кто получают больше. Особенно велика конкуренция среди обслуживающего персонала — мы делаем все, чтобы заработать побольше, иногда подставляя других официантов.

Во многих ресторанах часть работников живет за счет чаевых. Это означает, что часть нашего заработка приходится на босса, а часть на клиента. Это приводит ко многим иллюзиям. Чаевые — это схема, используемая боссом во вполне конкретных целях



Ресторан — это не сборочный конвейер, подобный другим областям промышленности, потому что еду нужно есть сразу же, и готовить ее нет смысла, если нет сидящего за столиком покупателя. Это приводит к тому, что взлеты и кризисы торговли ресторан переживает особенно трудно. А когда работникам платят из чаевых, то наша зарплата привязана к продажам. Это означает, что когда у ресторана дела идут хорошо, босс получает несколько меньше прибыли, чем, если бы платил фиксированную зарплату. А когда бизнес идет плохо — босс получает немного больше. Это способ переложить некоторые риски предпринимательства с плеч босса на плечи работника.



Но, что более важно, сотрудники, зависимые от чаевых, становятся шизофрениками. Ведь официанты (обычно зависимые от чаевых) не любят свою работу больше, чем повара (обычно не зависящие от чаевых). Это абсурдно, напряжно и отчуждающе для обоих. Повара получают одинаковую зарплату вне зависимости от успехов ресторана. Им даже приходится работать больше, когда у ресторана дела идут хорошо. Официанты, наоборот, получают больше, когда дела идут хорошо и заинтересованы подталкивать других работников, что, конечно, выгодно и начальству.

24

У клиента есть некоторая власть над официантом, так как он может решить, давать ли чаевые и сколько. Типичная ситуация, когда молодой яппи в течение минуты смотрит то на счёт, то на официанта, смакуя момент власти.





КЛИЕНТЫ

«Клиент всегда прав»

Х. Гордон Селфридж



В ресторане это происходит буквально. Когда мы бегаем, пытаясь сделать десять вещей одновременно, то неизбежно сталкиваемся друг с другом от случая к случаю. Чем больше людей сидят в ресторане, тем больше денег получит босс. Это означает, что во всех ресторанах, кроме совсем пафосных, столы ставят как можно ближе друг к другу, а пространство кухни и рабочих мест уменьшают до предела. Это увеличивает вероятность столкновений, разбитой посуды или травм.

Для босса ресторан — это средство получения денег. В отличие от сотрудников. Это означает, что для поддержания уровня производства, служащих нужно постоянно принуждать, проверять и натравливать друг на друга.

Менеджмент — это всегда контроль: работаем ли мы. Боссы, менеджеры, они говорят нам работать усерднее, быстрее, больше... Если ты не подчиняешься — тебя могут уволить. В зависимости от размера ресторана, тебя могут контролировать очень лично, в духе «грубиян-отец», или безлично а-ля полицейское государство. Они предполагают (и верно), что работники будут воровать, когда никто не смотрит — и поэтому регулярно делают инвентарную проверку. Они смотрят лично или используют зеркала и камеры. Они посылают «тайных покупателей» — шпионов. Мы постоянно под контролем и угрозой. Работа в ресторане тоталитарна.

ПРИНУЖДЕНИЕ И СОРЕВНОВАНИЕ

«Мы сталкиваемся со сторонниками порядка, но также мы продолжаем сталкиваться друг с другом в ежедневном порядке. Это реальность капитализма»

Доминик Карамазов

29



26



По большей части, сотрудники ресторанов ненавидят своих клиентов. Общась в баре или на вечеринке с коллегами, мы можем часами травить байки о них.



Обычно сотрудники ресторанов не могут себе позволить регулярно питаться в заведениях, подобных тем, где работают. Это означает, что мы обслуживаем людей, которые живут лучше нас, даже если они — не обязательно богатые ублюдки. Но это лишь фон к недовольству клиентами. Ведь посетителями могут быть такие же работяги, с такими же унижительными и отчужденными работами, как и у нас. Даже тот, кто работает по 60 часов в неделю, может выйти, чтобы поесть — и при этом являть собой типичного мерзкого клиента. Классовая подоплека клиента менее важна, чем его позиция как клиента в ресторане.

Клиенты — это покупатели. Они думают, что покупают хорошую еду и услуги. Еда в ресторане редко бывает такой же свежей и чистой, как домашняя. Шумному, неприятному клиенту будут снова и снова наливать его кофе без кофеина, пока он ждет заказ. Мы скажем клиентам, что у нас что-то закончилось, если мы слишком заняты, чтобы достать это для них. Мы советуем самую дорогую пищу или ту, которую быстрее всего приготовить.



Клиенты — это не часть производства. Эффективно «впихнуть» клиента в процесс производства — это большая часть работы обслуживающего персонала. Лучшие официанты — это те, которые умеют заставить большинство посетителей сразу заказать пищу, быстро поглощать ее и расслабляться — при этом заставляя их думать, что все это они делают в своем собственном темпе. Это возможно, поскольку еда производится конвейерно, без особых вариантов. А вот если клиенты хотят, чтобы еду приготовили как-нибудь особенно, или если они не готовы делать заказ или платить сразу — это лишняя работа для нас. Мы начинаем обрывать предрассудками о видах клиентов — кто плохо вписывается в ритм производства или кто хорошо платит чаевые. Старики и дети — проблема. Иностранцы туристы и бизнесмены не дают чаевых. И так далее.



У клиентов много власти над работниками ресторанов — и не только в плане чаевых. Плохой комментарий в книге жалоб или ябедничество менеджеру могут знаменовать для нас взбучку или увольнение. Дисбаланс власти таков, что клиенты иногда ведут себя как маленькие боссы. Они могут быть требовательными, грубыми, пьяными в жопу — но мы должны быть добры к ним, мы должны сделать их счастливыми. Мы ненавидим их за власть, которую они над нами имеют. Они часть аппарата давления на нас.



27



У нас одни и те же диалоги с клиентами, из раза в раз. Мы стараемся понять клиентов и сказать то, что они хотят услышать. Мы используем одни и те же шутки, чтобы заставить их покупать много, есть быстро и оставлять хорошие чаевые. Но когда мы отходим от стола — вежливое лицо услуги исчезает.



Мы проклинаем их и издеваемся над ними — обсуждаем, кого бы трахнули, или задаемся вопросом — это отец и дочь или бизнесмен и любовница. Мы получаем странное удовольствие от такой двуличности. В репрессивной атмосфере обслуживания — это почти бунт.



28



Клиенты — это также слабое место ресторанного бизнеса. Ведь ресторан зависит от них. Конечно, клиент может жаловаться менеджеру, но ведь может занять и нашу сторону. Клиенты напрямую общаются с сотрудниками ресторана, и они хотят думать, что все счастливы. Мы можем использовать их как способ давления на боссов. Пикет напротив ресторана гораздо больше отпугнет клиентов, нежели пикет перед скважиной воспрепятствует получению денег от продажи нефти.