

# / ZŁOTY ŁUK

TEKST I ZDJĘCIA: MARCIN PINIAK



Od lat pięćdziesiątych do chwili obecnej korporacja McDonald's otworzyła ok. 30 tys. restauracji w 121 krajach świata. W samych Stanach Zjednoczonych jest ok. 12 tys. restauracji. McDonald's zatrudnia blisko 1,5 mln. osób. Każdego dnia tego potentata fast food odwiedza 40 mln. konsumentów na całym świecie. Jak dowiedziałem się z gazety Press Mac, pierwszą polską restaurację McDonald's otworzono 17 czerwca 1992 roku w Warszawie. Ludzie już od godziny 3:30 czekali w kolejce przed drzwiami lokalu. Po pierwszym dniu funkcjonowania restauracji okazało się, że Polacy pobili rekord świata w ilości złożonych zamówień. Tak

wspominał ten fakt pracujący wówczas menadżer Jerzy Jakubiak:

*„Wreszcie około godziny pierwszej w nocy rozległy się gromkie brawa obwieszczające pobicie rekordu świata. Wszyscy natychmiast zapomnieli o zmęczeniu. Udało się - 13 304 transakcje! Ustanowiliśmy rekord świata.”*

(relacja z Press Mac).

Po dziesięciu latach od tego wspaniałego rekordu w Polsce jest już 190 restauracji, pracuje w nich ok. 9 tyś. ludzi. Drogi czytelniku może spotkaliśmy się kiedyś w jednej z łódzkich restauracji, gdy wycierałem niewidoczną dla twego oka plamkę na stoliku, przy którym siedziałeś.

To właśnie ja i chodzący za mną niczym cień mój menadżer, dbaliśmy o to byś mógł w poczuciu błogiego szczęścia zjeść leżącego przed tobą Big Maca.

### **Wśród członków załogi**

*„Parę miesięcy spędzonych w pracy uważam za udane. Po pierwszym miesiącu przyznam się nieskromnie - zostałem pracownikiem miesiąca. Doceniono moje zaangażowanie, stosunek do kolegów i koleżanek w pracy, poczucie humoru i miłą obsługę gości. Do dziś dnia spędzam więcej czasu na serwisie lub drive, aniżeli na kuchni.”*

Karol Maryka do redakcji gazety PressMac

Pracę w McDonald's rozpocząłem dnia 30.12.1999r. Po błyskotliwej rozmowie kwalifikacyjnej zostałem przyjęty. Ogromna była moja radość, myślałem sobie - to już koniec moich problemów, teraz czeka mnie tylko kariera...Może zostanę menadżerem, kto wie?!

Następnego dnia zostałem oprowadzony po salonach firmy. Jakież to wszystko było imponujące, nie mogłem się wprost nadziwić. Zaznajomiono mnie z przepisami BHP i wewnętrznym regulaminem. Okazało się, ku mojemu wielkiemu zaniepokojeniu, że tatuaż widoczny na moim nadgarstku, jest niedopuszczalny w McDonald's. Ponieważ, takie ozdoby źle wpływają na poczucie estetyczne gości, zmuszony byłem zakrywać tatuaż bandażem. Restauracja, w której podjąłem pracę, była licencjonowana metodą franchisenig (prywatna restauracja, której właściciel płaci za używanie znaku firmowego McDonalda) przez „wspaniałego” człowieka.

Jego znacznie wygładzona powierzchowność ukrywała zupełnie lekceważącą ludzi naturę. Tak oto zostałem „członkiem załogi” - jak określa się pracowników w tej placówce. Świat stał przede mną otworem.

Ubrany w koszulę w niebieskie pasy, z głupkowatym daszkiem na głowie patrzyłem w lustro. Wyglądałem bardzo niepoważnie. Tak ubrany człowiek sam do siebie ma stosunek banalizujący. Do dziś nie wiem, dlaczego członek załogi mógł nosić tylko czarne skarpetki.

Przedemną rozpościerał się wspaniały widok: maszyny o pięknym metalicznym połysku, śnieżno białe kafle, w pełni funkcjonalne wnętrza idealnie działającego organizmu. Byłem nowy, czułem jak z

wyrazem pogardy patrzyli na mnie profesjonalni członkowie załogi. Ci ludzie wiedzieli, czego chcą, otóż chcieli oni „być najlepszymi w branży restauracji szybkiej obsługi”. I ja, ten marny robak nie mający celu, miałem szansę stać się częścią tego wielkiego planu.

Rozpoczęło się moje pierwsze szkolenie „na kuchni”. Dokładnie wygolony instruktor o trzy letnim stażu pracy wprowadzał mnie w tajniki nowego fachu. W hierarchii był o stopień wyżej niż ja, paski na jego koszuli były w kolorze brązowym. Zdziwiło mnie jego ironiczne podejście do pracy. Co z nim? - pomyślałem. Okazało się, że on już w ogóle nie wierzył w sukces.

Dowiedziałem się, jaka jest temperatura grilla, średnica bułki, pod jakim kątem należy ściągać mięso. Zrobiłem swojego pierwszego hamburgera. Ciekawym chwytem marketingowym jest tzw. „sugerowanie i podbijanie”. Podbijanie polega to na tym, że jeśli klient (zakazane jest słowo klient, należy mówić gość) prosi Coca Colę to kasjer pyta bez namysłu - dużą Colę. Natomiast sugerowanie polega na używaniu apetycznych sloganów po to, aby klient kupił najnowszy hit z menu McDonalda.

Wśród członków załogi byli ludzie, którzy czuli się w tej pracy jak kotlet w Big Macu. Siedząc w wytapetowanej sloganami jadalni, spoglądali z zazdrością na piramidę sukcesu złożonej z fotografii menadżerów i asystentów. Ich samych można było zobaczyć na zdjęciach z ostatnich imprez integrujących, zrobionych w stylu: zobacz jak jest fajnie, przyłącz się do naszego team'u. Pod czujnym okiem menadżerów pracownicy biegali jak mrówki, popędzani komentarzami w stylu: „szybciej” , „długo mam czekać”.

Była to celowo wywierana presja, dzięki której pracownik był bardziej wydajny, a przede wszystkim świadomy gdzie jest jego miejsce. McDonald's celowo zatrudnia ludzi młodych i niedoświadczonych, ponieważ są oni łatwi do indoktrynacji i mało wymagający. A takich tam trzeba. Przykładem graniczącego z absurdem zaangażowania pracownika w wykonanie zleconego zadania, był przypadek jednego kolegi. Sfrustrowana menadżerka, (głupota wprost proporcjonalna do brzydoty), kazała mu umyć ślizgawkę dla dzieci, dając mu na to określoną ilość czasu.

Gdy biedak zorientował się, że nie zdąży w jego oczach pojawiły się łzy. (sic!) Ta sama menadżerka udzieliła mi kiedyś reprimendy za niewystarczający uśmiech w stosunku do klientów, przy czym sama miała minę, zdolną odstraszyć ślepego wilkołaka. Zdarzył się też kolega, który mając cztery złote na godzinę miał ambicje informować szefa o różnorakich przejawach naszej niedoskonałości zawodowej.

Natomiast jeden z menadżerów, gdy był jeszcze „nikim” zamiast

mineralnej wody do picia (jedynie dozwolonego napoju bez ograniczeń) nalał mi sprite'a (dozwolony jeden kubek dziennie), który jest przezroczysty jak mineralna. Spojrzał na mnie porozumiewawczo i spytał czy mi smakuje. Odparłem ze zdziwieniem, że owa „mineralka” jest pyszna. Wówczas urósł w moich oczach do rangi buntownika. Gdy „buntownik” został menadżerem wielokrotnie sprawdzał zawartość mojego kubka, by upewnić się, że nie ma w nim sprite.

## **Mc - codzienność**

Członek załogi przychodził do pracy i nigdy nie wiedział, na jakim stanowisku przypadło mu danego dnia pracować. Musiał wyprasować rzeczy, aby być schludnym i wzbudzającym zaufanie gości. Dobrze, żeby przećwiczył uśmiech (bardziej wymuszony niż spontaniczny), który stanowił jego znak firmowy. Pracownik trzymając w ręku magnetyczną kartę gotów był podjąć wyzwanie. Jeszcze piętnaście sekund...

I start na pole bitwy gdzie głód konsumenta był jego śmiertelnym wrogiem. Zdarzyć się mogło, że menadżer miał dla niego zadanie „bojowe” w postaci patrolu. Polegało to na tym, że delikwent posługując się śmieszna łapką zwaną „krokodylem” zbierał śmieci wokół restauracji. Innymi zajęciami, które zajmowały jego czas to np. mycie ścian i płotków, zbieranie niedopałków, czyszczenie szyb itp...

W kuchni pracownik musiał być bardzo uważny, gdyż zewsząd napływały zamówienia. Ważna była przede wszystkim szybkość i precyzja. Od czasu do czasu zupełnie pro forma menadżer upominał go i na wszelki przypadek zbeształ, aby był bardziej skoncentrowany i wiedział, że oko władzy czuwa. Gdy do restauracji przyjechały, dajmy na to trzy autokary dzieci, zaczynał się istny cyrk.

Atmosfera stawała się napięta i nerwowa. Nawet menadżerowie przeistaczali się w kucharzy czy sprzedawców. Dla nowej osoby był to istny chrzest bojowo - sprawnościowy. Czasem przy takim ruchu obowiązywało tempo szybkie, co dawało mi poczucie, że przebywam w czeskim filmie, który na dodatek ma wymowę dramatyczną. Już po wszystkim menadżer z wypiętą piersią dawał mi do zrozumienia, że powinienem się jeszcze dużo nauczyć.

Opłacało się w McDonald's palić papierosy, gdyż umożliwiało to przerwy co dwie godziny, które z kolei dawały szansę nabrania odpowiedniego dystansu, który bez wątpienia był bardzo potrzebny.

Atmosfera wydawała się być swobodna, gdyż można było do „bossa” i menadżerów zwracać się po imieniu, lecz tak naprawdę był to tylko pozór luzu. Dzień przeżyty w McDonald's, to dowód na to jak wiele człowiek jest w stanie przetrzymać czerpiąc w niektórych

przypadkach satysfakcję. Czyż istnieć może większe wyzwanie od układania kotletów czy mycia kibli

### **Standard moralny**

*„Uczciwość – na każdym odcinku naszej działalności zawodowej musimy kierować się najwyższymi standardami moralnymi.”*

PressMac

Pracownicy McDonald's w tym czasie, gdy ja tam pracowałem spędzali w pracy dziesięć godzin dziennie. Często nie mieli siły stać na nogach z przemęczenia. Zatrudnieni na jedną czwartą etatu, wypracowywali prawie cały etat. Ze stawką niecałe cztery złote na godzinę dawało to naprawdę mizerny zarobek. Kiedyś jedna z koleżanek pokazała mi swój pasek z wypłatą, na którym za prawie dwieście godzin pracy otrzymała siedemset złotych. Odpowiedzią pewnego menadżera na moje pytanie dotyczące takiego stanu rzeczy był wywód o dużym bezrobociu i szlachetna rada by cieszyć się z tego co jest. Była to odpowiedź człowieka, który zarabiając trzykrotnie więcej silił się na usprawiedliwienie zwykłego świństwa.

Nie mile widziane były zwolnienia lekarskie, zwłaszcza wśród menadżerów. W jadalni nawet zawieszono informację, że honorowane będą jedynie zwolnienia wystawione przez współpracującą z McDonalodem przychodnię.

Członkowie załogi w restauracji robili wszystko, od liczenia pieniędzy (pełna odpowiedzialność materialna), po wszelkie prace biurowe. Szef dla odmiany nie robił nic, prócz udawanego zainteresowania swymi podwładnymi i ustawiania zaufanych asystentów.

Przywileje pracowników stanowiło pięćdziesiąt procent zniżki na produkty makdonaldowe, od czasu do czasu kubek herbaty gratis plus jeden gazowany napój o pojemności 0,2 l dziennie.

Członek załogi miał też prawo do pół godzinnej przerwy, z czego pracodawca płacił za piętnaście minut tej biesiady. Dodatkowo odliczał od pensji spożyte przez pracownika kanapki, co w oczywisty sposób zwracało pewne koszty. Wyjątek stanowili menadżerowie i asystenci, którzy w ramach określonej kwoty mogli sobie fundować jedzenie. Pracownicy rzadko byli zadowoleni z pracy, co z kolei powodowało, ogromną rotację personalną. Mało ludzi posiadało tak silną determinację, by pozostać w tak „perspektywicznym miejscu”

### **Terminator rządzi nocnikami**

Praca w McDonald's wrzała dwadzieścia cztery godziny na dobę. Gdy

zamykano drzwi za ostatnim konsumentem, rozpoczynało się wielkie sprzątanie. W tym również brałem udział. Z kucharza - sprzedawcy przekwalifikowałem się na sprzątacza pracującego jedynie na noc. Chłopców pracujących w nocy nazywało się „nocnikami”. Byli oni swoistą awangardą, ponieważ w ich wypadku nie było mowy o żadnym awansie. Nie można było zostać starszym sprzątaczem, albo asystentem starszego sprzątacza.

Menadżerem nocnej zmiany była postać, której nadałem przydomek „terminator”, co było dość trafnym odzwierciedleniem jego osobowości. Człowiek ten stanowił istny postrach wśród członków załogi. Jego słowo było wyrocznią, a on sam uważany był za niekwestionowany autorytet w sprawach standardów pracy. Pozostali członkowie kierownictwa często szydzili z niego, ale jak wiadomo taki jest los liderów. Zaczynał karierę w McDonald's będąc już po trzydziestce, co jest zjawiskiem oryginalnym, gdyż średnia wieku na „farmie McDonalda” wynosi mniej więcej dwadzieścia lat.

Terminator był zawsze bardzo krytyczny w stosunku do młodych współpracowników. Przyglądając się ich nieudolnym staraniom zawsze miał „błyskotliwy” komentarz w zanadrzu. Bez wątpienia był zaufanym człowiekiem szefa, często dyskutując z nim na temat rozwoju firmy. Wiele „wspaniałych” pomysłów marketingowych było dziełem jego „wszechstronnego” umysłu. Był typem unikatowego idealisty. Jego osobowość doskonale pasowała do wystroju wnętrza McDonalda. Niezaprzeczalnie był dla mnie prawdziwą atrakcją w te długie pracowite noce. Swą niezachwianą postawą inspirował nas by McDonalda's stanowił „niedościgniony wzór porządku i czystości”.

Przychodziliśmy do pracy na godzinę 22:45 i nasz menadżer miał już dla nas gotowy „floor plan”, co można było by niedosłownie przetłumaczyć jako plan załamania kogoś. Wizje naszego lidera były pełne rozmachu, nigdy nie mieliśmy wątpiwości, że oddaje tej pracy całego siebie. Jakież było jego podniecenie, gdy prezentował nam najnowsze osiągnięcia w branży środków czyszczących. Jego ulubionym był wspaniały, bezkonkurencyjny „cif active gel”. Odpowiedni dla aktywnego mężczyzny

### **Wolontariusze**

Brud stanowił wyzwanie dla nocnika i na walce z nim schodził czas jego pracy. Za mojej kadencji personel nocny stanowiło trzech pracowników plus menadżer. Po specjalnej naradzie, której rzecz jasna najczęściej przewodniczył Terminator, każdy z nocników dostawał swoje stanowisko (najczęściej to w którym najlepiej sobie radził). Były trzy takie stanowiska.

„Myjka” było to stanowisko przy zlewie, myło się w nim wszystko to, co dało się tam umyć, a później sprzątało całą kuchnię. „Frytka” obejmowała czyszczenie maszyny do smażenia frytek, parowników, sprzątanie całej sali gdzie są stoliki (lobby) i

korytarza. „Grill” jak sama nazwa wskazuje był stanowiskiem na którym czyściło się grile i ich okapy, stoły wraz z tosterami, sprzątało się szatnię pracowniczą i doprowadzało do porządku cały teren na zewnątrz restauracji.

Do zadań menadżera należały „odbiory”, polegały one na sprawdzaniu efektów wykonanej przez nocnika pracy. Skala czystości, według której oceniał Terminator, była zupełnie inna niż pracownika. Ten pierwszy macał zlewy, muszle klozetowe, wkładał ręce w okapy, patrzył pod światło na kafelki, chodził na czworakach pod stolikami, a gdy udało mu się znaleźć niedociągnięcia (w 95% zazwyczaj tak) był o wiele szczęśliwszym człowiekiem. Następnie dumny z siebie wracał do pracy przy papierach.

Panowała taka zasada, że zleconą pracę w nocy należało wykonać w ciągu ośmiu godzin. Jeżeli nie zdążyłeś (rzadko nam się udawało) musiałeś odrobić zaległości w ramach nieodpłatnej pracy społecznej i zostać po godzinach. Ten specyficzny wolontariat trwał czasem dwie, trzy godziny, gdyż mając dodatkowo wiele „zadań specjalnych” pracownik nie był w stanie wyrobić się w osiem godzin. Winę za taki stan rzeczy ponosili także sami pracownicy, gdyż dobrowolnie zaczęli przychodzić do pracy dwie godziny wcześniej, by się „wyrobić” i wychodząc dwie godziny później, bo się nie wyrobili. Kiedy powiedziałem chłopakowi, który chciał pracować na noc, że będzie pracował kilkanaście godzin w tygodniu za darmo odparł: „Trudno”.

Może zatem tylko dla mnie było to dziwne?

Patrzyłem na Terminatora i widziałem człowieka, którego szczytem możliwości była pokorna, automatyczna praca i idiotyczna duma, że jest „kimś”. On patrzył na mnie jak na niedoceniającego możliwości osiągnięcia sukcesu człowieka, krnąbrnego pracownika, który śmiał krytykować firmę i zwracać uwagę na niedociągnięcia.

W życiu najważniejsze jest spełnienie, jakże różnie przez ludzi rozumiane.

Musiałem powiedzieć - Do widzenia.

[PARADYZINE.WORDPRESS.COM](http://PARADYZINE.WORDPRESS.COM)