

Міністерство освіти і науки України
Національний університет «Києво–Могилянська академія»
Факультет соціальних наук і соціальних технологій
Кафедра соціології

Кваліфікаційна робота

Освітній ступінь – магістр

на тему: **«ДОСВІД ПРЕКАРНОСТІ: ДОСЛІДЖЕННЯ УМОВ ПРАЦІ
ОБСЛУГОВУЮЧОГО ПЕРСОНАЛУ ФРАНШИЗНИХ ЗАКЛАДІВ
ГРОМАДСЬКОГО ХАРЧУВАННЯ»**

Виконала: студентка 2-го року навчання,
напряму підготовки
054 Соціологія
Терещенко Уляна Володимирівна

Керівниця: Рябчук А. М.,
кандидатка соціологічних наук, доцентка

Рецензентка: Дутчак О. А.,
кандидака соціологічних наук, старша викладачка

Кваліфікаційна робота захищена
з оцінкою «_____»

Київ - 2021

ЗМІСТ

ВСТУП.....	2
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ПРОЯВІВ ПРЕКАРНОСТІ В КОНТЕКСТІ ФРАНШИЗНИХ ЗАКЛАДІВ ХАРЧУВАННЯ.....	6
1.1 Теоретичні підходи до вивчення прекарності.....	6
1.2 Молодь і прекарна зайнятість.....	21
1.3 Франчайзинг як розщеплена форма трудових відносин.....	26
РОЗДІЛ II. ДОСЛІДЖЕННЯ ОЗНАК ПРЕКАРНОСТІ НА ПРИКЛАДІ ДОСВІДУ ОБСЛУГОВУЮЧОГО ПЕРСОНАЛУ ФРАНШИЗНИХ ЗАКЛАДІВ ГРОМАДСЬКОГО ХАРЧУВАННЯ.....	29
2.1 Методологія та дизайн дослідження.....	29
2.2 Прояви прекарності у досвіді роботи обслуговуючого персоналу франшизних закладів харчування.....	33
2.2.1 Впевненість у довготривалості працевлаштування.....	36
2.2.2 Контроль над умовами праці.....	38
2.2.3 Рівень захищеності працівни_ць.....	53
2.2.4 Рівень доходів.....	62
ВИСНОВКИ.....	64
Список використаних джерел та літератури.....	68

ДОДАТКИ.....	7
7	

ВСТУП

Тенденції умов на ринку праці до зменшення стабільності, зростаючої популярності неформальної й атипової зайнятості, скорочення гарантій, які працедавець надає працівникам, стають все більш помітними і давно приваблюють увагу академічної спільноти. Дослідження в сферах соціології, економіки і менеджменту зусереджуються як на причинах прекаризації ринку праці, так і на їхніх наслідках для суспільства й економіки, а також для особистого життєвого досвіду.

Ті з досліджень, які фокусуються на наслідках нестабільної або ненадійної зайнятості для працівників і працівниць, вказують на негативний вплив такого досвіду на психологічний стан (зменшення відчуття контролю над власним життям, посилення тривожності і стресу, нижчий рівень загального задоволення своєю роботою і життям тощо), стан здоров'я (ментального і фізичного), погіршення стосунків в родині і неспроможність заводити важливі соціальні зв'язки на роботі, негативний вплив досвіду прекарної зайнятості на подальший кар'єрний розвиток тощо (Allan et al., 2021; Bobek et al., 2018; Canivet et al., 2016; Egdell & Beck, 2020).

У дослідженнях теми прекарності нерідко зазначається, що деякі групи людей частіше за інших беруть участь у трудових відносинах, що

визначаються нестабільністю і непередбачуваністю. Так, наприклад, мігрант_ки часто потрапляють в умови, коли офіційна і стабільна робота не уявляється можливою (Alberti et al., 2013; Fudge, 2011; Ornek et al., 2020). Також вразливою до прекарності групою є жінки, оскільки вони частіше вимушені працювати неповний робочий день (наприклад, через догляд за дитиною або літніми родичами), а також через різницю в оплаті праці між чоловіками і жінками (gender wage gap) і дискримінацію (C. Young, 2010; Betti, 2016; Fudge, 2006).

Ще однією групою, що є найчастіше залученою до прекарної роботи, є молодь. Через прагнення додаткового заробітку в поєднанні з відсутністю необхідних навичок для кваліфікованої праці, а також через потребу в гнучкому графіку, роботі на неповний робочий день і потребу в тимчасовій роботі, молодь часто погоджується на трудові відносини, де працедавець не надає гарантій, необхідних для стабільного становища на ринку праці (Brinton, 2011; Manuela Samek Lodovici & Semenza, 2012; MacDonald, 2009).

Однією з форм організації бізнесу, що сприяє поширенню прекаризації зайнятості є франчайзинг - форма співпраці, коли одна сторона (франчайзер), що володіє бізнесом і торговою маркою, надає іншій стороні (франчайзі) можливість використовувати свою готову бізнес-модель на певних умовах. Така модель створює розщеплені трудові відносини, тобто такі, де замість двох сторін - працівни_ці і працедавці - їх стає більше, наприклад, працівни_ця, посередник і компанія-користувач (Weil, 2017, pp. 285–286). Такий формат трудових відносин може бути вигідним для тих, хто отримує франшизу або володіє нею, проте для працівни_ць це часто означає значні перепони на шляху до створення профспілки, а також низьку оплату праці і недотримання належних умов (Grandner, 2006; Westcott et al., 2019; Kellner et al., 2015).

Критика умов праці у франчайзингових компаніях, а особливо в закладах громадського харчування, поширилась серед персоналу таких компаній, а згодом і в академічній спільноті. Посиленню уваги до цієї теми сприяв низовий соціальний рух «Fight for \$15 », створений у США у 2012 році працівни_цями мережі фаст-фуд закладів McDonald's, які почали виходити на страйки з головною вимогою - підняття заробітної плати щонайменше до 15ти доларів на годину. Платня, яку вони отримували на той момент, не покривала оренду житла, їжу, щоденне користування транспортом та інші необхідні витрати.

Франчайзингова форма бізнесу набирає популярності в Україні. Згідно з даними аналітичного звіту одного з консалтингових агентств, станом на 2020 рік в країні налічувалось 513 компаній-франчайзерів (власників франшизи, українських та міжнародних). Ця кількість поступово зростала з 2017 року, коли число франчайзерів в Україні становило 361. При цьому 23% з усіх франшиз становлять заклади харчування (Franchise Group, 2021). Попри широку розповсюдженість франшизних закладів харчування в Україні, тема умов праці в них і питання дотримання трудових прав працівни_ць наразі залишаються недослідженими, що вказує на необхідність заповнення цієї лакуни.

В Україні явище прекарності в своїх роботах розглядають Хижняк, Шуліка, Гончарова, Овчиннікова тощо (Хижняк & Хижняк, 2019; Шуліка, 2019; Гончарова, 2017; Овчиннікова, 2016). Водночас, в академічному полі бракує досліджень прекарності в контексті національного ринку праці, а саме проявів прекарності, у тому числі прекарних умов типової трудової зайнятості, специфічних для України наслідків прекаризації тощо, що свідчить про актуальність даної роботи.

Предметом дослідження є трудовий досвід обслуговуючого персоналу франшизних закладів харчування України.

Об'єкт дослідження: Молодь України (люди від 18 до 35 років), що має досвід роботи в штаті обслуговуючого персоналу франшизних закладів харчування. Дане дослідження зосереджується саме на молоді, як на одній із груп, найбільш залучених до прекарної праці.

Мета дослідження: визначити сценарії впливу складових трудового досвіду на прояви прекарності у зайнятості обслуговуючого персоналу франшизних закладів харчування.

Завдання дослідження:

1. Визначити категоріально-понятійний апарат дослідження прекарної праці серед молоді з досвідом роботи у франшизних закладах харчування;
2. Узагальнити основні теоретичні підходи до вивчення явища прекарності в контексті трудової діяльності;
3. Визначити основні прояви і ознаки прекарної зайнятості;
4. Виявити основні складові, що формують трудовий досвід працівни_ць обслуговуючого персоналу франшизних закладів харчування;
5. Визначити можливі сценарії впливу складових трудового досвіду на прояви прекарності в роботі персоналу франшизних закладів харчування.

В емпіричній частині роботи проаналізовано напівструктуровані глибинні інтерв'ю з молоддю (від 18 до 35 років), що має досвід роботи в

штаті обслуговуючого персоналу франшизних закладів харчування. Інтерв'ю складаються з п'яти блоків відкритих питань, що дають змогу зрозуміти і заглибитись у сприйняття респондент_ками власного досвіду роботи.

Розділ I

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ПРОЯВІВ ПРЕКАРНОСТІ В КОНТЕКСТІ ФРАНШИЗНИХ ЗАКЛАДІВ ХАРЧУВАННЯ

В даному розділі розглядаються різні теоретичні підходи до вивчення явища прекарності, описуються основні концепції, пов'язані з ним, а також наводяться різні способи концептуалізувати прекарність у контексті трудових відносин.

1.1 Теоретичні підходи до вивчення прекарності

Прекарність є складним концептом, що описує життєвий досвід, який характеризується вразливістю і нестабільністю. Так, Джудіт Батлер пише, що прекарність «передбачає соціальність життя, той факт, що наше життя в якомусь сенсі завжди в руках іншого. Вона передбачає вразливість і перед тими, кого ми знаємо і кого не знаємо; залежність від людей, яких ми знаємо, ледве знаємо, або не знаємо взагалі» (Батлер, 2016, ст. 52). Окрім характеристики життєвого досвіду, термін «прекарність» також часто

використовується на позначення ненадійного і нестабільного досвіду праці. Часто, але не завжди, під цим маються на увазі атипові трудові відносини - неповна зайнятість, короткострокова робота або робота за контрактом тощо. Оскільки дане дослідження фокусується саме на трудових аспектах прекарності, далі буде розглянуто основні теоретичні засади для визначення прекарності в контексті трудових відносин, а також способи концептуалізації прекарної праці.

Серед більшості теоретичних напрацювань, у яких розглядається концепт прекарної праці, можна виділити дві основні течії. У першій течії, що базується на критичній теорії, прекаризація ринку праці осмислюється як одна з основних характеристик модерності. Друга течія засновується більше на емпіричному підході і фокусується на дослідженні причин, наслідків і проявів прекарної праці.

До першої течії відноситься осмислення прекарності П'єром Бурдьє. Соціолог одним з перших почав вживати термін «прекарність» у контексті трудових відносин. У лекції «La précarité est aujourd'hui partout» (Прекарність скрізь) він пише, що ненадійність праці зараз пронизує всі можливі сфери - не лише приватний сектор, а і публічний, вражає як працівни_ць, зайнятих фізичною працею так і офісних працівни_ць, академічну сферу і інституції, що продукують культуру. Бурдьє вбачає причину прекаризації праці у зростаючому безробітті і, відповідно, нерівних відносинах влади, коли працедавці вдаються до експлуатації працівни_ць і впровадження все більш «гнучких» умов, а працівни_ці, остерігаючись залишитись взагалі без роботи, погоджуються на такі умови.

Згідно з Бурдьє, прекаризація трудових відносин не є неминучою частиною економічних процесів, або ж природним наслідком глобалізації, а радше політичною системою, що існує і впроваджується за активної або ж

пасивної співучасті політичних сил. А отже, цей процес потребує політичного спротиву на міжнародному рівні, оскільки через можливість капіталу і виробництва переміщатись туди, де робоча сила є дешевшою, працівни_ці з різних кінців світу вимушені змагатись між собою за право отримати роботу (Bourdieu & Nice, 1998, ст. 81–87).

Бурдьє також зазначає, що прекарна зайнятість забирає впевненість, яка була у пролетаріата, і яка необхідна для появи амбіцій до трансформації сьогодення з метою покращення майбутнього життя. Більше того, окрім об'єктивної прекарності, згідно з Бурдьє, зростає і суб'єктивна прекарність серед тих, кого «гнучкі» умови праці або безробіття не зачепили (принаймні поки що):

«Існування великої резервної армії праці, що через перевиробництво випускників, більше не обмежується найнижчими рівнями компетенції і технічної кваліфікації, дає всім працевлаштованим знати, що їхня робота в жодному разі не є незамінною. І їхня робота, і посада є радше привілеєм, крихким привілеєм, що знаходиться під загрозою (про це часто нагадують працедавці за кожен вихід за межі, і всі журналіст_ки і коментатор_ки за перших же ознак страйку). Об'єктивна ненадійність породжує суб'єктивну, що вражає всіх працівни_ць у високорозвиненій економіці» (Bourdieu & Nice, 1998, ст. 82–83).

На згадану лекцію Бурдьє посилається Зігмунд Бауман у книзі «Liquid Modernity». Автор пише про «плинність» (liquidity), як визначальну рису нашого часу, яка маніфестується в п'яти сферах людського життя — процесі і сприйнятті нами емансипації, індивідуальності, часу/простору, роботи і спільноти. У розділі «Робота» автор пише про концепцію, що має різні назви (французький термін *precarite*, німецький *Unsicherheit* або *Risikogesellschaft*, італійський *incertezza* і англійський *insecurity* - в україномовній версії це

звучало б як «невизначеність»), проте всі вони мають на увазі один і той самий аспект людського досвіду: «феномен, який всі ці концепції намагаються вловити і артикулювати, є поєднаним досвідом *ненадійності* (insecurity) (стосовно свого становища, прав і засобів до існування), *непевності* (uncertainty) (щодо подальшого існування і майбутньої стабільності) і *небезпеки* (unsafety) (тіла, себе самих і своїх нажитків, сусідства, спільноти)» (Bauman, 2000, p. 161).

Далі Бауман пише, що «прекарність стала позначати прелімінарний стан всього: засобів існування і, зокрема, найбільш загального засобу існування, того, на який ми претендуємо на основі роботи і працевлаштованості» (Bauman, 2000, p. 161). Так, автор зазначає, що «стабільна» робота стала пережитком минулого, теперішня ж робота характеризується «текучістю» і «гнучкістю» - ніхто не може бути певен, що його досвід гарантуватиме роботу, а якщо робота вже є, то немає жодних гарантій, що вона буде довгостроковою, оскільки ніхто зараз не застрахований від скорочень, спричинених прагненням до раціоналізації і досягнення ще більш ефективного робочого процесу. Окрім нестабільності, робота зараз не надає жодних гарантій, компенсацій або страхувань і уможливорює звільнення день-в-день (Bauman, 2000, pp. 160-165).

Таким чином, прекаризація праці означає індивідуалізацію ризиків, захист від яких раніше гарантував працедавець (наприклад, нижчий ризик втрати роботи, медичне страхування, навчання працівни_ць тощо). Про це, а також інші ризики, що є характерними для сучасності, пише Ульріх Бек у книзі «Risk Society, Towards a New Modernity». Ключовим для цієї роботи є концепт рефлексивної модерності як характеристики нашого часу. Рефлексивна модерність (друга модерність) протиставляється першій модерності, яка керувалась ідеалами держави загального добробуту,

цивільних і політичних прав тощо. На відміну від першої модерності, в основі рефлексивної модерності лежить прагнення до постійної модернізації, що сприяє примноженню прибутків і розвитку технологій. Згідно з Беком, потенційно небезпечні наслідки модернізації мають регулюватись і розподілятись в суспільстві, а отже замість логіки розподілу добробуту, що лежала в основі першої модерності, у рефлексивній модерності основною логікою є розподіл ризиків (Boyd et al., 1993). Ризики Бек визначає як «систематичний спосіб взаємодії з небезпеками і непевностями, представленими самою модернізацією» (Beck, 1992, р. 21, процитовано в Leiss et al., 1994). Одним з проявів індивідуалізації ризиків у контексті трудових відносин є їхня дестабілізація і дестандартизація, що є наслідком автоматизації праці, а також її просторової деконцентрації (Boyd et al., 1993).

Теоретичний погляд на прекаризацію ринку праці як наслідок загальних тенденцій, характерних для сучасності, поділяє також економіст і соціолог Гай Стендінг. У своїй книзі «Прекаріат: небезпечний новий клас» автор переходить від терміну прекарності як опису трудових відносин, до прекаріату як назви нового соціального класу, який з'явився внаслідок глобалізації ринку праці і неоліберальних політик, які цьому сприяють. Стендінг характеризує прекаріат тим, що він, з одного боку, грає важливу роль у виробництві матеріальних і нематеріальних цінностей, а з іншого, на відміну від пролетаріату, позбавлений більшості соціальних і політичних прав і гарантій (участь у виборах, стабільна зарплата, медичне страхування, оплачувані відпустки, доступ до освіти тощо), і загалом займає програшну позицію на ринку праці (Стендінг, 2011/2014, р. 14).

Автор виділяє прекаріат як одну з семи груп, що утворились внаслідок лібералізації ринку праці. Серед інших груп також є (1) **еліта**, що складається з найбагатших громадян світу; (2) **саларіат** (salarariat; від salary - зарплата),

який має стабільну трудову зайнятість, пенсії, оплачувані відпустки і корпоративну допомогу, яка часто субсидується державою. Саларіат зосереджується у великих корпораціях, владних установах і органах державного правління. Поруч з саларіатом існують «кваліфіковані кадри», або **експерт_ки** (3). Це люди, що мають певні навички, які вони успішно виставляють на ринок і заробляють великі гроші у якості консультант_ок і незалежних спеціаліст_ок за контрактом. Трохи нижче за експертів у розрізі доходів знаходиться **старий робітничий клас** (4). Це саме ті люди, які становили основу держав загального добробуту, а також були в центрі систем регулювання трудових відносин. Проте промислові працівни_ці, що створили робітничий рух, поступово втрачають відчуття солідарності і їхні ряди поступово зменшуються. Після робітничого класу йде **прекаріат** (5), а також **безробітні** (6) і відокремлена група **соціально знедолених** (7) (Стендінг, 2011/2014, р. 21).

Стендінг описує прекарну працю як таку, що характеризується гнучкими умовами; і хоча деякі прояви цієї гнучкості виглядають привабливо - наприклад, можливість працювати віддалено, працювати неповний робочий день і не прив'язуватись до одного місця роботи на все життя, як це було за доби лейборизму - все-таки, набагато більше вигоди з цих умов отримують саме працедавці, а не працівни_ці. Відсутність формальних стосунків з працівни_цями дає працедавцям можливість переміщувати бізнес туди, де витрати на нього будуть меншими, або віддавати деяку частину роботи компаніям у підрядну роботу. Також це означає, що працедавці можуть легше звільняти працівни_ць, давати їм завдання, що не стосуються безпосередньо їхньої посади, вимагати від працівни_ць понаднормової роботи, часто не оплачуючи ці зайві години, а іноді і взагалі платити набагато менше, ніж треба було б за умов офіційного найму. До того ж, неформальні

стосунки знімають з працедавця відповідальність за кар'єру працівни_ць - в останніх часто немає ані гарантії збереження робочого місця, ані права вимагати підвищення посади чи взагалі будь-яких кар'єрних перспектив (Стендинг, 2011/2014, pp. 41-49).

Стендінг ретельно аналізує і описує причини і наслідки прекаризації ринку праці, проте його концептуалізація прекаріату як класу, є проблемною з перспективи марксистської теорії. Так, деякі дослідни_ці критикують цю точку зору, оскільки для того, аби вважатись окремим класом, прекарним працівни_цям бракує, по-перше, спільних економічних інтересів (прекаріат включає в себе багато різних груп, інтереси яких можуть доволі сильно різнитись між собою), а по-друге, прекаріату бракує спільних стратегій відстоювання цих самих економічних інтересів (Wright, 2016). Критика прекаріату як класу, також базується на тому, що визначення Стендінга засновується здебільшого на тих благах і гарантіях, яких прекаріату бракує, особливо порівняно з пролетаріатом, на зміну якому і прийшов прекаріат. Проте для того, щоб вважатись класом, соціальна група має займати виокремлену позицію в економічній системі, а отже має базуватись на наявності економічної ролі (Fraser, 2013).

Новизна явища прекаризації праці загалом часто підпадає під критику. Основна ідея цієї критики полягає в тому, що прекарність працівни_ць може видаватись новою в порівнянні з нещодавною епохою кейнсіанства і держави загального добробуту, проте в ширшому історичному контексті капіталізму саме стандартні трудові відносини є винятком, а прекарність - нормою (Neilson & Rossiter, 2008; Huw Beynon et al., 1994, pp. 121–160).

У той час, як наведені вище дослідження розглядають прекаризацію ринку праці в ширшому контексті і часто мають на меті критику неолібералізму та сучасної тенденції до перенесення відповідальності за

добробут на кожного окремого індивіда, дослідження, що належать до другої течії, зосереджуються на виявленні причин прекаризації ринку праці в період після 70-х років XX сторіччя. Різницю між двома течіями можна описати, як різницю у досліджуваних вимірах прекарного досвіду.

Оскільки прекарний досвід може бути різноманітним за своїм характером і наслідками, задля розрізнення таких досвідів у дослідженнях, Іен Кемпбелл і Робін Прайс пропонують брати до уваги їхню багатовимірність. Так, дослідни_ці розрізняють п'ять вимірів дискурсу про прекарність: (1) **прекарність у зайнятості** як багатовимірний концепт, який відноситься до об'єктивної характеристики роботи; (2) **прекарна робота**, що розуміється як оплачувана робота, яка має ознаки прекарності (часто, але не завжди, мається на увазі атипова зайнятість); (3) **прекарні працівни_ці** - люди, що не лише є залученими до прекарної праці, але які також потерпають від невід'ємних наслідків прекарності; (4) **прекаріат** - за визначенням Стендінга, група якій бракує різних форм трудової захищеності; (5) **прекарність**, як загальний набір соціальних обставин і відчуття ненадійності, що асоціюється з ними, і яку зазвичай відчувають прекарні працівни_ці. Проте в останньому випадку прекарність стосується не лише праці, а й наслідків прекарної праці, які розповсюджуються на інші аспекти соціального життя, такі як житло, забезпечення добробуту й особисті стосунки. Всі ці виміри дозволяють розрізняти досвіди прекарності, проте межі між ними не завжди можливо чітко визначити (Campbell & Price, 2016, pp. 2-3).

З вимірів, описаних Кемпбелл і Прайс, дослідження другої течії фокусуються на прекарній зайнятості, прекарній роботі і прекарних працівни_цях. До таких досліджень відносяться праця Арні Каллеберг. У книзі «Good Jobs, Bad Jobs » автор розглядає причини і шляхи

розповсюдження прекарної зайнятості на ринку праці. Він дає визначення прекарної роботи як такої, що є «непевною, нестабільною і ненадійною, у якій працівни_ці (замість бізнесу або уряду) несуть усі ризики і отримують обмежені соціальні переваги і захист від держави» (Kalleberg & Steven Peter Vallas, 2018, р. 1). У книзі Каллеберг розглядає причини розповсюдження такої праці. Серед основних причин дослідник виділяє економічні, політичні і соціальні зміни (зростання конкуренції на глобальному ринку, технологічні зміни, висока мобільність капіталу, фінансіалізація економіки тощо), а також зміни в складі робочої сили, серед яких основною є її урізноманітнення за рахунок людей, які не є білими чоловіками, і які частіше піддаються та є більш вразливими до експлуатації (Kalleberg, 2012, р.429).

Серед наведених вище причин розповсюдження прекарної праці, Каллеберг виокремлює **де-юніонізацію**, оскільки цей процес надав працедавцям можливість більш незалежно приймати рішення не тільки щодо рівня оплати праці, а й застосовувати все більш гнучкі домовленості, відмінні від типової зайнятості. Іншою причиною, згідно з Каллебергом, є **фінансіалізація** організацій, тобто переважання прибутку акціонерів і інвесторів компанії як основного чинника в прийнятті рішень щодо подальшої її роботи. Цей процес призводить до зменшення цінності інтересів працівни_ць компаній і поширення аутсорсингу та скорочень персоналу через фінансову вигоду таких рішень. Третьою причиною зростаючої прекаризації ринку праці автор вбачає **глобалізацію**, яка посилює конкуренцію між працівни_цями в різних точках світу через можливість переміщення виробництв у країни, де робоча сила є найдешевшою. Останнім фактором є **цифрова революція**, яка сприяла наведеним вище процесам шляхом посилення мобільності капіталу, а також призвела до появи так званої гіг-економіки, у якій організаційна діяльність компанії відбувається за

допомогою веб-платформ та мобільних додатків. У такій системі працівни_ці працюють за незалежним контрактом, а отже переймають всі ризики, які раніше припадали на організацію (Kalleberg & Steven Peter Vallas, 2018, p. 5).

Описані вище тенденції призвели до якісних змін на ринку праці. Серед таких змін Каллеберг викоремлює заміну адміністративних правил на ринкові рішення: механізми ринку праці стали основним джерелом оцінки економічної цінності працівни_ць, а також основним фактором, що впливає на переміщення працівни_ць між різними компаніями. Таким чином, більш розповсюдженими стали «відкриті» трудові відносини, тобто такі, що керуються нерегульованими силами ринку праці і конкуренції, та рідко піддаються інституційному регулюванню. Поширення відкритих трудових відносин призвело до двох основних трансформацій у відносинах між працівни_цями і працедавцем. По-перше, згідно з Каллебергом, це сприяло послабленню психологічного контракту, який передбачає обмін стабільності і захищеності на лояльність і працьовитість. По-друге поширення відкритих трудових відносин сприяло занепаду соціального контракту між капіталом і працею, який проявлявся у сильному профспілковому русі, надавав працівни_цям соціальний захист і «закриті» трудові відносини (Kalleberg, 2013, pp. 83–84).

Каллеберг також зазначає, що прекаризація вплинула на всі сфери роботи: дуальність ринку праці, при якій нестабільна робота була прерогативою другорядного ринку праці, втратила свою актуальність. Таким чином, менеджерська і кваліфікована праця зараз стала такою ж прекарною, як і некваліфікована та низькокваліфікована. Втім, не всі працівни_ці є однаково вразливими перед прекарністю: ймовірність постраждати від неї варіюється з віком, рівнем освіти, сімейним статусом і обов'язками, а також

наявністю навичок, які є конкурентними на ринку праці в даний момент (Kalleberg, 2013, pp. 86–87).

Причини зростаючої прекаризації праці також досліджує Валерія Пуліньяно. Осмислюючи прекаризацію на ринку праці, авторка закликає зосереджувати увагу на дослідженні зміни співвідношень сили між капіталом і працею. Основним чинником, який лежить в основі політик і практик, котрі сприяють процесу прекаризації, Пуліньяно вбачає соціальний механізм режиму конкуренції: у контексті функціонування цього механізму, прагнення до покращення трудових умов, трудове законодавство і соціальний захист працівни_ць чинять стримуючу дію на роботу фінансових ринків, а також знижують здатність організацій адаптуватися до ринкових умов. Таким чином, соціальні гарантії для працівни_ць почали розглядатись як такі, що стоять на заваді економічному розвитку (Pulignano, 2017).

Явище прекарної зайнятості детально розглядається в книзі Леї Воско «Managing the Margins: Gender, Citizenship, and the International Regulation of Precarious Employment». У ній дослідниця зазначає, що проблематика аналізу прекарної праці полягає у порівнянні такої праці зі стандартними трудовими відносинами. Під стандартними трудовими відносинами (далі СТВ) авторка розуміє безперервну повну зайнятість, де працівни_ця має одного працедавця, працює на його території під безпосереднім наглядом і отримує всі необхідні переваги і гарантії (Vosko, 2014, p. 1). Згідно з авторкою, такі трудові відносини не слід розглядати як норму, оскільки вони завжди передбачали виключення маргіналізованих груп працівни_ць. Наприклад, СТВ рідше були доступними для мігрант_ок і жінок, оскільки ті часто потребують більш гнучких умов роботи. СТВ також є недоступними для багатьох людей через законодавчі обмеження.

Втім, Воско вважає повернення до СТВ не лише недоцільним, а і неможливим з кількох причин. По-перше, чіткий розподіл гендерних ролей (чоловік, який працює і забезпечує родину, та жінка, котра піклується про дітей вдома), на якому будувалась модель СТВ, вже не є актуальним - жінки давно є частиною робочої сили, а уявлення про середньостатистичного працівника, як чоловіка, який не має обов'язків догляду за дитиною, є застарілими. Крім того, змінюється і міграційна динаміка - кількість трудових мігрант_ок збільшується на кілька мільйонів за десятиріччя, а отже повернення до СТВ з характерними для нього ексклюзіями, які великою мірою залишали мігрант_ок на периферії, уявляється все менш можливим. До того ж, СТВ не є бажаною формою працевлаштування для багатьох працівни_ць (Vosko, 2014, pp. 209-210). Авторка закликає відмовитись від СТВ як об'єкту для порівняння з нестандартною зайнятістю, а натомість розглянути альтернативні форми трудових відносин, які дозволили б включити тих працівни_ць, яких СТВ залишають на периферії.

У своїй книзі Воско також надає визначення прекарної зайнятості як: «оплачуваної праці, яка характеризується невизначеністю, низьким рівнем доходів і обмеженою соціальною та державною підтримкою. Прекарна зайнятість формується через зв'язок між статусом зайнятості (самозайнятість або оплачувана зайнятість), її формою (часткова або повна зайнятість, тимчасова зайнятість тощо), а також вимірами ненадійності ринку праці та соціальним контекстом і соціальною локацією (перетин між соціальними відносинами гендеру, громадянства тощо)» (Vosko, 2014, p. 2).

Для визначення зайнятості як прекарної, необхідно виділити основні прояви прекарності. Наприклад, Кван Май пропонує такі детермінанти (Mai, 2017):

1) Рівень нестабільності і непевності трудового контракту. До категорії ненадійних трудових контрактів Май відносить: самозайнятість, де працівни_ці не мають працедавців, регулярного доходу, зайняті на тимчасовій роботі за контрактом або роботі через агенцію тощо; зайнятість працівни_ць, котрі працюють неповний робочий день (менше 30 годин на тиждень) не за власним бажанням і тих, хто описують свою роботу як таку, що має низький рівень надійності;

2) Міра того, наскільки дана робота пропонує працівни_цям перспективу професійного розвитку. Згідно з Май, працівни_ці, зайняті в національних економіках з вищим відсотком компаній, які проводять постійне професійне навчання, рідше є зайнятими в прекарній роботі. Адже професійне навчання надає працівни_цям технічні навички і знання процесів, специфічних для конкретної компанії. Це є вигідним для працівни_ць з кількох точок зору. Так, наприклад, чим більше ресурсів компанії вкладають у навчання працівни_ць, тим менш практичним для працедавців є легке звільнення працівни_ць. По-друге, за професійний розвиток компанії часто винагороджують працівни_ць преміями. Професійний розвиток також окращує становище працівни_ць на ринку праці.

3) Міра того, наскільки матеріальна компенсація від роботи ставить працівни_ць у непевне становище. Матеріальна компенсація є одним з найважливіших чинників відчуття надійності для багатьох працівни_ць, іноді вона може бути найбільш вагомим фактором.

У запропонованій вище концептуалізації прекарної роботи, велику роль відіграє трудовий договір. Таким чином більш прекарною є робота, у якій робочі відносини не є оформленими або оформлені на контрактній, тимчасовій або неповній основі. Проте слід зазначити, що трудові відносини, які вважаються стандартними, також зазнають прекаризації.

Наприклад, Стендінг зазначає, що ринок праці зазнає казуалізації і поділяє її на два види: явну і неявну. Так, явна казуалізація, згадана у дослідженнях, наведених вище — це така форма казуалізації, коли працівни_ці переходять від стандартних форм зайнятості до випадкових (casual). Неявна ж казуалізація «відноситься до поступового послаблення умов, що характеризують стандартну зайнятість таким чином, що стандартна зайнятість набуває всіх характеристик випадкової, крім назви» (Standing, 2007, pp. 23-24).

Проблему неявної казуалізації трудових відносин описує у своєму дослідженні Вейн Левчук. Згідно з автором, дослідження прекарності часто фокусуються на атиповій зайнятості. У результаті - прекарність нерідко операціоналізується через питання про характер трудових відносин респондент_ок (постійна або тимчасова робота, самозайнятість, повна або часткова зайнятість тощо). Проте в таких випадках не враховується різноманіття досвідів прекарності, адже не вся тимчасова робота, або робота з частковою зайнятістю є прекарною, так само не можна сказати, що будь-яка робота, що підпадає під категорію СТВ, не є прекарною. У дослідженні Левчук розробляє Індекс прекарності зайнятості (Employment Precarity Index), що дозволяє краще оцінити прекарність конкретної роботи. Індекс базується на десяти ознаках-питаннях (Lewchuk, 2017):

- Чи вам заплатять за день роботи, якщо ви його пропустите?
- Чи ви маєте одного працедавця, на якого ви збираєтесь працювати наступний рік, і який надає вам щонайменше 30 годин оплачуваної праці на тиждень, а також соціальний пакет?
- Наскільки ваш дохід змінювався від тижня до тижня протягом останніх 12 місяців?

- Наскільки висока ймовірність того, що загальна кількість ваших оплачуваних робочих годин знизиться впродовж наступних 6 місяців?
- Як часто ви працювали за викликом протягом останніх трьох місяців?
- Чи знаєте ви свій графік роботи наперед щонайменше за тиждень?
- Яку частина вашого доходу від роботи ви отримали готівкою за останні три місяці?
- Якою є форма ваших трудових відносин (короткострокова, випадкова, фіксований довгостроковий контракт, самозайнятість, постійна часткова зайнятість, постійна повна зайнятість)?
- Чи ви отримуєте якусь іншу винагороду від працедавця, крім зарплати (пенсія, страхування, стоматологічне страхування тощо)?
- Якби ви зі своїми колегами підняли питання здоров'я і безпеки, або ж трудових прав, чи викликало б це негативну реакцію вашого поточного працедавця?

Індикатори, описані в дослідженні Левчук допомагають оцінити прекарність навіть тієї роботи, яка підпадає під категорію стандартного працевлаштування, що є важливим для розуміння багатовимірності досвіду прекарності.

Концептуалізацію прекарної зайнятості з урахуванням прекаризації стандартних трудових відносин також пропонують Геррі Роджерс і Дженін Роджерс в книзі «Precarious Jobs in Labour Market Regulation: The Growth of Atypical Employment in Western Europe». Так, у першому розділі зазначається, що прекарна зайнятість і прекарна робота в наукових працях зазвичай асоціюються з атиповою зайнятістю. Проте прекарність має різні виміри, а отже варто звертати увагу на різні її аспекти і те, як вони проявляються в конкретних умовах зайнятості. Серед таких аспектів Роджерс і Роджерс

розрізняють **впевненість у довготривалості найму, контроль над процесом праці**- чим менше працівни_ці (окремо або колективно) мають контролю над умовами праці, темпом і заробітною платою, тим менш надійною є ця робота. Іншим аспектом прекарності є **рівень захищеності працівни_ць**: захист, який забезпечує законодавство, організація колективу, або звичні практики, що застосовуються в робочому процесі — наприклад, захист від дискримінації, звільнення, неприйнятних практик у робочому процесі тощо. Останнім аспектом прекарності є **дохід**, оскільки низькі доходи можуть впливати на соціальну й економічну вразливість. Кожен з наведених факторів окремо не є точним індикатором прекарної роботи, проте їх комбінація може на це вказувати (Rodgers & Rodgers, 1989, p. 3).

У даному дослідженні детермінанти прекарності, запропоновані Роджерс і Роджерс, покладені в основу емпіричного аналізу даних, оскільки саме ця концептуалізація прекарної зайнятості надає можливість ширше оцінити рівень прекаризованості зайнятості шляхом виявлення неявної казуалізації роботи навіть за умов, коли працевлаштування є стандартним. До того ж, концептуалізація прекарної зайнятості Роджерс і Роджерс видається доцільнішою для застосування у якісній методології.

1.2 Молодь і прекарна зайнятість

Дослідни_ці визначають молодь як одну з найвразливіших до прекарності груп, оскільки молодим людям часто бракує досвіду для початку кваліфікованої кар'єри, а тому вони вимушені погоджуватись на неформальну і короткострокову роботу (Stuth & Jahn, 2019; Brinton, 2011; Schilling et al., 2019). Так, Стендінг вказує на комодифікацію освіти як одну з

основних причини прекаризації молоді, адже вона призводить до сприйняття коштів, витрачених на освіту, як вкладу, який необхідно «окупити». Таким чином, молодь обирає професії, які з найбільшою ймовірністю будуть приносити прибуток, проте часто після закінчення навчання молоді люди не можуть знайти роботу за фахом.

Результатом комодифікації, згідно з автором, є так звані «пастки прекарності»: по-перше, у багатьох країнах студент_ки мають брати кредити, щоб забезпечити свою освіту, а тому після випуску з університетів вони змушені шукати шляхи для погашення кредитів. Оскільки доволі рідко випускникам вдається швидко знайти роботу за спеціальністю, молоді люди беруться за тимчасові роботи, щоби почати виплачувати борг. По-друге, такі тимчасові і ненадійні роботи можуть збити траєкторію кар'єрного росту молодих людей, через що вони перебувають у прекарній зайнятості набагато довше, ніж очікувалось.

Ще однією вагомою причиною для прекаризації, на думку Стендінга, є стажування, якими працедавці часто зловживають і продовжують їхній термін, перетворюючи стажування на періоди неоплачуваної праці. При цьому молодь вимушена погоджуватись на такі умови, оскільки стажування можна вписати в резюме як досвід роботи, який часто є необхідним для прийому на кваліфіковану роботу (Стендинг, 2011/2014, ст. 120-147).

Як зазначають автор_ки дослідження про перехід молоді від освіти до роботи у країнах ОЕСР, переважання тимчасової роботи серед молоді не варто сприймати як показник низькоякісної зайнятості, оскільки в більшості випадків такі роботи є лише однією сходинкою на шляху до постійної зайнятості - особливо це стосується тих молодих людей, у кого немає попереднього досвіду роботи. Проте у випадку, коли молодь надовго затримується на етапі короткострокової зайнятості і накопичує досвід

роботи, який не надає можливостей для професійного розвитку та навчання, подальші кроки до стабільного працевлаштування ускладнюються - таким чином утворюється так звана «пастка тимчасової роботи» (Quintini et al., 2007, ст. 10).

У главі «Precarious work. Risk, choice and poverty traps» з книги «Handbook of Youth and Young Adulthood» Роберт МакДональд підважує вищезазначену тезу, що прекарність є сходинкою на шляху молоді до стабільного працевлаштування. Так, автор наводить дані декількох досліджень, проведених у Великобританії, які вказують на те, що низькооплачувані, нестабільні і некваліфіковані роботи не є окремою групою, притаманною молодіжному ринку праці. Навпаки, такі роботи, що характеризуються найгіршими з можливих умов праці і неповною зайнятістю, становлять велику частину загального ринку праці і є притаманними для робітничого класу будь-якого віку. Також МакДональд зазначає, що низька оплата праці може не вважатись загрозливою для працівни_ць, якщо низькооплачувана робота є найнижчою сходинкою на шляху до кар'єрного зростання - проте для багатьох ця сходинка залишається єдиною. Крім того, як показують емпіричні дані, регулярна зайнятість на низькоякісних роботах призводить до послаблення позицій робітни_ць на ринку праці і посилює їхню соціо-економічну маргіналізацію (MacDonald, 2009).

Арні Каллеберг зазначає, що на зростаючу прекаризацію зайнятості серед молоді також впливає «надмірна освіта» (overeducation), тобто зростаючий розрив між рівнем освіти молодих людей у пошуках першої роботи і вимогами до відповідних робіт вхідного рівня, що змушує молодь частіше братись за некваліфіковану роботу в період пошуку роботи за спеціальністю. Іншою причиною для прекаризації молоді Каллеберг вважає

зростаючу кількість людей, які продовжують працювати після досягнення пенсійного віку задля можливості забезпечення фінансових гарантій. Це означає, що на кваліфікованій роботі залишається більше працівни_ць, а отже відповідно зменшується кількість відкритих вакансій для молоді, що примушує студентів і випускників шукати іншу, часто некваліфіковану роботу (Kalleberg, 2018).

Робота Каллеберга стосується контексту США, проте схожа ситуація складається і в Європі. Важливість вищої освіти як захисту від безробіття і неформальної зайнятості поступово розмивається:

«Хоча бездіяльність і безробіття більш поширені серед молодих людей з низькими освітніми досягненнями, зростаюча частка молодих випускни_ць також опиняється в цьому стані, у той час як ті, хто змогли працевлаштуватись, все частіше є зайнятими на тимчасових і низькокваліфікованих позиціях. Проте існує помітна різниця між країнами Європи, де країни Південної Європи демонструють найгірші умови ринку праці» (Manuela Samek Lodovici & Semenza, 2012, p. 7).

Молоді люди також часто беруться за прекарну роботу ще під час навчання. У дослідженні подвійного навантаження серед студент_ок Києва А. Рябчук і О. Цибанькова зазначають, що основними мотиваційними чинниками для поєднання роботи і навчання є фінансова незалежність від батьків, можливість отримати досвід і професійно зростати, соціалізуватись з колегами. Для респондент_ок цього дослідження позитивні чинники праці переважали над негативними - такими як перевтома, вплив на психічне і фізично здоров'я, брак часу для соціалізації і навчання. Одним із позитивних мотиваційних чинників респондент_ки також наводили гнучкий графік, який дозволяє поєднувати навчання і роботу (Рябчук, Цибанкова, 2013).

Через потребу в гнучкому графіку, спричинену суміщенням навчання і праці, робота, яку зазвичай обирає студентство, часто належить до сфер обслуговування, торгівлі, закладів харчування тощо. Як зазначає Анна Керштин, оскільки такі роботи так само легко знайти, як і втратити, а також через те, що роботи в зазначених сферах зазвичай не сприймаються як цінні і такі, за які варто триматись, молодь, що зайнята на такій роботі, часто відчуває низьку суб'єктивну ненадійність. Іншим фактором, що впливає на низьку суб'єктивну ненадійність є потреба в доходах молоді - зазвичай, молоді люди, що навчаються і працюють, не мають потреби у забезпеченні дітей або старших родичів, що значно зменшує їхні очікування від оплати праці (Kiersztyn, 2017, ст. 98). Як пише Кемпбелл, прекарна зайнятість під час навчання як така не має негативних наслідків для працівни_ць, але може ставати проблематичною на наступних кроках життєвого шляху молоді і призвести до прекаризації (Campbell & Price, 2016, ст. 12-13).

Проте у випадку, коли прекарна зайнятість стає перманентною для молодих працівни_ць, вони розвивають більшу схильність до політичних дій, ніж не-прекаризовані однолітки. При цьому, згідно з Маттео Бассолі і Ларою Монтічеллі, форми політичних практик, до яких вдається прекаризована молодь, частіше є неінституціоналізованими (наприклад, бойкоти, протести, блокування, демонстрації тощо), у той час як практики, що вимагають більшої довіри до державного апарату або представницьких демократичних систем (наприклад, голосування чи волонтерство у штабі політичної партії) є менш поширеними (Bassoli & Monticelli, 2017).

Дослідження молоді, залученої в прекарну зайнятість, яке проводилось у Польщі у 2014 році, демонструє, що молодь вважає своє нестабільне становище на ринку праці виправданим і таким, що може бути покращене важкою працею і наполегливістю. При цьому респонден_ки, які брали участь

у дослідженні, дотримувались цієї думки навіть за умов, коли мали серед близьких друзів або знайомих людей, які залишались прекаризованими впродовж довгого часу. Проте якісні дані, отримані в тому ж дослідженні, вказують на те, що стратегія «гри за правилами», якої дотримується молодь, не є дієвою і може ніколи не призвести до покращення трудової ситуації (Kiersztyn, 2014).

В Україні молодь також часто опиняється в ситуації прекарного працевлаштування після отримання освіти. Сценарій потрапляння в боргову пастку прекарності через кредит за освіту є малоймовірним, проте описана проблема розриву між кількістю молодих людей з вищою освітою і кількістю відповідних вакансій є помітною - так, в Україні близько 55% молоді мають вищу освіту, при цьому відсоток людей, котрі не є працевлаштованими і не проходить навчання, становить 29%, а 15% є зайнятими неформально. До того ж, як зазначає Максим Мартишук, робота в Україні є низькооплачуваною, тому задоволеність зайнятістю, навіть якщо вона є кваліфікованою і надійною за іншими параметрами, є низькою (Martyshchuk, 2019).

Описаний вище розрив між кількістю випускників і кількістю доступних для них робіт також можна побачити з даних дослідження молоді України. Так, наприклад, згідно з даними 2019 року, серед респонденток, що були працевлаштованими, за фахом працювало лише 61.2%. При цьому найпоширенішими причинами, чому респондентам доводилось працювати не за фахом, були недостатня компенсація, невідповідність між набутими за час освіти компетенціями та вимогами працедавців і відсутність вакансій за фахом (Стороженко et al., 2019).

Отже, молодь є однією з груп, найчастіше залучених у прекарні трудові відносини. Серед причин прекаризації молоді однією з основних є

зростаючий розрив між кількістю молодих людей, що отримали вищу освіту і кількістю вакансій початкового рівня, які відповідають чому? Вимогам кого? очікуванням?. Така ситуація сприяє тому, що випускни_ці вимушені братись за тимчасові роботи в період, поки знаходяться в пошуках кращих варіантів. Таким чином, період прекарної зайнятості можна розглядати як етап кар'єрного становлення молоді, проте для багатьох молодих людей вихід з цього етапу є проблемним, що часто може призводити до прекарної зайнятості на подальшій постійній основі.

1.3 Франчайзинг як розщеплена форма трудових відносин

Форма бізнесу, де франчайзер - індивід або організація, що має у власності певну бізнес-модель і торгову марку - пропонує використання цієї готової бізнес-моделі, що включає методи виробництва і маркетингу, базу знань, репутацію тощо франчайзі в обмін на відсоток від прибутку бізнесу, відкритого за вказаною моделлю, називається франчайзинговою і стрімко набирає популярності та встановлює свої позиції у багатьох країнах світу.

Така форма є вигідною для власни_ць бізнесу, оскільки франчайзерам вона дозволяє розширювати бізнес і виходити на ринки нових країн без залучення внутрішніх трудових ресурсів та менеджменту, а франчайзі таким чином отримують готову концепцію бізнесу і модель виробництва, відомий на ринку бренд, який не потребує вкладень у маркетингові послуги, і можливість відкрити бізнес швидко та без додаткових витрат і ризиків (Bondarenko & Savchenko, 2020, ст. 10-11).

Проте, як зазначає Девід Вейл, франчайзинг також передбачає розщеплення трудових відносин, що водночас означає збільшення доходів

для власни_ць бізнесу, але призводить до все більш прекаризованих трудових умов для працівни_ць нижчого рівня. Як зазначає автор, «це призводить до низхідного тиску на рівень оплати праці і соціальний пакет, сум'яття щодо того, хто несе відповідальність за умови праці, а також до зростаючої ймовірності порушення базових трудових стандартів» (Weil, 2014, ст. 17).

До того ж, інтереси франчайзі і франчайзерів різняться, оскільки фінансова вигода для франчайзерів зростає зі зростанням продажів (revenue), у той час як для франчайзі важливішим є збільшення прибутків (revenue less cost). Таким чином, франчайзі можуть бути вмотивованими до порушення прав на робочому місці, якщо це призведе до зменшення витрат на утримання персоналу (Weil, 2014, ст. 229). При цьому складні моделі ведення бізнесу зменшують відповідальність працедавців за дотримання мінімальних стандартів умов праці, що може призвести до недоплат, ризиків для здоров'я і безпеки працівни_ць, порушення податкового законодавства (Forsyth, 2017, ст.3).

В Україні перспективність франшизної моделі бізнесу досліджують у своїх роботах Наталя Бондаренко, Марта Найчук-Хрущ і Анна Плоска та інші (Naychuk-Khrushch & Ploska, 2013; Bondarenko & Savchenko, 2020; Peretiatko et al., 2009). Проте в наукових працях, що розглядають франшизний бізнес в Україні, у фокусі знаходяться здебільшого доцільність використання такої моделі і її переваги та недоліки з перспективи ведення бізнесу, при цьому залишаються поза увагою особливості умов праці за такої моделі.

Розділ II

ДОСЛІДЖЕННЯ ОЗНАК ПРЕКАРНОСТІ НА ПРИКЛАДІ ДОСВІДУ ОБСЛУГОВУЮЧОГО ПЕРСОНАЛУ ФРАНШИЗНИХ ЗАКЛАДІВ ГРОМАДСЬКОГО ХАРЧУВАННЯ

2.1 Методологія та дизайн дослідження

Для проведення дослідження було обрано метод напівструктурованих інтерв'ю з відкритими питаннями. Цей формат видається найдоцільнішим, оскільки дає змогу дізнатись і співставити досвід різних респондентів в однакових ситуаціях, при цьому залишає простір для додаткових запитань і заглиблення в описи індивідуальних досвідів.

Дослідження є експлораторним і спрямоване на визначення елементів прекарності у зайнятості молодих людей у складі обслуговуючого персоналу франшизних закладів харчування, а також на виокремлення особливостей

умов праці в українських закладах такого типу. При цьому результати дослідження не можуть бути поширені на всіх працівни_ць, проте мають потенціал для висування гіпотез і створення підґрунтя для подальших досліджень умов праці у франшизних закладах харчування в Україні.

У рамках дослідження було проведено 10 інтерв'ю, здебільшого з колишніми працівни_цями франшизних закладів харчування (лише одна респондентка все ще була оформлена як працівниця в такому закладі на момент спілкування). Основним критерієм відбору респондент_ок був досвід роботи у франшизних закладах харчування, при цьому досвід мав стосуватись роботи у сфері обслуговування (баріста, офіціант_ки, члени бригади ресторану - далі ЧБРи тощо). За віком респондент_ки обирались у межах 18-35 років. На меті також було урізноманітнення досліджуваних досвідів, що включало б досвід у різних типах закладів, різних форматах франшиз, досвід роботи в основній мережі і франшизі (основна мережа в цій роботі — всі заклади, що належать франчайзерам, а франшиза — це всі заклади, відкриті франчайзі), а також досвід у міжнародних і українських мережах закладів та в різних містах України.

Питання інтерв'ю здебільшого фокусувались на особистому досвіді респондент_ок, їхній оцінці умов праці в закладах харчування і тому, який характер мали їхні стосунки з командою і менеджментом або адміністрацією закладу. Крім цього, в інтерв'ю також були присутні питання, спрямовані на те, щоб дізнатись, як складались взаємовідносини між працівни_цями в колективі загалом і їхні можливості для колективної організації на захист власних прав та інтересів, а також обізнаність щодо наявних для цього інструментів та механізмів.

Гайд для проведення інтерв'ю складався з вступного слова (привітання, висловлення вдячності за участь у дослідженні, загальний опис цілей

дослідження, згадка про забезпечення конфіденційності отриманих даних, отримання дозволу на запис аудіо, нагадування про відсутність вірних і невірних відповідей на запитання) і п'яти блоків питань (див. Додаток Б). Варто зазначити, що гайд було скориговано в ході проведення двох перших інтерв'ю, а саме було додано і виокремлено в окремий блок питання про структуру закладу, франшизи і команди, а також переформульовано кілька питань для того, щоб зробити їх більш зрозумілими для респондентів.

Перший блок питань в гайді спрямований на загальний опис посади респондент_ок в закладі і терміну їхньої роботи, а також опис франшизи, структури команди, наявних ланок менеджменту і адміністративного складу в закладі. Відповіді на запитання цього блоку дають можливість краще зрозуміти структуру та наявну ієрархію робочого місця, а також назви різних посад і зв'язки в команді, знання про які можна використати в подальших запитаннях.

У другому блоці містяться питання, спрямовані на розкриття особистого досвіду респондент_ок, пов'язаного з роботою у франшизі і їхня власна оцінка цього досвіду. У цьому блоці респондент_ок запрошують розповісти про найскладніші аспекти роботи, а також про позитивні і мотивуючі моменти свого досвіду.

Питання третього блоку стосуються умов праці, з якими стикались респондент_ки у франшизних закладах харчування. Метою цього блоку є визначення формату трудових відносин, а також механізмів контролю виконання праці, контролю якості умов праці, способів мотивації працівни_ць і інструментів вирішення конфліктних ситуацій, які можуть надати працедавці. Крім того, у блоці є питання, за допомогою яких визначається порядок формування доходу респондент_ок, обсяг їхніх

обов'язків і основні правила, що стосуються робочого процесу у закладі харчування.

Четвертий блок питань концентрується на колективному досвіді. У ньому запитання спрямовані на опис взаємовідносин у колективі, відносин між колективом обслуговуючого персоналу і менеджментом, ставлення команди і адміністрації закладу до наявних профспілок або їхнього потенційного утворення.

У заключному п'ятому блоці містяться питання про досвід звільнення респондентів, а також порівняння досвіду у франшизних закладах з досвідом роботи в закладах іншого формату (якщо такий досвід є), а також заключні питання для завершення інтерв'ю.

Загалом інтерв'ю тривали в середньому 1:15 години, найдовше інтерв'ю тривало 2.5 години. Всі інтерв'ю було проведено в онлайн-режимі, оскільки час проведення емпіричної частини дослідження припав на період карантинних обмежень у Києві, а також через недоступність офлайн зустрічей з респондентами і респондентками з інших міст України. Інтерв'ю здебільшого проводились на платформі Google Hangouts, оскільки ця платформа надає можливість не обмежувати дзвінки в часі. Аудіозаписи проводились за допомогою програми Voice Memos. На прохання респондентів і респонденток, деякі інтерв'ю було проведено в Zoom і у Facebook Messenger.

Вибірку респондент_ок було сформовано на добровільній основі (Murairwa, 2015) – у соціальних мережах було розміщено оголошення про пошук працівни_ць, котрі мають досвід роботи у складі обслуговуючого персоналу франшизних закладів харчування. Дані, отримані в результаті дослідження, де вибірка формується за добровільним принципом, не є репрезентативними, проте в даному випадку вони ілюструють можливі

сценарії проявів прекарності в досвіді роботи обслуговуючого персоналу франшизних закладів харчування. Дані про респондент_ок наведено в таблиці 2.1.

2.2 Прояви прекарності у досвіді роботи обслуговуючого персоналу франшизних закладів харчування

При попередньому аналізі результатів проведених інтерв'ю було виділено три основні групи факторів, що формують досвід роботи у франшизних закладах харчування. Такими групами є **законодавство** (наприклад, трудове законодавство, карантинні обмеження, санітарні і пожежні норми тощо), **практики, правила і політики** мережі або закладу, а також **особисті стосунки** в колективі і стосунки між колективом і менеджментом та адміністрацією (Див. Рисунок 2.2.1). В деяких випадках ці групи є взаємопов'язаними, оскільки, наприклад, прописані правила компанії можуть суперечити чинному законодавству, а особисті стосунки можуть впливати на міру дотримання внутрішніх правил компанії.

Політики закладу включають в себе прописані політики компанії (частіше за все всієї франшизи) - наприклад, політики щодо дисциплінарних актів, порядку надання працівни_цям вихідних днів та відпусток, політики щодо гарантування безпеки на робочому місці тощо. Правила закладів містять директиви, що стосуються робочого процесу (таких як формування розкладу, підготовка робочого місця, інструкції щодо виконання працівни_цями обов'язків тощо), правила щодо комунікації з гостями

закладів і правила зберігання/приготування продуктів і страв. Практики компанії в даному дослідженні є непрописаними правилами або заходами, яких представни_ці адміністрації закладу або мережі закладів вживають у взаємодії з працівни_цями персоналу закладів. Політики, правила і практики в комплексі є основним чинником впливу на формування досвіду роботи в кожній конкретній мережі закладів харчування.

Особисті відносини в колективі включають в себе відносини між працівни_цями однієї ланки, наприклад, між працівни_цями обслуговуючого персоналу, а також відносини між різними ланками - наприклад, між обслуговуючим персоналом і старшими працівни_цями (супервізор_ками, старшими барістами тощо). Можливість налагодити дружні стосунки в колективі є важливим чинником формування досвіду роботи в закладі, оскільки від цього може залежати як особистий досвід працівни_ць, так і їх залученість в колективні активності або організації.

Рис. 2.2.1. Складові, що формують трудовий досвід



В залежності від описаних вище чинників, досвід працівни_ць франшизних закладів харчування може формуватись як більш або менш прекарний. Оскільки метою даного дослідження є виявлення проявів прекарності в трудовому досвіді працівни_ць обслуговуючого персоналу закладів харчування, в основу подальшого аналізу емпіричних даних було покладено зв'язок між основними складовими, що формують досвід роботи в закладах харчування і проявами прекарної роботи за Роджерс і Роджерс, а саме: мірою **впевненостів довготривалості роботи**, рівнем **контролю над умовами роботи**, мірою **захищеності працівни_ць**, а також рівнем **оплати праці** (див. Рисунок 2.2.2).



Рис. 2.2.2 Прояви прекарної роботи

Слід зазначити, що в ході дослідження було виявлено, що ознаки прекарності різною мірою були присутні в кожному з описаних респондент_ками досвідів. Хоча в найкращих випадках ці прояви не мали великого впливу на загальні враження від досвіду роботи респондент_ок і ті в цілому описували свій досвід як позитивний. Отже, окрім фокусування на виділенні і описі проявів прекарної праці, далі в аналізі емпіричних даних будуть наведені також і позитивні приклади з досвідів респондент_ок.

2.2.1 Впевненість у довготривалості працевлаштування

Низька впевненість у довготривалості працевлаштування є однією з ознак прекарної роботи. Вона може проявлятися на рівні політик компанії у вигляді легкої процедури звільнень, внаслідок чого працівни_ць можуть звільняти день-в-день, на підставі мінімальних порушень внутрішніх правил закладу.

Одним з прикладів політик, що дозволяють легко звільняти працівни_ць є «правило трьох попереджень» - тобто, якщо працівни_ця закладу робить помилки в роботі (наприклад, не дотримується правил спілкування з гостями закладу), перші два рази вони отримують «попередження», коли менеджмент закладу вказує на помилку, а на третій раз їх звільняють: *«Ти можеш три рази помилитись, на третій раз з тобою прощаються. Компанія з тобою впринципі прощається і ти не можеш працювати у франшизі»* (P9).

В деяких закладах легка процедура звільнення є прописаною в договорі, який працівни_ці підписують при прийнятті на роботу, під вказаною причиною втрати потреби в певних працівни_цях: *«Тебе можуть легко звільнити – це прописано в договорі. Якщо тебе, припустимо, незаконно звільнили, ти можеш подати в суд. В маці ти не можеш цього зробити тому що у них немає потреби в співробітниках і вони тебе звільнили і це ніби за контрактом спокійно. Вони вирішили – все, до побачення»* (P3).

Окремо в даному контексті варто розглядати випадки неофіційного працевлаштування, коли працівни_ці не підписують жодних документів, що свідчили б про їх зв'язок з працедавцем. В таких випадках невідомо, чи причини для звільнень є окресленими на рівні політики мережі закладів, а

отже висновки про досвід звільнення можна робити лише на рівні застосовуваних практик. Так, наприклад, одного з респондентів було звільнено з закладу без пояснення причин. Звільнення відбулось за допомогою смс-повідомлення: *«мені написали що «з наступного тижня ти не будеш працювати, удачі, гарно тобі відпочити, нових сил на співбесідах» – щось в такому дусі і все. Я не хотів дізнаватись, чому, я не хотів говорити з цими людьми, тому я навіть їм нічого не писав»* (Р6).

В деяких випадках практики впливають не лише на об'єктивний отриманий досвід, а і на суб'єктивне його сприйняття як ненадійного. Наприклад, часті звільнення працівни_ць персоналу можуть впливати на те, як ті працівни_ці, що залишились, будуть сприймати подальшу роботу в закладі і оцінювати свої шанси на довгострокове працевлаштування в ньому, а також на суб'єктивне сприйняття працівни_цями своїх можливостей для висловлення незадоволення умовами роботи: *«Найважче - що ти така структура, яка не має права голосу. Ти сам розумієш, що якщо почнеш ламати що тобі не подобається, з тобою дуже легко можуть розпрощатись, бо це посада яка відновлюється на раз два»* (Р9).

Отже, легкі звільнення є наслідком політик, втілених на рівні мережі франшизних закладів, а також практик, що використовуються в окремих закладах. Загалом, такі правила що дозволяють швидко звільняти персонал, впливають на сприйняття досвіду роботи як ненадійного, а суб'єктивне передчуття можливості бути звільнен_ою «день-в-день» може підсилювати відчуття тривоги і відсутності контролю серед працівників і працівниць. Також, як видно з відповідей респондент_ок, така практика також впливає на можливість відстоювати власні інтереси в роботі.

Окрім легкої процедури звільнень, іншою ознакою невпевненості у довготривалості працевлаштування є висока плинність кадрів. Окрім

політики мережі закладів щодо звільнення працівни_ць, постійна зміна складу команди часто буває зумовлена незадоволенням працівни_ць умовами роботи, робочим місцем і процесами: *«Я бачив згодом як люди, які прийшли навчатись могли почати і майже в перший день просто піти, їм не подобалось...На кухні було жарко, можна попектись - багато таких штук які могли відштовхнути. І я бачив що такі люди є - вони спробували, подивились і пішли »*(P5). Висока плинність кадрів також може впливати на суб'єктивне сприйняття зайнятості, як ненадійної і тимчасової, а також може заважати працівни_цям утворити дружні зв'язки в команді, що потенційно ускладнює організацію колективного захисту прав працівни_ць (про це детальніше написано в розділі 2.2.3).

2.2.2 Контроль над умовами праці

Другою ознакою прекарної роботи є низький рівень контролю над умовами праці. На основі зібраних даних було виділено кілька вимірів контролю над трудовими умовами. Серед них:

- Контроль над власними доходами (регулярність виплат, можливість розрахувати наперед розмір доходу за місяць, компенсації за лікарняні відпустки, відповідність між очікуваним і отриманим доходом);
- Контроль над годинами роботи (наприклад, знати заздалегідь свій розклад роботи принаймні на наступні кілька тижнів, можливість розрахувати кількість робочих годин на наступний місяць, відсутність перепрацювань тощо);
- Контроль над робочим процесом (можливість самостійно розподіляти робочий час між задачами, встановлені обідні перерви і перерви на

відпочинок, можливість підлаштувати робочий простір до своїх потреб тощо);

- Можливість оскаржити умови праці з адміністрацією або менеджментом.

Низький рівень контролю працівни_ць франшизних закладів харчування над власними доходами часто пов'язаний з практиками, що застосовуються в окремих закладах. Наприклад, працівни_ці закладів можуть зіштовхнутись з відсутністю оплати за робочі години, проведені в закладі до початку або після закінчення формальної робочої зміни: *«Ти приходиш за дві години, або за годину до відкриття закладу, бо за півгодини нереально вичистити приміщення і все підготувати. А по трудовому договору ти приходиш за півгодини, тобто тобі за те, що ти приходиш за годину чи за дві ніхто звичайно не доплачує. Півгодини в договорі оплачуються і півгодини після роботи, а якщо ти затримуєшся, бо миєш все, тобі теж тільки півгодини зараховується»* (P1). Також однією з практик в закладах є надання невірної інформації щодо порядку виплат, суми, або процесу формування заробітної плати: *«Через місяць я помітив що зп трохи менше ніж обіцяли, бо ми домовились про 15 без податків, а насправді виходило 12.65 чи щось таке»* (P2).

Один з респондентів також зазначив, що його отримана оплата часто не відповідала очікуваній, без будь-яких на те причин. Така ситуація траплялась лише в одному з закладів, розглянутих в даному дослідженні, проте цей виняток підтверджує, що за умов офіційного працевлаштування працівни_ці часто не можуть уникнути прекарності, проте можуть зменшити її негативні наслідки, адже офіційне працевлаштування принаймні дало б можливість в описаній ситуації звернутись до суду і вимагати виплати решти від

очікуваної суми: *«не зовсім зрозуміло було, як саме вона формується – ніхто не міг заздалегідь передбачити, навіть знаючи свій графік, скільки він отримає на руки, навіть чудово розуміючи, що за ним і його командою жодних штрафів. Скажімо, людина могла в місяць напрацювати на 12 тис., але від того, що не зовсім от зрозуміло як це рахували (і навіщо так робити теж не ясно) людина отримувала замість 12ти 10 або і того менше»* (P6).

Відсутність можливостей у працівни_ць закладів харчування впливати на власний дохід може також бути зумовлена дискримінативними практиками, що систематично проявляються в багатьох закладах франшизної мережі. Так, наприклад, в закладах харчування часто діють навчальні програми, проходження яких надає працівни_цям можливість отримати підвищення, а отже і збільшити доходи. Проте доступ до таких програм може бути для деяких працівни_ць через їх дискримінованість. Одним з випадків того, як дискримінація може впливати на рівень доходів, є досвід одного з респондентів. Через порушення слуху його не допускали до навчання, а отже цей респондент протягом всього періоду роботи в закладі був позбавлений можливості кар'єрного росту: *«В їх системі ти стаєш ЧБРо́м, маєш опанувати все на своєму рівні щоб рухатись далі...мене не навчили працювати на всіх станціях на моєму рівні і через те я так розумію що я не мав шансів на зростання, всі 3 роки я був на одній і тій же позиції»* (P5). Вище написано про систематичність цієї практики, оскільки вони згадувались кілька разів в контексті інших закладів тієї ж мережі.

Окрім зазначених вище практик, нестабільність доходів працівни_ць також може бути зумовлена деякими політиками мережі закладів. Серед таких політик можна виділити **неоплачуване стажування, штрафи і відсутність фіксованої ставки.**

Стажування в закладах харчування часто буває неоплачуваним навіть у тих випадках, коли воно передбачає, що працівни_ця повноцінно виконує робочі задачі протягом часу свого навчання: *«Вийшла на стажування, стажувалась разом з продавчиною іншою і після 5-денного стажування мене вже взяли на оплачувану роботу. Стажування не оплатили»* (P4);

Штрафи за порушення є незаконними, про їх застосування детальніше написано в частині про захищеність працівни_ць, проте у даному розділі варто зазначити, що в деяких закладах система штрафів є обширною і може використовуватись менеджментом, як метод дисциплінації працівників. В таких випадках штрафи напряму впливають на нестабільність доходу обслуговуючого персоналу: *«Штрафували, наприклад бо картка яка пікає не завжди добре працювала, а за запізнення тебе штрафували. Були придуркуваті штрафи - не можна було сидіти. За телефон штрафували, або за те що я сперся на щось коли не було людей»* (P2). Крім штрафів за порушення, в одному з закладів респондент_ки також описували списання будь-яких витрат закладу з зарплати працівни_ць: *«В кінці місяця головний бариста підраховував витрати і ці витрати розподіляв на всіх, хто закріплений, співробітників, і ці витрати відраховувались від зп яку заробив співробітник за місяць. Ну наприклад, скажімо, є якась кількість проданого печива. Підраховується скільки їх продали і підраховується наявність печива на цій точці. Якщо їх з якоїсь причини менше, їх відраховують з персонала. Їх може бути менше не тому що хтось вкрав, а навіть з самого початку, з моменту постачі товарів, тому що щось могли не довезти, таке часто траплялось»* (P6);

Чітка і прозора процедура формування зарплати може дозволяти працівни_цям мати вплив на рівень власних доходів. Проте цього недостатньо для того, щоб у персоналу була можливість передбачити власні

доходи на наступний тиждень або місяць. Так, наприклад, в деяких закладах фіксована ставка відсутня у політиках, що стосуються формування зарплати офіціант_ок. Натомість, їх дохід формується лише на основі чайових або відсотку від прибутку: *«Припустимо, у тебе є столики, 10 столиків на 1000 грн. Від тебе виторг 10 тисяч. І ти кожен день збираєш виторг - загальна сума виторгу і від неї йде відсоток. І за місяць тобі умовно приходить 5% від суми виторгу за місяць. Просто якщо дати офіціантам ставку, то немає зацікавленості в тому щоб активно продавати, ти не будеш викручуватись і щось вигадувати щоб продати якусь страву дорожчу, ти будеш продавати тільки те що хочуть гості»* (P9). Таким чином, дохід офіціант_ок може залежати від їх можливості вмовити гостей на замовлення дорожчих страв, а це означає, що в таких випадках дохід певною мірою базується на особистісних якостях персоналу, їх емоційному стані тощо. Крім того, відсутність ставки означає, що за умови хвороби, непередбачуваних особистих обставин, що заважають з'явитись на робочому місці, або ж тимчасової непрацездатності, працівни_ця втрачає будь-який дохід.

Окрім того, що нестабільність заробітної плати часто буває наслідком політик франшиз і практик закладу, подекуди особисті відносини з менеджментом закладу також можуть мати вплив на доходи працівни_ця обслуговуючого персоналу. Цей вплив може проявлятися у безпідставному штрафуванні (P6: *«Було таке, що супервайзер міг один з двох взяти і оштрафувати співробітника, який йому не подобався, який був на боці іншого супервайзера. Оштрафувати за якусь дрібничку. Таке було, а скажімо ніби хтось взяв і зіпсував печиво чи тірамісу. Тому витрати закріплювали за співробітником. А з тебе в кінці місяця -500 грн будь ласка»*), непослідовності щодо оплати обідніх перерв (P8: *«В деяких піцеріях є менеджери, які тебе вибивають з системи коли ти йдеш на перерву або обід*

і цей час тобі не оплачується. Але деякі тебе не вибивали і цей час оплачувався. Це досить дивно. Тобто, моя зп залежала від того, який менеджер зараз на зміні — чи хороший, чи поганий» (P8). Такі випадки вказують на те, що у разі відсутності певних чітких правил для менеджменту закладу, а також за відсутності ланки, що стежила б за дотриманням інтересів працівни_ць, до негативних наслідків таких недоліків найбільш вразливим є саме обслуговуючий персонал закладу.

Особисті відносини між менеджментом і працівни_цями обслуговуючого персоналу також можуть напряму впливати на можливості других отримувати підвищення: *«Бувало таке що ти наприклад хочеш підвищення. Наприклад, я працювала ЧБР і приходили нові працівники і казали «навчи». І ти ходив і вчив їх – по ідеї ти маєш отримувати вище зп, тому що це вже інша робота. І багато людей просили вище зп і просили навчання. І от цього навчання можна чекати місяцями, це залежало від бажання менеджера дати тобі навчання чи не дати. Можливо, у них там була якась квота і вони обирали за особистими перевагами типу друзі знайомі чи хто їм здавалось краще працював і вони починали з ними процес навчання» (P3).*

Отже, причинами відсутності або слабого рівня контролю працівни_ць над власними доходами є політики мережі, що передбачають неоплачувані стажування, відсутність фіксованої ставки, штрафи, а також практики, що втілюються в окремих закладах, або ж систематично на рівні мережі - наприклад, дискримінація працівни_ць, або непрозорі практики, що стосуються порядку надання освітніх можливостей, оплати робочих години і надання некоректних даних щодо оплати праці на етапі співбесіди, а також лакуни у правилах, що стосуються керівництва закладів, які заповнюються на власний розсуд менеджер_ок. Друге ставить працівників в залежність від

особистих стосунків з або між менеджментом конкретного закладу. Слід зазначити, що рівень доходів працівни_ць закладів харчування також може напряму залежати від кількості відпрацьованих робочих годин, оскільки часто оплата праці обслуговуючого персоналу засновується на погодинній ставці. Через це відсутність контролю працівни_ць над власними робочими годинами може призводити до відсутності контролю за доходами.

Низький рівень впливу працівни_ць на робочі години також є проявом недостатнього контролю над умовами праці. Одним з факторів, від яких залежать робочі години обслуговуючого персоналу закладів харчування, є кількість гостей в закладі на даний момент. Наприклад, за умови малого напливу людей працівни_ці можуть стикатись з вимушеним скороченням робочої зміни. Як було зазначено вище, скорочення робочих годин має прямий вплив дохід працівни_ць: *«Ти приходиш на зміну, але якщо бракує відвідувачів, то можуть прибрати цю одну людину і забрати когось з кухні і поставити на залу. І весь тиждень у тебе може бути 5 змін, по 3-4 години і на місяць це виходять жалюгідні гроші»* (P5).

Також від кількості гостей частіше за все залежать обідня перерва і відпочинок обслуговуючого персоналу. Часто працівни_цям бракує часу на обід, оскільки вони зобов'язані обслуговувати гостей закладів: *«З перервами було так, що ти не можеш вийти, якщо немає багато персоналу в піцерії і ти працюєш всю зміну без перерв. В інших піцеріях було недостатньо людей, або менеджери не дозволяли...Не було і прописаної обідньої перерви, вона була хвилин 15-20, точно так само вона плавала, ти не знаєш, коли і як і хто замість тебе вийде на касу»* (P8).

Працівни_ці закладів харчування нещодавно зіштовхнулись з вимушеним скороченням робочих годин внаслідок жорстких карантинних обмежень. Наприклад, одна з респонденток вказала, що оскільки в закладі

відпала необхідність в деякій частині персоналу, цю частину працівни_ць перевели на 0-годинний робочий день: *«Я зараз ще на лікарняному, але потім я буду просто на неоплачуваній ставці і я навіть не знаю, як це буде виглядати. І проти цього протестували я і мої колеги і звісно вони теж залишилися без грошей »* (P4).

Окрім вимушеного скорочення робочих годин, працівни_ці закладів можуть стикатись і з вимушеним збільшенням змін. Так, наприклад, в деяких закладах працівни_ць можуть ставити перед фактом про те, що їм потрібно вийти на робочу зміну в певний день, оскільки виникає потреба в заміні персоналу: *«Але іноді було таке що тебе просто ставили перед фактом і тобі треба було просто якимось неймовірним способом викрутитись зі своїми особистими питаннями і піти на цю зміну, про яку попросили »* (P6).

Також кількість робочих годин могла бути більшою, ніж очікувалось, через те, що від працівни_ць чекали появи на робочому місці за годину до початку зміни для підготовки закладу, а йти з роботи вони мали на годину пізніше, оскільки мали також прибрати заклад після його закриття: *«Зміна 12 годин, але тобі треба заздалегідь приїхати, там були булки заморожені, їх заздалегідь привозять, а тобі потрібно їх розігріти і в духовку поставити... 12-годинний робочий день і так складно витримати, але тобі ще й в лоб кажуть що тобі треба раніше приходити. Я це з'їв, як і багато інших у кого немає вибору»* (P10).

Низький рівень контролю працівни_ць над своїми робочими годинами проявляється і в процедурі формування графіку змін в закладах. У деяких випадках графік формується нижчими ланками менеджменту і не бере до уваги потреб або ж побажань працівни_ць: *«Їм ставлять такий графік, він*

може бути невдалий і корявий. У людини можуть бути свої власні справи, може бути похід до лікаря, іноді траплялось що нема кому вийти на зміну, тобі потрібно від чогось відмовитись важливого і піти на зміну» (Р6). У випадку закладів, що працюють цілодобово, працівни_ці зіштовхуються з необхідністю нічних робочих змін. Проте іноді у них немає контролю не лише над датами своїх робочих змін, а і над годинами. Варто зазначити, що особисті стосунки з менеджментом тут також можуть впливати на те, якою мірою будуть прийняті до уваги побажання працівни_ць в процесі складання розкладу: «У мене після місяця роботи не було багато нічних змін, бо я не вивозила і просила мені їх не ставити. Я була в такому стані, що останні нічні зміни просто половину зміни плакала і половину працювала»(Р7).

Крім описаних умов, коли працівни_ці не мають контролю над власними годинами роботи і довжиною робочої зміни, в деяких закладах трапляються позитивні приклади, коли працівни_ці самостійно виставляють графік роботи, а також обирають, скільки годин триватиме робоча зміна: *Я сама виставляла скільки хочу працювати, під свої пари - це можна було 4 години, а можна 12 працювати»(Р8). В цьому випадку працівни_ці також можуть обирати, скільки змін на місяць вони планують працювати, навіть якщо це одна зміна на тиждень: «був дуже зручний гнучкий графік - я могла їздити куди завгодно, а потім тиждень попрацювати, могла працювати раз на тиждень» (Р8).*

Також слід зазначити, що хоча респондент_ки, що мають досвід роботи в мережі МакДональд'с скаржились на вимушене скорочення робочої зміни, вони відмічали, що кількість змін на тиждень була стабільною і передбачала два вихідних дні, а робочий день не міг бути довшим, ніж очікувалось.

Таким чином, складнощі з контролем над власними робочими годинами виникають у працівни_ць через політики закладів, що

передбачають коливання кількості робочих годин (в меншу або більшу сторону) і порядок встановлення розкладу змін персоналу, в якому працівни_ці обслуговуючого персоналу рідко можуть брати участь. Політики і практики, що стосуються робочих годин, часто ставлять персонал в залежність від кількості відвідувач_ок закладу, при цьому не надаючи працівни_цям механізмів та можливостей для встановлення більш фіксованого графіку, тож іноді єдиним методом контролю над робочими годинами для працівни_ць є особиста комунікація з менеджментом.

З зібраних протягом дослідження емпіричних даних також стає зрозуміло, що у франшизних закладах харчування обслуговуючий персонал практично не має контролю над робочим процесом. Розподіл робочого часу і задач частіше за все виконується менеджментом або залежить від гостей закладу (як вказано вище, від цього залежать обідні перерви і відпочинок), при цьому працівни_ці рідко можуть впливати на те, які задачі вони отримують, навіть у випадках, коли такі задачі не входять в їх обов'язки. Те, що працівни_ці не можуть розпоряджатись робочим часом, також є загальною практикою в багатьох закладах і ретельно контролюється менеджментом.

Відсутність контролю над робочими задачами є наслідком політики франшизи, часто це проявляється у тому, що посади, на які беруть працівни_ць є універсальними (Член Бригади Ресторану, універсальний працівник тощо), а отже не передбачають розрізнення за зонами відповідальності. Таким чином, задачі, які отримують працівни_ці обслуговуючого персоналу, можуть передбачати: приготування їжі, напоїв, ведення обліку витратних матеріалів і продуктів, а також їх замовлення, прийом замовлень, прибирання зони кухні, зали і вбиралень тощо: *«Але в принципі ЧБР робив все що завгодно і підлогу миє якщо щось розлилось»*.

Тобто загальне прибирання робиться вночі... А коли ти вдень працюєш ти робиш взагалі все » (P3).

Проте навіть коли обов'язки працівни_ць є прописаними в трудовому контракті і стосуються лише приймання замовлень або приготування їжі, часто цим працівни_цям все одно доводиться виконувати задачі, пов'язані з прибиранням. Така практика є розповсюдженою для більшості закладів, в яких респондент_ки мали досвід роботи: *«Якщо тебе беруть на члена бригади ресторану або на касира чи бармена, в твоєму договорі про роботу обов'язки бармена - тобто розлив напоїв, приготування бургерів і такі штуки. А побіжні - прибирання і віддраювання туалетів - це ніде не прописано, бо це вважається як «так і треба» (P1).*

Ще одним проявом того, наскільки мало контролю мають працівни_ці над робочим процесом, є те, що в більшості закладів їм забороняється сидіти впродовж робочої зміни. Це може бути як прописано в правилах франшизи і обкладатись штрафами (*«Були придуркуваті штрафи - не можна було сидіти. А якщо у тебе робочий день 10-12 годин, то дуже складно не присісти жодного разу. Я вперше, будучи здоровою молодою людиною, відчув, що в мене болять ноги після роботи на другому місяці. І те, що не можна присісти навіть коли немає людей» (P2)*), так і бути непрописаною практикою, яка все одно певною мірою контролюється вищими ланками колективу: *«Сидіти в залі коли є гості небажано, можна поставити стільчик на барі, але на це теж реагують не дуже однозначно» (P1).*

Також непрописані практики можуть окреслювати те, як працівни_ці мають розподіляти свій робочий час. Наприклад, за згідно з практиками в закладах однієї з мереж закладів харчування, працівни_ці не можуть бути незайнятими на зміні, тож якщо в закладі немає гостей, вони повинні бути зайняті прибиранням: *«Не можна просто стати чи про щось думати. Ти або*

тряпкою маєш по чомусь водити, або коробки збирати... І людина, яка трохи вище за тебе може прийти і змусити виносити сміття тому що ти нічого не робиш. При цьому його навіть не треба виносити, його там немає» (Р3).

Окрім правил мережі, що стосуються робочого процесу і обмежують контроль обслуговуючого персоналу над задачами і розподілом робочого часу, заклади також можуть мати жорсткі і чітко регламентовані правила, що стосуються обслуговування гостей закладу. Так, наприклад, правила часто передбачають чіткий скрипт, за яким має відбуватись спілкування між працівни_цями закладу і гостями, за відхилення від якого працівни_цю може бути оштрафовано. Правила також можуть передбачати певний час, за яке має відбутись обслуговування, що означає що працівни_ці не можуть самостійно регулювати темп роботи.

Відтак, обслуговуючий персонал франшизних закладів харчування рідко має можливості для контролю над робочим процесом - більша частина його складових є чітко регламентованою правилами франшизи. Ті ж частини робочого процесу, які не підпадають під прописаний регламент, залишаються на розпорядженні старших ланок робочого складу, якому підпорядковується обслуговуючий персонал.

Ще однією складовою, що зумовлює те, наскільки працівни_ці закладів харчування можуть впливати на умови праці, є можливість оскаржити ці умови з керівництвом закладу. Доступність і відкритість адміністрації закладу або мережі до діалогу з обслуговуючим персоналом, а також їх спроможність до вирішення проблем персоналу, є важливою складовою надійності роботи. В цьому контексті особливістю закладів харчування, заснованих за франшизою, є те, що часто загальні правила для персоналу є правилами всієї мережі франшиз. Тобто, для того, аби оскаржити правила,

працівни_цям варто було б звертатись до керівництва всієї франшизи, що часто є неможливим, особливо для міжнародних мереж. До того ж, формально адміністрація франшиз не є пов'язаною з працівни_цями кожного конкретного закладу.

Одним з показових кейсів для ілюстрації того, наскільки великою є відстань між працівни_цями закладу і адміністрацією мережі є приклад мережі МакДональдс. Це всесвітня франшизна мережа, проте в Україні всі заклади належать до основної мережі і підпорядковуються компанії «МакДональдз Юкрейн Лтд». За словами респондент_ок, всі правила для працівни_ць закладів є перекладеними і відповідають міжнародним зразкам. При цьому за задоволеність умовами роботи обслуговуючого персоналу відповідає український підрозділ компанії. Для контролю за умовами роботи в закладах у працівни_ць є можливість написати анонімне звернення до адміністрації, проте працівни_ці рідко користуються цією можливістю, оскільки такі звернення призводять до перевірки всього закладу, що призводить насамперед до посилення контролю над самими ЧБРами. Другим методом контролю є анонімне опитування, де працівни_ці можуть відповідати на запитання, що стосуються умов роботи в закладі, проте цей метод також не є дієвим, оскільки теж може призвести до перевірок, а також не завжди є неупередженим. Так, наприклад, один з респондентів зазначив, що коли той проходив опитування на комп'ютері, що стояв в приміщенні закладу, поруч з респондентом сиділа адміністраторка закладу. Крім того, такі методи є не дієвими, коли мова йде про умови роботи, що впливають на прекарність працівни_ць (наприклад, кількість робочих годин, неможливість впливати на задачі, низька оплата праці тощо).

За умови, якщо правила, які стосуються працівни_ць і робочого процесу, можуть варіюватись від закладу до закладу, працівни_ці можуть

оскаржувати деякі умови праці з менеджментом конкретного закладу - особисто або колективно. Проте, як показують дані з проведених інтерв'ю, адміністрація закладу рідко йде на поступки для обслуговуючого персоналу. Часто адміністрація ігнорує запити працівни_ць (P10: *«В пекарні жалілись на те що ми там сильно багато часу проводимо, але ніхто нічого з цим не робив»*), апелює до розуміння працівни_ць (P2: *«Ти мав по-людськи прийняти, що якщо багато людей, то ти маєш обійтись без перерв»*), або ж ставить ультиматум *«якщо не подобається звільняйся»* (P1: *«Новачки, які казали що це ненормально, що потрібна прибиральниця - їх звичайно посилали, бо «грошей не так багато щоб наймати ще прибиральницю, б працівників і ще прибиральниця - це забагато»*, їм казали *«ну таке життя, а якщо ви чимось не задоволені, то йдіть - ніхто вас не тримає»*). Один з респондентів описав ситуацію, коли між двома старшими барістами в закладі виникла суперечка, через що молодших баріст кілька разів штрафували без причини, оскільки ті підтримували позицію одного зі старших баріст. При цьому безпідставні штрафи намагались оскаржити, проте виявилось, що ніхто з адміністрації не був спроможним вирішити цю проблему: *«Зазвичай коли були такі випадки інший супервайзер знав все про це і нічого не міг зробити, тому що розумів, що або він за це заплатить і його прибуток буде меншим, або якийсь співробітник. Такі випадки були, але вони були рідкісними і вони припинились коли ці супервайзери домовились що вони більше не будуть працювати разом і такі випадки припинились»* (P6). Випадки, коли працівни_ці отримували меншу компенсацію, ніж очікували (різниця могла складати кілька тисяч гривень) в цьому ж закладі також залишились невирішеними.

Проте подекуди респондент_ки наводили і хороші приклади, коли адміністрація закладу, а не франшизи, встановлювала правила для

працівників і була готова на діалог з працівни_цями: *«Все залежить від керівництва закладу, на першому і останньому закладі все було чудово, якщо мені щось було треба я міг прийти і про це сказати і мене б вислухали»* (Р9).

Отже, можливість оскаржити незадовільні умови праці є практично недоступною для працівни_ць обслуговуючого персоналу франшизних закладів харчування, оскільки інструменти, які надаються для цього часто є неефективними, а скарги і звернення персоналу до адміністрації окремих закладів частіше за все залишаються без уваги. Засновуючись на теоретичних поясненнях розповсюдження прекарної праці можна зробити припущення, що причиною для такої тенденції є те, що працедавці (дирекція окремих закладів або ж франчайзі) не зацікавлені в зміні умов праці, які не влаштовують працівни_ць, оскільки це потенційно призведе до збільшення витрат на персонал, або ж зменшення прибутку закладу. У випадку, коли інтереси трудового колективу конфліктують з інтересами працедавців, дієвою для відстоювання інтересів персоналу є колективна організація (наприклад, утворення профспілки), проте і така можливість часто може бути недоступною для працівни_ць. Детальніше про можливості для колективної мобілізації написано в підрозділі 2.2.3.

2.2.3 Рівень захищеності працівни_ць

Третьою ознакою прекарності роботи є **низька захищеність** працівни_ць на рівні законодавства і загальних практик компанії, а також низька спроможність до колективного відстоювання інтересів. Так, на рівні законодавства захищеність працівни_ць забезпечує КзПП, а також санітарні,

пожежні норми закладів тощо. Проте часто працівни_ці стикаються з порушенням законодавства і норм безпеки, на рівні правил мережі закладів, що порушують закони про працю, а також на рівні замовчуваних практик закладів.

Так, наприклад, кілька респондентів ставали свідками порушення карантинних норм (коли в закладах був відсутній справний термометр, а лист здоров'я заповнювався без виконання замірів температури), а також пожежної безпеки: *«Я помічав, що приходить людина, яка не платить...Я потім дізнався, що це якійсь пожежний інспектор і йому треба було безкоштовно видавати все, що він хоче... Я запитав «як так, чого ми його безкоштовно годуємо? А він з пожежної безпеки, у нас кнопка якась там не працює, плюс він знає, що вогнегасник стоїть не там» (P2).* Респонденти також зазначали відсутність вбиралень і проточного гарячого водопостачання в одній з мереж, де заклади харчування облаштовуються в МАФах: *«В ларьку там не було вбиральні навіть для працівників і працівниць. Але буквально через дорогу був великий супермаркет і вдень всі люди які там працювали, як я знала, ходили у вбиральні туди. Але супермаркет не цілодобовий, вночі він не працює» (P7).*

Незахищеність працівни_ць на рівні порушення трудового законодавства часто проявляється у вигляді прописаної у політиках мережі системи штрафів. Штрафи можуть виписуватись як за порушення норм (наприклад, санітарних норм, або ж невихід на роботу без вказання причин) (P8: *«Точно за невихід на роботу без якоїсь причини могли оштрафувати, але це залежало від керівництва. У нас штрафи були вкрай рідко, я пам'ятаю був випадок - нам не можна сипати сир руками, потрібно одягати перчатку. Одна людина не вдягла перчатку, щоб посипати сир на салат, а у нас відеокамери всюди і у нас був дзвінок нашому менеджеру і здається тоді був*

штраф цій людині»), так і за найменші порушення прописаних правил, наприклад, згадані вище штрафи за сидіння, або ж за використання телефона: «за телефон штрафували, або за те що я сперся на щось коли не було людей»(P2). Ще однією поширеною практикою порушення КзПП є неофіційне працевлаштування співробітниць закладів, що також підсилює прекарне становище працівниць: «Р: Це була 100% неофіційна робота. Але у мене на початку попросили мої паспортні дані і все. Але мені ніяких з їх боку бумажок не приходило взагалі. І: Ти знаєш як використовувались твої паспортні дані? Р: Ні» (P7).

Один з респондентів також зазначив, що сам договір, який він підписував при влаштуванні на роботу в заклад харчування, не відповідав вимогам законодавства: *«У них був індивідуальний акт працедавця - ця штука незаконна в Україні і її нам з 2008 року протягнути, щоб вона була закріплена. Це такий документ, який за задумом має звужувати трудові права працівників відповідно до специфіки роботи. Теоретично це модель якщо ти працюєш на атомній станції і твій робочий день не може бути 8 годин, а треба 12 або вахтовий метод роботи»* (P2). Слід зазначити, що ніхто з решти респондентів не згадував інформації про підписані договори, часто їх не видавали на руки працівницям, тому описані вище порушення трудового законодавства можуть не бути вичерпними.

Окрім того, що в деяких закладах складаються умови для працівниць, які є неналежними згідно з законодавством і нормами, часто незахищеність працівниць також проявляється на рівні загальних практик закладів. Серед практик роботи в закладах, які посилюють прекарний стан працівниць, за результатами дослідження можна виділити такі основні групи:

- Дискримінативні практики;

- Практики, що шкодять здоров'ю працівни_ць (ментальному і фізичному);
- Практики, що негативно впливають на безпеку працівни_ць;
- Практики втручання в особистий простір працівни_ць.

Так, дискримінацію на робочому місці згадували двоє респондент_ок. В одному з випадків це була дискримінація за гендерною ознакою, при цьому респондентці також надали невірну інформацію щодо її подальшої роботи в одному з закладів - респондентка розраховувала на те, що кілька місяців пропрацює в одному закладі, після чого перейде в сусідній заклад тієї ж мережі. Проте, як виявилось, в іншому закладі жінок взагалі не беруть на роботу. Респондентці це пояснили тим, що робота в барі є фізично важкою і тому краще пасує чоловікам, проте, як відмітила сама дівчина, робота в закладі, де вона працювала до того, була не менш важкою. Другий випадок дискримінації також є системним для мережі закладів. Один з респондентів з порушеннями слуху через дискримінацію не міг отримати необхідне для кар'єрного підвищення навчання, а також міг працювати тільки в окремих зонах ресторану. Також через порушення слуху для респондента були недоступними нічні зміни, які оплачуються дорожче, ніж денні. Таким чином, дискримінація негативно вплинула як на доходи респондента, так і на його можливості для професійного розвитку: *«Я влаштувався туди тому що вони себе позиціонують як дуже інклюзивний заклад. Але спостерігаючи за роботою людей з порушеннями слуху там я не дуже радію, бо вони там прибирають. В основному тільки прибирають і не можуть взагалі рости»* (P5).

В закладах харчування працівни_ці також подекуди стикаються з практиками, які потенційно можуть зашкодити їх ментальному або фізичному здоров'ю. Такі практики можуть бути пов'язані з неналежним

станом робочого місця - наприклад, несправні витяжки, відсутність зони для відпочинку працівни_ць закладу, відсутність маскового режиму на робочому місці за умов карантину, а також відсутність обідніх перерв і відсутність умов для повноцінного харчування працівни_ць закладів під час робочої зміни. З практик, які найбільше впливають на ментальне здоров'я респондент_ки зазначали загальну напружену атмосферу в команді і необхідність підтримання швидкого темпу роботи, а також досвід нічних змін, під час яких працівни_ці залишаються в закладі наодинці: *«У мене є один друг який працює в аромі і я з ним ділилась переживаннями. А він сказав, що у нього ніколи не було суїцидальних думок до того, як він почав працювати в аромі. А на нічних змінах він казав, що у нього серйозно з'являлись такі думки, що він настільки втомився, що хоче себе вбити»* (P7). Слід також зазначити, що в разі негативного впливу робочого середовища на стан здоров'я обслуговуючого персоналу, працедавець зазвичай не надає жодних компенсацій. Так, одна з респонденток отримала осад в легенях внаслідок несправної витяжки в закладі, через що вимушена була звільнитись. Респондентка вказала причину звільнення керівництву закладу, проте жодної компенсації не отримала: *«Я сказала, що йду через те, що в мене почались проблеми зі здоров'ям. Я взагалі думала, що мала бути якась компенсація, але я так розумію що у них такого не передбачено. Це ж типу не виробнича травма. Взагалі, мені лікар сказав, що скоріш за все це просто вдихання багатьох всяких шкідливих рідин, спитав чи я десь працюю де немає вентиляції. Я про це сказала [на роботі], мене просили просто написати заяву за власним бажанням»* (P1). Окрім відсутності компенсацій, прекарне становище працівни_ць посилюється тим, що працедавці часто не надають можливості для страхування обслуговуючого персоналу.

Крім практик, що безпосередньо впливають на здоров'я працівни_ць, в деяких закладах працівни_ці можуть потенційно опинитися в небезпечних ситуаціях. Так, наприклад, досвід нічних змін, коли в закладі є лише одна людина, потенційно наражає працівни_ць на небезпечну комунікацію з агресивними покупцями, а також небезпеку пограбувань і інших загроз. Безпека працівни_ць закладів в таких випадках може забезпечуватись за допомогою тривожної кнопки, натискання якої дає сигнал охороні, проте, як зазначив один з респондентів, ці кнопки не завжди є справними: *«Таке не часто було, в основному це до жінок, які працюють вночі, якісь п'яні люди, які від них чогось вимагали. І іноді ці дівчата ніяк не могли себе захистити... Там є кнопка під столом, щоб приїхали люди і розібрались, але іноді така кнопка просто не працювала»* (Р6).

Серед практик втручання в особистий простір працівни_ць можна виділити постійне прослуховування і відеозйомка працівни_ць закладу. Варто зазначити, що така практика також є незаконною, оскільки знімати працівни_ць на відео або записувати аудіо можна лише з їх письмового дозволу. Проте в одному з закладів зйомка і запис ведеться без дозволу, постійно, а матеріали можуть використовуватись для штрафування працівни_ць: *«Було таке, що якщо ти говориш якісь нецензурні слова біля каси і що прослушка це вловлює, то тобі можуть виписати штраф. Просто біля каси, якщо це просто зона біля каси. В сенсі, навіть якщо це не з клієнтами, а це потрапило в цю зону, то теж»* (Р7). Інша респондентка зазначала, що в закладі, де вона працювала, старші працівни_ки могли втручатися в фізичний особистий простір ЧБРів - підштовхувати і зачіпати їх: *«Ну в принципі нічого, просто починається оця ось атмосфера, наприклад можуть почати чіпати. Ну це залежить від менеджера, може в принципі і образити, може взагалі...Бувало когось беруть просто починають*

штовхати. Типу по-доброму, але хто дозволив вам мене торкатись? Можуть так просто сказати, взяти так за плечі і так «давай, іди» (РЗ).

Одним зі способів захисту працівни_ць від практик, що шкодять здоров'ю напряду, або ж потенційно наражають працівни_ць обслуговуючого персоналу на небезпеку, є колективна організація працівни_ць, через яку є можливість вимагати від працедавця дотримання трудового законодавства, покращення робочого місця, а також запровадження заходів, спрямованих на забезпечення захисту і безпеки обслуговуючого персоналу. Відтак, колективна організація є одним зі способів, якими працівни_ці закладів харчування можуть впливати на міру власного захисту. Проте колективна дія видається проблематизованою в кількох вимірах. Такими вимірами є **брак ресурсів** для колективної дії, **атомізованість** працівни_ць, а також **протидія з боку керівництва** мережі або закладу.

Так, наприклад, брак ресурсів працівни_ць для колективної дії може проявлятися в браку матеріальних ресурсів, часу і знань. Захист трудових прав часто передбачає залучення правової допомоги, що вимагає достатніх матеріальних ресурсів, а також часу на пошуки і комунікацію з адвокатами. Саме цих ресурсів бракує працівни_цям франшизних закладів харчування, оскільки їх робота частіше за все є низькооплачуваною і в багатьох випадках такі працівни_ці проводять за роботою більше 10 годин на день, часто також в нічні зміни, крім того велику частину з обслуговуючого персоналу складають студент_ки, що поєднують роботу з навчанням. Крім браку часу і матеріальних ресурсів, працівни_цям може бракувати знань щодо порядку організації колективної дії і емоційних та ментальних ресурсів, необхідних для цього: *«Я коли звільнялась, була настільки втомлена і розчарована, що казала «блін а ви не хочете створити профспілку». Але я це говорила скоріше.. Ну не те щоб жартома, але розуміючи, що у мене самої цього*

ресурсу немає і я звільняюсь взагалі. Я говорила про це людям, але вони не знали що це таке навіть»(P7). Іноді, навіть якщо думка про створення профспілки або альтернативної організації з'являється у працівни_ць, їм бракує суб'єктивної впевненості в успішності реалізації цих ідей: *«Іноді мені спадало на думку що я сам можу щось таке організувати, але потім я думав - а хто мене послухає? Людям дорожче зберегти свої місця ніж щось вимагати» (P5).*

Другим аспектом, що знижує здатність до колективної дії серед персоналу франшизних закладів харчування є атомізованість працівниць. Атомізованості опосередковано, проте відчутно сприяють політики мереж закладів харчування, спрямовані на регулярну ротацію менеджменту і працівни_ць між закладами. Наприклад, в мережах закладів можуть діяти правила про те, що працівни_ці, які проходять навчання і просуваються на ланку вище від посади ЧБР або альтернативної, не можуть продовжувати працювати в закладі, де вони проходили навчання: *«В домінос є така штука - наприклад, ти давно працюєш на касі і хочеш бути менеджером. Вони тебе навчають і ти не можеш працювати в тій піцерії, в якій ти вчився. Я пішла тому що двох менеджерів відправили в інші піцерії, директора також в інші піцерії, там постійно відбувались рокіровки і мені це дуже не подобалось» (P8).* Також в мережах менеджмент і старших працівни_ць часто і регулярно змінюють заклади, в яких вони працюють. Такі правила заважають працівни_цям налагодити довготривалі дружні відносини з іншими членами колективу, а також заважають старшим ланкам працівни_ць солідаризуватись з обслуговуючим персоналом.

На здатність старших працівн_ць солідаризуватись з молодшими за посадою також впливає чітка ієрархія всередині колективу. В деяких закладах з кожною ланкою, якою може просуватись працівни_ця, зростає

контроль над нижчими ланками. Так, наприклад, в мережі МакДональд'с найнижчою ланкою в персоналі є Члени Бригади Ресторану. Наступною ланкою є інструктори, які займаються навчанням персоналу. Вищими рівнями є менеджер зали, менеджер зміни і менеджер ресторану і його асистенти. Таким чином, в обов'язки кожної наступної ланки входить контроль і супервізія попередніх ланок. В мережі також використовується кольорове кодування форми для чіткого маркування працівни_ць кожної з ланок. Конкуренція за можливість навчання, що надає можливість просунутись на наступний рівень, візуальне розділення працівни_ць різних ланок, велика кількість рівнів контролю над найнижчою ланкою (ЧБРи) в комплексі з частою ротацією вищих ланок і високою плинністю кадрів серед нижчих ланок значно зменшують можливості працівни_ць персоналу для встановлення особистого контакту і солідаризації, необхідних для ефективної колективної діяльності на захист власних прав і інтересів.

Іншим факторами того, як правила закладів опосередковано впливають на атомізацію працівни_ць є порядок складання розкладів і темп роботи. Оскільки працівни_ці обслуговуючого персоналу не завжди мають можливість впливати на розклад і обирати, з ким працювати на змінах, часто члени колективу однієї зміни є незнайомими між собою: *«Немає постійного колективу і немає такого, що ти приходиш на роботу і там твої друзі-знайомі, постійно все змінювалось»* (P3). Цей фактор, а також високий темп роботи і відсутність спільних для всього персоналу перерв негативно впливає на здатність працівни_ць утворити важливі соціальні зв'язки всередині колективу: *«В маці ми взагалі не спілкувались, не було на це часу»* (P10). Також негативний вплив на це має висока плинність кадрів обслуговуючого персоналу - працівни_ці не встигають утворити дружні зв'язки між собою, оскільки швидко звільняються через незадовільні умови роботи.

Таким чином, для колективного захисту власних інтересів, працівни_цям франшизних закладів харчування бракує необхідних ресурсів і знань, а також відчуття мережі підтримки всередині колективу, тому серед персоналу таких закладів рідко утворюються профспілки або альтернативні організації, що мають на меті захист прав та інтересів працівни_ць (з усіх мереж закладів, в яких працювали респондент_ки лише в одному була спроба організації профспілки). Проте, навіть за умов наявності такої організації, працівни_ці не можуть бути впевнені в її успішності, а також своєму подальшому працевлаштуванні в поточній мережі закладів. Прекарне положення працівни_ць, а саме легка процедура звільнень, особливо за умов неофіційного працевлаштування, сприяє тому, що «нелояльних» працівни_ць можна звільнити у випадку утворення організації, що суперечить інтересам власників або дирекції закладів.

Так, наприклад, показовим є випадок з досвіду одного з респондентів. Коли той намагався утворити профспілку, його звільнили, організувавши документацію таким чином, ніби він не пройшов випробувальний термін в закладі. Після звільнення респондент звернувся до суду, але програв його, при цьому респондент впевнений, що мав місце підкуп судді. На той момент, колеги не підтримали респондента, оскільки це загрожувало їм втратою робочого місця.

Отже, за результатами дослідження було виділено три основні перешкоди для колективної організації працівни_ць франшизних закладів харчування, серед них брак ресурсів для колективної дії, атомізованість працівни_ць і протидія з боку керівництва мережі або закладу. На брак ресурсів у працівни_ць можуть впливати низька платня, а також довгі робочі зміни, що визначаються на рівні політик мережі закладів. Політики франшизи також мають вплив на атомізацію працівни_ць, оскільки за умов

виконання цих правил (таких як регулярна ротація, підтримання темпу роботи тощо) створення мережі взаємної підтримки між працівни_цями обслуговуючого персоналу і менеджменту значно ускладнюється. Протидія створенню профспілок та альтернативних організацій з боку керівництва франчайзингу може бути наслідком замовчуваних практик мережі.

2.2.4 Рівень доходів

Останнім проявом прекарної роботи Роджерс і Роджерс виділяють низький рівень доходів працівни_ць. У франшизних мережах закладів харчування оплата праці часто є низькою або мінімальною. Власне, саме через це у 2012 році було утворено соціальний рух «Fight for \$15», який знову набув сили в травні 2021 року (Gurley, 2021). Так, кілька респондент_ок вказували на низьку оплату праці: *Зарплата там неживабельна на той момент була, просто непристойно низькою, менше 6000 в місяць тоді. В хостелі можна було жити на цю зарплату, чимось харчуватись, але це взагалі не рівень життя нормального»* (P10). Одна з респонденток зазначила, що оплата однієї зміни під час її роботи (2019 р.) у франшизному закладі становила максимум 250 грн за 12-годинну нічну зміну. Згідно з даними міністерства фінансів, цей рівень приблизно відповідає мінімальній погодинній ставці 2017 року (Міністерство Фінансів, n.d.).

Окрім того, що низька оплата праці часо спричиняється низькою ставкою, на неї також може впливати залежність від кількості відпрацьованих годин. Так, якщо працівни_ці провели за місяць на робочому місці менше годин, ніж зазвичай, то за умов відсутності оплачуваних

лікарняних відпусток, через хворобу або вимушені скорочення робочої зміни, їх дохід за цей період може становити суму меншу від мінімальної зарплати.

Отже, низька оплата праці обслуговуючого персоналу франшизних закладів харчування є наслідком політик мережі, що включають прописані погодинні ставки для працівни_ць закладів, а також визначають наявність виплат компенсацій за лікарняні дні і відпустки.

ВИСНОВКИ

В дослідженні було виокремлено основні складові, що формують досвід працівни_ць обслуговуючого персоналу франшизних закладів харчування, а також досліджено, яким чином ці складові впливають на прекарне становище працівни_ць. Такими складовими є законодавство

(КзПП, санітарні, пожежні та інші норми безпеки), правила, політики і практики франшизних мереж і окремих закладів, а також особисті стосунки в колективі (всередині команди обслуговуючого персоналу, а також між обслуговуючим персоналом і ланками менеджменту і адміністрації). За результатами аналізу проведених інтерв'ю стає зрозуміло, що основним чинником, який підсилює прекарність праці обслуговуючого персоналу є політики мереж франшиз, оскільки вони взаємодіють з іншими факторами (наприклад, нехтують законодавством або визначають можливість встановлення особистих взаємовідносин в колективі), а також великою мірою визначають досвід працівни_ць у кожному конктерному закладі.

Однією з політик, втілених франшизами, що має вплив на прекарний стан працівни_ць, є політика щодо офіційності працевлаштування обслуговуючого персоналу, оскільки неофіційне працевлаштування переводить працівни_ць на інший рівень вразливості. Ця теза знаходить відображення в досвіді респондент_ок, що були неофіційно працевлаштовані і найбільше серед усіх інших працівни_ць, що погодились на інтерв'ю, страждали від порушень трудових прав, нестабільних доходів, хаотичних штрафувань і порушень санітарних норм на робочому місці, при цьому їх години роботи та доходи були найбільш залежними від особистих стосунків з старшими ланками працівни_ць закладу.

При цьому офіційне працевлаштування не захищало працівни_ць від прекарності, а лише знижувало її міру. В кожному з описаних респондент_ками досвідів роботи у фрашнизних закладах харчування можна виділити принаймні один аспект, що вказує на прекарність цієї роботи (невпевненість у довготривалості працевлаштування, відсутність контролю над умовами праці, низький рівень захищеності працівни_ць, або низький рівень доходів). Проте слід зазначити, що такі аспекти, в яких проявляється

прекарність, варто розглядати в комплексі в рамках кожного окремого досвіду, а також звертати увагу на взаємозв'язок між цими аспектами, адже політики мереж закладів визначають не лише те, наскільки працівни_ці обслуговуючого персоналу є вразливими до кожної з наведених вище ознак окремо, а й те, наскільки вплив кожної окремої ознаки буде залежати від інших. Так, рівень доходів працівни_ць напряду залежить від того, як формується їх заробітна плата — наприклад, фіксована погодинна ставка, або ж тільки відсоток від виторгу або чайові. Проте, на рівень доходів також може впливати захищеність працівни_ць, наприклад, чи не піддаються вони дискримінації або штрафуванням, а також чи компенсуються працівни_цям лікарняні дні і відпустки. Таким чином, низький рівень доходів як прояв прекарності може балансуватись за рахунок фіксованої ставки, компенсованих лікарняних, дотриманням в політиках компанії трудового законодавства тощо.

Особливість франшизних мереж в контексті проявів прекарності полягає в тому, що політики, які визначають доходи, міру захищеності, умови праці, порядок звільнень з закладів тощо, визначаються на рівні всієї мережі франшиз, а значить їх оскарження стає для працівни_ць конкретних закладів набагато менш доступним. В деяких випадках стабільність і надійність працевлаштування може підвищуватись, якщо на рівні франшизи визначеними є загальні політики, проте правила, що стосуються робочого процесу, а також практики, що застосовуються, є окремими для кожного закладу, оскільки в такому разі дистанція між обслуговуючим персоналом і адміністрацією, від якої залежить більша частина умов праці є меншою, а трудові відносини, в які є залученими працівни_ці, не такими розщепленими. Однак за таких умов працівни_ці потенційно опиняються в залежності від особистісних якостей адміністративного складу і взаємовідносин з ним.

Втім, як можна зрозуміти з результатів дослідження, взаємовідносини зі старшими ланками персоналу закладів мають певний вплив на досвід роботи працівни_ць обслуговуючого персоналу навіть за умов, що всі політики є продиктованими на рівні всієї мережі франшиз. Проте вони можуть як погіршувати цей досвід, так і покращувати його, полегшуючи для працівни_ць наслідки прекарності їх роботи (наприклад, як було у випадках, коли більш лояльні до обслуговуючого персоналу старші працівни_ці закривали очі на порушення, визначені політиками мережі і не виписували штрафів). Слід також зазначити, що особисті відносини зі старшими працівни_цями можуть бути одним з небагатьох механізмів захисту власних інтересів за умов, коли відстоювати їх на рівні політик мережі не видається можливим.

Іншим механізмом для відстоювання інтересів і прав працівни_ць є колективна організація (профспілки, альтернативні організації, соціальні рухи тощо). Проте, через те, що для молоді прекарний досвід часто є перехідним і закінчується з початком кар'єри, а також через брак ресурсів, таких як час, гроші, психічне здоров'я, відсутність мережі підтримки серед колективу, а також супротиву з боку адміністрації, створення таких організацій видається проблематичним. У таких випадках адміністрація може застосовувати практики незаконного звільнення. Втім, нещодавній позитивний досвід працівників британського Uber (Russon, 2021), а також поступу руху Fight For \$15 (Rushe, 2021) можуть послужити прикладом для тих працівни_ць франшизних закладів харчування, для яких досвід роботи в складі обслуговуючого персоналу є довгостроковим.

Список використаних джерел та літератури:

Батлер, Д. (2016). *Фрейми війни. Чиї життя оплакують?* (У. Кравчук, Trans.; р. 52). Медуза

Міністерство Фінансів. (n.d.). *Redirect Notice*. Wwww.google.com.
<https://www.google.com/url?q=https://index.minfin.com.ua/ua/labour/salary/min/&sa=D&source=editors&ust=1620664677340000&usg=AOvVaw1MonV2rSQ6Ffiyxd8t8INY>

Гончарова, О. О. (2017). Прекарні практики молоді в умовах трансформації українського суспільства. Enpuir.npu.edu.ua.
<http://enpuir.npu.edu.ua/handle/123456789/18282>

Овчиннікова, Л. В. (2016). ПРЕКАРНІ ФОРМИ ЗАЙНЯТОСТІ НАСЕЛЕННЯ: СУТНІСТЬ І ПРОЯВИ. Український соціум, 1(56), 54–64.
https://ukr-socium.org.ua/wp-content/uploads/2016/01/54-64_no-1_vol-56_2016_UKR.pdf

Рябчук, Анастасія, Цибанкова Олена (2013) Подвійне навантаження як соціальний феномен в умовах сучасної України на прикладі поєднання навчання і роботи студентами м. Києва (Double burden as a social phenomenon in contemporary Ukraine: the case of combining work and study by university students in Kyiv – in Ukrainian). In: Методологія, теорія і практика соціологічного аналізу сучасного суспільства. Випуск 18.

Стендинг, Г. (2014). *Прекариат. Новый опасный класс* (р.). Ad Marginem Press. (Original work published 2011)

Стороженко, О., Нагайчук, Н., Морозова, Н., Злуніцина, Т., Боярко, І., Хмелярчук, М., Олефір, Є., & Сидорова, О. (2019). Аналітичний звіт з проведення репрезентативного соціологічного дослідження становища молоді в Україні. In *Міністерство молоді та спорту України* (pp. 53–54).

https://sport.gov.ua/storage/app/sites/16/Mizhnarodna_dijalnist/Sociologichni_dosl_idzhennia/analitichnii-zvit-2019.pdf

Хижняк, Л. М., & Хижняк, О. В. (2019). Міжнародна організація праці в умовах трансформації трудових практик: нові виклики.

Dspace.univer.kharkov.ua, Хижняк Л.М. Міжнародна організація праці в умовах трансформації трудових практик: нові виклики [Електронний ресурс]

/ Л.М. Хижняк, О.В. Хижняк // Матеріали Норвезько-Української конференції, присвяченої діяльності Ф. Нансена в Україні у 1921–1922 роках,

(Харків, 10–11 жовт. 2019 р.) / Харків. нац. ун-т ім. В.Н. Каразіна; Посольство

Норвегії в Україні. – Х.: ХНУ ім. В.Н. Каразіна, 2019.

<http://dspace.univer.kharkov.ua/handle/123456789/14977>

Шуліка, А. А. (2019). Мігранти в сучасному прекаріаті: політичні особливості міжгрупової взаємодії. Dspace.pdpu.edu.ua, 2.

<http://dspace.pdpu.edu.ua/handle/123456789/7258?mode=full>

Alberti, G., Holgate, J., & Tapia, M. (2013). Organising migrants as workers or as migrant workers? Intersectionality, trade unions and precarious work. *The*

International Journal of Human Resource Management, 24(22), 4132–4148.

<https://doi.org/10.1080/09585192.2013.845429>

Allan, B. A., Autin, K. L., & Wilkins-Yel, K. G. (2021). Precarious work in the 21st century: A psychological perspective. *Journal of Vocational Behavior*, 126, 103491. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2020.103491>

Bassoli, M., & Monticelli, L. (2017). What about the welfare state? exploring precarious youth political participation in the age of grievances. *Acta Politica*, 53(2), 204–230. <https://doi.org/10.1057/s41269-017-0047-z>

Bauman, Z. (2000). *Liquid modernity* (pp. 160–165). Polity Press.

Beck, U. (1992). *Risk society: towards a new modernity* (p. 21). Sage Publications.

Betti, E. (2016). Gender and Precarious Labor in a Historical Perspective: Italian Women and Precarious Work between Fordism and Post-Fordism. *International Labor and Working-Class History*, 89, 64–83. <https://doi.org/10.1017/s0147547915000356>

Bobek, A., Pembroke, S., & Wickham, J. (2018). *LIVING WITH UNCERTAINTY: Social Implications of Precarious Work*. Foundation for European Progressive Studies.

Bondarenko, N., & Savchenko, D. (2020). MARKET OF FRANCHISING SERVICES IN UKRAINE: ADVANTAGES AND DISADVANTAGES.

Scientific Opinion: Economics and Management, 2(68).

<https://doi.org/10.32836/2521-666x/2020-68-1>

Bourdieu, P., & Nice, R. (1998). *Acts of resistance : against the tyranny of the market* (pp. 81–87). New Press.

Boyd, W., Beck, U., & Shrader-Frechette, K. S. (1993). Risk Society: Towards a New Modernity. *Economic Geography*, 69(4), 432. <https://doi.org/10.2307/143601>

Brinton, M. C. (2011). *Lost in transition : youth, work, and instability in postindustrial Japan*. Cambridge University Press.

C. Young, M. (2010). Gender Differences in Precarious Work Settings. *Articles*, 65(1), 74–97. <https://doi.org/10.7202/039528ar>

Campbell, I., & Price, R. (2016). Precarious work and precarious workers: Towards an improved conceptualisation. *The Economic and Labour Relations Review*, 27(3), 314–332. <https://doi.org/10.1177/1035304616652074>

Canivet, C., Bodin, T., Emmelin, M., Toivanen, S., Moghaddassi, M., & Östergren, P.-O. (2016). Precarious employment is a risk factor for poor mental health in young individuals in Sweden: a cohort study with multiple follow-ups. *BMC Public Health*, 16(1). <https://doi.org/10.1186/s12889-016-3358-5>

Egdell, V., & Beck, V. (2020). A Capability Approach to Understand the Scarring Effects of Unemployment and Job Insecurity: Developing the Research Agenda.

Work, Employment and Society, 34(5), 095001702090904.

<https://doi.org/10.1177/0950017020909042>

Forsyth, A. (2017, October 31). *The Victorian Inquiry into Labour Hire and Insecure Work: Addressing Worker Exploitation in Complex Business Structures*.

Papers.ssrn.com. <https://ssrn.com/abstract=3357470>

Franchise Group. (2021). Анализ рынка франчайзинга в Украине. In *Franchise Group*. Franchise Group.

https://franchisegroup.com.ua/media/files/report/FG_аналіз%20ринку%202020.pdf

Frase, P. (2013). The Precariat. *New Labor Forum*, 22(2), 11–14.

<https://doi.org/10.1177/1095796013482888>

Fudge, J. (2006, April 19). *Self-Employment, Women, and Precarious Work: The Scope of Labour Protection*. Papers.ssrn.com. <https://ssrn.com/abstract=896170>

Fudge, J. (2011). The Precarious Migrant Status and Precarious Employment: The Paradox of International Rights for Migrant Workers. *SSRN Electronic Journal*, 34. <https://doi.org/10.2139/ssrn.1958360>

Grandner, T. (2006). A Note on Franchising and Wage Bargaining. *Journal of Economics*, 87(3), 281–293. <https://doi.org/10.1007/s00712-006-0178-6>

Gurley, L. (2021, May 7). *McDonald's Workers Will Strike for \$15 an Hour in 15 Cities*. Wwww.vice.com. <https://www.vice.com/en/article/k7885a/mcdonalds-workers-will-strike-for-dollar15-an-hour-in-15-cities>

Huw Beynon, Hudson, R., & Sadler, D. (1994). *A place called Teesside : a locality in a global economy* (pp. 121–160). Edinburgh University Press.

Kalleberg, A. (2018). Precarious Work and Young Workers in the United States. In L. Chancer, M. Sánchez-Jankowski, & C. Trost (Eds.), *Youth, Jobs, and the Future: Problems and Prospects*. Oxford University Press.

Kalleberg, A. L. (2012). Job Quality and Precarious Work. *Work and Occupations*, 39(4), 427–448. <https://doi.org/10.1177/0730888412460533>

Kalleberg, A. L. (2013). *Good jobs, bad jobs : the rise of polarized and precarious employment systems in the United States, 1970s to 2000s* (pp. 82–104). Russell Sage Foundation.

Kalleberg, A. L., & Steven Peter Vallas. (2018). *Precarious work* (p.). Bingley, Uk Emerald Publishing.

Kellner, A., Peetz, D., Townsend, K., & Wilkinson, A. (2015). «We are very focused on the muffins»: Regulation of and compliance with industrial relations in franchises. *Journal of Industrial Relations*, 58(1), 25–45. <https://doi.org/10.1177/0022185615598186>

Kiersztyn, A. (2014). *Normalizing precarity? Youth unemployment and employment instability in Poland*. XVIII World Congress of Sociology, Yokohama.

Kiersztyn, A. (2017). Non-standard employment and subjective insecurity: how can we capture job precarity using survey data? *Precarious Work*, 91–122. <https://doi.org/10.1108/s0277-283320170000031003>

Leiss, W., Beck, U., Ritter, M., Lash, S., & Wynne, B. (1994). Risk Society, Towards a New Modernity. *Canadian Journal of Sociology / Cahiers Canadiens de Sociologie*, 19(4), 544. <https://doi.org/10.2307/3341155>

Lewchuk, W. (2017). Precarious jobs: Where are they, and how do they affect well-being? *The Economic and Labour Relations Review*, 28(3), 402–419. <https://doi.org/10.1177/1035304617722943>

MacDonald, R. (2009). Precarious work: risk, choice and poverty traps. In A. Furlong (Ed.), *Handbook of Youth and Young Adulthood* (pp. 167–175). Routledge.

Mai, Q. (2017). Precarious Work in Europe: Assessing Cross-National Differences and Institutional Determinants of Work Precarity in 32 European Countries. *Precarious Work*, 31, 273–306. <https://doi.org/10.1108/s0277-283320170000031009>

Manuela Samek Lodovici, & Semenza, R. (2012). *Precarious work and high-skilled youth in Europe* (p. 7). F. Angeli, Cop.

Martyshchuk, M. (2019). PROGRESSIVE GAP OF YOUTH EMPLOYMENT. *Dspace.wunu.edu.ua*. <http://dspace.wunu.edu.ua/handle/316497/34055>

Murairwa, S. (2015). Voluntary sampling design. *International Journal of Advanced Research in Management and Social Sciences*, 4(2), 185–200.

Naychuk-Khrushch, M., & Ploska, A. (2013). Analysis of franchising activity in Ukraine. *ECONOMICS & MANAGEMENT*, 194–195. <http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/27148/1/075-194-195.pdf>

Neilson, B., & Rossiter, N. (2008). Precarity as a Political Concept, or, Fordism as Exception. *Theory, Culture & Society*, 25(7-8), 51–72. <https://doi.org/10.1177/0263276408097796>

Ornek, O. K., Weinmann, T., Waibel, J., & Radon, K. (2020). Precarious employment and migrant workers' mental health: a protocol for a systematic review of observational studies. *Systematic Reviews*, 9(1). <https://doi.org/10.1186/s13643-020-01313-w>

Peretiatko, R., Humeniuk, A., Humeniuk, M., D'Souza, C., & Gilmore, A. (2009). Franchising in Ukraine. *European Journal of Marketing*, 43(1/2), 21–30. <https://doi.org/10.1108/03090560910923210>

Pulignano, V. (2017). Precarious Work, Regime of Competition, and the Case of Europe. *Precarious Work*, 31, 33–60. <https://doi.org/10.1108/s0277-283320170000031001>

Quintini, G., Martin, J. P., & Martin, S. (2007). The Changing Nature of the School-to-Work Transition Process in OECD Countries. *SSRN Electronic Journal*, 10. <https://doi.org/10.2139/ssrn.1884070>

Rodgers, G., & Rodgers, J. (1989). *Precarious jobs in labour market regulation : the growth of atypical employment in Western Europe* (p. 3). International Institute For Labour Studies.

Rushe, D. (2021, February 13). «Hopefully it makes history»: Fight for \$15 closes in on mighty win for US workers. The Guardian. <https://www.theguardian.com/us-news/2021/feb/13/fight-for-15-minimum-wage-workers-labor-rights>

Russon, M.-A. (2021, February 19). Uber drivers are workers not self-employed, Supreme Court rules. *BBC News*. <https://www.bbc.com/news/business-56123668>

Schilling, H., Blokland, T., & Simone, A. (2019). Working precarity: Urban youth tactics to make livelihoods in instable conditions in Abidjan, Athens, Berlin and Jakarta. *The Sociological Review*, 67(6), 003802611985820. <https://doi.org/10.1177/0038026119858209>

Standing, G. (2007). Economic Insecurity and Global Casualisation: Threat or Promise? *Social Indicators Research*, 88(1), 15–30.

<https://doi.org/10.1007/s11205-007-9202-7>

Stuth, S., & Jahn, K. (2019). Young, successful, precarious? Precariousness at the entry stage of employment careers in Germany. *Journal of Youth Studies*, 1–24.

<https://doi.org/10.1080/13676261.2019.1636945>

Vosko, L. F. (2014). *Managing the margins : gender, citizenship, and the international regulation of precarious employment*. (p. 1). Oxford University Press.

Weil, D. (2014). *The fissured workplace : why work became so bad for so many and what can be done to improve it* (p. 17). Harvard University Press.

Weil, D. (2017). *FISSURED WORKPLACE : why work became so bad for so many and what can be done to improve it*. (pp. 285–286). Harvard Univ Press.

Westcott, M. A., Wright, C. F., & Clibborn, S. (2019). Financialisation and the growth of low-wage, insecure work. In R. D. Lansbury, D. van den Broek, & A. Johnson (Eds.), *Contemporary Issues in Work and Organisations*. Routledge.

Wright, E. O. (2016). Is the Precariat a Class? *Global Labour Journal*, 7(2).

<https://doi.org/10.15173/glj.v7i2.2583>

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

Табл. 2.1 Демографічні дані про респондент_ок

Код	Вік	Стать	Освіта	Місто	Назва закладу	Трив. роботи	Рік	Посада	Тип закл.
P1	21	Ж	Базова вища	Київ	dogz & burgerz	6 міс.	2019	Універсальний працівник	Осн. Укр.
P2	29	М	Базова вища	Київ	McFoxy	2 міс.	2013	ЧБР	Фран. Укр.
P3	22	Ж	Базова вища	Київ	McDonald's	4 міс	2017	ЧБР	Осн. Міжн.
P4	22	Ж	Неповна вища	Київ	Волконський	2 міс.	2021	Бариста	Осн. Міжн.
P5	31	М	Неповна вища	Львів	McDonald's	3 р.	2014-2017	ЧБР	Осн. Міжн
P6	21	М	Неповна вища	Київ	АромаКава	4 міс	2020	Бариста	Фран. Укр.
P7	22	Ж	Неповна вища	Харків	АромаКава	3 міс	2019	Бариста	Фран. Укр
P8	20	Ж	Неповна вища	Київ	Domino's	8 міс.	2019	Касир	Фран. Міжн.
P9	22	М	Повна вища	Львів	Lokal (кілька закладів)	3 р.	2018-2020	Офіціант, менеджер	Осн. Укр.
P10	21	-	Повна середня	Київ	McDonald's, Сімейна пекарня	2 міс, 1.5 міс.	2017, 2019	ЧБР, різнороб	Осн. Між, Фран.

									Укр.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	------

ДОДАТОК Б

ВСТУПНЕ**СЛОВО:**

Доброго дня! Мене звати Уляна, приємно познайомитись. Розповім про дослідження: я запросила вас на інтерв'ю, оскільки зараз працюю над дослідженням в рамках магістерської кваліфікаційної роботи, в якій я досліджую трудовий досвід працівни_ць франшизних закладів. Прошу Вас відповідати на запитання розгорнуто і чесно, нагадую, що тут немає вірних і невірних відповідей. Якщо щось буде не зрозуміло – будь ласка, ставте питання або коментуйте, ви завжди можете попросити переформулювати запитання. Задля зручності подальшого аналізу наша розмова буде записана, ви не проти? (Запис починається після ствердної відповіді)

БЛОК 1. Структура компанії і команди

1. Розкажи будь ласка про свій досвід - ким ти працював/працювала, де саме, як довго?
2. Яка була структура самої франшизи?
3. Яка була структура твоєї команди? Які були ланки менеджменту?
4. Які були етапи співбесід?

БЛОК 2. Особистий досвід

1. Як ти обрав/обрала саме цей заклад?
2. Будь ласка, опиши свій досвід роботи в цьому закладі кількома реченнями

3. Що тобі найбільше подобалось, що тримало тебе на цьому місці?
4. А що для тебе було найскладнішим?

БЛОК 3. Умови роботи

1. Як були оформлені твої робочі відносини на цьому місці?
2. Як формувалась твоя зп?
3. Які були твої основні обов'язки і як цей обсяг фіксувався?
4. Опиши будь ласка свій робочий день на цьому місці
5. Які були основні правила? Що обов'язково було треба зробити, а чого робити було не можна?
6. Як контролювалось виконання цих правил?
7. На твою думку, чи були ситуації коли твої трудові права порушувались? Розкажи про це
8. Якщо такі ситуації були, чи ти комунікував/комунікувала їх з працедавцем? Як це відбувалось? До чого це призвело?
9. Який соц. Пакет ти мав/мала на цій роботі? (Деталі)

БЛОК 4. Відносини в колективі

1. Розкажи про свої стосунки з колегами - яка загалом була атмосфера в команді?
2. Чи ви обговорювали проблемні моменти в роботі з колегами? Як вони ставились до цього?
3. Які були стосунки між твоєю командою і менеджментом/начальством?
4. Чи були випадки коли ви колективно не погоджувались з працедавцем? Розкажи детальніше
5. Чи ти знаєш про існування профспілки у твоєму закладі або

мережі? Потенційно, що ти думаєш про утворення профспілки на цьому робочому місці? Чи це можливо, чому?

БЛОК 5. Заключні питання

1. Розкажи, як відбулось твоє звільнення з цієї роботи?
2. Чи був у тебе інший досвід в закладах харчування? Чим цей досвід відрізнявся?
3. Якби ти могла/міг сказати щось новачкам, що приходять на цю роботу, що б ти сказала/сказав?

БЛОК 6. Соц-дем

1. Вкажіть вашу повну кількість років
2. Рівень освіти:
 - неповна середня
 - повна загальна середня
 - середня спеціальна
 - незакінчена вища
 - базова вища
 - повна вища
 - науковий ступінь
3. Вкажіть свій основний вид зайнятості на даний момент:
 - навчання
 - часткова зайнятість
 - повна зайнятість
 - декретна відпустка
 - безробітність

ДОДАТОК В

Таблиця цитат

Висока текучість кадрів
Все очень зависело от отношений в коллективе. То есть когда все норм, работать было нормально но из-за того что была очень большая текучка и всегда появлялись какие-то новые люди, у них завязывались какие-то новые отношения, какие-то конфликты. Новые сотрудники, новый менеджмент новые заместители, новый начальник смены и ты никогда не знаешь, что от него ожидать. Никогда не знаешь, кто тебя может куда отправить, кто тебе может что сказать..А сказ могут что угодно и для меня это было тяжело» (P3) І я бачив згодом як люди, які прийшли навчатись могли почати і майже в перший день просто піти, їм не подобалось, бо в принципі там справді можна було побачити щось своє і щось таке, що зовсім не вражає. На кухні було жарко, можна попектись - багато таких штук які могли відштовхнути. І я бачив що такі люди є - вони спробували, подивились і пішли» (P5) Из-за того что персонал быстро приходит и быстро уходит сложно даже чем-то заинтересовать человека, чтобы заняться оформлением его документов(P6) Люди приходят в аром, видят что это отвратительное заведение и что лучше здесь не работать и быстро уходят. Получают свои деньги и уходят (P6) Спочатку звільнився хлопець, той що побачив зп, після нього тижні за 2 звільнилась дівчинка, з якою ми стажувались і з нас залишилась я і інша дівчина і вона теж говорила про те щоб звільнитись (P7) В пекарне такая текучка, вообще всем все равно было на мой уход (P10)
Легка процедура звільнень
Якщо просто провтикала десь або нахамила - діяло правило трьох попереджень, тобто два рази тобі дають попередження, а на третій -

звільняють (P1)

Хотя в маке тоже оч легко увольняют если то-то не так сделал плюс там зп почасовая поэтому если карантин то я думаю люди не работают и ничего не получают (P3)

Тебя могут легко уволить - это прописано в договоре. Если тебя допустим незаконно уволили, ты можешь подать в суд. В маке ты не можешь этого сделать потому что у них нет нужды в сотрудниках и они тебя уволили и это вроде по контракту спокойно. Они вроде решили все, до свидания (P3)

I: Почему тебя уволили?

P: Скорее всего из-за качества работы. Я не говорил говорилку совсем или говорил так, чтобы было удобно и комфортно мне. Никому это не нравилось, но они ничего не могли поделать, поэтому терпели меня какое-то время.

I: Когда тебя увольняли, тебе сказали почему это?

P: Да, мне написали что «со следующей недели ты не будешь работать, удачи хорошо тебе отдохнуть, новых сил на собеседованиях» - что-то в таком духе и все. Я не хотел узнавать, почему, я не хотел говорить с этими людьми, по этому я даже им ничего не писал (P6)

Найважче - що ти така структура, яка не має права голосу. Ти сам розумієш, що дуже почнеш ламати що тобі не подобається, з тобою дуже легко можуть розпрощатись, бо це посада яка відновлюється на раз два» (P9)

Ти можеш три рази помилитись, на третій раз з тобою прощаються.

Компанія з тобою впринципі прощається і ти не можеш працювати у франшизі (P9)

Контроль над власними доходами

Ти приходиш за дві години або за годину до відкриття закладу, бо за півгодини нереально вичистити приміщення і все підготувати. А по трудовому договору ти приходиш за півгодини, тобто тобі за те що ти приходиш за годину чи за дві ніхто звичайно не доплачує. Півгодини в договорі оплачуються і півгодини після роботи, а якщо ти затримуєшся, бо миєш все, тобі теж тільки півгодини зараховується (P1)

В деяких закладах немає ставки, є відсоток від столиків і чайові, ну наче вони були задоволені, бо в ті заклади здебільшого іноземці ходять (P1)

Ще штрафували, наприклад бо картка яка пікає не завжди добре працювала, а за запізнення тебе штрафували. Були придуркуваті штрафи - не можна було сидіти. За телефон штрафували, або за те що я сперся на щось коли не було людей (P2)

По крайней мере был оплачивали отпуск, тебе платили какую-то часть (половину или даже целую). То есть, был этот отпуск небольшой, но оплачивался. И был больничный, но я просто не болею особо по этому для меня не актуально. Но мне нравилась мысль, что если что-то случится, если я выпадну, то у меня будет эта какая-то оплата за это время. Вот эта идея мне нравилась, какое-то подписание контракта, что это записано в твою трудовую книжку. С одной стороны, не очень нравилось что макдональдс, с другой это хотя бы официально (P3)

И тут когда у тебя появляется зп и она чуть более ощутимая и она стабильная - всегда платили вовремя, как написано когда будет аванс и когда зп и она всегда в этот день приходила, никогда не было такого чтобы она приходила не вовремя (P3)

Я влаштувалась в кінці січня і отримала приблизно 1000 грн зп і після того я місяць не могла отримати ні копійки, бо затримували щось типу видачу карток і тому в березні я щодня, коли приходила отримати зп мені її не видавали. Я була дуже зла, постійно дзвонила адміністрації і коли я додзвонилась, то мені сказали що от у нас така система виплат що аванс виплачується у 20-х числах офіційно і після цього готівка і що якщо я хочу чогось більш стабільного то є макдональдс де стабільні виплати двічі на місяць. Цю ситуацію розрулили і переді мною вибачились, бо мені на співбесіді дали невірну інформацію щодо виплат на які сподівалась і яких не було, але ця ситуація нормально вирішилась (P4)

І весь тиждень у тебе може бути 5 змін, по 3-4 години і на місяць це виходять жалюгідні гроші. З одного боку ти мусиш платити за житло, чимось харчуватись, з іншого боку у тебе є така непевність стосовно роботи, ти не знаєш скільки ти заробиш наступного місяця. В моєму випадку обмеження є також таке, що людей з інвалідністю не пускають працювати в нічні зміни, а «нічники» заробляють більшу ставку за нічні години (P5)

Это тоже очень странный процесс и, с одной стороны, очень подлый - со стороны руководства. Есть некая ставка за одну смену и все. И от количества смен зависит зп. Но во франшизной ароме все рассчитано на прибыль: чтобы извлечь как можно больше прибыли, вытрясти из людей как можно больше денег, как-то их завлечь. В конце месяца подсчитывались траты на каждой точке, главный бариста подсчитывал траты и эти траты распределял на всех кто закреплен, сотрудников и эти траты отсчитывались от зп которую заработал сотрудник за месяц. Ну например, скажем, есть какое-то количество проданного печенья. Подсчитывается сколько их продали и подсчитывается присутствие печенья на этой точке.

Если их по какой-то причине меньше, их высчитывают с персонала. Их может быть меньше не потому что кто то украл, а даже с самого начала, с момента поставки товаров, потому что что-то могли не довезти - такое часто бывало (P6)

Наверное, это касалось исключительно зарплаты, потому что не совсем понятно было, как она в точности формируется - никто не мог заранее предугадать, даже зная свой график, сколько он получит на руки, даже прекрасно понимая, что за ним и его командой нет никаких штрафов. С каждым месяцем, чем больше человек работает, тем больший процент от всей выручки, от точки за которой он закреплен, и у него ставка которая тоже растет с каждым месяцем. И можно было бы взять калькулятор и посчитать, но нет, такого не было. Скажем, человек мог в месяц наработать на 12 тыс, но от того что ну вот не совсем ясно как это считали (и зачем так делать тоже не ясно) человек получал вместо 12 10 или того меньше (P6)

И было такое, что супервайзер мог один из двух взять и оштрафовать сотрудника, который ему не нравился, который был на стороне другого супервайзера. Оштрафовать за какую-то мелочь. Такое было, а скажем якобы кто-то взял и испортил печенье или тирамису. Ну якобы взяли и испортили, поэтому траты закрепляли за сотрудником. А с тебя в конце месяца -500 грн пожалуйста (P6)

Стажування платне, якщо ти працюєш далі. Тобто, якщо ти стажуєшся тиждень і тебе не приймають на роботу, то воно не оплачується. Може перші два дні ти умовно спостерігаєш за тим, як все відбувається, як працює, але деє з 3 дня тобі показують, як робити каву. І насправді вже з 4 дня ти можеш вже майже на рівні стояти робити каву(P7)

Там ще була така історія що там така величезна система штрафів.

Виписування штрафів залежить від адміна, наскільки ця людина хоче щось робити. Було таке, що якщо ти говориш якісь нецензурні слова біля каси і що прослушка це вловлює, то тобі можуть виписати штраф(P7)

Всі речі купуються за власний кошт, просто з зп відмінусовують. Коли я звільнялась, мені сказали, що я не можу забрати форму і гроші не повернули (P7)

Точно за невихід на роботу без якоїсь причини могли оштрафувати, але це залежало від керівництва. У нас штрафи були вкрай рідко, я пам'ятаю що у нас був випадок штрафу, але що саме людина зробила я не пам'ятаю. У нас був випадок - нам не можна сипати сир руками, потрібно од перчатку. Одна люд не вдягла перчатку щоб посипати сир на салат, а у нас відеокамери всюди і у нас був дзвінок нашому менеджеру і здається тоді був штраф цій людині (P8)

Припустимо у тебе є столики, припустимо 10 столиків на 1000 грн. Від тебе виторг 10 тисяч тоді. І ти кожен день збираєш виторг скільки ти обслужив столиків - загальна сума виторгу, від неї йде відсоток. І за місяць тобі умовно приходить 5% від суми виторгу за місяць. Це банально для того щоб стимулювати працівників. Просто якщо дати офіційну ставку, то немає зацікавленості в тому щоб активно продавати, ти не будеш викручуватись і щось вигадувати щоб продати якусь страву дорогу, ти будеш продавати тільки те що хочуть гості. Ну і плюс чайові (P9)

Контроль над годинами роботи

Зазвичай обід 15-20 хв, бо якщо на пів години одну людину залишиш, то буде важко. В обідній час зазвичай багато людей, тому ми по одному йшли обідати, з вечерею так само. А як такого відпочинку, крім обіда і вечері немає(P1)

Тебя могут раньше отправить домой. То есть это как бы не нарушение закона потому что это прописано в контракте. Вроде можно было отказаться потому что были такие моменты, когда маленький наплыв и тебе ставят смену. Ты приходишь, работы нет и тебе говорят иди домой. И естественно если ты уходишь, то у тебя меньше смена и меньше зп (P3)

Зараз коли локдаун настав ми всі були колективно не згодні з тим, що змінюється кількість змін і другий продавець (тобто я) стає непотрібним. Я зараз ще на лікарняному, але потім я буду просто на неоплачуваній ставці і я навіть не знаю, як це буде виглядати. І проти цього простежували я і мої колеги і звісно вони теж залишилися без грошей (P4)

Ти приходиш на зміну, тебе поставили на залу, на залі людина має бути принаймні одна і вона всю зміну ходить, ходить, ходить, перевіряє смітники, щось витирає, але якщо бракує відвідувачів, то можуть прибрати цю одну людину і забрати когось з кухні і поставити на залу. І весь тижд у тебе може бути 5 змін, по 3-4 години і на місяць це виходять жалюгідні гроші(P5)

Временно, в основном, я перемещался на одну смену. Обычно спрашивали, есть ли у тебя желание, возможность, время, настроение, насколько ты физически готов выйти на смену, которая была вообще не запланирована - обычно спрашивали, это хорошо. Но иногда было такое что тебя просто ставили перед фактом и тебе надо было просто каким-то невероятным способом выкрутиться со своими личными вопросами и пойти на эту смену, которую попросили(P6)

Это был исключительный случай, когда сотрудников спрашивали, сколько

они хотят работать, а сколько они хотят отдыхать. Им ставят такой график, он может быть неудачный и корявый. У человека могут быть свои личные дела, может быть поход к врачу иногда случалось, что некому выйти на смену, тебе нужно от чего-то отказаться важного и пойти на смену(P6)

У мене після місяця роботи не було багато нічних змін, бо я не вивозила і просила мені їх не ставити. Я була в такому стані, що останні нічні зміни просто половину зміни плакала і половину працювала і я подумала, що так не має бути і напевно я хочу піти(P7)

Тогда брали дни у барист, которые были свободны. Многим это не нравилось, потому что когда человек просит поставить ему график такой, какой есть, когда 4 дня выходных а 3 рабочих, он это делает не просто так, не из какой-то прихоти, а потому что есть какие-то причины важные. И бывало такое, что этому человеку нужно было взять и забыть об этих причинах и выйти на смену, потому что больше некому. Иначе точку бы закрыли на ночь или на две потому что нет людей которые бы работали(P6)

«Був дуже зручний гнучкий графік - я могла їздити куди завгодно, а потім тиждень попрацювати, могла працювати раз на тиждень(P8)

Я сама виставляла скільки хочу працювати, під свої пари - це можна було 4 години, а можна 12 працювати(P8)

Також дуже дивний графік, бо бувало таке що працював 14 годин - я казав що це не дуже ок, мені казали «ну що ти хочеш у тебе відповідальна посада» (P9)

Контроль над робочим процесом

Якщо тебе беруть на члена бригади ресторану або на касира чи бармена, в твоєму договорі про роботу обов'язки бармена - тобто розлив напоїв, приготування бургерів і такі штуки. А побіжні - прибирання і віддраювання туалетів - це ніде не прописано, бо це вважається як «так і треба», бо якщо людина в закладі працює і ходить в туалет то вона повинна їх повитирати(P1)

Сидіти в залі коли є гості небажано, можна поставити стільчик на барі, але на це теж реагують не дуже однозначно(P1)

Я казала, що камон, може це треба вирішити, на що мені відповідали «да да да, ми вирішимо», але нічого не вирішилось. І взагалі, мені здається такі штуки мають бути прописані в договорі і має бути табулювання (P1)

У нас була пральна машина, яка за легендою мала прати нашу уніформу. Але вона не працювала. Ми штани самі купляли і якусь частину ще форми нам видавали.

Мені здавалось, що ми могли б роздавати їжу, яка викидається в кінці

зміни, але одна з менеджерок сказала, що це не ок. Бо якщо ми роздаватимемо картоплю фрі, то ця їжа буде асоціюватись з їжею для бідних і багаті школярі не будуть приходити до нас на обід (P2)

Були придуркуваті штрафи - не можна було сидіти. А якщо у тебе робочий день 10-12 годин, то дуже складно не присісти жодного разу. Я вперше, будучи здоровою молодою людиною, відчув, що в мене болять ноги після роботи на другому місяці. І те, що не можна присісти навіть коли немає людей. Або відповісти, бо тобі хтось телефонує терміново - не можна було мати телефон, це правила за які штрафували(P2)

И какое-то доминирование старших над младшими по чину - это очень было неприятно, потому что если подумать это какая-то такая маленькая власть. Это прямо на твоих глаз человек сначала был с тобой наравне, а потом он становится инструктором и он уже чувствует над тобой превосходство и думает, что ты должен подчиняться беспрекословно даже в каких-то абсолютно каких-то нелепых не касающихся работы напрямую требованиях.

Плюс очень не нравилось эта особенность - ты должен быть постоянно чем-то занят. То есть, если тебе идет зп и тк она у тебя почасовая и если нет клиентов, ты должен хотя бы изображать видимость работы. То есть нельзя просто стать или о чем-то думать. Ты или тряпкой должен по чем-то водить или коробочки собирать или что-то вытирать. И человек который чуть выше тебя может прийти и заставить выносить мусор потому что ты ничего не делаешь. При том что его даже не надо выносить, его там нет(P3)

Но в принципе ЧБР делал все что угодно и моет полы если что-то разлилось. То есть общая уборка делается ночью, когда делается все это ночная смена делает они тоже чбры у них повышенная ставка(P3)

Было еще такое - ну это не нарушение, но тоже неприятно. Бывало такое что ты например хочешь повышения Бывало такое что ты дел какую-то работу... например я работала ЧБР и приходили новые работники и говорили «научи». И ты ходил и учил их и по идее ты должен получать выше зп потому что это уже другая работа. И многие люди просили больше зп и просили обучение. И вот этого обучения можно ждать месяцами, это зависело от желания менеджера дать тебе обучение или не дать. Может, у них там была какая-то квота и они выбирали по личным предпочтениям типа друзья знакомые или кто им казалось лучше работал и они начинали с ними процесс обучения....

И когда я собиралась увольняться мне предложили это повышение. То есть, пока ты работаешь, на тебя могут максимально повесить все - будут ездить чтобы ты все-все выполнял и даже сверх сил: больше, быстрее. А как

только ты собираешься увольняться, тебя начинают всячески заманивать, чтобы ты остался. Потому что обучение новых сотрудников стоит денег и проще повысить зарплату, но по хорошему никто этого делать не хочет(Р3)
 Найскладніше - коли немає людей не можна себе нічим зайняти бо людина може прийти будь-коли і ти маєш бути в залі. Дуже важко працювати так(Р4)

В ароме есть некие стандарты общения с людьми, есть своя говорилка, последовательность действий и это отличается от свободного диалога, где на тебя никто не давит и где можно как-то пошутить и что-то интересное сказать. К сожалению, там так невозможно сделать и это усугубляло ситуацию, нужно было придерживаться некоего стандарта и это портило все общение(Р6)

На каждое действие всегда есть правило. Например, для того чтобы выйти отдохнуть нужно обязательно попросить другого человека, с которым ты работаешь, который возможно сидел телефон клацал или книгу читал, чтобы он встал на твое место, на кассу, чтобы тебя видели люди - что ты находишься на рабочем месте. За это многих наказывали, просто ругали. Нужно чтобы кто-то находился на месте, то есть нельзя просто так уйти и оставить место без контроля. Были правила для того чтобы ну банально.. правила для составления отчетов и для составления бланка закупки, были правила приготовления продуктов, хранения продуктов - печенье, десертов, были правила приготовления заготовок: чтобы сделать имбирный чай нужно было нарезать имбирь и правильно его приготовить, чтобы людям которые заказывали имбирный чай было вкусно.

Кстати еще была говорилка, которая портила всем жизнь. Можно было бы провести очень интересную беседу с человеком, который заказывает кофе и не мучить его и люди приходили слышали все то, что они не хотели слушать, забирали свой кофе недовольные и у них в голове оставалось. И я их понимаю, такое негативное отношение к такому заведению.

Есть камера и микрофон. Камера стоит над тобой, а микрофон - его можно заметить - это провод, его можно легко заметить, если знать, куда смотреть, как обычный клиент, который гость, который заказывает кофе.

Следили я не знаю за чем, но это объяснялось тем, что если проговорить с клиентом так, как нужно, проговорить всю эту глупую говорилку, что-то ему предложить, в конце месяца в ароматике были контролеры, не могу сказать как их правильно называли, были контролеры, которые приходили в заведения они знали как, что должно находиться, задавали бариста какие-то вопросы, чтобы узнать, насколько он хорошо знает состав того или

иного напитка, насколько качественно у него на витрине выложен тот или иной товар, чтобы все было красиво, продаваемо(Р6)

Старшие баристы и в основном все делали так, как нужно, так как просили, по этому такое было очень редко. Например, бариста должен когда обслуживает клиента находится в фартухе. Бывает такое, что клиент не всегда может видеть, но бариста должен быть в фартухе. То есть, для клиента все равно в фартухе бариста или нет, как он одет, а для тех, кто следит, для контролеров и старшего баристы у которого есть доступ к микрофону и камере и супервайзер, который то же делал, тоже смотрел, когда было настраивание следил за работой точки, он конечно же следил за этим для него это было важно(Р6)

То есть на баристе лежала ответственность и время за чистоту и когда бы бариста не пришел, ему нужно сдать смену по стандартам, чтобы все было чисто: питчера, холдеры были чистыми, чтобы на столе не лежало крошек, чтобы пол был чистый стекла протерты, чтобы заготовки были приготовленные чтобы на витрине был висела бумажка хот лист, где было бы написано, что конкретно нужно списать. Были продукты, у которых срок годности был два дня или пять или день и это тоже нужно было написать, чтобы человек, который пришел, видел, что нужно делать, от чего избавиться, что положить. И еще нужно было делать раз в неделю подсчет всех товаров, которые есть на точке и также нужно было делать, подсчитывать, чего недостает и что нужно заказать у поставщика, какие нужны продукты, стаканы например, стаканов не хватает на какие-то напитки большого размера и нужно было заказывать стаканы например(Р6) «Обычно этим должен заниматься старший бариста, он должен находиться на точке 5 дней в неделю, он должен следить, но такого не происходит часто, так не было, по этому старший бариста полагался на людей на кот можно положиться, на более ответственного или тех, кто с ним в хороших отношениях. Он их просил делать это. Так вообще не должно происходить, но происходило»(Р6)

Можна було сидіти, але проблема була в тому що вночі ти особливо не посидиш, а вдень працює дві людини, але за баром з нашого боку був лише один стілець. Не можна сидіти на підлозі, хоча ми все одно це робили, не можна користуватись телефоном. Перерви якби були, але не було фіксованого часу, а це теж залежить від стосунків з адмінами твоєї точки»(Р7)

«Для людей які палять був чат кожної точки, де є окрім працівників ще супервізор. І якщо виходиш палити, то можна виходити на 15 хв за 2

години. І коли ти виходиш, то маєш написати «я вийшла» в чат, а коли заходиш, то треба писати «я зайшла»(P7)

Але на останньому тижні, коли я працювала ввели систему, що не можна було вже їсти, а треба було кожен десерт замотувати в харчову плівку, все списання фоткати в чат і записувати в зошит. І все це скидалось в один пакет і супервізор його забирав.

Вітрини і чисту підлогу треба фоткати в чат»(P7)

«Після 12 тобі треба вимити все - знімати все з усіх полиць, вимити хол, столи підлогу плафони, кавову машину, треба ще випікати круасани. Ще я чистила морозилку(P7)

Для мене найскладнішими були нічні зміни, коли ти працюєш одна. І в нічні зміни, з одного боку, саме цієї роботи менше, тому що людей приходить менше, але більше фізичної праці. Тому що в нічну зміну входить вимити всю кав'ярню і це означає, що треба рухати всі столи, які важать більше ніж ти, треба залазити і протирати якісь плафони(P7)

З перервами у нас було так що ти не мож вийти на перерву, якщо наприклад немає багато персоналу в піцерії і ти працюєш всю зміну без перерв. В інших піцеріях було недостатньо людей, або менеджери не дозволяли(P8)

Здається, це було прописано десь, що у тебе в 2 години перерва 15 хвилин, але це не було в житті реалізовано. Так не може бути, бо ти не знаєш, яка тоді буде ситуація з замовленнями. Ти йдеш на перерву тільки тоді, коли мало замовлень. Пройшло 2 години і ти йдеш на перерву - такого не було, ти йдеш на перерву тільки тоді, коли є ще хтось хто може постояти на касі, хто вміє стояти на касі. Іноді просто немає людини, яка вийде за тебе на касу. Немає прописаної перерви і це великий мінус»(P8)

Многозадачность большая, когда человек разнорабочий это сложно, а там такое что ты должен работать везде - и прибираться и полы помыть и туалет и приготовить что-то пожарить, порезать(P10)

Обеденного времени какого-то четкого нет, выкраиваешь себе обед непонятно как. Очень тяжело было там проводить по 14 часов в день, при этом работаешь 5-6 дней в неделю (P10)

В пекарне - 12 часовой рабочий день и так сложно выдержать, но тебе еще и в лоб говорят что тебе надо будет раньше приходить. Я это съел, как и многие у кого нет особо выбора(P10)

Можливість оскаржити умови праці

Новачки, які казали що це ненормально, що потрібна прибиральниця - їх звичайно посилали, бо «грошей не так багато щоб наймати ще прибиральницю, 6 працівників і ще прибиральниця - це забагато», їм казали

«ну таке життя, а якщо ви чимось не задоволені, то йдіть - ніхто вас не тримає» (P1)

«Как мы это обсуждали? Про себя говорили, мол это разумеется нечестно, так не должно быть, но также понимали что если взять, отмахнуться от этого минуса, этого штрафа, то он ляжет на плечи кого-то другого. По этому приходилось с этим мириться. Ситуация просто сложилась очень сложная нетипичная, по этому были такие случаи»(P6)

«Обычно когда были такие случаи другой супервайзер знал об этом и ничего не мог поделать, потому что понимал, что либо он за это заплатит его прибыль будет меньше, либо какой-то сотрудник. Либо это можно было посчитать в общее количество трат и посчитать между всеми, такие случаи были, но они были редкими и они прекратились, когда эти супервайзеры договорились что они больше не будут работать вместе и такие случаи прекратились»(P6)

Супервайзеры, они как и старшие баристы, открыты к диалогу, они готовы слушать проблемы и решать их, но были такие случаи, которые не находили разрешения»(P6)

«Той хто присутній на закладі, ти просто підходиш до нього і відверто щось кажеш, комунікація взагалі була доволі дружня. Тобто, якщо тобі треба піти раніше то ти можеш підійти сказати і якщо це можливо сьогодні то тебе відпускають»(P9)

«Все залежало від керівництва закладу, на першому і ост закладі все було чудово, якщо мені щось було треба я міг прийти і про це сказати і мене б вислухали»(P9)

Есть почтовый ящик и электронный куда ты можешь описать проблему анонимно. Можешь пожаловаться вроде как даже руководству франшизы в Украине и вроде как это даже действует. И есть какие-то проверки не человека, а ресторана. И по-моему это никому не на пользу, потому что они начнут сразу все проверять. То есть не решают проблему твою, а проверяют работу ресторана. По-моему, такое было - приходили какие-то проверки, насколько я слышала, они действительно реагируют. но обычно все решалось не так, как ты хочешь»(P3)

Можна було написати анонімку, ще у нас влаштовували опитування, там ти відповідав на багато-багато запитань, вони кудись надсилаються і формується щось для керівництва і з того ніби роблять якісь висновки. Ну і там в принципі можна було написати будь-що і можна було навіть зробити не на роботі або щось таке, але.. У кімнаті відпочинку стояв комп на якому влаштовували тестування, або де можна було пройти опитування і звісно це не було суто анонімно і подекуди це було з такими певними жартиками, де

сидить поруч керівниця і ти відповідаєш на запит в тому опитуванні, вона тобі підказує що там треба відповідати. Жартома звісно, це не було аж так, але все одно це було не зовсім анонімно(P5)

Захищеність працівни_ць

На початку, коли я тільки влаштувалась, були зовсім інші домовленості - я хотіла працювати там тільки місяць, тому що я не вживаю м'ясо вже багато років і для мене запахи і все що пов'язано з м'ясом доволі принципова штука. І тому мені обіцяли, що я перейду. Я працювала в закладі на печерську в догз енд бургерс і там поруч заклад барсук і мені пообіцяли що туди можна влаштуватися барменом. Я на такі домовленості власне і пішла, а потім зіштовхнулась з дискримінацією - дізналась, що туди не беруть дівчат взагалі. Тобто барменів дівчат там немає, тільки хлопці. Вони пояснили це тим, що це дуже важка фізична праця, що ти тягаш кеги з пивом алкоголем і т д. Але в DNB я тягала теж бочки по 100 л з жиром(P1) Черед роботу у мене почався осад в легенях, там не дуже якісно працювала витяжка, я так розумію. Я пішла до лікаря - у мене осад в легенях був і почались проблеми з диханням. Я розумію, що це моя штука і в інших її не було, або виявиться пізніше, але ти фактично весь час щось смажиш, дихаєш цими випаровуваннями і через це у мене з'явилися якісь проблеми(P1)

Я сказала, що йду через те, що в мене почались проблеми зі здоров'ям. Я взагалі думала, що мала бути якась компенсація, але я так розумію що у них такого не передбачено. Це ж типу не виробнича травма. Взагалі, мені лікар сказав, що скоріш за все це просто вдихання багатьох всяких шкідливих рідин, спитав чи я десь працюю де немає вентиляції. Я про це сказала [на роботі], мене просили просто написати заяву за власним бажанням(P1)

Адміністрація мабуть боялась конкуренції за владу, що можливо ці чуваки почнуть розплутувати якісь корупційні схеми. Те що ми понаднормові не отримуємо, тобто нам не платили в подвійному обсязі за понаднормові, бо ми там ніколи формально не працювали більше 40 год на тижд. Можливо, якби ми впорядкували цей процес, то рано чи пізно стало би питання про понаднормові, про підвищення зп - навіщо це все, якщо можна одного чувака прибрати»(P2)

Одного разу до нас на сагайдачного прийшов чува, кур'єр новенький - там був один кур'єр, який кореспонденцію з офісу доставляв. Ну я йому теж дав цю від але я потім зрозумів, що це людина з офіса, що вони не знайшли цього кур'єра оперативно, а треба було швидко щось доставити і прийшов сам працівник. Але він мені сказав, що він новий кур'єр і я йому сказав, що

ми думаєм профспілку робити. Потім якась людина додалась в цю групу, якийсь акк без аватарки без нічого - додається в цю групу і пише мені там «ой я дівчина з кривого рога, я тут нікого не знаю, ми живемо в общазі, а ти хто розкажи про себе, а що ви робите, а що потім будете робити». Якись такі питання задавала, мені здавалось що це людина дійсно цікавиться, але побоюється. Потім мені десь напевне наступного дня (у мене був вихідний в той день) зателефонували, сказали «зайди в офіс треба щоб ти підписав якісь там документи». Я прийшов в офіс, а мені HR каже о привіт дуже раді тебе бачити ти давно до нас не заходив треба, щоб ти підписав бумагу - ти ж проходив випробувальний термін, але не підписав, що ти пройшов. Підпиши зараз». Я беру, підписую, не дивлячись, а там змінені дати - вони так підписали, ніби я місяць тому лише прийшов і сьогодні день я підписуюсь типу вчорашнім числом, бо вчора був мій робочий день. І я підписав, а виходить, що я ніби рівно місяць там пропрацював і у мене останній день випробувального терміну. І наступним листом мені дають заяву на звільнення за власним бажанням. Я кажу «я не хочу звільнитись». Мені кажуть «дивись, ти не пройшов випробувальний термін». Я дивлюсь і розумію що щойно підписав неправильний документ. Телефоную знайомому з профспілки, він каже тут 2 варіанта: або відм підписати і всі будуть свідками що ти відмовився, або порвати. Але я вирішив на такий конфлікт не йти. Я відмовився, вони скликали свідків, що мені запропонували бумагу, а я відмовився.

Я пішов в суд, звернувся до прокуратури щодо незаконного звільнення і програв суд. Тоді ще можна було самому судитись а зараз тільки з адвокатами.

Я думаю, що треба було робити нетворкінг, але я трошки поспішив. Робити з колективу колектив а не людей які готові при найменшому тиску розсіпатись. Люди, які з тобою бухали і казали «чувак ми всі за тебе» наступного дня писали проти тебе бумагу. Або «ой мене в це не вплутуй, це ваші справи, у мене все нормально». Кіноклуб якийсь треба було організувати, разочок-другий подивитись якісь фільми на тему і обговорити якісь штуки і починати створювати коммюніті. Це я вже зараз розумію, тому ми були такі не згуртовані атомізовані(P2)

Был человек, у него смена такая - вот это были обычно как раз люди глухонемые, они занимались такой работой потому что они не могли стоять на кассе, они не могли быть на драйве на кафе потому что они не слышат не могут принять заказ. Они работали на кухне или на уборке ночью, они мыли все и они занимались в основном подносами - забирали их, тряпками вытирали в какие-то растворы их бросали. Была еще мойка посуды(P3)

Ну в принципе ничего, просто начинается вот эта атмосфера, например могут начать трогать. Ну это зависит от менеджера, может в принципе и оскорбить, может вообще... Бывало кого-то берут просто начинают толкать. Типа по-доброму, но кто разрешил вам меня трогать? Могут так просто сказать, взять так за плечи и так «давай, иди». Проводи свою карточку уходи(P3)

Нет как постоянного коллектива и нет такого, что ты приходишь на работу и там твои друзья-знакомые, постоянно все менялось и это было прям... было очень не очень

А в макдо мене боялись ставити на касу, я ніколи не працював на касі. І в їх системі ти стаєш ЧБРом, маєш опанувати все на своєму рівні щоб рухатись далі. Там все ж був гендерний розподіл бо хлопці могли виконувати роботу пов'язану з якимось пересуванням чогось важкого і на деяких посадах типу доставщика я ніколи не бачив дівчат. І я вочевидь не припасовував до цієї схеми - мене не ставили на касу, я ніколи не працював доставщиком бо можливо мене вважали якимось кволим чи щось таке і я так розумію, що в інших випадках люди з інвалідністю працюють лише на залі - прибирали таці, витирали столи, мили вбиральні. І ще роблять щось в бек румі - це частина, недосяжна для відвідувачів. Я був винятком бо працював на кухні, але мене не навчили працювати на всіх станціях на моєму рівні і через те я так розумію що я не мав шансів на зростання, всі 3 роки я за на одній і тій же позиції. У мене можливо були якісь надії і сподівання, але жодного руху не було, це звісно позначилось на моєму стані, мотивації(P5)

Я влашт тому що вони себе позиц як дуже інклюзивний заклад. Але спостерігаючи за роботою людей з порушеннями слуху там я не дуже радію, бо вони там прибирають. В основному тільки прибирають і не можуть взагалі рости(P5)

Лікарняні давали таку жалюгідну компенсацію, що їх було краще уникати. На початку зміни ти підписуєш журнал здоров'я, але люди все одно працювали з температурою з усім(P5)

В макдо немає однієї бригади, яка б працювала щодня певну кількість днів і ти би працював в ній, там кожному і кожній персонально укладають свій розклад, там два вихідних має обов'язково бути, але цього не завше дотримувались, бо вони все ж могли помалу експлуатувати. І ці люди кожного дня складаються в якусь іншу мозаїку і я ніколи не знаю, з ким я працюватиму завтра, якщо не спитаю чи хтось працює завтра і не под в розклад. І те саме з менеджерським складом(P5)

Іноді мені спадало на думку що я сам можу щось таке організувати, але потім я думав - а хто мене послухає? Людям дорожче зберегти свої місця

ніж щось вимагати»(P5)

По этому между старшим баристой и между супервайзерами была явная договоренность, которая всем понятна и супервайзер всем говорил, что если у вас возникают вопросы - звоните, пишите, я всегда на связи 24/7. Но в случае чего они не смогут обезопасить сотрудников от условий работы, если на человека взяли и напали например. Я не думаю что человеку бы предоставили какую-то компенсацию например, если человека пытались ограбить и его ударили палкой. А если бы предоставили какую-то компенсацию, то она не была бы достаточной, просто такой жест чтобы отвалил(P6)

«Может быть это где-то было написано, но честно, мне такой договор в руки не попадался. Это скорее был устный, такая общая информация, которая всем понятна и о ней никто не говорит, потому что она понятна(P6) Я не знаю, чи комусь це взагалі відомо, чи всю зміну, але це прослушка яка стоїть постійно на касі, там де ти обслуговуєш. Як мені говорили, вона весь час працює»(P7)

Для мене це було стресово і через те, що я досить тривожна людина, а арома - це мережа яка працює цілодобово і цілодобово працює зал. Тобто, навіть вночі люди можуть заходити, а це не та ситуація, коли відчуваєш себе безпечно. Хоча звичайно є тривожна кнопка, але мені це не додавало якоїсь впевненості(P7)

Я пам'ятаю, що є багато книжок про їх політику і т д і коли гортала книжку зі штрафами, то там, здається, за все що тільки можна штраф придумати - він є(P7)

Ремарка ще про емоційний стан - я розказувала про свого друга і про себе, що я там плакала на змінах - я взагалі не від однієї людини чула таке і моя подруга, через яку я пішла працювати сюди і від інших людей я чула не раз, що люди плакали на змінах і частіше за все це було саме на нічних змінах(P7)

Я коли звільнялась була настільки втомлена і розчарована, що казала «блін а ви не хочете створити профспілку». Але я це говорила скоріше.. Ну не те щоб жартома, але розуміючи, що у мене самої цього ресурсу немає і я звільняюсь взагалі, але я говорила про це людям, але вони не знали що це таке навіть. Коли я розмовляю з людьми, я розумію, що вони скаржаться, що їм це не подобається, але я прям бачу, що вони не відчують, що можуть щось змінити (P7)

Напевне не тільки тому що вони не знають, що це таке, а тому що в них немає відчуття що вони можуть власне на щось вплинути. Наче є потенціал, бо 99% людей не задоволені і якщо це незадоволення повернути в

правильне русло, то було б норм і можна щось робити. Але з іншого боку ти розумієш, що ну я не знаю що треба зробити взагалі, щоб показати цим людям, що їх незадоволення може щось змінити, що це безмежний ресурс(P7)

В пекарне неофициальная работа у меня была, там была серая и черная зп. Договор есть, но зп в конверте, не на карту(P10)

Рівень доходів

«Вообще мак место такое себе, зарплата там невыживабельная на тот момент, просто неприлично низкой <6000 в месяц тогда. В хостеле можно жить на эту зарплату, чем-то питаться, но это вообще не уровень жизни нормальной(P10)

Но даже радость от денег проходит - это не такие большие деньги и ты понимаешь, что они того не стоят. все равно начинаешь понимать что это самый большой плюс этой работы не такой уж и большой(P3)

ДОДАТОК Г

Ім'я: Віктор

Вік: 21

Дата запису: 21 березня 2021 року

Час початку запису: 18:38

Тривалість інтерв'ю: 1 год. 21хв.

Інтерв'юерка: Терещенко Уляна

Транскрибувала: Терещенко Уляна

I: Расскажи пожалуйста о своем опыте в ароме - кем ты работал, как давно?

P: Я работал всего 4 месяца, это было с конца лето по начало зимы. Сложно с чего-то начать... Можно более конкретный вопрос?

I: Да, конечно. Давай тогда так - Расскажи пожалуйста, как ты оказался на этой работе?

P: Было две ситуации, наверное главное - мне хотелось нового опыта, посмотреть что из себя представляет работа в общепите. Точнее не конкретно в общепите, а в окружении множества людей на протяжении 12 часов (иногда больше) чтобы стать более социализированным, расширить какие-то границы. Раньше казалось, что работа физическая - она не ок и лучше заниматься чем-то интеллектуальным (чтение книг, писать что-то, обрабатывать какую-то информацию), но, как оказалось, физический труд тоже очень полезен. Особенно в сочетании с каким-то общением. Вторая причина не такая интересная - это желание заработать денег.

I: А у тебя были какие-то варианты кроме аромы?

P: Я даже не задумывался. Я даже не знал, до того как я пошел работать в арому, я даже не знал что есть целые сети кофеен - то есть, полный ноль. Просто появилось желание и возможность его исполнить - почему бы этим не воспользоваться?

I: А если бы ты мог описать свой опыт в паре предложений, как бы ты его просуммировал?

P: Невозможно.

I: Хорошо, тогда давай о хорошем. Что тебе нравилось, что тебя держало?

Р: Общаясь с людьми, у которых был хоть какой-то опыт работы в общепите, в кофейнях.. Многим почему-то не нравилось работать, у них остался какой-то негативный опыт и впечатления. Меня же держали, наверное, люди, с которыми доводилось работать. Они были очень близки по духу, так сказать - одна была девушка лесбиянка, а второй парень был гей. Это было просто идеальное сочетание просто. Люди которые понимали что-то, были более осознанными потому что им с детства приходилось сталкиваться с давлением и с негативным отношением. У них была более развита эмпатия, чем у других людей - это и держало, люди.

І: А что казалось тебе самым сложным?

Р: Сложно ответить что-то конкретное...Наверное, первое время это было общение с людьми. Ну, я собственно пришел работать, чтобы избавиться от этого некоего страха, чтобы чувствовать себя более комфортно с другими людьми. Это и было сложно, очень сложно.

Особенно... Вот в ароме есть некие стандарты общения с людьми, есть своя говорилка, последовательность действий и это отличается от свободного диалога, где на тебя никто не давит и где можно как-то пошутить и что-то интересное сказать. К сожалению, там так невозможно сделать и это усугубляло ситуацию, нужно было придерживаться некоего стандарта, который портил все общение.

І: Поняла, спасибо. Давай теперь поговорим об условиях работы, с более формальной стороны. Как были оформлены твои трудовые отношения?

Р: (махает головой, «ніяк»)

Что касается аромы, туда приходят часто студенты, очень редко когда это люди более старших возрастов. Из-за того что персонал быстро приходит и быстро уходит, ну текучка кадров, сложно даже чем-то заинтересовать человека, чтобы заняться оформлением его документов. Во франшизных заведениях, ну в ароме никому до этого не было дела потому что это лишние траты, а никто не хотел лишних трат.

І: Поняла, окей. А как формируется зп в ароме?

литров сиропа в месяц тратили десять, условно говоря, и бариста, который делал закупку, не рассчитывал что так получится и за это нужно было платить.

I: Поняла. Делаем шаг назад, у меня теперь появился вопрос по поводу старшего баристы которого ты упоминал... Скажи, какая была структура команды?

R: Есть стажер - самый низший в этой иерархии, есть просто бариста. Далее старший бариста, за баристой супервайзер, за супервайзером следует, кажется, управляющий директор.

I: Какие функции у этих людей?

R: Если старший бариста закреплен на одной точке, то супервайзер может быть закреплен за десятком таких точек - он следит за выполнением каких-то стандартов этой компании, за тем чтобы бариста и старший бариста делали все как нужно.

I: А какие были этапы когда ты пришел? Этапы отбора?

R: Было собеседование, очень условное и формальное, потому что как это всегда бывает, нужно было просто набрать каких-то людей. Люди приходят в аромату, видят что это отвратительное заведение и что лучше здесь не работать и быстро уходят. Получают свои деньги и уходят. Кого-то держит нужда просто, отсутствие понимания куда идти дальше и чем заниматься. Ну студенты в основном, по этому особо и не было каких-то серьезных вопросов. Задавали какие-то общие вопросы, чтобы старший бариста понимал, как впишется новый их сотрудник в их компанию, в их коллектив. Первые две недели или даже месяц просто стажировался, ходил в отвратительной футболке где было написано «стажер».

Все футболки, которые там выдавали в плане одежды - оно не всегда было новым, в основном это было использованное. Кто-то оставил, когда в попытках убежал просто чтобы забыть.

I: А стажировка оплачиваемая?

R: Да, оплачиваемая.

I: Хорошо. А расскажи, как выглядел твой рабочий день? Когда ты уже отстажировался?

I: Я тебя не слышу, ты замьютился? Не слышу...Слышу...Может, наушники отходят? Сейчас есть звук - какой-то треск а потом ты молчишь.

P: Я тогда буду без наушников. В ароме было две смены, каждая смена длится по 12 часов - с 8 утра до 8 вечера и с 8 вечера до 8 утра. День проходил... Со стороны может показаться, что очень скучно: человек приходит на работу, он переодевается и просто варит кофе людям, которые приходят, если прям совсем вкратце - я даже не знаю, за что зацепиться, что тебя может конкретно заинтересовать.

I: Ну меня в принципе это и интересовало. Кстати, про арому - есть аромы, которые в мафах, а есть которые в помещениях - в которой ты работал?

P: И в тех и в тех.

I: Ты когда выходишь на работу, ты закрепляешься за каким-то одним местом или переходишь между точками?

P: Вот здесь, бывает, это все зависит от супервайзера. Попробую объяснить: супервайзеров в ароме много, которые следят за другими точками. И каждый супервайзер находится в совершенно разном положении - у одного может быть персонал из 30 человек и у него может быть грубо говоря 10 точек и он в случае чего может поддержать других супервайзеров, отправлять своих сотрудников на другие точки. Другие супервайзеры не могут себе позволить располагать большим персоналом, по этому им приходится, грубо говоря, нанимать со стороны тех свободных людей, просить других супервайзеров.

I: Я правильно поняла, ты закреплен за одним местом, но если кто-то заболел или ушел в отпуск, то ты перемещаешься временно на другую точку?

P: Да, временно, в основном, я перемещался на одну смену. Обычно спрашивали, есть ли у тебя желание, возможность, время, настроение, насколько ты физически готов выйти на смену, которая была вообще не запланирована - обычно спрашивали, это хорошо. Но иногда было такое что тебя просто ставили перед фактом и тебе надо было просто каким-то невероятным способом выкрутиться со своими личными вопросами и пойти на эту смену, которую попросили.

I: Сколько у тебя было смен в неделю в среднем?

P: Все зависело от... наверное, лучше говорить о количестве смен в месяц, так гораздо проще.

I: Давай тогда в месяц.

P: Первый месяц после стажировки я подумал, что я супермен, я все могу, по этому каждую неделю спрашивали, когда, в какой день ты хочешь выйти и когда тебе нужен выходной. Я подумал, что я бог и могу выдержать очень много смен. И набрал 26 смен в месяц, это очень много, так вообще никто не делает, вообще никто. И где-то в середине месяца я понимал, что уже начинаю умирать и физически просто не могу даже стоять. Даже физически не мог, желудок отказывал, это ужасно, не нужно так делать никогда. Потому что никогда этим не занимался, не было подобного опыта, организм к такому не привык. А последующие месяцы были не больше 18-16 смен.

I: Понятно. Расскажи пожалуйста, я так понимаю что за тем чтобы ты работал по правилам следили старшие баристы...Шаг назад - какие вообще были правила?

P: На каждое действие всегда есть правило. Например, для того чтобы выйти отдохнуть нужно обязательно попросить другого человека, с которым ты работаешь, который возможно сидел телефон клацал или книгу читал, чтобы он встал на твое место, на кассу, чтобы тебя видели люди - что ты находишься на рабочем месте. За это многих наказывали, просто ругали. Нужно чтобы кто-то находился на месте, то есть нельзя просто так уйти и оставить место без контроля. Были правила для того чтобы ну банально.. правила для составления отчетов и для составления бланка закупки, были правила приготовления напитков, хранения продуктов - печенье, десертов, были правила приготовления заготовок: для того чтобы сделать имбирный чай нужно было нарезать имбирь и правильно его приготовить, чтобы людям которые заказывали имбирный чай было вкусно.

Кстати еще была говорилка, которая портила всем жизнь. Можно было бы провести очень интересную беседу с человеком, который заказывает кофе и не мучить его этим... Но как правило люди приходили слышали все то, что они не хотели слушать, забирали свой кофе недовольные и у них в голове

оставалось. И я их понимаю, такое негативное отношение к такому заведению.

I: Если бы ты этого не сказал, кто-то бы об этом узнал? Как за этим следят?

P: Есть камера и микрофон. Камера стоит над тобой, а микрофон - его можно заметить - это провод, его можно легко заметить, если знать, куда смотреть, как обычный клиент, который гость, который заказывает кофе. Следили я не знаю зачем, но это объяснялось тем, что если проговорить с клиентом так, как нужно, проговорить всю эту глупую говорилку, сказать каждое предложение, что-то ему предложить, в конце месяца... В аромакаве были контролеры, не могу сказать как их правильно называли, были контролеры, которые приходили в заведения они знали как, что должно находиться, задавали бариста какие-то вопросы, чтобы узнать, насколько он хорошо знает состав того или иного напитка, насколько качественно у него на витрине выложен тот или иной товар, чтобы это все было красиво, продаваемо, вот. И если бариста перед контролером правильно все сказал, тогда в конце месяца весь персонал получал плюс к зп, какие-то проценты - там плюс 10 процентов грубо говоря. Это такой способ контроля. И те старшие баристы, которые были заинтересованы в том чтобы получать каждый месяц по какому-то проценту, они прям распиливали своих барист за то что они этого не говорили или говорили не так как нужно.

I: Я правильно поняла что если бариста все говорил, то ему ничего не доставалось?

P: Доставалось в конце месяца всем, то есть один хороший бариста может спасти всю команду грубо говоря. Но в тоже время он может взять и испортить настроение этой же команде тем что они не получают надбавку.

I: То есть, за работу по всем правилам вам могли дать надбавку, но могли и оштрафовать?

P: Да, могли и оштрафовать, штрафов было очень много. Список штрафов был очень большой, в принципе штрафовали очень редко, потому что баристы были понимающие. Старшие баристы и в основном все делали так, как нужно, так как просили, по этому такое было очень редко. Например, бариста должен когда обслуживает клиента и с ним разговаривает, находится

в фартухе. Бывает такое, что клиент не всегда может видеть, но бариста должен быть в фартухе. То есть, для клиента все равно в фартухе бариста или нет, как он одет, а для тех, кто следит, для контролеров и старшего баристы у которого есть доступ к микрофону и камере и супервайзер, который то же делал, тоже смотрел, когда было настроение следил за работой точки, он конечно же следил за этим для него это было важно.

I: Как ты думаешь, из того что ты уже рассказал или нет, были ли случаи когда твои трудовые права нарушались?

P: Да, наверное часто такое...Наверное, это касалось исключительно зарплаты, потому что не совсем понятно было, как она в точности формируется - никто не мог заранее предугадать, даже зная свой график, сколько он получит на руки, даже прекрасно понимая, что за ним и его командой нет никаких штрафов. С каждым месяцем, чем больше человек работает, тем больший ему процент от всей выручки, от точки за которой он закреплен, и плюс у него ставка которая тоже растет с каждым месяцем. И можно было бы взять калькулятор и посчитать, но нет, такого не было. Скажем, человек мог в месяц наработать на 12 тыс, но от того что ну вот не совсем ясно как это считали (и зачем так делать тоже не ясно) человек получал вместо 12 10 или того меньше.

I: То есть, даже если там по идее не должно было быть штрафов и ты посчитал, включая все плюсы и минусы своей предположительной зп ты получал другую сумму?

P: Да, так было не всегда, но это распространенная практика.

I: А кто-то интересовался, почему так?

P: Да все интересовались, особенно те кто постарше, скажем люди которым за 23-24, которые хоть как-то знакомы, у которых есть опыт работы. Они, конечно же, этим интересовались, но никто точного ответа не давал.

I: Окей... Такой вопрос: когда у кого-то появлялись претензии к работодателю, по поводу каких-либо условий, к кому ты можешь пойти с претензией?

Р: В основном, все вопросы можно было узнать у старшего баристы, но если ответы не нравились, можно было пойти к супервайзеру. Человек, который руководит всеми баристами. Он мог дать больше ответов потому что он более образован ну понятно... у него больше обязанностей, у него больше информации о всей структуре, о каких-то стандартах. Можно было обратиться к супервайзеру, но честно я не встречал на своей практике чтобы кто-то обратился к супервайзеру. Ну все понимали что условия работы гнусные, но такого не было чтобы кто-то взял обратился к супервайзеру.

І: Как ты думаешь, почему не обращались?

Р: Есть условно некая договоренность, что вы там получаете зарплату такого-то числа, вы можете взять грубо говоря какой-то напиток на своей смене, что-то поесть, можете опоздать на столько-то, можете уйти с точки на столько-то, можете, если вам плохо или в случае если на вас нападут, вы можете нажать тревожную кнопку и на таких условиях формировался некий договор и, как правило тот договор ничем не нарушался. Вот такие простые условия этого договора и он не нарушался. И поэтому, раз договор не нарушается, то зачем вообще идти к супервайзеру, потому что вроде как все в порядке.

І: А договор устный или где-то было написаны эти условия?

Р: Может быть это где-то было написано, но честно, мне такой договор в руки не попадался. Это скорее был устный, такая общая информация, которая всем понятна и о ней никто не говорит, потому что она понятна.

І: Окей.. А что ты имеешь в виду когда говоришь про гнусные условия работы?

Р: Например, нельзя было как-то нахамить клиенту, каким бы он не был, в каком бы состоянии не находился, нельзя было ему сказать, чтобы он ушел куда подальше и не мешал работать. Надо было обязательно с ним как-то сговориться, чтобы он сам собственноручно ушел. Нужно было клиентам предлагать какую-то фигню, которую они должны были покупать и это тоже не нравилось, потому что человек понимает что ты ему хочешь впарить какую-то фигню, ему это не нравится и его голос меняется, его отношение меняется, то что он говорит и как он говорит тоже меняется и это влияет на

человека, на баристу который стоит за кассой. Еще иногда... Что что по части работы в этих мафах, коробках, они были не всегда... В них не всегда было приятно находиться. Потому что попадались безответственные люди, которые превращали из чистоты просто в хаос и человек когда попадает в такие условия, особенно если он дисциплинированный, особенно если он стремится к чистоте, для него это просто ад находится в таких условиях и это тоже влияет на восприятие и понимание того, что тебе здесь надо находиться следующие 12 часов. Это тоже не самые приятные вещи. Наверное это еще неудобно было находиться как в мафах, так и в этих флагманах, в заведениях которые в здании. Потому что они были предназначены для того, чтобы это выглядело со стороны красиво. И это выглядит действительно со стороны красиво, когда человек приходит и у него есть перед глазами кофемашина и кофемолка, холдера и питчеры - это все очень красиво выглядит. Но на практике это неудобно, потому что не было места, где отдохнуть. Ну был стул но этого вообще не достаточно.

I: У тебя был какой-то определенный (на словах или текстом) набор обязанностей, что ты должен делать и не должен?

R: Да, эти точки любые они работают круглосуточно и поэтому нужно чтобы смена, которая будет за тобой, она должна прийти в условия, где она может работать, где им комфортно и приятно было бы находиться. То есть на баристе лежала ответственность и время за чистоту и когда бы бариста не пришел, ему нужно сдать смену по стандартам, чтобы все было чисто: питчера, холдеры были чистыми, чтобы на столе не лежало крошек, чтобы пол был чистый стекла протерты, чтобы заготовки были приготовленные чтобы на витрине был висела бумажка хот лист, где было бы написано, что конкретно нужно списать. Были продукты, у которых срок годности был два дня или пять или день и это тоже нужно было написать, чтобы человек, который пришел, видел, что нужно делать, от чего избавиться, что положить. И еще нужно было делать раз в неделю подсчет всех товаров, которые есть на точке и также нужно было делать, подсчитывать, чего недостает и что нужно заказать у поставщика, какие нужны продукты, стаканы например, стаканов не хватает на какие-то напитки большого размера и нужно было заказывать стаканы например.

I: То есть, закупками занимаются баристы?

P: В основном да. Обычно этим должен заниматься старший бариста, он должен находиться на точке 5 дней в неделю, он должен следить, но такого не происходит часто, так не было, по этому старший бариста полагался на людей на кот можно положиться, на более ответственного или тех, кто с ним в хороших отношениях. Он их просил делать это. Так вообще не должно происходить, но происходило.

I: Ага. А какие в твоей команде были отношения?

P: Наверное, такие дружески понимающие.

I: Ты о всех или о других бариста?

P: А, нет. Ну я о тех о которых упомянул в самом начале. А со всеми прочими не было, а были такие терпимые отношения. Мы видели друг друга букв 5 минут, условно терпели, а после прощались и не виделись следующие как минимум 12 часов.

I: А терпели почему?

P: Скорее просто потому что сложились плохие отношения. Слишком уж разные люди, у каждого свои потребности и желания и угадать с тем, что хочет другой очень сложно и не всегда удавалось и было настр поговорить с человеком и понять, что ему нужно, как с ним правильно взаимодействовать, чтобы сформировать дружеские отношения. По этому в основном терпели друг друга. Но так не везде потому что есть старшие баристы которые например берут к себе в команду только девушек и не берут парней, у них такое желание и как правило такие коллективы, команды более сплоченные что ли... Важно сказать что эти баристы сами девушки.

I: А! Поняла. Обсуждали ли вы проблемы в работе в команде?

P: Каждый супервайзер разный и у него свои приколы в голове, как и у любого другого человека. Но попадались странные люди, которые могли... Сложная ситуация на работе сформировалась, если вкратце. Тогда за одной точкой было закреплено два супервайзера, они наз в плохих отношениях друг с другом и из-за этого получилось так, что часть этой команды была за одного супервайзера, а часть на стороне другого супервайзера. И было такое,

что супервайзер мог один из двух взять и оштрафовать сотрудника, который ему не нравился, который был на стороне другого супервайзера. Оштрафовать за какую-то мелочь. Такое было, а скажем якобы кто-то взял и испортил печенье или тирамису. Ну якобы взяли и испортили, поэтому траты закрепляли за сотрудником. А с тебя в конце месяца -500 грн пожалуйста.

Как мы это обсуждали? Про себя говорили, мол это разумеется нечестно, так не должно быть, но также понимали что если взять, отмахнуться от этого минуса, этого штрафа, то он ляжет на плечи кого-то другого. По этому приходилось с этим мириться. Ситуация просто сложилась очень сложная нетипичная, по этому были такие случаи.

I: А если бы вы коллективно пришли к супервайзеру или тому, кто выше условно над ним и сказали, что вот такая ситуация, что бы случилось?

P: Когда такое... Обычно когда были такие случаи другой супервайзер знал об этом и ничего не мог поделать, потому что понимал, что либо он за это заплатит его прибыль будет меньше, либо какой-то сотрудник. Либо это можно было посчитать в общее количество трат и посчитать между всеми, такие случаи были, но они были редкими и они прекратились, когда эти супервайзеры договорились что они больше не будут работать вместе и такие случаи прекратились. Такого явного нарушения всех каких-то общечеловеческих прав... они тогда закончились. Это сложная нетипичная ситуация, такое происходит не всегда.

I: Но есть какой-то механизм сделать так чтобы это изменить?

P: Можно было обратиться к управляющему, но такого не было. Такого не было, чтобы обращались к управляющему, чтобы он что-то решил, такого не было. В основном сотрудники, баристы и супервайзеры, старались держать отношения. Просто чтобы они могли друг друга терпеть, чтобы было комфортно. Все балуются и говорят лестные вещи, но на этом все. Кто-то дружил с супервайзерами, у кого-то были дружеские отношения, у кого-то нет, но механизма такого не было, можно было поговорить, позвонить супервайзеру, но такого я не встречал. Супервайзеры, они как и старшие баристы, открыты к диалогу, они готовы слушать проблемы и решать их, но были такие случаи, которые не находили разрешения.

I: Грубо говоря, ваши комфортные условия зависели от хороших отношений, но не было механизмов, чтобы их реально регулировать?

P: Кивает головой

I: Были ли какие-то бенефиты помимо зп, отпуска больничные, какие-то страховки?

P: Такое в ароме не встретишь. Может есть отпуска, но для этого надо отработать какое-то количество времени, вроде полгода и только тогда можно получить отпуск. Но ситуации бывают нетипичные и они могут отклоняться от некой нормы. Там где я работал на точке было закреплено много людей поэтому нас спрашивали. Это был исключительный случай, когда сотрудников спрашивали, сколько они хотят работать, а сколько они хотят отдыхать. И было что человек говорил, что он устал, выгорел и он хотел неделю-две просто отдохнуть и ему предоставляли такую возможность. Это был плюс, это был огромный плюс, потому что ты чувств свободу не привязывался к какому-то конкретному месту, потому что у нас в штате было много людей можно было бы попросить поехать на какие-то позняки или вднх. На позняках можно было из своего рабочего места из окна смотреть на озеро на уток, которые там плавали и утром, когда никого нет, гулять по озеру. А на вднх можно было, например пойти в парк или от чего-то отвлечься или пойти прогуляться по какой-то красивой местности. То есть это огромный плюс, такое было не всегда потому что часто людей даже не спрашивали, сколько они хотят отдыхать, а сколько работать. Им ставят такой график, он может быть неудачный и корявый. У человека могут быть свои личные дела, может быть поход к врачу иногда случалось, что некому выйти на смену, тебе нужно от чего-то отказаться важного и пойти на смену.

I: Поскольку была ставка за смену, ты просто не зарабатывал деньги за время, которое ты отдыхаешь?

P: Ну да.

I: А что если ты взял 20 смен в неделю и заболел?

P: Тогда старший бариста, который выставляет график... Тогда брали дни у барист, которые были свободны. Многим это не нравилось, потому что когда человек просит поставить ему график такой, какой есть, когда 4 дня

выходных а 3 рабочих, он это делает не просто так, не из какой-то прихоти, а потому что есть какие-то причины важные. И бывало такое, что этому человеку нужно было взять и забыть об этих причинах и выйти на смену, потому что больше некому. Иначе точку бы закрыли на ночь или на две потому что нет людей которые бы работали.

I: А если бы закрыли точку потому что нет барист?

R: Просто потеря прибыли

I: А как потеря прибыли если...?

R: Для старших барист или для супервайзеров - они бы потеряли прибыль потому что они за эти смены не получили бы, условно говоря, 30 тыс. А старший бармен и супервайзер, они заинтересованы в том, чтобы точка работала всегда. По этому они как-то изворачивались и иногда, когда вот прям совсем людей не было, они делали надбавки, они писали в чат что если никто не хочет то я предлагаю плюс условно какую-то сумму x2 например.

I: Вначале ты сказал что есть арома сеть, а есть франшиза и там все отличается. Ты мог бы подробнее рассказать?

R: Есть внутри компании некие правила, которым нужно следовать в обязательном порядке. Например, когда клиент берет какое-то печенье, а на витрине печенье становится меньше и человек достает из кладовки печенье, он записывает это в график, когда он достал это печенье и ставит стики на это печенье, чтобы знать, когда его надо будет списать и поставить аккуратно на витрину. Нужно было следить за тем, как готовят сэндвичи: например, их нужно делать правильно, есть некая последовательность действий. Когда кто-то так не делал старший бариста проверял и обращался к тому, кто это сделал. Это было очень легко проверить - просто посмотреть на дату, кто в это время работал и тогда с человека бы спрашивали, почему так. Еще вот в сети надо было прописывать каждое действие чтобы все тщательно было, чтобы на стике было указано точное время до минуты. Во франшизе такого не было, там все ставили время +- час и все и еще отличия.... Я не туда ушел...

Когда во франшизе плевали на все эти внутренние правила, в сети за ними тщательно следили, а во франшизе на них просто плевали, потому что кто-то

хотел посмотреть ночью видео вместо того, чтобы делать какие-то заготовки и их могли просто перестикировать. А у заготовок есть какой-то срок годности 24 часа, ну на самом деле больше, потому что есть холодильник и судки и они, если бы их приготовить дома, то их бы через 24 часа никто бы не выкинул, потому что они еще пригодны, но их просто переестикеровывали, потому что один и тот же лимон или апельсин лежал на смену или 2 больше - так не должно быть.

I: А что вообще такое сеть а что такое франшиза?

P: Франшиза позволяет тебе стать владельцем какой-то аромы, например, на подоле увидел какое-то место удобное - ты его арендуешь или вообще покупаешь и можно стать владельцем этой аромы за какой-то условный миллион или два. Сеть это просто как любая другая кофейня.

I: А правила должны выполняться - это правила всей сети?

P: Да

I: А во франшизе почему не выполняли?

P: Во франшизе это приближено к какому-то идеалу, который есть в сети, но для франшизы это скорее идеал, а не норма - то есть лучше не покупай ничего в ароме.

I: А ты знаешь.. В ароме есть какие-то профсоюзы? А почему нет?

P: Когда человеку нужны деньги, он не задается о таких вещах, честно я не думал. Не сделали могу ответить почему. Ответить почему бы сделали - я не знаю, а почему это не внедрено, а если внедрено то не так кач как хотелось бы, тогда просто потому что прибыль. Все хотят получить деньги, а если внедрить такие механизмы, тогда можно потерять прибыль.

По этому между старшим баристой и между супервайзерами была явная договоренность, которая всем понятна и супервайзер всем говорил, что если у вас возникают вопросы - звоните, пишите, я всегда на связи 24/7. Но в случае чего они не смогут обезопасить сотрудников от условий работы, если на человека взяли и напали например. Я не думаю что человеку бы предоставили какую-то компенсацию например, если человека пытались ограбить и его ударили палкой. А если бы предоставили какую-то

компенсацию, то она не была бы достаточной, просто такой жест чтобы отвалил.

I: Это все решается со старшим баристой?

P: Да

I: Ты несколько раз упомянул, что есть вероятность, что на тебя нападут. Такое бывало?

P: Такое не часто было, в основном это к женщинам, которые работают ночью какие-то пьяные люди, в основном мужчины, которые от них что-то требовали. И иногда эти девушки никак не могли себя защитить кроме как быть удобными для этих людей, комфортными в общении. В общем, она делала все чтобы они побыстрее ушли, иногда есть точки на которых кнопка вызова охраны не работает. Там есть кнопка под столом, чтобы приехали люди и разобрались, но иногда такая кнопка просто не работала, то есть можно представить такой случай когда человеку приставили не знаю пистолет и он бы никак себя не смог защитить, вообще никак.

I: Поняла. Мы подходим уже к финальному блоку.. Когда ты понял что пора уходить?

P: А меня уволили. Уволили в момент когда я сам понял что пора уходить. Когда я набрал 26 смен желание работать резко снизилось, упало к 0 и в этот момент еще произошел некий раскол и нужно было выбрать, где бы ты хотел работать. Так обстоятельства сложились, что ты работаешь либо в компании которая тебе не нравится, но ты находишься физически в помещении, это место в здании, где есть отдельный вход, где комфортные условия работы, где на противоположных весах был выбор: команда людей которые тебе нравятся, но тогда тебе бы пришлось работать в мафе и, конечно же, я выбрал людей, потому что комфорт был не так важен. Потому что я понимал, что там работать долго не буду, а я пришел ведь ради людей, а ушел.. Ну где не самые приятные комфортные условия работы, а просто ради людей к людям.

Желания работать становилось все меньше потому что работать в мафах неприятно, часто такое было что стажеры которые приходили и видели маф перед собой, они после первого рабочего дня больше не приходили и их

можно понять, потому что там.. Сложно объяснить, поросто там очень некомфортное и неприятное место. Если бы ты там была ты бы тоже больше никогда не возвращалась.

I: А почему тебя уволили?

P: Скорее всего из-за качества работы. Я не говорил говорилку совсем или говорил так, чтобы было удобно и комфортно мне. Никому это не нравилось, но они ничего не могли поделать, поэтому терпели меня какое-то время. Мне не нравилось терять гостя тем, что надо целый текст на него вылить, особенно если у него плохое настроение или наоборот - слишком хорошее чтобы его портить. Хотелось такого избежать, чтобы людям, которые приходят и мне было удобно и комфортно.

I: Когда тебя увольняли, тебе сказали почему это?

P: Да, мне написали что «со следующей недели ты не будешь работать, удачи хорошо тебе отдохнуть, новых сил на собеседованиях» - что-то в таком духе и все. Я не хотел узнавать, почему, я не хотел говорить с этими людьми, по этому я даже им ничего не писал. Потому что понимал, что мне было бы некомфортно даже писать им и и узнавать. Просто чтобы сохранить то психологическое состояние, которое было на тот момент, чтобы сохранить в норме, чтобы не испытывать негативных эмоций, я просто не писал.

I: Работал ли ты после этого в общепитах?

P: Нет. В принципе, функцию социализироваться и посмотреть, как оно - работать в окружении других людей была выполнена, по этому я перешел в офис, как и до этого работал в офисе.

I: Если бы ты мог дать совет тем кто приходит в арому работать, что бы ты хотел сказать?

P: Машет головой

I: Ты хотел бы еще что-то добавить?

P: Хотел дополнить что от того что во франшизах не выполняли правила нормы, которые особенно актуальны во время ковида. Часто такое бывало когда человек приходит на смену, он должен измерять температуру и

написать в лист термометрии. Также должен иметь при себе медицинскую карту, но как правило ни того, ни другого, не было. Ну точнее было, но не все это делали как правило когда приходил проверяющий. Я не знаю, что это были за люди, но они могли в секунду взять и оштрафовать заведение на какую-то сумму, там какие сейчас стандарты. Там приходит специалист, просит чтобы старший бар показал какой-то лист термометрии, какие-то бумаги. И при мне старший бариста сговорился с контроллером, чтобы он его не штрафовал. Грубо говоря, весь персонал мог быть уже ковидный вот уже как там неделю или две, но с этим никто ничего не делал потому что никто не проверял. Когда человек писал (и я делал так тоже, это ужасно, это ужасно) когда люди приходили на смену и они писали в лист просто 3биб и все это ужасно.

I: У вас были градусники, маски?

P: Маски были, градусники не всегда. Были электронные штуки и я не знаю почему, но во всех точках где довелось побывать, а их было много, где я брал смены, в разных местах просто чтобы не привыкать к какой-то одной точке, и во всех в каждой точке в этом электронном термометре не было батареек. Может быть он и работал какое-то первое время, но батарейки заканчивались и все, об этом забыли, потому что понимают что проверять этого никто не будет.

I: Еще хотела спросить.. А в мафах есть уборные?

P: К сожалению, уборных нет. Приходилось перебегать к походам в соседние рестораны, кафе, торговые центры, заправки или платными уборными. Важно отметить, что не везде есть такая возможность. Нужных заведений попросту может не оказаться рядом. А если и оказывается то никто даёт гарантию успеха, особенно ночью. Для парней, ну в меру их воспитания, не сложно на пару минут убежать в темный двор. Для девушек это серьезная проблема.

Предполагается, что бариста в ароме это сверхчеловек, которого любые человеческие изъяны так сказать обходят стороной. Среди немногих, к сожалению, сложилось негласное правило насильно заставить коллегу «припудрить носик » просто на всякий случай, пока другой его подменит,

даже в ущерб себе и своим планам, сторонним вне рабочим обязанностям. Далеко не у всех сложилось такие человеческие отношения.