

Spis treści

Przedmowa	7
------------------	---

Rozdział 1

Wprowadzenie do makdonaldyzacji	14
McDonald's jako ogólnoswiatowy symbol kulturowy	20
Długie ramię makdonaldyzacji	24
Aspekty makdonaldyzacji	30
Sprawność	30
Wymierność	31
Przewidywalność	32
Sterowanie	34
Zalety makdonaldyzacji	35
Krytyka makdonaldyzacji: nieracjonalność racjonalności	37
Co nie jest zmakdonaldyzowane?	40
Przypisy	42

Rozdział 2

Makdonaldyzacja i jej poprzedniki: od „żelaznej klatki” do fabryki szybkich dań	48
Biurokratyzacja: życie bardziej racjonalne	49
Weberowska teoria racjonalności	50
Nieracjonalność a „żelazna klatka”	53
Holokaust: masowa produkcja śmierci	55
Naukowe zarządzanie: szukanie tej jedynej, najlepszej metody	58
Taśma montażowa: robotnicy zamienieni w roboty	61
Levittown: domy wyrastały jak grzyby po deszczu	64

Centra handlowe: „mallowanie” Ameryki	67
McDonald's: fabryka szybkich dań	69
Podsumowanie	74
Przypisy	75

Rozdział 3

Sprawność: bez wysiadania i bez sztuców	78
Usprawnianie procesu	80
Branża szybkich dań: skrócić czas od wydzielania do wydalania	81
Gotowanie w domu (i zjawiska pokrewne): „Nie mam czasu gotować”	84
Zakupy: tworzenie coraz sprawniejszych maszyn do sprzedawania	88
Szkolnictwo wyższe: wystarczy krzyżyk w odpowiedniej kratce	91
Opieka zdrowotna: lekarze krótkiego kontaktu	94
Rozrywka: sprawne przemieszczanie ludzi (i śmieci)	95
Inne miejsca: efektywniejsze nawet kontakty z papieżem	99
Upraszczenie produktu	101
Zapędzanie do roboty klientów	104
Podsumowanie	110
Przypisy	110

Rozdział 4

Wymierność: Wielki Mac i mały chip	114
Ważniejsza ilość niż jakość	117
Branża szybkich dań: „Wielorybniki” i „Grube Ryby”	117
Szkolnictwo wyższe: oceny, wyniki, notowania i rankingi ..	120
Opieka zdrowotna: pacjent jako symbol dolara	126
Telewizja: estetyka zawsze na drugim miejscu	127
Sport: Nadia Comaneci zdobyła dokładnie 79,275 punktu ..	129
Polityka: debata Lincoln-Douglas nie składała się z „kawałków dźwiękowych”	134
Inne dziedziny: płytkie dziennikarstwo i powierzchowna turystyka	136
Złudzenie dużej ilości	137
Produkcja i usługi sprowadzone do liczb	139

Branża szybkich dań: gotowy hamburger ma dokładnie 9,85 centymetra	139
Kuchnia domowa: „Piec czterdzieści minut w temperaturze sto osiemdziesiąt stopni”	141
Miejsce pracy: jednocentówka niezym srebrny dolar	143
Podsumowanie	145
Przypisy	145

Rozdział 5

Przewidywalność: tam, gdzie te domki na wzgórzu, nigdy nie pada

Tworzenie przewidywalnych miejsc	149
Sieci motelowo: „Magiczne palce”, lecz nie Norman Bates	151
Branża szybkich dań: dziękujmy Bogu za te złote łuki	152
Inne miejsca: E.T. nie może znaleźć swojego domu	153
Kontakty z klientami według scenariusza	156
Branża szybkich dań: „Cześć, kolego” i „Szczęśliwej drogi”	157
Inne miejsca: nawet dowcipy są według scenariusza	160
Żeby zachowanie pracownika było przewidywalne	162
Branża szybkich dań: nawet profesorowie Hamburger University zachowują się przewidywalnie	162
Inne miejsca: ten disnejowski styl	164
Tworzenie przewidywalnych produktów i procesów	165
Branża szybkich dań: nawet pikle są znormalizowane	166
Szkoły wyższe: szablonowe podręczniki	168
Rozrywka: witajcie w świecie zmacdonaldyzowanych filmów	170
Sport: są nawet „McStajnie”	173
Jak najmniej niebezpiecznie i nieprzyjemnie	174
Podsumowanie	179
Przypisy	179

Rozdział 6

Sterowanie: roboty i roboty w ludzkiej skórze	182
Sterowanie pracownikami	183
Branża szybkich dań: od robotów w ludzkiej skórze do mechanicznych	184
Szkolnictwo: ośrodki „McOpieki” nad dziećmi	187

Opieka zdrowotna: kto decyduje o naszym losie?	189
Miejsce pracy: rób, jak mówię, a nie jak robię	190
Sterowanie klientami	195
Branża szybkich dań: niech się wynoszą	195
Inne miejsca: to jest jak obóz dla rekrutów	198
Sterowanie procesem i produktem	202
Produkcja, gotowanie i sprzedaż żywności: to się gotuje samo	202
Proces mówienia: czy jest coś, czym się nie da sterować? ...	207
Podsumowanie	208
Przypisy	209

Rozdział 7

Nieracjonalność racjonalności:

korki na „szczęśliwej drodze”	212
Niesprawność: długie kolejki do kasy	213
Wysokie koszty: w domu taniej	215
Złudzenie zabawy: ha, ha, ha, na giełdzie właśnie się zaczął krach	217
Złudzenie realności: nawet piosenkarz naprawdę nie śpiewa	221
Falszywa przyjacielskość: „Cześć, George!”	222
Odczarowanie: gdzie się podziała magia?	226
Zdrowie i zagrożenie środowiska: nawet zwierzęta są w niebezpieczeństwie	228
Homogenizacja: w Paryżu jest tak samo	231
Dehumanizacja: mycie wodą z węża w barze „Trough and Brew”	233
Branża szybkich dań: nie ma już knajpki w sąsiedztwie ...	237
Rodzina: kuchnia jako stacja paliw	239
Szkolnictwo wyższe: niczym w przetwórni mięsa	242
Opieka zdrowotna: jesteś tylko liczbą	243
Podsumowanie	245
Przypisy	246

Rozdział 8

Granice makdonaldyzacji: narodziny, śmierć i wyzwanie rzucone śmierci

Narodziny i wcześniej: ciąża <i>high-tech</i> i dzieci według projektu	250
śmierć	253

Makdonaldyzacja poczęcia: nawet babcia może zajść w ciążę	254
Makdonaldyzacja ciąży: wybór idealnego dziecka	256
Makdonaldyzacja porodu: narodziny jako patologia	260
Przed, podczas i po śmierci: pogrzeby taśmowe	265
Makdonaldyzacja procesu umierania: śmierć według projektu	266
Makdonaldyzacja pogrzebów: żadnych szlochów	271
Lekceważenie śmierci: „żółta ceglana droga” na szczyt Mount Everestu?	274
Podsumowanie	279
Przypisy	279

Rozdział 9

Makdonaldyzacja w zmieniającym się świecie:

czyżby bez ograniczeń?	284
Siły napędowe makdonaldyzacji: opłaca się, cenimy ją, odpowiada nam	285
Większe zyski, mniejsze koszty	285
Makdonaldyzacja dla makdonaldyzacji	287
Makdonaldyzacja i zmieniające się społeczeństwo	288
Globalizacja a makdonaldyzacja: „wpaść” albo „posiedzieć” ...	291
McDonald's jako zjawisko lokalne	292
McDonald's jako czynnik imperializmu kulturowego	294
Globalizacja a amerykańizacja	298
Kilka innych punktów widzenia: szybkie dania w epoce „post” ...	301
Postindustrializm i makdonaldyzacja: komplikowanie i upraszczanie	302
Fordyzm i postfordyzm: a może to makdonaldyzm?	305
Postmodernizm: czy dryfujemy w hiperprzestrzeni?	310
Spojrzenie w przyszłość: demakdonaldyzacja?	321
Przyszłość McDonald'sa i innych sieci: stosy zgniłych warzyw i obornika	322
Przyszłość makdonaldyzacji: „Pani Przypadek” i „Pani Stek”	325
Podsumowanie	333
Przypisy	334

Rozdział 10

Jak sobie radzić z makdonaldyzacją:

praktyczny poradnik 339

Tworzenie „rozsądnych” alternatyw:

czasem naprawdę trzeba złamać zasady 342

Marvelous Market: „chrupiąca skórka i wyrazisty smak” .. 344

Ben & Jerry’s: „troskliwy kapitalizm” 348

Pensjonaty: czym zastąpić „McPokój” i „McŚniadanie”? ... 355

Szwedzkie linie do montażu samochodów:

wyeliminować, co najgorsze 357

Obrona zbiorowa: ratować serca, umysły,

kubki smakowe i Piazza di Spagna 359

Kampania Poparcia dla Oskarżonych o McZniesławienie:

pyrrusowe zwycięstwo McDonald’sa 360

Narodowe Stowarzyszenie Obrońców Serca:

dość zapychania tętnic 362

Slow Food: stworzyć miejsce dla tradycyjnego,

regionalnego jedzenia wysokiej jakości 365

Sprawl-Busters: czarna lista

zmakdonaldyzowanych supersklepów 367

Lokalne protesty: „nie mamy tu czego szukać” 367

Zmagania w pojedynkę: „wydział doświadczalny”,

omotane dzieci i baśniowe światy 372

Niezracjonalizowane nisze: praca

w wydziale doświadczalnym 374

Co można zrobić indywidualnie: jeśli wszystko inne

zawiedzie, ratujmy dzieci 378

Wolność: jeśli się nie potrafisz bronić, może zdołasz uciec ... 384

Podsumowanie 386

Przypisy 388

Bibliografia

393



