

# Spis treści

<b>Przedmowa</b> .....	7
------------------------	---

## **Rozdział 1**

<b>Wprowadzenie do makdonaldyzacji</b> .....	14
McDonald's jako ogólnoświatowy 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**

<b>Makdonaldyzacja i jej poprzedniki: od „żelaznej klatki” do fabryki szybkich dań</b> .....	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

<b>Sprawność: bez wysiadania i bez sztuców</b> .....	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

<b>Wymierność: Wielki Mac i mały chip</b> .....	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 niczym srebrny dolar .....	143
Podsumowanie .....	145
Przypisy .....	145

## Rozdział 5

<b>Przewidywalność: tam, gdzie te domki na wzgórzu, nigdy nie pada</b> .....	149
Tworzenie przewidywalnych miejsc .....	150
Sieci motelowo: „Magiczne palce”, lecz nie Norman Bates ...	151
Branża szybkich dań: dziękujemy 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
Szkoly wyższe: szablonowe podręczniki .....	168
Rozrywka: witajcie w świecie zmarkondalidyżowanych filmów .....	170
Sport: są nawet „McStajnie” .....	173
Jak najmniej niebezpiecznie i nieprzyjemnie .....	174
Podsumowanie .....	179
Przypisy .....	179

## Rozdział 6

<b>Sterowanie: roboty i roboty w ludzkiej skórze</b> ....	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:

<b>korki na „szczęśliwej drodze”</b> .....	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 rzeczywistości: nawet piosenkarz naprawdę nie śpiewa ....	221
Fałszywa 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 wężą 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 .....

250

Narodziny i wcześniej:

ciąża <i>high-tech</i> i dzieci według projektu .....	253
---	-----

Makdonaldyzacja poczęcia: nawet babcia może zająć 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:

<b>czyżby bez ograniczeń?</b> .....	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 zgnitych warzyw i obornika .....	322
Przyszłość makdonaldyzacji: „Pani Przypadek” i „Pani Stek” .....	325
Podsumowanie .....	333
Przypisy .....	334

## Rozdział 10

### Jak sobie radzić z makdonaldyzacją:

<b>praktyczny poradnik</b> .....	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, ratujemy dzieci .....	378
Wolność: jeśli się nie potrafisz bronić, może zdołasz uciec ...	384
Podsumowanie .....	386
Przypisy .....	388
<b>Bibliografia</b> .....	393