



دراسة حول الواقع العمالي في قطاع المطاعم في بيروت

2022

إعداد
الدكتور أحمد ديركي
محمد الحاموش



المحتويات

3	تمهيد
4	الواقع النقابي والعمالي العام في لبنان.....
8	النقابات العمالية الخاصة بالقطاع السياحي.....
10	القطاع السياحي؛ الواقع والتصنيفات.....
12	المنهج.....
12	• الاستثمارات.....
12	• المقابلات.....
13	• آليات العمل.....
13	• الصعوبات.....
15	أهمية الدراسة.....
17	المسح الميداني.....
22	إكرامية أم جزء من الأجر؟.....
22	• نظام الإكراميات
24	مرونة الدوامات
25	أرقام حول ظروف العمل.....
27	هيكلية المؤسسات
27	• حجم المؤسسة
28	• دور صاحب العمل
30	العمال وقانون العمل
31	نهج مصادر القوى
35	توصيات

تهدف الدراسة إلى استطلاع أوضاع العاملين والعاملات في القطاع السياحي، في بيروت، عاصمة لبنان، وتحديدًا في المطاعم والمcafés والحانات (سنكتفي في متن الدراسة بأن نسمّيه "قطاع المطاعم") ودراسة ظروف عملهم في محاولة لتحديد الإمكانيات والقدرات التنظيمية داخل هذا القطاع، واكتشافها. ولا تشمل الدراسة مناطق بيروت كافية، بل حددنا ٣ مناطق رئيسية ضمن بيروت، وهي: شارع الحمرا ومحيطه (شارع المقدسي وشارع بليس)، الأشرفية (ساحة ساسين، شارع الجميلة ومار مخايل)، بالإضافة إلى شارع بدارو.

يعود اختيار هذه المناطق إلى ترکز نشاط المطاعم وخدمة المأكولات فيها. والحال أن هذه المنشآت تتشابه من حيث الحجم والمستوى مع نوع الخدمة التي تتأثر بطبيعة رواد هذه المناطق. فمنطقة شارع الحمرا تشكل عامل جذب سياحي على أكثر من صعيد، حيث تحتوي المنطقة على الكثير من الفنادق، وجامعتين كبيرتين تحظيان بسمعة تعليمية جيدة على مستوى العالم العربي، وهما الجامعة الأمريكية في بيروت (American University of Beirut) واللبنانية الأمريكية (Lebanese American University)، بالإضافة إلى العديد من المستشفيات، ومن أكبرها مستشفى الجامعة الأمريكية التي تُعد بدورها مركزاً علاجياً ذا سمعة طيبة عالية في العالم العربي. ويوجد في هذه المنطقة المصرف المركزي والعديد من فروع المصارف الخاصة، وعدد من الدوائر الرسمية والوزارات.

يسبب هذا المزيج في تركيب منطقة شارع الحمرا، يشكل الموظفون والطلبة النسبة الأكبر من رواد المطاعم فيها. واقع يفرض، لناحية ظروف العمل في هذه المطاعم التي تشهد ذروتها خلال الدوام الرسمي، والحصول الدراسية، اختلافاً عن ظروف العمل في شارعي الجميلة ومار مخايل اللذين تتركز فيهما أمكنة السهر إذ يعتمدان على الموسم السياحي بشكل أكبر. أما شارع بدارو فترتَّكز فيه مكاتب الجمعيات اللادекومية، المحلية والدولية، وفروع المصارف وموقعه الجغرافي على أطراف بيروت الإدارية، فتشبه ظروف العمل فيه مع منطقة الحمرا، إلا أن رواده أقل تنوعاً بحكم محدودية النشاط الاقتصادي فيه. إن كون الدراسة متعلقة بالواقع النقابي عموماً، وبالنقابة المعنية بهذا القطاع خصوصاً، يلزمنا أن نسلط الضوء أولاً على واقع النقابات في لبنان عموماً، وعلى النقابة المعنية بهذا القطاع خصوصاً.

الواقع النقابي والعمالي العام في لبنان

شهد تاريخ لبنان تحركات نقابية متعددة منذ ما قبل الاستقلال وصولاً إلى يومنا هذا. فقد **مرت الحركة النقابية بثلاث محطّات رئيسة** منذ تشكيل لبنان، أو يمكن القول منذ ما قبل تشكيله ككيان سياسي مستقل. أي منذ الانتداب الفرنسي. **المرحلة الأولى هي مرحلة تشكيل النقابات العمالية** - ونقصد المعنى الحديث الكلمة لا معنى التجمعات الحرافية - والعمل النقابي والحركات النقابية، **والمرحلة الثانية هي مرحلة النقابات خلال الحرب الأهلية، والثالثة هي مدة ما بعد انتهاء الحرب الأهلية**، منذ ما يعرف باتفاق الطائف حتى تاريخ كتابة هذه السطور.



المرحلة الأولى:

تأسست أول نقابة عمالية في لبنان على يد فؤاد الشهابي، في بكفيّا تحت اسم "نقابة عمال الدخان" في عام 1924. ومنذ ذلك التاريخ، بدأ العمل النقابي في لبنان لتأسيس نقابات عمالية تدافع عن حقوق العمال وتعمل على تحقيق مكتسباتهم وتمثيلها، ومن منجزاتها، على سبيل المثال لا الحصر، الضغط على السلطات اللبنانية حتى إقرار قانون للعمل. كرّت سبحة الحركة العمالية والعمل النقابي وتأسيس الاتحاد العام وصولاً إلى ما تبع هذه المرحلة من حركات عمالية طالت معظم جوانب الحياة العمالية ومطالب العمال من رفع الأجور إلى إقرار دوام العمل 8 ساعات ووضع حد أدنى للأجور... آخذين بالاعتبار أن تلك الفترة من الحياة النقابية في لبنان كانت تشهد أيضاً سياسياً نشيطاً وجوداً لأحزاب سياسية متعددة وخارجية عن التقسيمات الطائفية التي يقوم النظام السياسي على أساسها.

قوة الحركة النقابية في تلك المرحلة جعلت بعض الباحثين يرون أن شرارة الحرب الأهلية انطلقت من عملية اغتيال النائب اللبناني معروف سعد في تظاهرة الصيادين، بتاريخ 26 شباط عام 1975، ضد الاحتكارية الممنوعة لشركة "بروتين" لصيد السمك على طول الشاطئ اللبناني.

إضافةً إلى الصراع القائم ما بين نقابات والسلطة السياسية الساعية لإعاقة العمل النقابي، عملت هذه الأخيرة على تفتيت النقابات بتقسيمها بين نقابات عمالية ونقابات مهن حرة، مثل نقابة الصيادلة، ونقابة الأطباء ونقابة المهندسين... وتمثل هذه المهن كيانات مستقلة ومتميزة عن العمل النقابي العمالي حتى لو أن أكثر أعضائها من العمال، أو الموظفين. فعلى سبيل المثال، وعلى الرغم من أن قانون العمل قد عَرَفَ الأجير على أنه: "كل رجل أو امرأة أو حدث يشتغل بأجر عند رب العمل"، إلا أن نقابة الأطباء تجمع الطبيب العامل "الأجير"، والطبيب صاحب العمل في ذات النقابة، وتخضعهم للقوانين ذاتها. ثم إن نقابات المهن الحرة احتكرت منح التصريح بالعمل لأعضائها، فالطبيب مثلاً لا يمكنه أن يزاول مهنته ما لم ينتمي لنقابة الأطباء ويحصل على تصريحها بمزاولة المهنة.

من خلال هذه الآلية، قسمت السلطة السياسية في لبنان مسألة العمل وفتّت العمل النقابي، وتحديداً العمالي. فمن خلال هذا التمييز "الوهمي"، مضافاً إليه "المركز الاجتماعي"، انفصلت النقابات المهنية عن النقابات العمالية، من التأسيس حتى اليوم، ما أدى إلى انفصال نضال النقابات العمالية عن النقابات المهنية.

المراحل الثانية:

هي مرحلة الحرب الأهلية في لبنان. مر لبنان منذ عام 1975 بحرب أهلية ، وقد سبقت هذه الحرب أحداث سياسية مثل "ثورة 1958". استمرت الحرب أهلية (1975 - 1990) ما يقرب من 15 سنة، وأدت إلى توقف العمل النقابي لأسباب متعددة، وخاصة بسبب طغيان لغة الحرب على أرض الواقع، بالإضافة إلى شبه التوقف التام للحركة الإنتاجية، وارتفاع نسبة الهجرة، لا سيما هجرة الطبقة العاملة، ونسبة الوفيات المرتفعة وتدمير المنشآت و... أضف إلى ذلك اعتماد جزء كبير من الاقتصاد على اللبنانيين الذين يعملون في الخارج، وتحويلاتهم المالية، فاستمرت السياسات اللبنانية بالعمل على تصدير اليدين العاملة اللبنانية، وإحلال بدءاً عاملة أرخص محلها، ولا سيما من العمالة الأجنبية.

هي المرحلة التي أعقبت توقيع اتفاق الطائف وإقرار التعديلات الدستورية، وُعرفت بـ"الحريرية" تيمناً بشهرة رئيس الوزراء في حينها رفيق الحريري. عملت السلطة اللبنانية على ضرب الحركة النقابية الخارجة من الحرب الأهلية وهي ضعيفة. وفي عام 1992 بدأت أزمة اقتصادية خانقة في لبنان، وارتفع سعر صرف الدولار الأميركي إلى حدود 3000 ليرة لبنانية، وقبل انتصاف العام 1992، عادت التظاهرات العمالية لتحكم المشهد، وكان أبرزها تلك التي نظمها الاتحاد العمالي العام في أيار من عام 1992، حيث أدت إلى استقالة حكومة الرئيس الراحل عمر كرامي. ثمّ عملت السلطات على تقسيم الاتحاد العمالي، ونفّذت عام 1997 الخطوة الأبرز عبر شق صفوف هذا الاتحاد، وإبعاد قيادييه اليساريين، وإصال رئيس له موال للسلطة، بالإضافة إلى تأسيس نقابات وهمية لضمان السيطرة عليه، وإصدار قرارات منع التظاهرة. واعتمدت الحريرية على تحويل الاقتصاد اللبناني إلى اقتصاد خدماتيٍّ، ولم يجر إنعاش قطاعي الصناعة أو الزراعة، بل أهملما بشكل كبير، وأدت اتفاقيات باريس، المعروفة باسم "باريس 1"، ومن ثم "باريس 2" ومن ثم "باريس 3"، لاستكمال مسيرة تمتين القطاع الخدماتي وضرب بقية القطاعات لتشكل واحداً من الأسباب الأساسية التي أدت إلى مزيد من الضعف في العمل، فغاب النقابي عن الساحة اللبنانية حتى عام 2013 - 2014 مع حركة "هيئة التنسيق النقابية"، التي شكل الأستاذة في القطاعين العام والخاص عمودها الفقري، واستطاعت حشد عشرات الآلاف المطالبين بتصحيح الأجور، ولم تُولِّ السلطة أي اهتمام بمطالبهم بل حاولت تفشيل تحركاتهم النقابية، فقررت ممثلة بوزير التربية منح إفادات مدرسية للطلبة. أفرغ هذا القرار تحركات نقابات الأستاذة من مضمونها، وفي الوقت عينه فقد النظام التعليمي مصداقيته. من هنا، يمكنأخذ هذا التحرك كمثال عن كيفية تعاطي السلطة مع التحركات النقابية المؤثرة. وبشكل مختصر، يمكن لحظ أن النقابة لم يكن لديها خطة بديلة في حال منح الطلبة إفادات، مما أفشل تحركهم، وفي الوقت عينه، اهتزَّت الثقة بقدرة النقابات على الضغط على الحكومة.

يضاف إلى تاريخ الحركة العمالية ومسألة مسارها، منذ نشوئها حتى اليوم، موجز حول أسباب ضعف الحركة النقابية والنقابات عموماً، وعامل قانون العمل اللبناني، الذي أقر بتاريخ 23 أيلول عام 1946 بعد نضال نقابي مرير مع السلطة اللبنانية. قانون لم يدخل عليه أيّ تغيير جذري منذ تاريخ صدوره حتى اليوم. وجّل ما فعلته السلطة السياسية مجرد تعديلات طفيفة ومراسيم وزارية يصدرها وزير العمل، وقد تلغي في أية لحظة لعدم بلوغها مرتبة قانون. ومن التغيرات المعيبة في القانون، على سبيل المثال لا الحصر، المسألة المتعلقة بالعمال الزراعيين والخدمة المنزلية، فمنذ صدور القانون عام 1946 حتى تاريخ كتابة هذه السطور ليس ثمة قانون ينظم عملهم.



ينص قانون العمل بالنسبة إلى عمال الخدمة المنزليه والزراعة على ما يلي: "يستثنى من أحكام هذا القانون: 1) الخدم في بيوت الأفراد، 2) النقابات الزراعية التي لا علاقة لها بالتجارة والصناعة، وهذه النقابات سيوضع لها تشريع خاص". كان هذا عام 1946، وما زال الأمر معلقاً منذ ذلك الحين.

والثغرة المعيبة الأخرى في قانون العمل هي السماح للأحداث (من هم دون 18 سنة) بالعمل، وإن لم يتموا 13 سنة، حيث ينص القانون على ما يلي: "يحظر بصورة مطلقة استخدام الأحداث قبل إكمالهم سن الثالثة عشرة، ويجب ألا يستخدم الحدث قبل إجراء فحص طبي للتأكد من لياقته للقيام بالأعمال التي يستخدم لأدائها". وسوى ذلك كثيئر من الثغرات التي لا تتوافق مع التقدم الذي حدث في سوق العمل.

أما بالنسبة للنقابة العماليه فقد منح قانون العمل الحق "لأرباب العمل" أو "الأجزاء" في إنشاء نقابة لكل منها، لكنّ الأمر الإشكالي في هذه المسألة هو منع النقابات العماليه من المشاركة في الحياة السياسيه للبلد، حيث ينص القانون على ما يلي: "تنحصر غاية النقابة في الأمور التي من شأنها حماية المهنة وتشجيعها ورفع مستواها والدفاع عن مصالحها والعمل على تقديمها من جميع الوجوه الاقتصادية والصناعية والتجارية. ويحظر على النقابات الاشتغال في السياسة والاشتراك في اجتماعات ومظاهرات لها صبغة سياسية". وبهذا، حُرمت النقابات من أي حق سياسي أو مشاركة في الحياة السياسيه، وحصر عملها بـ"حماية المهنة" والعمل على "رفع مستواها" وـ"الدفاع عن مصالحها".

وبهذا، فقدت النقابات العماليه موقعها النقابي في الحياة العماليه، ومن ضمنها نقابة العمال المعنية بشؤون عمال القطاع السياحي.



النقابات العمّالية الخاصة بالقطاع السياحي

يضم الاتحاد العمالي العام نقابات قطاع الفنادق ودور التغذية واللهو في لبنان (الاتحاد نقابات موظفي وعمال الفنادق والمطاعم والتغذية واللهو في لبنان على صفحته على الفيسبروك): نقابة موظفي فنادق ومطاعم بيروت، ونقابة موظفي فنادق ومطاعم جبل لبنان، ونقابة موظفي كازينو لبنان، ونقابة موظفي ATCL، ونقابة موظفي نادي الغولف^[1].

وفقاً للموقع الإلكتروني للاتحاد: "منذ تشرين الثاني عام 2017 حتى اليوم، يترأس السيد جوزف الحداد رئاسة الاتحاد، وقد عمل على إعادة الهيكلية التنظيمية والحيوية للاتحاد وموظفي القطاع، ونظم نشاطات أهمها لقاءات في مقر الاتحاد العمالي العام ضمّنت جميع الأطراف العاملين في الشأن السياحي في لبنان، ونظم اعتصامات وتظاهرات داعية إلى حماية اليد العاملة اللبنانية، والمحافظة على حقوق العمال في القطاع، ومن أهمها التظاهرة التي نظمت في ساحة رياض الصلح بمشاركة رئيس الاتحاد العمالي العام الدكتور بشارة الأسمري. ويستمر الاتحاد في عقد الاجتماعات الأسبوعية، وتنفيذ الخطط المقررة من الهيئة التنفيذية لأجل تطوير القطاع وحماية الموظفين. وهنا تكمن واحدة من أبرز المفارقات في نشاط هذه النقابة، فهي تعمل على حماية "اليد العاملة اللبنانية" من دون أن تأخذ بعين الاعتبار أن هذا القطاع يضم العديد من العمال الأجانب، فتتصرف النقابة كأن كلّ من هو غير لبناني لا حقوق له، أو غير موجود أو منافس لليد العاملة اللبنانية.

ولمعرفة المزيد حول واقع النقابة، تواصلنا مع السيد جوزيف الحداد، الذي حدد دور اتحاد النقابات بأنه المسؤول عن الحفاظ على حقوق العمال، ومرجع الموظف للاستفسار عن واجباته وحقوقه وحل خلافات المنتسبين إليها مع صاحب العمل، بالإضافة إلى دوره في المساعدة على التوظيف سواء في سوق العمل المحلي أو الخارجي، وقد شرح ووضّح المستندات المطلوبة للانضمام إلى النقابة، واللافت في آلية الانتساب بحسب شرطه عدم تضمينها أي لقاء مع أعضاء الاتحاد حيث يكفي التواصل مع رئيسه عبر "الواتساب" وإيداع المستندات والمبلغ المطلوب في الاتحاد العمالي العام. ولم نتمكن من الاستحصل على النظام الداخلي للاتحاد ولم تجر الإجابة عن أي معلومات إضافية عن عدد المنتسبين إلى النقابة، ونسبة التمثيل العمالي على الرغم من محاولات التواصل معه مجدداً.



في ظل هذه الأزمات، وفي ظل غياب النقابات العمالية في الأعوام الأخيرة، بزرت نقابة أصحاب المطاعم والمقهى والملاهي والباتيسري من خلال التحركات التي نظمتها، لا سيما خلال فترة الإغلاق العام حيث كان لافتاً تحديها قرار الإغلاق العام إذ أعلنت العصيان المدني السّيادي^[2] في وجه إجراءات الحكومة التي رأتها غير منصفة ووصفتها بالعشوانية والغوائنية، ما أجبر الحكومة على تعديل إجراءات الإغلاق، والتراجع عن إجبار المطاعم على الإغلاق. على الرغم من التشدد في إجراءات تشغيل المطاعم في ظل الجائحة، إلا أن التراجع عن بعض القرارات تلبيةً لمصلحة أرباب العمل، وفي ظل غياب الرقابة وتراجع أداء أجهزة الدولة خلال الأزمة، جعل العمال مجبرين على العمل في ظروف غير صحية في ظل غياب الضمانات.



القطاع السّيادي: الواقع والتصنيفات

يشكّل القطاع السّيادي أحد أعمدة الاقتصاد اللبناني، حيث ساهم في العام 2018 بما يزيد على 19% من الناتج المحلي الإجمالي^[3]، وتشغيل 25% من اليد العاملة في وظائف مباشرة وغير مباشرة (338500 وظيفة)، شغلت المطاعم منها ما يزيد على 80 ألف وظيفة في العام 2018 وفقاً لـBimpos.

أهمية القطاع السّيادي جعلت بيروت وجهة عالمية للمأكولات. تمثل هذا الاهتمام بانتشار المطاعم وتركّزها في عدد من شوارع بيروت، مع تفاوت الأسباب واختلافها بين منطقة وأخرى. ففي حين لا يزال شارع الحمرا محافظاً على أهميته التجارّية والسّياحيّة منذ أواسط القرن الماضي، شهدت السّنوات الماضية تركّز للمؤسّسات السّياحيّة في شوارع أخرى، فانتشرت المطاعم والحانات في شارع الجميزة التّاريخي، لتمدد في السّنوات القليلة الماضية إلى شارع مار مخائيل المجاور ذي الطّابع الصناعي سابقاً، مستفيداً من تدني قيمة الإيجارات واتساع مساحات المحال مقارنة بشارع الجميزة^[4]. وقد كان للحرب الأهلية في لبنان بين عامي 1975 و1990 أثرٌ على أمكّنة انتشار المطاعم والتجمّعات السّياحيّة، فشارع بدارو الذي كان نشطاً قبل الحرب تعطل طوال هذه الفترة بسبب موقعه الجغرافي في ما يُعرف بـ"خطوط تماس" الحرب الأهلية، ليعاد تأهيله وافتتاحه عام 2014 برعاية وزارة السّياحة ولجنة تجار بدارو، وبتفصيل من مجلس الإنماء والإعمار وبلدية بيروت، ليشكّل اليوم مركز جذب لجمعيّات المجتمع المدني^[5]، كما استفادت مناطق أخرى مثل شارع مونو والسوديك ووسط بيروت وخليج الزيتونة، وهي مناطق كانت واقعة على خطوط التّماس قبل إعادة إعمار بيروت بعد الحرب.

بالإضافة إلى الحرب الأهلية، ساهمت عوامل عديدة في تحول النّشاط السّيادي من منطقة لأخرى وتركّز المطاعم في بعض الشّوارع مع تفاوت نوعيّة ومستوى المطاعم والخدمات المقدّمة في كلّ منطقة. يشكّل روّاد هذه الشّوارع عاملًا أساسياً في فرز وتحديد نوعيّة الخدمات المقدّمة فيها، ففي وسط بيروت وخليج الزيتونة ومونو حيث تتركّز الفنادق الفاخرة نجد المطاعم الفاخرة والمقاهي في شارع الحمرا والجميزة ومار مخائيل وبدارو، وهي المناطق التي استهدفتها دراستنا. وفي هذه المناطق تشكّل الفئة الشابة، بالإضافة إلى الطلبة والموظفين، النّسبة الأكبر من روّادها.



وحالياً يشهد لبنان أزمة اقتصادية حادة انعكست على القطاع السياحي الذي شهد تراجعاً كبيراً تمثل في انخفاض قيمة مساهمته في الاقتصاد اللبناني من أكثر من 9 مليارات دولار عام 2010 مروراً بـ 5 مليارات دولار عام 2016 وصولاً إلى ما دون المليار دولار عام 2022، على الرغم من دولة فواتير المطاعم بنسبة 60 إلى 70% بحسب طوني الزامي نقيب أصحاب المطاعم والمقاهي والملاهي والباتيسري الذي يعيّد الأسباب إلى تراجع القدرة الشرائية وخسارة القطاع لزيانه من الطبقة الوسطى، بالإضافة لعدم الاستقرار الأمني والسياسي^[6]. ولا يتوقف الأمر عند الأزمة الاقتصادية التي تعصف على لبنان، فثمة جائحة كورونا، والحجر الذي رافقها، ما أثر هذا على حركة الاقتصاد عموماً، ولا ننسى انفجار مرفأ بيروت الذي دمر بشكل جزئي أو كلي أكثر من 2000 مطبعاً في بيروت، وأزمة الطاقة التي ضاعفت تكلفة تشغيل هذه المنشآت. كل ذلك انعكس سلباً على قيمة أجور العمال عموماً، فالأزمة الاقتصادية التي تصيب لبنان أدت إلى ارتفاع نسب التضخم من 147% عام 2021 إلى 239% عام 2022، وفقاً .the central administration of statistics (CAS)

كان للأزمة الاقتصادية، بالإضافة إلى جائحة كورونا وانفجار مرفأ بيروت، أثر كبير على أوضاع العاملين والعاملات في القطاع السياحي، حيث يؤكد الأمين العام لاتحاد النقابات السياحية في لبنان جان بيروتي أنّ مائة ألف من أصل 160 ألف موظف خسروا وظائفهم في المؤسسات السياحية وحدوها في العام 2020^[7]. وقد تعرضوا للصرف التعسفي من دون تعويضات، في حين يعاني الآخرون من تخفيض في رواتبهم أو في ساعات عملهم بحسب رئيس اتحاد نقابة موظفي وعمال الفنادق والمطاعم والتغذية ودور اللهو في لبنان جوزيف حداد^[8]. معظم هذه الأمور مقتنة لمنفعة صاحب العمل، حيث **يستفيد أصحاب العمل مما يتتيه لهم قانون العمل في المادة 50، ويعني حقٌّ فسخ عقود العمل في الحالات القاهرة والضرورات الاقتصادية في ظل غياب آليات الرقابة والنقابات العمالية وتعطل مجالس العمل التحكيمية...**

كانت هذه نبذة موجزة عن النقابات وواقعها في الأزمات التي تعصف بلبنان، من السياسة، إلى الاقتصاد، إلى الأمن. كل هذه الأمور مجتمعة تستلزم المزيد والمزيد من الدراسات لمعرفة كيفية تخطي بعض من العقبات، ولو جزئياً، في سبيل الوصول إلى حلول علمية وعملانية لما هو قائماً. لقد أتت هذه الدراسة كي تضع حجراء من أحجار هذا البناء الهائل الضخامة لآليات الحل الممكن اتباعها.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. اطلعنا على دراسات سابقة تتعلق بظروف العمل وهيكليّة المطاعم، بالإضافة إلى بحث ميداني تضمن مسحاً لمناطق المستهدفة وتصنيفها للمطاعم فيها، وإجراء عدد من الاستثمارات والمقابلات مع العاملين والعاملات في هذا القطاع. استهدفنا العينات المدروسة بناءً على نتائج المسح الميداني بما يضمن تنوعها وتوازنها، وركزت الاستثمارات بأسئلتها المغلقة (أكثر من 50 استثماراً مع عاملين وعاملات في المناطق المستهدفة) على الجوانب المتعلقة بالدراسة من ناحية طبيعة العمل والعلاقات في حقل العمل. أما مقابلات (16 مقابلة) فكانت مفتوحة في سبيل التوسيع لمعرفة الأمور بشكل أعمق حول بعض العناوين الرئيسية في الاستثمار. ثمّ أجرينا ثلاثة مقابلات مفتوحة مع أشخاص ذوي خبرة طويلة في المجال للوقوف على بعض التعريفات والنقط الإجرائية المتعلقة بسير العمل ونظم التشغيل في قطاع المطاعم.

الاستثمارات:

حدّدت أسئلة الاستثمار بناءً على 3 مواضيع رئيسية:

الأول: ظروف العمل، ويشتمل على أسئلة حول أنواع عقود العمل، وطرائق التوظيف، وقيمة الأجر وطبيعتها، والضمانات الضحّيّة والحوافز. أسئلة مفتوحة، ومفتوحة، وكمية، حول تقسيم العمل من أجل التوسيع بها في المقابلات المفتوحة، شملت أمور الهيكلية الإدارية، وتقسيم المسؤوليات، وعدد الموظفين وتوزيعهم... إلخ، بالإضافة إلى قسم خاص بمدى الاطلاع على قوانين العمل والحقوق والعمل النقابي... إلخ.

المقابلات

ضمّمت أسئلة المقابلات المفتوحة بالدرجة الأولى للتوسيع في موضوع الهيكلية الإدارية في مكان العمل، والوصول إلى خلاصة حول تقسيم وعلاقات العمل، لا سيّما بين العمال والإداريين من جهة وبين الموظفين وملك المؤسسات من جهة أخرى.



تجدر الإشارة إلى أن عملية جمع البيانات جرت في الفترة ما بين آذار ونيسان من عام 2022، أي لم تجر في أوج مدة نشاط القطاع السياحي. لذا، لم يتيح لنا هذا التوقيت إحصاء الوظائف الموسمية.

آليات العمل

سنعرض نتائج الدراسة بحسب العناوين مع لحظ الاختلافات الموجودة بين المناطق أو بحسب نوع المنشأة ونظام تشغيلها. وسننشر بعض المفاهيم والتفاصيل حول المطاعم وآليات عملها بالاعتماد على مراجع مختصة بهذا الحقل أو وفقاً للتعاريف والشرح التي حصلنا عليها من خلال المقابلات التي أجريناها.

لتسهيل عملية جمع البيانات، اختير فريق جامعي البيانات من ضمن مجموعة من الموظفين أصحاب الخبرة في مجال المطاعم، بحيث تساعد الصلات الفردية والمعرفة السابقة بطبيعة بعض المؤسسات وطرائق التواصل والتنظيم فيها على تسهيل هذه العملية. وهذا لا يعني أن العلاقات الشخصية دخلت ضمن موضوعية البحث، بل استخدمت فقط لتسهيل جمع البيانات، وتجاوز حواجز عدم الثقة التي تواجه جامع البيانات.

صعوبات

حاولنا تجنب معضلة التواصل مع العمال في مكان عملهم مباشرة، والعمل على الوصول إليهم من خلال الاستفادة من العلاقات الشخصية قدر الإمكان. وفي بعض الأحيان، تواصلنا مع بعض عمال المطاعم في مكان عملهم، فشهادنا بالدرجة الأولى رفضاً من المديرين الذين يتمتعون بسلطة وظيفية تفرض على العامل الرجوع إليهم في حالات السؤال حول قضياباً تتعلق بالمؤسسة وظروف العمل، ولا سيما في المطاعم التابعة لشركات أجنبية أو صاحبة امتياز. ومن ناحية أخرى، واجهنا رفضاً من بعض الموظفين، ولا سيما من يحملون جنسيات غير لبنانية. فعلى سبيل المثال، من ضمن الإجابات التي حصلنا عليها الإجابة التالية: "نتمتع بكل حقوقنا ومش مقصرین معنا"، إلا أن فريق العمل شهد وجود عمال قصير (أي دون السن القانونية للعمل، وهذا يدخل ضمن عمالة الأطفال) في المطعم، ما يؤكد عدم قدرة العمال على التعبير بحرية، والإجابة عن أسئلتنا في مكان عملهم.



يمكن تلخيص الصعوبات التي واجهناها خلال عملية جمع البيانات بالنقاط التالية:

1. غياب ثقافة تشجع على جمع المعلومات لأهداف بحثية.
2. المخاوف السياسية والأمنية لدى العامل، وخاصة لدى العمال الأجانب، إذ شكل العمال غير اللبنانيين (السوريين غالباً) نسبة 9% من العينات، ما لا يتيح بناء استنتاجات حول ظروف عملهم.
3. مخاطر محتملة على العامل بسبب عدم سماح صاحب العمل للعامل بالإجابة.
4. صعوبة الوصول إلى عمال المطبخ بسبب عدم القدرة على التواصل معهم في مكان العمل.
5. على الرغم من عملنا على عدم إهمال أي توجه جندي، إلا أنّ ما حصلنا عليه هو: 20% من الإناث، و11% فضّلوا عدم الإجابة أو عزفوا أنفسهم على أنّهم غير ثنائي الجنس أو عابر/ة للجنس، مقابل ما يقارب 70% من الذكور، وذلك لا يتيح بناء خلاصات تتعلق باختلاف الظروف بين مختلف الهويّات الجندرية. هذه النسب تطرح أسئلة عن أسباب تراجع توظيف الإناث والهويّات غير النمطية.

أهمية الدراسة

تحتاج دراسة قطاع المطاعم إلى نوع من التخصصية في هذا المجال بسبب تميّزه عن باقي القطاعات الاقتصادية على أكثر من صعيد، إذ يبدو مجحفاً ادعاء دراسة قطاع المطاعم من دون التطرق إلى مختلف التصنيفات المدرجة ضمن هذا القطاع، والاختلافات الجوهرية في ما بينها. لذلك، لا بد من الحديث أولاً عن اختلاف النظم التشغيلية داخل القطاع، وتبعات اختلاف تصنیفات المطاعم وأحجامها، وانعكاس هذا الأمر على توزيع العمل فيها والعلاقات ما بين العمال، والعامل والإدارة، ومدى تطبيق قانون العمل... فالنظام التشغيلي لسلسل مطاعم المأكولات السريعة تختلف بشكل جذري عن الأنظمة التشغيلية للمقاهي المتخصصة أو الحانات. من ناحية أخرى، **يتميز قطاع المطاعم عن باقي القطاعات الاقتصادية بكونه قطاعاً يجمع ما بين الإنتاج والخدمة في مكان واحد**، ويتولى هذا القطاع أيضاً الإشراف على استهلاك السلعة المنتجة (في أغلب الأحيان)، وبهذا يختلف عن المصنع بكونه وحدة إنتاج فقط، وعن المتجر بكونه وحدة خدمة وبيع فقط^[9]. من هنا، كانت الفقرة التالية المعبرة عما يميز هذا القطاع عن بقية القطاعات:

"ينتج مشغل المطعم منتجاً سريعاً التلف ومتخصصاً للبيع الفوري. إنه أمر يتطلب نجاحه تعديلاً دقيقاً للعرض وفقاً للطلب، وتنسيقاً ماهراً للإنتاج المترافق مع الخدمة. لا يؤدي ربط الإنتاج والخدمة إلى المشكلات البشرية الصعبة المتعلقة بتنسيق العمل فقط، بل يضيّف بعدها جديداً إلى هيكل المنظمة: العلاقة بين الزبون (العميل) والموظف، أيضاً^[10]. لذا، نجد ظروف عمل مختلفة، متراقة مع علاقات العمل مختلفة بين الواقع الوظيفية في قطاع المطاعم، كبقية القطاعات، إلا أن تميز هذا القطاع، كما ورد سابقاً، يضيّف المزيد من الاختلافات في علاقات العمل وظروفه، فضلاً عن اختلافاتٍ بين العمال المسؤولين عن الإنتاج (الطبخ، الـbartender...) وعمال الخدمة (الناเดل...). في حين تجمع بعض المراكز بين الوظيفتين كمثل حال المطابخ المفتوحة أو الـbars وفي المنشآت صغيرة الحجم بشكل عام حيث يقوم العامل المسؤول عن إعداد السلعة بالتواصل المباشر مع الزبون.

[9] THE SOCIAL STRUCTURE OF THE RESTAURANT WILLIAM FOOTE WHYTE

[10] المصدر السابق، والنص كما ورد باللغة الإنكليزية:

The restaurant operator produces a perishable product for immediate sale. Success requires a delicate adjustment of supply to demand and skillful coordination of production with service. The production and service tie-up not only makes for difficult human problems of coordinating action but adds a new dimension to the structure of the organization: the customer-employee relationship



في المقابل، تتعقد عملية الإنتاج، وتنعقد معها علاقات العمل والخدمة كلما كبر حجم المنشأة وازداد تقسيم العمل. فنجد العمال المسؤولين عن الخدمة والتواصل مع الزبائن، في مؤسسات كبيرة الحجم كهذه، يعرفون بـ front of the house، والعامل المسؤولين عن إنتاج الأطعمة يعرفون بـ back of the house.

تعد العلاقة المباشرة بين العامل والزبون نقطة إضافية تميز العمل في المطعم، حيث لا تكون السلعة ثابتة المعايير والمواصفات، بل تتأثر بالطلب الفردي، ما يتطلب من عامل الخدمة في المطعم معرفة معمقة بالأطباق المقدمة (السلعة) وقدرة على التفاوض كي يتمكن من تعديل مواصفات السلعة بما يجمع بين مصلحة المطعم ورغبة الزبون، بالإضافة إلى الإشراف على عملية الاستهلاك ومتابعة خدمة الزبون حتى الفراغ من تناول الطبق المقدم والتتأكد من حسن سير العملية ومتابعة ملاحظاته. يقوم الزبون بالدفع بعد انتهاء العملية في أكثر الأحيان (تختلف بحسب نوع الخدمة)، الأمر الذي يعطي بعدها إضافياً لهذا القطاع، متمثلاً في أن السعر النهائي للسلعة يتخطى السعر المحدد لها على الرغم من تحديده من قبل المطعم، إذ يضاف ما يعرف بالـ "بخشيش"، أو "الإكرامية" أو tips، التي تتأثر بمعايير متعددة منها: تقدير الزبون لمستوى الخدمة، وقدرتها المادية.



انطلاقاً من اختلاف التّصنيفات الدّارجة ضمن قطاع المطاعم، وأثرها على اختلاف النّظم التشغيليّة في منشآت هذا القطاع، وأثرها على أوضاع العاملين فيه، وتأثيرها على طبيعة علاقات العمل وهيكلية الشركات وظروف العمال، أجرينا مسحاً ميدانياً للمناطق المستهدفة من خلال الدراسة، فأحصينا المنشآت التي تضمها هذه المناطق وصنفناها وفق 4 عناوين رئيسية:

1. نوع المنشأة: مطعم، مقهى، حانة...
2. نوع الخدمة التي تقدمها المنشأة: خدمة ذاتيّة، خدمة كاملة.
3. حجم المنشأة: هل لها فروع في مناطق أخرى؟
4. نوع المؤسسة: مؤسسة محلية، أجنبية، أو امتياز.

تجدر الإشارة إلى أنّ نتائج المسح الذي أُجري في شباط 2022 قد تمّ عبر الملاحظة المباشرة من خلال التجول في هذه المناطق، بالإضافة إلى البحث عبر الإنترن特 عن التفاصيل الإضافيّة لكل منشأة، ما يعني أنّ ما حصلنا عليه من معلومات ليس نهائياً ولا تمثيليّاً، خصوصاً في الأوضاع الاقتصاديّة الحاليّة، إذ شهد يومياً إغلاقاً وافتتاحاً منشآت جديدة، أو تحويلاً في نوع المنشآت والخدمات التي تقدمها. على أنّ هدف المسح هو تشكيل تصوّر عامّ في سبيل استهداف العينات: تصوّر يمثل أساساً لبناء إطار تحليل نتائج البحث.

ثم إنّ تّصنيف نوع المنشأة يخدم فكريتين رئيسيتين:

الفكرة الأولى هي الغاية التي تُقصد من أجلها المنشأة. تقصد المقاهي عموماً بهدف شرب القهوة، أو أية مشروبات أخرى، أو لأجل العمل، وتزيد المدة التي يقضيها الزبانون في المكان، فتتأثر طريقة الخدمة وقواعدها ما قد يؤثّر على نوعيّة الوظائف التي تشغّلها، بخلاف المطاعم التي تُقصد بهدف تناولوجبة معينة تختلف بحسب ما يقدّمه كل مطعم، فتعتمد المطاعم إلى اعتماد نظام تشغيل يساعد في تسريع عملية الخدمة بما يؤدي إلى تسريع التدوير^[11]، أي إلى سرعة إتمام الزبانون تناول الوجبة والمغادرة، لضمان دخول العدد الأكبر من الزبائن.



أما **الفكرة الثانية** فهي نوع الوظائف التي توفرها كلّ منشأة. فالمقاهي التي تكتفي بتقديم القهوة، أو مشروبات أخرى، أو الحانات التي تكتفي ب تقديم المشروبات الكحولية، لا توظف عمّالاً متخصصين في المطبخ، ثم إنّها لا تحتاج إلى عدد كبير من عمال الخدمة. ولهذا السبب، أدرجنا resto-pubs/resto-cafe all في عدد المطاعم بشكل عام بسبب تشغيلها الوظائف نفسها، والـ“مطعم/ مقهى” أو الـ“مطعم/حانة”， وهي مقاهٍ أو حانات من حيث الغاية التي يقصدها الزبائن لأجلها، إلا أنّ تقديمها الطعام جعلها تتشابه مع المطاعم من حيث نظم التشغيل والوظائف التي توفرها.

مع اختلاف نوع الخدمة وتفاوتها، تختلف الوظائف المتعلقة بالخدمة، فتكتفي مطاعم الوجبات الجاهزة والخدمة الذاتية بتوظيف محاسب (cashier) يعمل على تدوين طلبات الزبائن ومحاسبتهم، في حين يقوم المطبخ بإعداد الوجبة وتغليفها. أما في المطاعم التي تقدم الخدمة الكاملة، فإن النادل يحل محل المحاسب في تدوين طلبات الزبائن ومحاسبتهم، ويضاف إلى عمله مهمة استقبال الزبائن وتأمين جلوسهم وخدمتهم في أثناء وجودهم في المطعم، ويشمل ذلك التلبية المتواصلة للطلبات وتجهيز الطاولات، في حين ينبغي أن يكون ملماً بلائحة المطعم حيث يقدم الاقتراحات ويجيب عن أسئلة الزبائن. ومع تقدّم مستوى الخدمة وحجم المطعم، يتعدّد تقسيم العمل، فتتوزع المسؤوليات المذكورة على وظائف إضافية لضمان حسن سير العمل وفعاليته. وبهذه الحالة، نجد وظائف كمساعد النادل food runner الذي يهتم بتوصيل الطلبات إلى الطاولات وإزالة الصحون الفارغة والتّأكد من نظافتها وتوافر أدوات المائدة، وعادةً ما تكون هذه الوظيفة مرحلة تعليمية يترقى من بعدها المساعد ليصبح نادلاً، ووظائف كالمضيف host الذي يتولّ مهمة استقبال الزبائن وإجلاسهم أو أخذ الحجوزات وترتيب المواعيد، وهي وظائف تتطلب خبرة ومؤهلات أقل من وظيفة النادل، فنجد تراتبية في المسؤوليات والسلطة يكون النادل -وفقاً لها- المسئول المباشر عن إدارة العمل خلال وقت الخدمة، والمُسؤول الأول عن التواصل المباشر مع الزبائن. أضف إلى ذلك عامل الإكراميات الذي يتمتع النادل بالجزء الأكبر منه (خاصة في حال اعتماد نظام الجيب كما سنشرح بعد قليل)، والذي يضعه على رأس السلم الوظيفي في المطعم، بوصفه موقعاً وظيفياً يطمح في الوصول إليه باقي الموظفين.

أما وظائف المطبخ فتتأثر بحجم المؤسسة وعدد الفروع بالدرجة الأولى. فبهدف الحفاظ على مستوى الجودة وسرعة الخدمة في المطعم المتعدد الفروع، والتخفيض من نفقات التشغيل، تعتمد الشركات الكبيرة على مطبخ مركزي يقوم بتحضير الوصفات والمكونات إلى حد تجزئتها (تقسيمها إلى حصص لكل وجبة)، في حين يقتصر دور مطابخ الفروع على إعداد الطبق النهائي من خلال تطبيق المكونات المجهزة مسبقاً، بناءً على توجيهات وطريقة تحضير معدّة أيضاً.



هذا النّظام يتيح الاستغناء عن اليد العاملة المتخصصة في مطابخ الفروع والالكتفاء بها في المطابخ المركزية والمهمّات الإداريّة، مقابل الاعتماد على خط تجميع (assembly line) مكوّن من عمال غير متخصصين وفق ما يحقق المبادئ الأربع لـ"ماكدونالدز" بحسب الباحث جورج رينتزر في كتابه "McDonaldization of Society" وهي:

1. **الكفاءة Efficiency**: اعتمد ماكدونالدز في البداية على ما يعرف بنظام speedee، المرتكز على تقليص حجم لائحة الطّعام، مع التركيز على أصناف محدّدة، ثمّ تقليص الوقت المطلوب لتجهيز الطّعام عبر زيادة عدد الأيدي العاملة، وتصميم المطبخ بشكل يسّرع عملية الانتقال بين كل مرحلة من مراحل إعداد الطبق (خط التّجميع). ساهم هذا النّظام في تسريع عملية الإنتاج وتخفيف أسعار السّلعة إلى جانب توفير عدد أكبر من الوظائف التي تتطلّب مهارة وكفالة أقلّ.

2. **قابلية الحساب Calculability**: إمكانية حساب الجوانب الكميّة للمنتجات المبيعة (الحجم والسعير)، بالإضافة إلى الخدمات وكميّة العمل التي يتطلّبها تقديم السّلعة (الوقت الذي يستغرقه الحصول على السّلعة). هذا المبدأ، إلى جانب انخفاض أسعار المنتجات، حسّن قدرة الزّبائن على احتساب الوقت والكلفة التي يتطلّبها تناول وجبة في ماكدونالدز مقابل تناول الوجبة في المنزل أو في أي مطعم آخر، كما زاد، بالنسبة للموظفين، قيمة كميّة العمل الذي ينجزونه على حساب النوعيّة (الّتي لن تتأثّر بشكل كبير بسبب نظام الكفاءة)، ما أدى إلى عمل أكثر مقابل أجر أدنى.

3. **قابلية التّوقع Predictability**: توّقع الزّبائن الحصول على المنتج ذاته بالسعير نفسه في أي فرع من فروع ماكدونالدز، وكذلك توّقع الشركة أداء الموظفين من خلال التزامهم بالقوانين والمعايير والإملاءات نفسها في جميع الفروع.

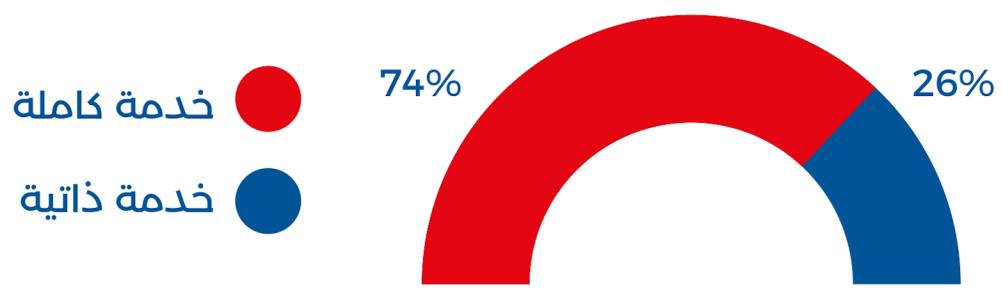
4. **السيطرة Control**: تجري السيطرة على الزّبائن من خلال الخيارات المحدودة للطّعام، والمقاعد غير المريحة، ونظام الـ drive-through، ما يؤدّي إلى ما تريده إدارة ماكدونالدز (أن يأكلوا ويغادروا سريعاً). تجري السيطرة على الموظفين، ولكن بطريق مباشرة أكثر، من خلال تدريبهم على تنفيذ مهام محدّدة بالإضافة إلى رقابة المديرين والمفتشين والأنظمة التكنولوجية المتبعة.^[12]



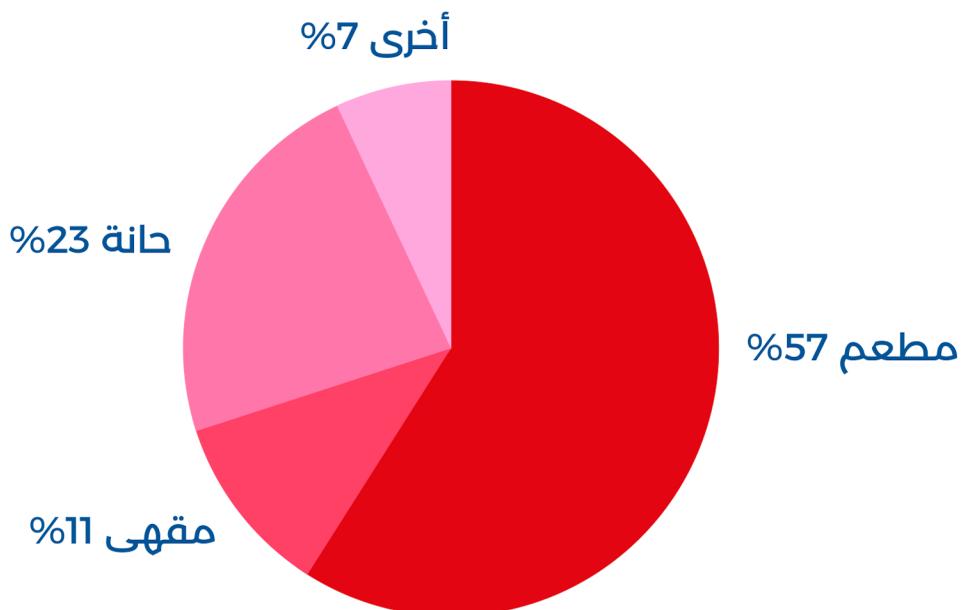
عرض نتائج المسح:

النوع الكلي للمنشآت:

جرى إحصاء 239 اسمًا في 252 فرغاً موزعين في الحمرا، وشارع بليس، وشارع المقدسي، وساحة ساسين، والجميزية، وممار مخايل، وبدارو. تجدر الإشارة أن 12 اسمًا قد تكررت في أكثر من فرع واحد في المناطق المستهدفة.



نوع الخدمة



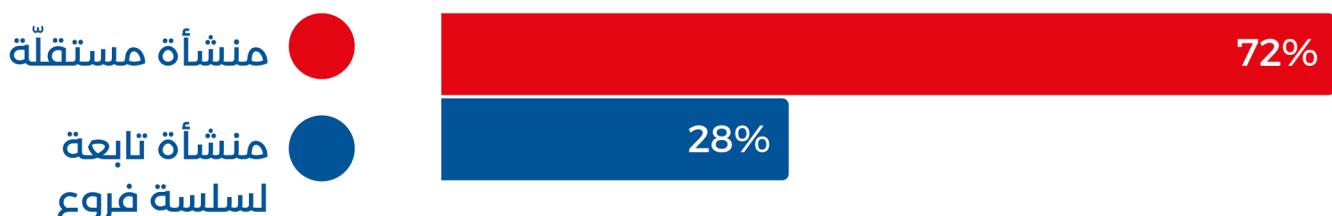
نوع المنشأة



تظهر نتائج المسح أنّ **أغلب المنشآت الموجودة في المناطق المستهدفة هي منشآت محلية ومستقلة** من حيث عدم ارتباطها بفروع أخرى، وبالرّبط مع نتائج الاستثمارات التي أظهرت أنّ النسبة الأكبر هي منشآت صغيرة الحجم، حيث تشغّل نسبة 71% ما دون الـ 30 موظفاً، وهذا العدد يتوزّع على مختلف الوظائف ومختلف دوامات العمل بالإضافة إلى لطاقم الإداري.



أصل المنشأة



استقلالية المنشأة

تساهم عدّة عوامل في اختيار العمل في المطاعم. فالعمل الإنتاجي، وعلاقة العامل-الزبون، وقرب العامل من السلعة التي ينتجها ويبيعها، كلها عوامل تقلّل من الشعور بالاغتراب لدى العامل، إذ عبر البعض في المقابلات عن أنّ الشعور بالإنتاجية ساهم في اختيارهم هذه الوظيفة. على أنّ العاملين الأساسيين لدى غالبية الأشخاص الذين جرت مقابلتهم يتمثّلان في مرونة دوامات العمل والقدرة على تحصيل مدخول إضافي من خلال الإكراميات، لا سيّما بالنسبة إلى الفئة الشابة وطلبة الجامعات (مُعدّل أعمار العينات: 57% منهم 26 سنة وما دون / مُعدّل الإعالة: 1.6 لكل فرد، 45% لا يعيشون أحدهما) الذين يرغبون في العمل بدومات جزئية وغير القادرين على الالتزام بدومام عمل ثابت. فقد أجاب 63% من العينات بعدم رغبتهم في الاستمرار بالعمل في هذا القطاع بوصفه وظيفة مؤقتة (75% منهم طلبة جامعات وخريجون، و25% متربّعون اختاروا نوع العمل بسبب كونه أفضل ما توافر)، إلا أنّ عاملي الإكراميات ودوامات العمل يشكّلان في الوقت ذاته عاملي استغلال إضافيين للعمال.



إكرامية أم جزء من الأجر؟

يمكن تعريف الإكرامية أو البخشيش أو tips على النحو التالي: ما يتقاضاه عمال الخدمة في قطاع المطاعم كنوع من المكافأة مقابل "حسن خدمتهم"، إلا أنه أصبح عرفاً، وله قوانينه الخاصة في قطاع المطاعم. ففي الولايات المتحدة الأمريكية، كان نظام الإكراميات سبباً في إقرار الكونغرس الأميركي لقانون يسمى "tip credit"، ويشمل المكافآت التي ينالها الموظف ضمن الحد الأدنى للأجور، مما شرع لأصحاب العمل تحديد الأجر الأساسي بأقل من الحد الأدنى للأجور للعمال الذين يتلقون الإكراميات. دفع هذا القانون بعض المناطق إلى تحديد قيمة الإكرامية واحتسابها ضمن فاتورة المطعم على شكل فاتورة مركبة تشمل قيمة السلعة، أو السلع، التي حصل عليها فضلاً عن نسبة معينة تُعدّ بدلاً من خدمة، وهي البخشيش.

في لبنان، وعلى الرغم من غياب قوانين مشابهة، تتيح مسألة الإكراميات للأصحاب العمل هامشاً أكبر من الاستغلال يتمثل في عرض أجور زهيدة للعمال من دون وجود أية ضمانات حول قيمة الإكراميات المدحولة. وهكذا، أصبح التعامل مع الإكراميات، من طرف صاحب العمل، بوصفها جزءاً من الأجر بطريقة غير مباشرة، حيث تقدم بقيمة تقريبية كجزء من عرض العمل. يساهم ذلك في تهرب صاحب العمل من دفع أجور كافية في حال تراجع حركة العمل أو في حالات الإغلاق، ما يفسح المجال للتهرب من الضرائب والضمانات والتعويضات العادلة في حالات الصرف من الخدمة.

نظام الإكراميات

تحتفل طرائق توزيع الإكرامية بين العاملين في المطعم. فعل الرغم من أنّ من يقوم بمحاسبة الزبائن وتقاضي بدل الإكرامية هو النادل، إلا أنه ليس المستفيد الوحيد منها. عرفيًّا، لا قانونياً، يوجد نظامان أساسيان لتوزيع الإكراميات:

1. **نظام صندوق الإكراميات (tips box)**: هو نظام يعتمد على جمع الإكراميات في صندوق واحد، وإعادتها على جميع عمال المؤسسة. تتفاوت حجم الحصص من الإكرامية وفقاً للموقع الوظيفي والخبرة والقدم. غالباً ما يعتمد هذا النظام في المقاهي أو المطعم التي ينخفض فيها معدل التدوير [13] (turnover) بسبب انعدام القدرة على تحديد مسؤولية موظف لكل طاولة.





2. نظام إكراميات الجيب (pocket tips): عندما يحتفظ النادل المسؤول عن خدمة الزبائن ومحاسبتهم بالإكراميات لصالحه بعد اقتطاع نسبة معينة من مجموع المبيع الذي قام به ليوضع في صندوق آخر يوزع على باقي موظفي المطعم. مثال على نظام "إكراميات الجيب": إن قام النادل ببيع ما قيمته \$100، يدفع 4% (في أغلب الحالات) من مجمل مبيعه، أي \$4 يقتطعها مما حصله من إكراميات، وتعُد هذه النسبة ثابتة سواءً أزداد حجم الإكراميات التي حصلها أم نقص.



لأجل ذلك، يلعب نظام الإكراميات دوراً كبيراً في تحديد تراتبية الموقع الوظيفي ومدى أهميته من وجهة نظر العمال. ففي المطعم المعتمدة على نظام إكراميات الجيب يرفض العمال الترقي الوظيفي واستلام مهام إدارية إن كانت تخفيض حصتهم من الإكرامية. أما المطعم الذي تعتمد على نظام صندوق الإكراميات فيحصل العامل الإداري فيها على نسبة أعلى من نسبة باقي العمال.

تكمّن لعنة أصحاب العمل في التلاعُب بالإكراميات. وإلى ذلك، فهم يرون هذه الإكراميات جزءاً من أساس الراتب الزيهد الذي يقدمونه للعمال في لعبة أخرى للحصول على جزء إضافي من حقوق موظفيهم؛ فعلى الرغم من أن الإكرامية تعدّ نتيجة لجهد العمال أنفسهم، وبدلًا من الخدمة التي يقدمونها، إلا أن أصحاب المطعم يقتطعون نسباً منها تحت ذرائع مختلفة كما أظهرت بعض المقابلات (بدل تكسير، بدل صيانة...). في حين تشكّل الإكراميات الحافز الإضافي الوحيد في أغلب الحالات.

- 85% من العينات أجابوا بأنهم يتقاضون الإكراميات، 15% لا يتقاضون الإكراميات (80% منهم يشغلون مناصب إدارية).
- 25% يتقاضون حواجز إضافية (مكافآت، نسبة من المبيع) مقابل 75% لا يتقاضون أية حواجز إضافية.



مرونة الدوامات

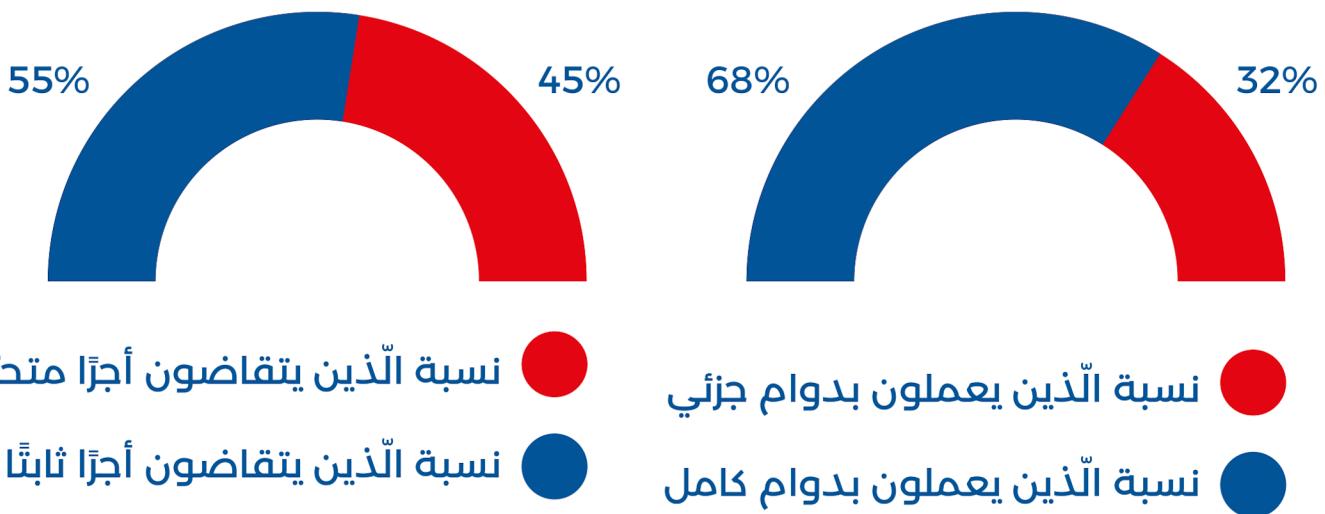
تشكل **مرونة الدوامات**، بالإضافة إلى الإكراميات التي تسمح بتوفير دخل إضافي على الأجر الأساسي، **عاملًا أساسياً في اختيار نسبة كبيرة من العمال العمل في المطاعم**. فالقدرة على الاختيار بين دوام العمل الصباغي أو المسائي، أو الدمج بينهما، تسهل للكثير من الطلبة الانخراط في هذا النوع من الوظائف (شكل طلبة الجامعات نسبة 46% من العينات).

على الرغم من أن أغلب المطاعم تفتح أبوابها طوال النهار إلا أن لكل منها ما يعرف بـ"ساعات الذروة"، وهي الأوقات التي تزداد فيها حركة الزبائن. تختلف ساعات الذروة بين مطعم وآخر لأسباب متعددة منها نوع المأكولات التي يقدمها المطعم، وتتأثر تلك الساعات، بطبيعة الحال، بالمحيط. فالمطعم القريبة من مستشفى الجامعة الأمريكية في منطقة الحمرا تشهد ذروتها عند أوقات الغداء (أوقات استراحات الموظفين)، في حين تشهد المطعم في الجميلة ومار مخايل ذروتها عند أوقات العشاء وفقاً لبعض المقابلات، ما يتigh لأصحاب العمل تخفيض نفقات التشغيل من خلال تخفيض عدد العمال خلال مختلف مراحل اليوم بما يتواافق مع متطلبات التشغيل. يستفيد أصحاب المطعم بالدرجة الأولى من نظام التوظيف بالساعة، أي إن الأجر يحدّد بناءً على عدد ساعات عمل كل موظف، فنجد عمالاً موظفين لتفطية ساعات محددة من النهار، وقد تنخفض ساعات عمل البعض إلى 4 أو 5 ساعات يومياً. يؤدي هذا التوجّه لدى أصحاب العمل إلى التساهل في تقسيم العمل، فنجد عمالاً يشغلون وظيفتين أو أكثر في الوقت عينه، إذ ربما تستغلي بعض المقاهي عن تشغيل نادل في ساعات الصباح الأولى وتكفي بتشغيل الباريستا بسبب تغلب الطلبات الصباغية على *takeaway*، وتراجع نسبة الخدمة داخل المقهى.

يعطي تحديد الأجر بالساعة أصحاب العمل وسيلة إضافية للتهرّب من الللتزمات التأمينية والحمائية تجاه العمال من خلال تحويل نوع العقود إلى عقود عمل جزئية.



أرقام حول ظروف العمل



44% من العينات أجابوا بأنهم يتتقاضون أجراً متحركاً، على الرغم من أن نسبة 68% أجابوا بأنهم يعملون وفق دوام كامل (8 ساعات يومياً، 6 أيام أسبوعياً، وأكثر). مع الإشارة إلى أن الدراسة قد تمت خارج ذروة الموسم السياحي، إلا أن اختلاف النسب يشير إلى أن نظام التشغيل بالساعة قد تجاوز كونه حاجة لضبط كلفة التشغيل إلى كونه نمطاً في التوظيف يراعي مصلحة صاحب العمل على حساب مصلحة العمال. وقد لاحظنا العديد من الحالات حيث **يسجل العامل بوصفه موظفاً وفق دوام جزئي رغم التزامه بالعمل وفق دوام كامل**.

تؤكّد الأرقام التالية تبعات هذا النمط من التوظيف:

- 80% من العينات غير مسجلين في الضمان الاجتماعي.
- 65% لا يتمتعون بتأمين ضد إصابات العمل.
- 68% عقود عملهم شفهية.
- 39% لا يحصلون على عطل سنوية أو مرضية/ 28% يحصلون على عطل مرضية/ 5% يحصلون على عطل سنوية/ 28% يحصلون على العطلتين معاً.



وتظهر هذه التّبعات أيضًا من خلال أثر الأزمة الاقتصاديّة وجائحة كورونا على التّوظيف في قطاع المطاعم، فقد أدّت جائحة كورونا إلى فرض قيود كبيرة على قطاع المطاعم تمثّلت في الإغلاق التّنائي بالإضافة إلى الفتح التّدريجي وفق مراحل امتدّت لعدّة أشهر، حيث فُتحت الأبواب من دون استقبال الزبائن داخل الصالات في المراحل الأولى، ومن ثمّ جرى تحديد نسبة التشغيل واستقبال الزبائن، بالإضافة إلى حظر التّجوّل الذي فرض على المطاعم تقليل ساعات تشغيلها. هذه العوامل أدّت إلى تسريح نسبة عالية من العمال، سواءً بطريقة مباشرة عبر الصرف التعسفي أو بطرائق غير مباشرة، عبر تقليل ساعات العمل إلى حد الصّفر، ما دفع العمال إلى البحث عن وظائف أخرى تلقائياً. وقد أبرزت دراستنا هذه التّبعات حيث إنّ نسبة العينات من الذين قضوا أكثر من عام في مكان عملهم الحالي لم تتجاوز 40%， في حين أنّ أكثر من 60% من العينات يعملون في قطاع المطاعم منذ أكثر من 3 سنوات.

الخلاصة:

إنّ حاجة الطلبة والشباب بشكل أساسى إلى وظيفة تؤمن لهم مرونة في دوامات العمل ومدخولاً إضافياً تتقاطع مع رغبة أصحاب العمل في تقليل كلفة التشغيل والتّهرب من الضمانات الوظيفية. وهذا السّمتان الأساسيتان إلى جانب الاعتماد على الأيدي العاملة غير الماهرة التي تميّز وتوضّح أشكال الاستغلال وهشاشة ظروف العمل في قطاع المطاعم. وفي ظلّ الأزمة الاقتصاديّة وزيادة البطالة وزيادة الطلب على وظائف قطاع المطاعم الذي لا يزال، على الرغم من تراجعه، يحتل دوراً أساسياً كمساهم في الاقتصاد اللبناني، يعمد أصحاب المطاعم إلى التّباطؤ في تحسين أجور عمالهم، وفي تعزيز ضمانات العمل واستغلال حاجة العمال إلى الوظيفة لانتزاع المزيد من الحقوق منهم، ما يبقي على الواقع الراهن المتمثّل في انعدام الاستقرار الوظيفي في هذا القطاع.

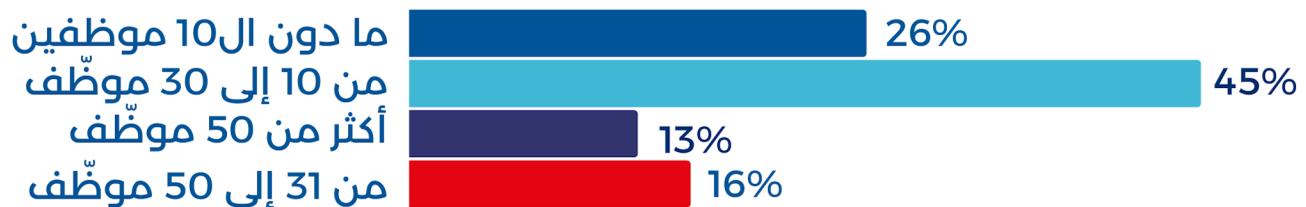


هيكلية المؤسسات

من الجلي أن تحقيق رغبة أصحاب العمل في تخفيض نفقات التشغيل عبر تحديد ساعات العمل يتضارب مع رغبة العمال في ضمان عدد معين من ساعات العمل (ضمان حد أدنى للدخل)، الأمر الذي يدفع أصحاب العمل إلى الالتفاء بحد الكفاف من العمال في موقع واحد بما يكفي لتشغيل المؤسسة. وهذا بدوره يؤدي إلى عدم قدرة العمال، خاصة أولئك الذين يعملون في وظائف إدارية أو تشغيلية، على تحقيق المرونة المطلوبة بسبب عدم اضطرارهم إلى سد الفجوات في الجداول. فوفقاً لإحدى المقابلات التي أجربناها، لناحية إشغال وظيفة إنتاجية (barista)، تبين أن المطعم لا يحتاج إلى أكثر من موظفي باريستا في اليوم، إلا أن الالتفاء بتوظيف اثنين لهذه الوظيفة يفرض على كل فرد منهم العمل وفق دوام مضاعف (يوم كامل: قد يصل إلى حدود 16 ساعة عمل متواصلة) لتغطية الفرصة الأسبوعية أو العطل المرضية الطارئة للآخر، في حين لا يستطيع أي منهما طلب عطل طويلة أو اختيار موعد عطالته السنوية، ما يضع مصالح العمال في تضارب.

- 44% من العينات يتشاركون الوظيفة نفسها مع موظف واحد أو أقل (جميعهم يشغلون وظائف إنتاجية أو إدارية).

حجم المؤسسة: وفقاً لنتائج الاستثمارات:



يشير الرسم إلى غياب المؤسسات الكبرى. المؤسسات التي تضم أكثر من 100 موظف، موجودة على نحو قليل في هذه المناطق. والنسبة الأعلى من المؤسسات مؤسسات صغيرة لأن تعداد موظفيها يتراوح ما بين 10 و30 موظفاً.

في ما خص صاحب العمل في الهيكلية الإدارية للمؤسسة، أظهرت النتائج ما يلي:

- 75% أجابوا بأنّ صاحب المؤسسة يلعب دوراً في الإدارة.
- 60% أجابوا بأنّ صاحب المؤسسة هو مرجعهم في حال مواجهة أيّة مشكلة تتعلق في العمل.



وقد أظهرت المقابلات أن لصاحب العمل دوراً كبيراً في الهيكلية الإدارية للمؤسسة. وعلى الرغم من عدم امتلاك صاحب العمل الصّلاحيّات والخبرة الكافية في أغلب الأحيان، وعلى الرغم من أنّ تقسيم العمل يزداد كلّما ازداد حجم المؤسسة، فتتوزّع المسؤوليّات التي يتصدّى لها صاحب العمل كالإدارة المباشرة في مكان العمل والاهتمام بالشّؤون القانونيّة، إلّا أنّ هذا الأخير يحتكر **صاحب المؤسسة السلطة التحكيمية في كل الشّؤون المتعلقة بقضايا العمل**، والعلاقات ما بين العمال، وزيادة الأجور، و... من حيث كونه المرجع "الأخير" لأي تغيير أو قرار يجب أخذها على مستوى شكل العمل والخدمة، في حين يكتفي المديرون بالدور التنفيذي. إنه واقعٌ يغيب دور التسلسل الإداري، فيصبح صاحب العمل المرجع الأساس والأشد تأثيراً، وإليه يرجع العمال لحل مشاكلهم.

من خلال أسئلتنا عن إيجابيّات هذه الهيكلية وسلبيّاتها، عبر العمال عن انزعاجهم من عدم امتلاك صاحب العمل المؤهّلات الإداريّة الكافية، وغياب التقسيم الواضح للمسؤوليّات الإداريّة؛ فصاحب العمل يحظى بصلاحية التّدخل في أي تفصيل إداري أو إجرائي في مكان العمل، دون مراعاة الصّلاحيّات الممنوحة للموظفين، ما يعرّض سير العمل للتّأثير بشخصيّته، ومؤهّلاته، ومزاجه، ويؤدّي إلى غياب القواعد الواضحة للعمل، ثم إن ذلك يؤثّر على ظروف العمل التي تحكم، عادةً، إلى طبيعة العلاقة مع صاحب المؤسسة على حساب الكفاءات والأداء، فتنتقل المنافسة بين العمال من تقديم نوعيّة عمل أفضل، وعني بجودة العمل، إلى تحسين العلاقة مع صاحب العمل وكسب ودّه على حساب المستوى المهني. على أنّ بعض المقابلات تحدّث عن إيجابيّات هذا الدّور، فأجاب البعض بأنّ صغر حجم المؤسسة لا يحتمل هرميّة مركبة أكثر في الإداريّة، الأمر الذي يختصر الكثير من الوقت والجهد عبر التّواصل المباشر مع صاحب العمل حول جميع تفاصيل العمل.



وكان لافتاً أيضاً ملاحظة بعض العمال أن دور تقسيم المهام الإدارية لا يتجاوز مهمة عزل صاحب العمل عن المشاكل المباشرة والخاصة بالعمال (دراما العمل بحسب قول أحدهم) رغم احتكاره القدرة على الحل، مما يجعل تحقيق المطالب أصعب وأشواط.

تبين أهمية العلاقات الشخصية في مكان العمل من ناحية طرائق التوظيف أيضاً، إذ أظهرت الاستمرارات أن 46% قد حصلوا على الوظيفة من خلال مساعدة أحد معارفهم، في حين أن 31% قد حصلوا عليها من خلال تقديمهم بطلب توظيف. أمّا نسبة الذين عرضت عليهم الوظيفة فلا تتجاوز 23% غالبيتهم أصحاب خبرة طويلة، وقد تم وظفوا في مناصب إدارية أو نالوا وظائف إنتاجية (باريستا/ بارتندر).

كل ذلك يظهر مدى انعكاس دور العلاقات الشخصية داخل مكان العمل على مدى التعاون بين العمال أنفسهم، إذ أجاب 63% بأن علاقتهم مع باقي الموظفين في مكان العمل تتعدى حدود العمل، و89% بأنهم يعملون على مواجهة مشاكل العمل بشكل جماعي، ونسبة مماثلة أجبت معتقدة بأهمية وجود نقابة خاصة بعمالة المهنة، إلا أن غالبية 72% أجابوا بعدم معرفتهم بوجود نقابة أصلًا.



العمّال وقانون العمل



كل هذه الأمور، يمكن أن تلحظ مدى انعكاسها على قانون العمل، وفي الوقت عينه، مدى دور قانون العمل في عملية انتظام العلاقة في مجال العمل، على الأصعدة كافة، من التوظيف مروراً بطبيعة العلاقة ما بين الوظائف والموظفين وصولاً إلى انتهاء الخدمة. وقد أضاءت الاستثمارات جانباً من هذه العلاقة المتبادلة ما بين "قانون العمل" والموظفيين، وأدت النتائج على الشكل التالي:

80% من العينات أجابوا بعدم تعزّز لهم لأي تمييز في المعاملة في مكان العمل.

63% منهم مظلعون على قانون العمل، 65% منهم لا يجدونه منصفاً بحق العمال، في حين أجاب أكثر من 50% بأن المؤسسات التي يعملون لديها لا تختلف قوانين العمل.

وقد تراوحت أشكال المخالفات بحسب الاستثمارات ما بين غياب الضمانات، وتخطي ساعات العمل إلى الحد الأقصى الرسمى، بالإضافة إلى الصرف التعسّفى من الخدمة. وكل ذلك يحدث في ظل غياب تطبيق قانون العمل، خاصةً أن معظم العاملين في هذا القطاع، ونسبتهم 65%، يررون أنه غير منصف لهم، ما يجعله قانوناً غير عملي بالنسبة إليهم، ولا يحذرون تطبيقه لأنه لا ينصفهم.



[14]

نَهْج مصادر القوى

تأسّس نهج مصادر القوى على فرضية أساسية مفادها أن القوى العاملة يمكنها الدفاع عن مصالحها بنجاح من خلال التعبئة الجماعية لمصادر القوّة. وقد وُضِع المفهومان الأساسيان للنهج في الأصل بواسطة إريك أولين رايت وبيفرلي سيلفر، وهما: القوة الهيكلية والقوّة الترابطية [15]. وخلال النقاش الذي أعقب ذلك مع الباحثين والنقابيين أضيف مصدران آخران، وهما: القوة المؤسّسية والقوّة المجتمعية [16]. انطلاقاً من ذلك، يعُد نهج موارد الطاقة اليوم أداة راسخة في بحوث النقابات العمالية [17].

اعتماداً على نهج مصادر القوى، يمكن تحليل نتائج الدراسة بناءً على نقاط القوّة الأربع.

القوّة الهيكلية:

تشير القوة الهيكلية إلى القوة الأولية التي يتمتع بها العمال من موقعهم ضمن النّظام الاقتصادي، وهي قدرتهم على التأثير على عملية الإنتاج أو تعطيلها، سواءً في مكان العمل أو في سوق العمل [18].

تنوع ظروف العمل في المطاعم مع اختلاف الموضع الوظيفي واختلاف نوع المؤسّسة ونظام تشغيلها، فتتفاوت القوة الهيكلية للعمال بحسب اختلاف موقعهم الوظيفيّة. ففي حين يتمتع العمال في الوظائف الإنتاجية بقدرة أكبر على التأثير في عملية تشغيل المؤسّسة، بسبب قدرتهم على تعطيل عملية الإنتاج، إلا أن هذه القدرة تتفاوت بين العاملين في مؤسّسات صغيرة والعاملين في مؤسّسات كبيرة تعتمد نظام تشغيل يشبه ماكدونالدز، إذ يتطلّب تعطيل خط الإنتاج التزام عدد أكبر من العمال الإضراب، أو أيّ صيغة مطلبية أخرى، في حين يزيد خطر تسريحهم بسبب سهولة استبدالهم وإعادة تدريب عمال جدد، حيث يكون العرض على هذه الوظائف بسبب تدني المتطلبات. أمّا عمال الخدمة، فإن قدرتهم على التعطيل تتفاوت بحسب تفاوت مدى اعتماد المطعم عليهم ومدى أهميّة خدمة الطّاولات، وفي المطاعم الصغيرة والمقهوي والحانات، يمكن، في كثير من الأحيان، اللجوء إلى نظام الخدمة الذاتيّة لتغطية أي تقصير أو خلل في الخدمة، وفي كثير من الأحيان تنتهي المطاعم نظاماً هجينًا لا يرتکز بشكل تام على خدمة الزبائن.

[14] Power resource approach

[15] Structural and associational power.

[16] Institutional and societal power.

[17] Stefan Schmalz and Klaus Dörre, TRADE UNIONS IN TRANSFORMATION, The Power Resources Approach, Friedrich Ebert Stiftung

[18] المصدر السابق.



من خلال المسح الميداني، يمكن أن نلحظ عامل إضافياً من عوامل القوة الهيكلية، وهو العامل المرتبط بالموقع الجغرافي، **فتركز hanats صغيرة الحجم، وتقاربها من بعضها البعض** في شارع المقدسي وفي بدارو ومار مخايل، يؤدي إلى تشابه مصالح الموظفين في هذه hanats وتقاطعها، يفسح المجال أمام تواصل أكبر في ما بينهم. أضف إلى ذلك أن هذه الشوارع تشكل عامل جذب وجاهة قد تتغلب في بعض الأحيان على المحال الواقع فيها، مما يتيح بناء جسم عمالي عابر للمنشأة الصغيرة ومرتبط بالمكان الجغرافي.

القوّة التّرابطية:

هي القوّة التي تنشأ من تعاون العمال وترابطهم في ما بينهم في سبيل العمل السياسي أو التنظيم العمالي، وهي، بخلاف القوة الهيكلية، تتطلب تنظيماً واستراتيجية عمل [19].

تظهر من خلال الفقرة الخاصة بهيكلية المؤسسات قوّة العلاقات الشخصية داخل مكان العمل، لا سيّما بين العمال أنفسهم، بالعودة إلى النسبة المرتفعة للذين صرّحوا بعملهم على حل المشاكل بشكل جماعي، بالإضافة إلى النسبة المرتفعة أيضًا للذين صرّحوا بأن علاقاتهم مع زملائهم تتجاوز حدود العمل إلى علاقة صداقة خارج مكان العمل. على أن عمال المطاعم، وفي ظل غياب النقابات وغياب ثقافة التنظيم العمالي، لا يمتلكون القدرة على تحويل هذا الاستعداد للعمل الجماعي إلى خطوات عملية على أرض الواقع، كما أن نسبة عالية من العمال في هذا القطاع ينظرون إلى وظيفتهم بوصفها وظيفة مؤقتة، فيضعف استعدادهم للتنظيم، بحسب بعض إجابات الاستمارات.

القوّة المؤسّسية:

هي القوّة التي تنشأ من النقاشات والنزاعات القائمة على أساس القوتين: الهيكلية والتّرابطية، وتمثل قوّة ثالثة قائمة على خلاصة القوتين الأوليين، وإنجازاتها. تظهر القوّة المؤسّسية من خلال القوانين والحقوق العماليّة، التي تضمن حق الممارسة السياسية والحق في الإضراب على سبيل المثال [20].

على الرغم من وجود نقابات خاصة بعمال قطاع المطاعم، إلا أن 72% من العينات صرّحوا بعدم معرفتهم بوجود النقابة، مما يجعلها غير فاعلة وغائبة فعليّاً عن المشهد العمالي. وما ذلك إلا نموذج مصغر من واقع النقابات والعمل النقابي عامّة. والغياب مسألة تتعلق بالموضوعية والذاتية، فأسبابه تحمل أبعاداً متعددة منها ما هو ذاتي، ومنها ما موضوعي. ولا يعني ذلك انفصال الذاتي عن الموضوعي، بل ترابطهما لتصل النقابات إلى هذه النتيجة. ومن الأسباب الذاتية لغياب الفعل النقابي عامّة، غيابُ مفهوم "التضامن النقابي".

[19] المصدر السابق.

[20] المصدر السابق.



فالنقابات العمالية تحولت، بعمومها، إلى "مؤسسات" منفصلة عن مصالح الطبقة العاملة، وتمت عملية الانفصال من خلال مؤسسة النقابات المتلقية الدعم المالي من السلطة السياسية لا من أعضائها. وقد أتت "المنظمات الحكومية" أو "الحكومية" لتقديم مشاريع تمويلية، غير هادفة في معظم الأحيان، لمعرفة واقع الطبقة العاملة، بل هدفها الأساسي تقديم الدعم المالي لهذه النقابة أو تلك. فعلى سبيل المثال، يغيب الانتساب إلى النقابة وتبقى النقابة قائمة، وهذا ما أظهرته الدراسة في جزء منها عند السؤال عن الانتساب إلى نقابة المطاعم.

ومن جهة أخرى، لناحية الأسباب الموضوعية، عملت السلطة السياسية، وما زالت تعمل، وبدعم من النظمات "اللادحكومية" من خلال المشاريع المملوكة من الطرفين، أو من طرف واحد عن طريق السلطة السياسية، لتهميš العمل النقابي. فالسلطة السياسية بأطيافها كافة ليس من مصلحتها استعادة النقابات فعاليتها النقابية لما لهذا الأمر من تأثير على أصحاب العمل، وعني التأثير السلبي على أصحاب رأس المال، فأهملت كل التشريعات والقوانين الناظمة لسوق العمل في لبنان، وهو إهمال مقصود من قبلها في سبيل خدمة أصحاب رأس المال.

اعتماداً على ما سبق، يمكن القول بوجود عوامل متعددة تشابكت في ما بينها لتغييب العمل النقابي والحركات العمالية، ومنها غياب القوانين، وعدم تطبيق القوانين الموجودة، وعدم تعديل القوانين لمواكبة التطورات الحادثة في سوق العمل. بالإضافة إلى العامل القانوني، ثمة عامل "تدجين" النقابات العمالية من قبل السلطة السياسية و"المنظمات الحكومية" أو منظمات المجتمع المدني الباحثة عن تجزيء المشكل العمالی إلى أصغر جزء ممكن لتغيير الأهداف الرئيسية للعمل من خلال عملية التجزيء هذه، فيُغَيِّب العمل من أجل مصلحة العمال، ويُفقد العمال ثقتهم بالنقابات.

لقد تضافرت العوامل الذاتية مع العوامل الموضوعية، وأصابت النقابات العمالية والعمل النقابي، متمثلة في غياب الاتحاد العمالی العام عن النضالات العمالية كافة، إلا حين تكون بعض هذه التحركات في خدمة السلطة السياسية لظهور موقف طرف سلطي على أنه موقف داعم لقضية عمالية.

القوّة المجتمعية:

تعني القوة المجتمعية القدرة على التّعاون بين مختلف المؤسسات المجتمعية والاتحادات العمالية، ومدى قدرة العمال على إقناع المجتمع بتبني مطالبهm والتعاون من أجل تحقيقها^[21].

تمثّل العلاقة، على الدّوام، ما بين المنتج والمستهلك (الزيون)، وفي كثير من الأحيان، القاعدة الأساسية للانطلاق نحو أي دراسة تتعلق بالاقتصاد أو بالعلاقات الاجتماعية. على أنّ ما يميّز قطاع المطاعم في هذا المجال وجود "ال وسيط" المتمثل بالنادر ما بين المنتج والمستهلك.

[19] المصدر السابق.

[20] المصدر السابق.

[21] المصدر ذاته.



يلعب العامل دوّراً مؤثراً في استقطاب الزبائن والمحافظة عليهم، في حين تؤثّر نوعية الزبائن وتوجهاتهم على نوع المؤسسة وشكل الخدمة وطريقة العمل فيها. يظهر هذا الأمر جلياً في اختلاف ظروف العمل بين عمال الخدمة وعمال الإنتاج في الخلفية، بحيث يهتم أصحاب العمل بتحسين ظروف عمال الخدمة بالدرجة الأولى، لما يحمله ذلك من أثر على صورة المؤسسة. وقد أظهرت إحدى المقابلات اختيار صاحب العمل في أحد المطاعم توظيف عمال الخدمة من فئة "مجتمع الميم عين"، وتقديم المطعم كمساحة آمنة لهذه الفئة من أجل غایات ربحية.

اعتماداً على هذا الأمر، وبالإضافة إلى عوامل مشتركة أخرى، يمكن استغلال هذا العامل للضغط على أصحاب العمل لا سيّما في المناطق التي استهدفتها دراستنا، والتي تميّز باستقطاب فئات الشباب وطلبة الجامعات وموظفي الجمعيات ومنظمات المجتمع المدني، وهي فئات تهتم بالتوجّهات الحقوقية، إلا أنّ هذا يتطلّب دراسة معمّقة تستهدف سلوك المستهلكين وروّاد هذه المناطق.

تقوم العلاقةُ بين المنتج والوسيط والمستهلك على ركائز ثلاثة لا اثنين، وتبقى العلاقة الوسطية هي الأشد تأثيراً في العملية كلها. ولئن حاول قطاع المطاعم الاستغناء عن الوسيط، أو تغييره، فإنه سيفشل حتماً، إذ إنّ الوسيط عامل جوهري في هذا القطاع. من هنا يأتي دور صاحب رأس المال، أو المطعم، بمحاولات التأثير والهيمنة على العامل الوسيط، النادر. فغالباً ما يحاول إظهاره على أنه ينال حقوقه كافة، ويظهر بأنه دائم الابتسامة وذو أعصاب هادئة. وإن تذرّم النادر من أي فعل يقوم به الزبون (المستهلك) فإنّ هذا الأمر قد يعرضه لخسارة وظيفته، فيصبح النادر في موقع المركز ما بين صاحب المطعم والزبون. على الرغم من أن طرفي المعادلة، صاحب المطعم والزبون، لا يربان مركز النادر، إلا أن كلاًّ منهما يحاول التواصل معه/ا بطريقة تختلف عن طريقة تواصل الآخر، كلّ في سبيل تحقيق مصلحته. فصاحب المطعم يحاول بناء علاقات الهيمنة على النادر بينما الزبون يحاول إنشاء صداقةً معه ليحصل على "أفضل" خدمة ممكنة.

يعطي المركز الوظيفي النادر أهمية قصوى في هذا القطاع، إلا أن هناك عوامل متعددة تعمل على تقليل قوّة مركز النادر، ومنها البطالة، والتنافسية في سوق العمل، والحاجة إلى مرونة في دوّامات العمل وغيرها من العوامل الأخرى، فيتخلّ النادر، بالإضافة طبعاً إلى موظفين في موقع وظيفية أخرى، عن مركز قوته في الوظيفة.

في الختام، يمكن عرض بعض التوصيات المستنيرة من البحث. وبالبناء على نتائج تحليل مصادر القوى، يمكن وضع التّوصيات التالية:

1. توصيات تهدف إلى تعزيز القوّة الهيكليّة للعمّال:

- العمل مع كل فئة وظيفية على حدة لاختلاف الموضع الوظيفي وطبيعة المشاكل التي يواجهونها مع صاحب العمل.
- العمل على تحديد نطاق جغرافي يتيح بناء تنظيم عمّالي على أساس تقاطع الظروف والمصالح، وتشابهها.

2. توصيات تهدف إلى تعزيز القوّة التّرابطيّة للعمّال:

- العمل على تمتين العلاقة ما بين عمال المطعم الواحد.
- العمل على تحديد القضايا الخلافية في العمل، وتوحيد العّمال حولها.
- تدريب العّمال على سبل حل هذه القضايا.

3. توصيات تهدف إلى تعزيز القوّة المؤسّسية للعمّال:

- إيجاد شبكة وصل ما بين كل فئة وظيفية في أكثر من مطعم ليتواصل بعضها مع بعض في سبيل معرفة المشاكل المشتركة وآليات الحل.

4. توصيات تهدف إلى تعزيز القوّة المجتمعية للعمّال:

- العمل على تحديد عوامل تمتين العلاقة ما بين النّادل والّزبون بهدف تأسيس تضامن مجتمعي مع القضايا العمّالية.
- العمل على تحديد نطاق عمل جغرافي بما يتلاءم مع طبيعة الزّبائن بعد إتمام دراسة خاصّة بالموضوع.

الآراء الواردة في هذه الدراسة هي آراء الباحثين ولا تعكس بالضرورة آراء
مؤسسة فريدرش إيبرت.