



Стопански  
факултет

# Социално- икономически анализи

Книга 2/2016 (10)

Дестинар Терзиева

## БАКШИШИТЕ – ПООЩРЕНИЕ ИЛИ НЕСПРАВЕДЛИВОСТ

### TIPS – INCENTIVE OR INJUSTICE

**Abstract:** The present report is about the tips and how they appeared. Also it explained when and how much to tip in different countries and why there are differences between them. There is presented a reason to maintain the tradition with tips and reason to cease it. Report ends with a finding that the tips will not disappear.

**Key words:** tips, differences, reason, maintain, cease

#### Въведение

Ресторантьорството еволюира във времето, докато постига сегашния си вид. Днес хората не вечерят навън само защото се налага (с цел събитие, бизнес и т.н.), а излизат от домовете си с цел да се нахранят другаде. Причините са много, но открояващи са качеството на храната, приятната атмосфера и разбира се, обслужването в обектите. Ресторантьорското търсене се дефинира трудно. Най-общо може да се определи като съвкупност от индивиди, които обогатяват потребителския си опит чрез консумация на кулинарна продукция и ресторантьорски услуги<sup>1</sup> Едно добро обслужване може да направи една обикновена вечеря специална, изискана и приятна, а едно лошо обслужване да предизвика желание никога повече да не посетим конкретното заведение. За да покажат своето удовлетворение, клиентите са започнали да дават бакшиши и от тази практика до голяма степен зависи какво ще бъде обслужването в заведението.

Обект на проучването е влиянието на бакшишите върху ресторантьорското обслужване. Предмет на изследване е анализ на причините да се дава бакшиш. Цел на настоящата разработка е да се представят гледните точки и различните разбираня на двете страни (даваща и приемаща).

#### 1. Какво е бакшишът и как се е появил?

Думата бакшиш е с персийски произход и означава „дар“. Употребява се, когато става въпрос за даване на малка сума пари, сума над уговорената за извършена услуга. Най-често бакшиши получават сервитьори, бармани, пикола, камериерки, таксиметови шофьори и т.н. Смята се, че традицията е от XVIII век с желанието на аристокрацията да получи по-бързо обслужване. Традицията тръгва от Англия и се разпространява и в други страни. В повечето случаи бакшиш се дава за доброто обслужване и показва удовлетвореността на клиента. Тези доброволни „дарове“ са се развили с времето и на места са достигнали до задължителна сума извън употребеното, независимо дали клиентът е доволен от обслужването. Бакшишът е познат още като „тип“, което идва от съкращението „T.I.P.S.“, или *To Insure Prompt Service*, което в превод означава „да си осигури бързо обслужване“. Това довежда много хора до извода, че бакшишите приличат по-скоро на подкуп отколкото на възнаграждение.

#### 2. Какви бакшиши са се наложили в различните страни?

Проучването на темата се извърши основно в интернет. От него произлязоха следните данни: в средиземноморските страни се оставят бакшиш около 10% от сметката. В Италия, Испания и

<sup>1</sup> Божинова, М., Л. Илиева. Хогелиерство и ресторантьорство. В. Търново: Фабер, 2015.

Гърция има практика първо да се плати сметката, после да се остави отделно бакшиш. Ако плащането се извършва с кредитна карта в Турция, бакшишът се оставя отделно на ръка. Ако плащането става в брой, може да се закръгли сумата. Във Франция бакшишите в повечето случаи са под 10%. В Германия, Швейцария и Австрия, хората оставят бакшиш между 5 и 10% или закръглят сумата. Характерното при тях е, че не оставят бакшиши, ако не са доволни от обслужването. Ако се плаща с кредитна карта, най-често бакшишът се оставя в брой на масата.

В скандинавските страни се дава малък бакшиш, който показва, че клиентът е доволен от услугата. Но липсата на бакшиш не се приема, че клиентът е недоволен.

В арабските страни и Египет обикновено се оставят 10-15% от сметката. В таксито винаги се закръгля, а пиколото и камериерките получават дребни до едно евро.

На места като Тайланд и Малайзия оставянето на по-малко от 10% от цената на услугата се счита за обида.

В САЩ и Канада, бакшишът е задължителен и варира от 15 до 20%. Задължителен е в ресторантите и пицариите. За доставена пица до вкъщи на доставчика се дава 20 или 25%. На пиколото се оставят до два долара за куфар, а камериерките получават по 1-2 на ден. Таксиметровите шофьори от своя страна очакват 15%.

Съвсем по друг начин стоят нещата в Китай и Япония. Там гледат по различен начин на бакшишите. При тях подобна традиция не съществува и е неприемлива. Разбира се, на местата с по-голямо движение на туристи, се гледа по-толерантно на бакшишите и е позволено да се дават.

За да се установят причините за различните практики по света са *разгледани три страни* с различни практики. *САЩ* със задължителните им бакшиши, *България* със своите неписани правила и *Япония* като противоположност на САЩ.

Както се спомена по-горе в текста, в САЩ бакшишът е задължителен при това е голям процент. Това е така, защото заплатите на обслужващия персонал са ниски, а за да се задържат на работа сервитьорите, барманите и т.н трябва да получат сума, която поне до някъде да отговаря на труда, който са вложили. Ако персоналът разчита предимно на бакшиши, ще се опита да върши работата си по най-добрия начин, защото от това зависи доходът му. Това е като цяло логиката на големите бакшиши. Работодателят плаща малка сума пари като заплата, а клиентите възнаграждават персонала за усилията. С времето това се е превърнало в практика, която е справедлива според хората и дори голяма част от обществото се стреми винаги да оставя добър бакшиш, защото е солидарен към персонала. Голяма част от американците, а и не само, са започнали своя трудов стаж като келнери или доставчици на пица. Този факт ги кара по-късно самите те да дават добри бакшиши за услуги. Но тази практика не се е наложила изведнъж и неусетно. И в Америка е имало негодувание срещу бакшишите. Още в началото на ХХ век е започнало движение, което подкрепя отстраняването на бакшишите. Смятало се е, че те са отживелица, която противоречи на демократичните идеали на страната. Шест от щатите са прокарали дори закони срещу бакшишите между 1909 и 1915 г., но всички те били отхвърлени с течение на времето.

В САЩ са известни с най-големите бакшиши давани някога. Толкова големи, че дори е спорно дали са бакшиш или дарение. Пример е една сервитьорка от Индиана, която получава от клиентка 10 000 долара. Бакшишът бил даден, за да се запише сервитьорката в колеж. Друга сервитьорка получава 1000 долара за сметка от 60 долара. Естествено подобни бакшиши са рядкост.

Следващата страна, която ще разгледаме е България. В България хората не са задължени да оставят бакшиши, дават се само по желание. И сумите са по-малки в сравнение с тези в САЩ. В малките населени места бакшишите са рядкост, а в големите градове варират от закръгляне на сумата до 5-10 лева. Всичко зависи от клиента и според възможностите му, а разбира се, и от качеството на обслужване.

В Япония ситуацията е различна. Причините да не са позволени бакшишите се коренят в самата култура на японците. Според тях персоналът трябва да върши работата си с усмивка, бързо и прецизно, независимо от заплащането. Счита се за обида, ако някой се опита да поощри добър служител, тъй като се смята, че работодателят му плаща достатъчно добре за работата, която върши. Ако културата им беше по различна най-вероятно и там биха навлезли бакшишите, но поне засега бакшишите не се вписват в техния светоглед.

### 3. Причини да даваме или не бакшиши

В таблица 1 са изброени основните причини ЗА и ПРОТИВ даването на бакшиши. Те са изведени на базата на анализът по-горе.

**Таблица 1.** Няколко „за” и „против” бакшишите

Причини да се дават бакшиши	Причини против бакшишите
Амбиции	Нелогично неравенство
Мотивация за работа	Подкуп
	Сексизъм и расизъм
	Луксозна несправедливост
	Неефективен измерител

#### Причини за продължаване на традицията с бакшишите.

➤ *Амбиции* – Стремешите на хората в преобладаващите случаи са по-високи от това да сервират по цял ден и цяла нощ. За това в много случаи обслужването на клиенти като сервитьор, пиколо, камериер и други са временна работа, която позволява постепенно издигане, към по-високоплатени и престижни професии. За да се запази доброто обслужване, трябва да му се отдаде нужната почит като това да бъде поощрявано;

➤ *Мотивация за работа* – Ако предположим, че бакшишите в САЩ се забранят, то милиони хора ще напуснат работа. Те бакшишите са задължителни поне докато заплатите на персонала са ниски и не осигуряват добър начин на живот.

#### Причини против бакшишите.

➤ *Нелогично неравенство* – Лекарите не получават бакшиши и са длъжни да вършат работата си добре. Какво ще се случи, ако се плаща на доктора в зависимост от това, колко ни харесва диагнозата?! Защо не се оставят пари и на касиерката за усилията, които полага. И нейната заплата едва ли е висока. Именно това е основната причина, която изтъкват хората обявили се срещу бакшишите, а именно равенството между хората и професиите и нелогичното поощряване на една част от хората;

➤ *Подкуп* – Неморалната страна на бакшишите. Много хора възприемат бакшишите като подкуп за получаване на по-добро и бързо обслужване. Но дали това е справедливо? Възниква и въпросът този, който има възможност да остави по-голям бакшиш, дали е по-заслужил да бъде обслужен по-мило и с повече внимание;

➤ *Сексизъм и расизъм* – Бакшишите насърчават расизма и сексизма. Количествата бакшиши до голяма степен зависят от пола и расата. Като пример – сервитьорките получават повече бакшиши от сервитьорите. Красивите сервитьорки получават повече от не толкова привлекателните. А цветнокожите сервитьорки получават по-малък бакшиш от белите. Това води до извода, че бакшишите провокират дискриминация и предрасъдци и не са справедлива традиция;

➤ *Луксозна несправедливост* – Ако работата е на по-изискано място се получават по-високи бакшиши автоматично, не защото се върши повече работа с повече желание, а защото самите ястия и питиета са с по-високи цени и процента от тях е по-висок;

➤ *Неефективен измерител* – И накрая, но не и по-важност е, че в по-голяма част от случаите по-доброто обслужване не води до повече бакшиши. Сервитьорите се мотивират с мисълта, че колкото по-добре си свършат работата, толкова по-голям бакшиш ще получат, но това в много от случаите не е така.

*Едно е видно, че бакшишите нямат едно „лице“ сред разбиранията на хората, както и че очакванията на тези, които дават бакшиши, имат различни измерения.*

### **Заклучение**

Бакшишите сами по себе си не са лошо нещо, ако се дават с цел поощрение за добрите услуги. Те не са тенденция, която ще изчезне с времето, по-скоро ще се наложат като обичайна практика на повече места по света. Бакшишите винаги са зависели от много признаци и рядко са свързани само с качеството на обслужването. Невинаги са справедливи и отговарящи на усилията на персонала. Докато заплатите на обслужващия персонал са ниски, бакшишите няма да изчезнат. Трябва да се осъзнае, че всеки клиент заслужава добро посрещане, обслужване, внимание и изпращане независимо от бакшиша, който оставя.

### **ЛИТЕРАТУРА**

1. **Божинова, М., Л. Илиева.** Хотелиерство и ресторантьорство. В. Търново: Фабер, 2015. // **Bozhinova, M., L. Pieva.** Hotelierstvo i restorantyorstvo. Veliko Tarnovo: Faber, 2015.
2. <http://www.forbes.com/sites/laurashin/2014/04/30/the-ultimate-guide-to-living-on-tips-part-1-how-to-discreetly-increase-your-tips/#5083ecd83dd5>
3. [http://novinar.bg/news/bakshishite-po-sveta\\_NDc5Mzs0.html](http://novinar.bg/news/bakshishite-po-sveta_NDc5Mzs0.html)
4. <http://www.thepennyhoarder.com/how-to-make-more-tips-earn-money-jobs/>
5. [http://www.webcafe.bg/id\\_246261346\\_Da\\_slojim\\_kray\\_na\\_bakshisha](http://www.webcafe.bg/id_246261346_Da_slojim_kray_na_bakshisha)
6. <http://www.economic.bg/bg/news/4/bakshishite-v-razlichni-regioni-po-sveta.html>