

Правила чаевых

Как принято благодарить в разных странах

Александра Мерцалова |



АЛЕКСАНДР КОРЯКОВ



СЕРГЕЙ МАХНЕВ

«ЛИДЕРОМ ЧАЕВЫХ»

считаются США, где принято благодарить практически весь персонал. Чаевые здесь даются в размере 15–20%: как правило, они составляют значительную часть заработка курьеров и сотрудников общепита

ОТНОШЕНИЕ к чаевым сильно варьируется в различных странах. Туристам не всегда просто понять, насколько они уместны. «Деньги» выяснили, сколько принято давать на чай официантам, сотрудникам отелей и курьерам, доставляющим еду из ресторанов.

Нестабильность российской экономики вовсе не заставила путешествующих россиян отказаться от привычки оставлять в поездках чаевые. Как следует из недавнего опроса Tutu.ru, принципиально не оставляют чаевых 27% туристов. 33% благодарят персонал, если остались довольны обслуживанием. 22% всегда оставляют на чай сотрудникам ресторанов. Остальным профессиям повезло меньше: горничные в отелях получают небольшие суммы только от 11% туристов, а водители такси и экскурсионные гиды — лишь от 2–3%.

«Гости отелей часто просто не знают о принятой практике относительно чаевых», — констатирует гендиректор Hospitality Income Consulting Елена Лысенкова. По ее словам, чаевые уместны в гостиницах абсолютно любого уровня и для любого персонала, сумма при этом

может варьироваться от £1–2 до 10% от стоимости счета.

Например, горничным традиционно принято оставлять небольшую сумму на углу кровати. Но далеко не все гости на это идут. «Если портье, барменам и официантам чаевые предлагают в 90% случаев, то администраторы гостиниц и горничные получают их лишь в 20–30% случаев соответственно», — объясняет госпожа Лысенкова.

Операционный менеджер отеля Holiday Inn Express Moscow-Baumanskaya Алексей Панамарев отмечает значительное сокращение объема оставляемых чаевых. По его оценкам, в сравнении с 2014 годом их объем сократился на 30–50%. Господин Панамарев указывает, что сотрудников ресторанов гости также все чаще обходят вниманием. По его словам, в заведениях, расположенных в отелях, чаевые оставляют намного реже, чем в независимых. Горничным, по мнению господина Панамарева, дополнительные суммы дают лишь в 1–5% случаев, а администраторов чаще благодарят шоколадками и другими подарками. Точно в таком же положении оказываются турагенты, рассказывает представитель OnlineTur.ru Игорь

Блинов. По его словам, благодарят за организованный отдых туристы обычно после возвращения из поездки: привозят небольшие сувениры, алкогольные напитки или местные сладости.

Основатель сети винных баров «Винный базар» Евгения Качалова рассказывает, что, хотя чаевые оставляют 90% гостей, суммы эти оказываются, как правило, незначительными и составляют только 7–8% от счета. «Четко 10% — это только сервис на банкетах или большие компании, когда на счет и чай гости складываются», — рассказывает она. Госпожа Качалова добавляет, что то, оставит гость чаевые или нет, чаще зависит от времени суток, чем от формата заведения. Например, днем или во время ланча дополнительные суммы оставляют достаточно редко: гости считают, что это не принято.

Директор по логистике Delivery Club Иван Задохин рассказывает, что и доставляющим заказы курьерам в России чаевые оставляют редко: обычно это происходит в плохую погоду, при объемных заказах и в тех случаях, когда клиента не оказывается на месте и его приходится ждать. «Можно предположить, что таким образом пользователи доставки хотят не

столько отблагодарить за услугу, сколько компенсировать некие неудобства курьера, выходящие за рамки его обычной работы», — рассуждает он.

Господин Задохин признает: единой практики относительно чаевых в мире не существует. Ситуация слишком сильно варьируется в зависимости от страны. Так, «лидером чаевых» считаются США, где принято благодарить практически весь персонал. Чаевые здесь даются в размере 15–20%: как правило, они составляют значительную часть заработка курьеров и сотрудников общепита. Аналогичная традиция прижилась в Канаде. В странах Азии чаевые распространены намного меньше, а в Японии их вообще могут счесть за оскорбление. В Китае дополнительные суммы считается уместным оставлять лишь в заведениях высокого ценового сегмента. Аналогичная практика прижилась на Ямайке. В странах Латинской Америки чаевые, как правило, включаются в счет, но платят их при этом клиенты по желанию. На социалистической Кубе небольшую благодарность принято оставлять только в редких случаях, когда обслуживание очень понравилось.

(«Ъ-Деньги», № 28 от 25.06.2019)