

شیرینی بچه‌ها یادت نره!



ی خرید يك یخچال رفته‌اید، با کلي این مغازه و آن مغازه رفتن و شنیدن ارقام مختلف و گیج شدن، سرانجام دل به قضا و قدر می‌سپارید و بیش از يك میلیون تومان پول می‌دهید تا يك کالای ضروري را براي منزلتان تهیه کنید. پول نقد را همان زمان پرداخت می‌کنید، بدون این که بدانید براي رساندن این کالا به در منزلتان نیز هنوز باید رقم قابل توجهی پرداخت کنید.

جام جم آنلاین: براي خرید يك یخچال رفته‌اید، با کلي این مغازه و آن مغازه رفتن و شنیدن ارقام مختلف و گیج شدن، سرانجام دل به قضا و قدر می‌سپارید و بیش از يك میلیون تومان پول می‌دهید تا يك کالای ضروري را براي منزلتان تهیه کنید. پول نقد را همان زمان پرداخت می‌کنید، بدون این که بدانید براي رساندن این کالا به در منزلتان نیز هنوز باید رقم قابل توجهی پرداخت کنید.

تازه پس از آن هم براي تحویل کالا و نصب آن و تضمین گارانتی‌اش باید يك متخصص از شرکت بیاید و آن را به مبارکی به برق بزند و به شما تحویل بدهد.

تا اینجا علاوه بر 2 رقم 20 تا 30 هزار تومانی که از شما اضافه گرفته می‌شود، باید پول شیرینی بچه‌ها را نیز بدهید. پول شیرینی تحویل‌دهندگان کالا، پول شیرینی نصب‌کننده کالا و پول شیرینی همان شاگرد مغازه‌ای که کلي چک و چانه زده و شما را ترغیب به خرید این کالا کرده است. اگر خودتان متوجه نباشید که باید دست به جیب کنید، صاحب مغازه یادآوری می‌کند و شما را به انجام وظیفه‌تان هوشیار می‌سازد. اینجا ایران است و مشتری باید در هر مرحله از يك کار، توجه کند فقط يك کار، چند بار شیرینی و پول چایی به بچه‌ها! بدهد. بدون این که بداند تا نصب این کالا در منزلش راه درازی باقی است...

اما این انعام با آن معنی که از انعام در ذهن وجود دارد، خیلی فاصله دارد. انعام دادن به معنی پرداختن داوطلبانه حق اضافه بر قیمت اصلی ارائه يك خدمت است که به کارگران بخش سرویس براي ارائه آن خدمت اهدا می‌شود. هر چند انعام دادن در همه جای دنیا، مفهومی کمابیش یکسان دارد، اما برحسب اهمیت کار انجام شده میزان آن فرق می‌کند و در هر حال بخشی از آداب و رسوم اجتماعی به حساب می‌آید. با این حال انعام هرگز تعریف شده و يك امر حقوقی نبوده و کاری داوطلبانه است که براي پرداخت‌کننده آن، ایجاد اعتبار و پرستیژ می‌کند.

انعام دادن امری کاملاً قراردادی است که در کشورهای مختلف بر حسب آداب و رسوم، جایگاه خودش را دارد، اما اگر بخواهیم نگاهی به تاریخچه این کلمه بیندازیم، باید گفت قدمت این واژه به قرن هجدهم باز می‌گردد و از کلمه‌ای گرفته شده که در قرن شانزدهم متداول شد.

هر چند خیلی‌ها انعام دادن را بیشتر در رستوران‌ها بررسی می‌کنند و پیش از هر چیز به انعامی که در رستوران داده می‌شود، فکر می‌کنند، اما انعام در برخی نقاط جهان – بجز ایران که شامل همه چیز می‌شود – می‌تواند براي کارهای خدماتی دیگری مثل تاکسی، آرایشگاه و حمل و نقل و... پرداخت شود.

اگر به معنی متداول انعام که بیشتر براي ارائه پرستیژ در رستوران‌های اروپایی باب شد، توجه کنیم در فرانسه براي نخستین بار پرداخت انعام در رستوران‌ها اجباری شد و بر مبنای قانونی که در سال ۱۹۵۵ وضع شد، حق سرویس به مبلغ صورتحساب افزوده شد. این حق سرویس بر حسب درصدي از صورتحساب محاسبه و به آن اضافه می‌شود. این مساله بتدریج به یکی از حقوق رستوران‌ها تبدیل شد و همین مساله موجب شد تا مردم علاوه بر این، به پیشخدمتی که خدمات ویژه‌ای ارائه می‌کرد، انعام جداگانه‌ای پرداخت کنند. عین همین مساله در بسیاری از کشورهای دیگر هم اتفاق افتاد و گرچه هرگز قانونی براي آن وضع نشد، اما رستوران‌ها از این مقررات تبعیت کردند و به همین دلیل امروز در ایران نیز علاوه بر قیمت غذا، درصدي نیز به عنوان ارائه سرویس دریافت می‌شود و پیشخدمت‌ها نیز بتدریج علاوه بر حق سرویس رسمی از حقی جداگانه که به صورت فردی پرداخت و دریافت می‌شود، برخوردار شدند.

اما این که انعام دادن از چه زمانی در کشور ما مرسوم شده دقیقاً معلوم نیست. انعام در جامعه امروز ما در حکم درآمد غیررسمی براي کارگران ساده و نیمه ماهر خدماتی است. این درآمد در بسیاری از مکان‌ها مثل آرایشگاه‌های زنانه از درآمد رسمی‌شان بیشتر است. بعضی کارفرمایان هنگام تعیین حقوق و دستمزد این کارگران، درآمد انعام را جزئی از مزایای شغلی آنها قرار می‌دهند و دست کارگران را براي گرفتن انعام باز می‌گذارند تا به این وسیله از فشار مالی به خود بکاهند. اگر بخواهیم در دیگر نقاط جهان به بررسی انعام بپردازیم، در کشورهای آسیا، چین از جمله کشورهایی است که در آن به طور سنتی بحثی به عنوان انعام وجود ندارد، اما در هتل‌ها و رستوران‌هایی که با مهمانان خارجی در ارتباط هستند، این رسم رعایت می‌شود. اما در هنگ‌کنگ و ماکائو که با قوانین خارجی‌ها آشنا هستند و سال‌ها زیر سلطه بریتانیا زندگی کرده‌اند، سیستم پرداخت انعام مثل کشورهای غربی رعایت می‌شود.

هندي‌ها هم خيلي به انعام دادن فكر نمي‌کنند و ممکن است در رستوران‌ها و کافه‌ها گاهي انعامي پرداخت شود.

در واقع در اين کشور انعام دادن کاري عادي و متداول به حساب نمي‌آيد و تنها مي‌توان در رستوران‌هاي بسيار شيك و مجلل شاهد آن بود. از ميان تمام کارگران مشغول به کارهاي سخت و پايين فقط و گاه کالسکه‌ران‌ها تقاضي گرفتن انعام دارند.

نکته: انعام دادن، امري کاملاً قراردادي است که در کشورهاي مختلف بر حسب آداب و رسوم جاگاه خودش را دارد. هر چند خيلي‌ها انعام دادن را بيشتر در رستوران‌ها مرسوم مي‌دانند اما انعام در برخي نقاط جهان بجز ايران مي‌تواند براي برخي کارهاي خدماتي ديگر نيز پرداخت شود.

اما در ژاپن انعام به هيچ وجه بخشي از فرهنگ مردم به حساب نمي‌آيد و مردم با اين مساله احساس ناراحتي مي‌کنند و از پذيرش آن سر باز مي‌زنند. در اين کشور انعام دادن نوعي بي‌احترامي تلقي مي‌شود و دريافت‌کننده از گرفتن انعام خودداري مي‌کند. در واقع ژاپني‌ها آداب و عقايد خاص خود را دارند و انعام گرفتن را اصلاً مناسب نمي‌دانند. به عبارتي، آن را بي‌ادبي و کاري گستاخانه به حساب مي‌آورند و گرفتن خدماتي اضافي را به طور کلي حق مشتري مي‌دانند.

در سنگاپور و فيليپين هم انعام به عنوان يك کار متداول پذيرفته نشده است و در کافه‌ها و رستوران‌ها 10 درصد به عنوان سرويس در صورتحساب افزوده مي‌شود. تاکسي‌ها هم با دريافت مبلغی به عنوان انعام بيگانه هستند. در کره جنوبي نيز وضع به همين منوال است و تنها در صورتي که يك مشتري بخواهد تشکر ويژه خود را از ميزبان به جا آورد، ممکن است انعامي بدهد. در اين ميان تنها تايواني‌ها عادت دارند از مسافري که وارد فرودگاه مي‌شود، انعام بگيرند و در رستوران‌ها و هتل‌ها اين مبلغ شامل همان 10 درصد حق سرويس مي‌شود. در استراليا هم وضع به همين منوال است و فقط در رستوران‌ها و هتل‌هاي شهرهاي بزرگ، انعام دادن متداول است. نيوزيلندي‌ها اين کار را نوعي توهين مي‌دانند و آن را نمي‌پذيرند. در کشورهاي آمريکاي لاتين مثل آرژانتين نيز انعام در صورتي که مشتري از خدمات رستوراني راضي باشد انعام مي‌دهد و حق سرويس به صورت ثابت 10 درصد پرداخت مي‌شود، اما بيشتر رستوران‌ها يك مبلغ جزئي را به صورت ثابت به عنوان خدمات محاسبه و دريافت مي‌کنند. در بوليو اين مبلغ 5 درصد صورتحساب است و در برزيل 10 درصد را در بر مي‌گيرد. اما در اين کشور بزرگ ممکن است تاکسي‌ها يا ساير مشاغي که با توريست‌ها در ارتباط هستند، انعام دريافت کنند. با اين حال انعام در سطح جامعه به عنوان يك امر مرسوم جا نيافته است.

در کشورهای اروپايي اما وضع متفاوت است و در کشورهای مثل ايسلند، بلژيك و فنلاند، اين امر اصلاً پذيرفته نيست و بابت چيزي انعام پرداخت يا دريافت نمي‌شود. در حالي که در دانمارک و هلند در قالب 10 درصد روي صورتحساب کشيده مي‌شود.

در ميان کشورهای شرق اروپا و بيش از هر جا در آلباني که با ديگر کشورهای اروپايي فاصله زيادي دارد، مي‌توان گفت انعام بيش از هر جاي ديگر دنيا مورد انتظار است و در سال‌هاي اخير تقريباً از همه خارجي‌ها و توريست‌ها براي انجام هر کاري انعام مطالبه مي‌شود. رستوران‌ها هم مبلغ 10 درصد خدمات خود را دريافت مي‌کنند. در کرواسي هم انعام کاملاً جاگاه خودش را دارد و در کنار 10 درصد سرويس و خدمات انتظار دريافت آن وجود دارد. در جمهوري چک تاکسي‌ها هم انعام مي‌گيرند و در مجارستان نيز همين شرايط برقرار است؛ در حالي که در بلغارستان انعامي رد و بدل نمي‌شود.

اما در فرانسه مشتري‌ها همواره مبلغ کوچکی را روي ميز رستوران‌ها مي‌گذارند و در آلمان و اتریش در قالب 5 يا 10 درصد حق سرويس و خدمات دريافت مي‌شود. البته مشتري‌ها اگر دلشان بخواهد، وقت پرداخت صورتحساب از دريافت خرده پولشان خودداري مي‌کنند. در يونان نيز همين رفتار متداول است و گاه انعام داده مي‌شود تا از خدمات بيشتري مثل خوردن يك فنجان چاي يا قهوه پس از شام بشود، استفاده کرد.

در ايتاليا و روسيه نيز انعام دادن رسم است، اما ضروری نيست. در انگستان نيز هر چند همين شرايط حاکم است اما مشتري‌ها تمايل بيشتري به پرداخت انعام دارند و علاوه بر رستوران، در سالن‌هاي آرايش، به تاکسي‌ها و بسياري از مشاغل خدماتي ديگر نيز انعام مي‌دهند. با اين حال اين مساله کاملاً شخصي و داوطلبانه است و کسي حق ندارد به مشتري يادآوري کند که بايد انعام بدهد.

اگر شخصي در انتظار دريافت انعام باشد و تقاضا کند به او پولي داده شود يا رقم انعام را کم بداند، مشتري عصباني شده و شکايت مي‌کند.

در آمريکا و کانادا، اما انعام دادن متداول است و به مشاغل گوناگون و متنوعی تعلق می‌گيرد و با اين حال تنها برمبناي خواست مشتري صورت مي‌گيرد.

آرزو پناهي / جام‌جم