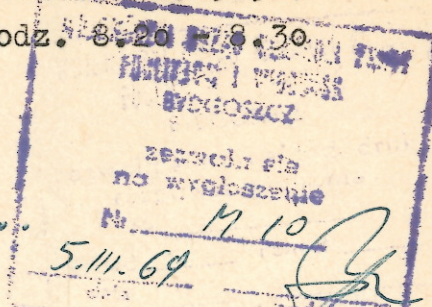


Redakcja Społeczno-Ekonomiczna  
Janusz Drozdowski

219  
Dnia 6. III. 1969r.

Godz. 8.20 - 8.30



Czytając książkę zażaleń.

Do dyrektora Bydgoskich Zakładów Gastronomicznych zatelefonował konsument żaląc się, że odmówiono mu w jednym z lokali podania książki zażaleń i wniosków. Chciał wpisać skargę na rzekomo niekulturalną obsługę. Po doraźnym zbadaniu sprawy okazało się, że ów zgłaszający pretensje mężczyzna przyszedł podchmielony do restauracji, przyniósł własny alkohol, a od kelnerek zażądał żeby podały mu tylko kieliszek. Obsługa w sposób stanowczy, ale grzeczny jednocześnie, odmówiła spełnienia tego bądź co bądź, niecodziennego żądania. W odpowiedzi posypało się wiele obelżywych, trudnych do powtórzenia słów. Klient awanturował się, groził wpisaniem do książki zażaleń jeśli jego prośbie nie stanie się zadość. Uspokoila go dopiero milicja. Skazany jestem na stołowanie się w restauracjach i stąd też mogę powiedzieć, że przytoczony powyżej obrazek wcale nie należy do odosobnionych. Obserwuję jak coraz częściej dochodzi do dewaluacji tego niezwykle ważnego instrumentu kontroli społecznej jakim są książki zażaleń i wniosków.

Ludzi odwiedzających 70 bydgoskich lokali gastronomicznych można podzielić na trzy zasadnicze grupy.

Najliczniejszą stanowią ci wszyscy, dla których restauracja czy bar szybkiej obsługi jest jedynym miejscem codziennych posiłków. W drugiej mieszczą się amatorzy kawy i ewentualnie lampki wina, którzy przy tej sposobności regulują swoje zobowiązania towarzyskie. Obydwie te grupy spędzają w lokalach stosunkowo niewiele czasu. Wreszcie trzecia grupa: ludzie szukający w restauracji rozrywek. Przychodzą późnym popołudniem i przesiadują z reguły aż do zamknięcia lokalu. Ta charakterystyka lokalowej społeczności ma znaczenie z uwagi na wpisy, jakie miałem sposobność czytać w kilkunastu przynajmniej książkach zażaleń. Teraz może nieco statystyki. W ciągu 1966 roku było ich ogółem 1080. Ilość ich w następnym 1967 roku zmalała o przeszło sto, aby w minionym roku podskoczyła ponownie na 1013. Jaki jest los tych wpisów. Dyrekcja Bydgoskich Zakładów Gastronomicznych dokonuje raz w miesiącu przeglądu książek zażaleń sprawdzając prawidłowość i terminowość udzielania konsumentom odpowiedzi przez zobowiązane do tego kierownictwo lokalu. Ponadto raz na kwartał dokonuje analizy wpisów, która stanowi potem przedmiot ożywionej dyskusji z załogą tych lokali, na które uskarżano się najbardziej. Coraz częściej też bywa, że taka znajdująca się na cenzurowanym załoga sama decyduje o rodzaju kary jaki ma być zastosowany wobec winnego po uprzednim, rzecz jasna,

określeniu rozmiaru winy. Tak więc ze strony przedsiębiorstwa i zatrudnionych w nim osób obserwujemy nadal poważne traktowanie książek zażaleń. Nieco inaczej przedstawia się sprawa w odniesieniu do samych konsumentów. Treść wpisów dotyczy w głównej mierze złej obsługi, ale jeśli wierzyć analizom Dyrekcji BZG ma to swoje uzasadnienie najczęściej w odmowie sprzedania alkoholu osobom nietrzeźwym. Kontrola przeprowadzona pod koniec ubiegłego roku przez organa milicyjne ujawniła zbyt wiele przekroczeń ustawy antyalkoholowej. Pijany, nie pijany - każdy otrzymywał alkoholu do woli. Po wspomnianej kontroli i sankcjach jakie w związku z tym wyciągnięto problem został opanowany, ale właśnie ten fakt spowodował wzrost pretensji wpisywanych do książek życzeń ~~na~~ przez konsumentów. Sprawa ta staje się jeszcze bardziej oczywista przy uważnej lekturze wpisów. Większość z nich pochodzi z godzin wieczornych i - co tu dużo mówić - wpisywane są one w sposób nie budzący wątpliwości co do stanu zgłaszającego pretensje.

Spadły natomiast wydatnie narzekania na złą jakość potraw. Ma to związek z wewnętrznym zaleceniem Dyrekcji BZG, które nakazuje obsłudze kelnerskiej natychmiastową wymianę zakwestionowanego dania. Wpisy stają się zbyt liczne, ponieważ tego rodzaju krytyczne uwagi rozstrzygane są doraźnie na miejscu.

Trzeci rodzaj wpisów dotyczy nieuczciwego zawyżania cen przez kelnerów. W ubiegłym roku zanotowano ich 41. W tym przypadku kierownictwo bydgoskiej gastronomii jest bezwzględne. Złodziei nie toleruje.

Do października ubiegłego roku za ten rodzaj przewinienia zwolnionych zostało 15 kelnerów, a o powyższym fakcie poinformowano całą załogę.

Powie ktoś: "no dobrze. Skoro z tymi narzekaniami na gastronomię jest już tak dobrze, to właściwie <sup>dlatego</sup> jest tak źle w gastronomii" i będzie miał rację. W dalszym ciągu denerwuje przecież nonszalanckie traktowanie konsumentów szczególnie przez młody narybek kelnerski. To musi rzutować na funkcjonalność całej bydgoskiej gastronomii, skoro młodzież kelnerska stanowi aż ponad 60 procent całej obsługi. Nie zawsze wynika to ze złej woli. Młody kelner czy kelnerka zanim nabierze praktycznej wprawy w zawodzie przez długi czas zachowuje się po prostu bezradnie. Wiedza teoretyczna jest przecież niewystarczająca. Denerwuje także zbyt długi czas, jaki człowiek traci zanim zajęta ploteczkami czy popijaniem kawy kelnerka raczy się zjawić, by przyjąć zamówienie. Najczęściej kończy się na ustnej przygnanie konsumenta, po czym również najczęściej taka kelnerka czuje się obrażona i "za karę" zwleka jeszcze bardziej z podaniem posiłku.

Ludzie śpieszą się, nie zawsze chcą dodatkowo tracić czas na wpisywanie swoich uwag i wniosków. Zauważyłem właśnie, że w książkach zażaleń brak niemal zupełnie rozsądnych wniosków czy propozycji zmierzających do poprawy. I to wydaje mi się w tej sytuacji największym złem. Skoro istnieje zorganizowana w ten sposób instytucja społecznej kontroli to dlaczego w głównej mierze korzystają z niej pijacy. Przecież nie od nich wymagać trzeba odpowiedzialności za prawidłowe funkcjonowanie książek życzeń i wniosków. Głos człowieka znajdującego się pod wpływem alkoholu zawsze przecież musi budzić wątpliwości. Tymczasem w potocznych rozmowach ludzie znajdują miliony recept na naprawę rzeczypospolitej gastronomicznej, ale jednak nie przekazują ich pod właściwym adresem, mimo że stworzono im przecież takie możliwości. Zdumiewa mnie zbyt mała ambicja stałych klientów BZG w tym zakresie. Zbyt szybko uspakajają się niczego nie załatwiającym stwierdzeniem: "po co mam interweniować skoro sam i tak niczego nie zmienię". A tak przecież nie jest, bo owe kwartalne analizy wpisów do książek zażaleń przynoszą jednak pewne efekty. Dyrekcja Bydgoskich Zakładów Gastronomicznych wymierza kary, które w rezultacie wprowadzają korzystne zmiany nie tylko w zakresie jakości dań, ale także w kulturze obsługi.

Zmiany te byłyby, być może, bardziej widoczne przy większym uwrażliwieniu społecznym na możliwości, jakie stwarza sam fakt istnienia ksiązek zażaleń. System kar budzić może formalnie pewne zastrzeżenia. Oto Ministerstwo Handlu Wewnętrznego ustaliło sztywną hierarchię kar w następujący sposób: pierwsze upomnienie, drugie upomnienie, ostrzeżenie i zwolnienie. Niezwykle to ubogi wachlarz metod oddziaływania wychowawczego. Dlatego też w Bydgoszczy stosuje się dodatkowo jeszcze takie formy kary jak publiczne zwrócenie uwagi czy potrącenie premii. Sposób wprowadzony przez kierownictwo bydgoskiej gastronomii dotąd nie poparty żadnym aktem prawnym powinien doczekać się jednak rychłego usankcjonowania. Kary regulaminowe mają przecież z jednej strony stanowić element wychowywania, z drugiej zaś chronić interes~~x~~ ludzi zmuszonych do codziennych kontaktów z restauracyjnym stołem i kelnerską obsługą. Nie zwasze przecież doskonałymi. Ta szansa ze strony konsumentów nie zawsze jest jeszcze w pełni wykorzystywana i dlatego w moim przekonaniu warto ją było przypomnieć w imię wspólnego dobra.