



## НЯКОИ АСПЕКТИ ЗА СПАЗВАНЕ НА ФИСКАЛНИТЕ ПРАВИЛА В РЕСТОРАНТЪОРСТВОТО

### SOME ASPECTS OF COMPLIANCE OF FISCAL RULES IN THE RESTAURANT BUSINESS

Венелина Цаневска  
Venelina Tsanevska

Великотърновски университет „Св. св. Кирил и Методий“  
St. Cyril and St. Methodius University of Veliko Tarnovo

**Abstract:** The report focuses on the specifics and possible problems associated with obtaining and reporting tips in the restaurant business from a financial point of view. The publication discusses the essence of the term “tip”, as well as the main points in receiving it in the restaurant service, both in Bulgaria and in some countries abroad. The current situation on the topic in Bulgaria is analyzed, as the focus is on the problems arising from establishing the difference between cash and reported cash because of a tip left. In view of this, the publication presents possible options for legalization of the non-fixed remuneration for services provided in the restaurant business, in accordance with the fiscal rules in the country.

**Keywords:** tips; restaurant business; fiscal rules; financial reporting; cash turnover.

**JEL:** G38, E62, Z32, Z33

## ВЪВЕДЕНИЕ

Получаването на нефиксирано възнаграждение за извършена услуга в ресторантьорството, или т.нар. „бакшиш“, се свързва основно с отношения, касаещи обслужващия персонал и клиента. Разбира се, за да се случат тези отношения, те засягат цялостното функциониране на заведенията за хранене и развлечения и оказват влияние върху спазването на законовите мерки и фискалните политики за отчитане на парични средства.

Целта на настоящия доклад е да отрази основните моменти при практиката на получаване на бакшиши в ресторантьорското обслужване както в България, така и в други страни и да посочи някои особености и вероятни проблеми, свързани с неговото получаване и отчитане от финансова гледна точка.

Задачите, които следва да се решат, са:

- да се разгледат теоретичните постановки, свързани с понятието „бакшиш“;
- да се проучат практиките в някои страни по света на база туристически блокове и форуми със споделена информация;
- да се анализира текущата ситуация по темата в България;
- да се разгледат възможни сценарии за осигуряване на условия за получаване на бакшиши от работещите в ресторантьорството, съобразени с фискалните правила в страната.

В основата на доклада заляга търсенето на решения за спазване на финансовите правила и норми по примера на България в контекста на запазване на една традиция, която е позната от десетилетия в сферата на обслужването.

## ИЗЛОЖЕНИЕ

### Теоретични постановки

Като една от най-важните сфери на дейност в съвременната икономика, насочена към задоволяване на човешките потребности и подобряване качеството на живот на населението, туризмът има сериозна роля в решаването на социални проблеми, осигурява развитието на малкия бизнес и способства за повишаване на приходите (Stefanov, 2018, p. 298). Основна туристическа дейност е ресторантьорството, която участва във формирането и реализацията на туристическия продукт като пакет от материални и нематериални компоненти, предназначени за задоволяване на потребностите, желанията и очакванията на туристите на определена цена (Mancheva-Ali, 2020, p. 73). Освен фиксираната цена има и друга стойност, която се възприема като допълнително възнаграждение, и това са „бакшишите“.

Темата за бакшишите не се приема еднозначно и касае поне два аспекта – единият е от гледна точка на морала и етиката, а другият е от гледна точка на финансовите правила и норми, действащи в отделните държави. Бакшишът е определян като възнаграждение в парична форма за различен вид обслужване – в ресторант, бар, такси, хотел, фризьорски или козметичен салон и др., което допълнително се дава на ръка над сумата за съответната услуга.

За думата „бакшиш“ има редица тълкувания, но същността ѝ е неизменна, а именно – това е начин да се изрази дали клиентът е доволен от обслужването, или не. Тя има персийски произход (*bakshish*) и означава ‘дар’. Свързва се с две думи – *бакхшидан* (означава ‘давам’) и *бъкшии* (означава ‘допълнително’ или ‘даром’). Това се потвърждава и от Българския тълковен речник (Radeva, 2012, p. 32), според който думата „бакшиш“ има персийско-турски произход и означава ‘дребна сума към възнаграждението за извършена услуга’. Според англичаните думата бакшиш „*tip*“ е съкратено от „*to insure promptness*“, т.е. „за осигуряване на бързина“.

Бакшишът може да се определи като явление, което от дълги години е обект на внимание и изследване от редица психолози, а от скоро – и на икономисти. От гледна точка на туризмологията темата за бакшиша присъства най-често там, където протича процес на проучване на „индивидуалния турист с неговите характерни особености, очаквания, профил, модели на поведение и покупателни навици и т.н.“ (Kostadinova, & Kolev, 2020, p. 461).

Терминът би се вписал успешно и като елемент на „комуникационния процес“ (Kostadinova, & Kolev, 2020, p. 461) между предлагащи и потребяващи ресторантьорска услуга.

У нас бакшишът се възприема като награда за добре свършена работа или добро обслужване. Много хора оставят бакшиш, за да спазят социалната норма, както и защото знаят, че голяма част от доходите на сервитьорите идват от бакшишите. В ресторантьорството удовлетвореността на клиентите и съответно размерът на бакшиша зависят от цялостното обслужване, качеството на което зависи от:

- съществуването на политика на заведението за хранене, свързана с начините и условията на приемане на резервации. Например, когато резервирането е улеснено (направено е предварително по телефон или електронна поща), както и при липсата на дублиращи се резервации и съответно настаняването става бързо и безпроблемно, то тогава клиентът е доволен от тази първа фаза на обслужването;

- управлението на настаняването по маси – оптималното разположение на масите, разпределението на местата за сядане, настаняването на клиентите и удовлетворяване на техните специфични изисквания – повишава удовлетвореността им;

- дизайна на менюто – дали е лесно за четене, с подходящите цветове и шрифт, и дали основното меню е разделено от десертите, предястията и питиетата. При екзотични и непознати ястия дали сервитьорът е дал пълно описание на начина на приготвяне, състав и специфики при консумирането им (Varadzhakova, 2015, pp. 148–149).

- качеството на сервираната храна;
- точната сметка, улеснения начин на плащане;
- любезността и спретнатия вид на сервитьора.

Може да се обобщи, че клиентската удовлетвореност е сравнително субективна величина, тъй като става въпрос за нематериална стойност, а даването на бакшиш на обслужващия персонал донякъде може да служи като оценка за степента на удовлетвореност на клиента в заведението за хранене и развлечения.

### Бакшишът по света

Практиката с оставането на бакшиш във всяка страна е различна. Така стои въпросът и с формираната култура, свързана с допълнително възнаграждение при обслужване в ресторантьорския бранш. Универсално правило няма. В някои страни допълнителна сума от 8–10% от стойността на сметката се счита за достатъчна, докато в други не е така. Редно е да се спомене, че в някои държави по света бакшишът дори е смятан за акт на неуважение.

В исторически план се счита, че в **Обединеното кралство** през 16 в. гостите, които са идвали да пият чай, са оставяли пари за слугите на домакините си (наречени „чайни“), като по този начин са се зародили първите форми на бакшиш. Понастоящем за бакшиш в ресторантите се оставя между 10 и 15% от сметката. Ситуацията в пубовите е по-различна, тъй като там за бакшиш не се оставят парични средства, а се черпи барманът с питие.

Счита се, че още през 19. век по-богатите американци започнали да пътуват до Европа, където практиката за оставяне на допълнително заплащане вече е развита. Оттогава бакшишът като форма за допълнително плащане се е появил и в **САЩ**, като днес там е прието винаги да се дава бакшиш, но конкретният размер зависи от степента на удовлетвореност от обслужването и обикновено варира между 10% и 20% стойността на сметката.

В днешни времена в повечето държави в Европа е възприето да се оставя бакшиш. Например във **Франция** бакшишът е включен в сметката, но е прието да се дава и допълнителна малка сума, т.е. получава се ситуация на даване на „бакшиш на бакшиша“. В **Италия** допълнително заплащане се нарича „коперто“ и представлява такса за сервиране и обслужване (за хляба и водата, която се носят, както и покривката, върху която се хранят клиентите). В някои заведения бакшишът всъщност е такса за обслужване и сервиране, включва се в сметката и варира около 7–10 %. В **Испания и Португалия** се приема за невъзпитано бакшишът да е от дребни монети, заради това следва да се оставят едри монети и банкноти на стойност между 10 и 15% от сметката. В **Швейцария** заплатите в ресторантьорския бизнес са високи и сервитьорите не са толкова зависими от бакшишите, затова сметката обикновено се закръгля с минимална допълнителна сума горница.

Става ясно, че порядките в различните страни са различни, и докато има страни, за които оставянето на бакшиш е нещо нормално, съществуват и други, в които ситуацията не е такава. В продължение на много дълъг период от време бакшишите са се смятали за корупционна дейност и са били забранени в **Китай**. Към днешна дата това не е забранено, но не е прието да се оставя допълнителна сума за обслужването в ресторантите. По-особено е ситуацията в **Япония**, където оставянето на бакшиш е прието само в особени случаи, като сватби и погребения. През останалото време – не. Обяснението е свързано с факта, че разбирането на японските ресторантьори за обслужване е те да си вършат работата перфектно, без да са допълнително стимулирани за това. Именно заради това считат и оставянето на бакшиш за обида или акт на неуважение. Интересно е да се отбележи, че в долната част на фискалните бележки в японски ресторант е изписано „*Следвайки обичая в Япония, обслужващият персонал на този ресторант е напълно компенсиран от заплатата си. Поради това безвъзмездни средства не се приемат. Благодаря ти*“ (Casey Baseel, 2018).

### Бакшишът в ресторантьорския бизнес – ситуацията в България

В края на 2019 и началото на 2020 г. у нас темата за бакшишите придоби популярност в публичното пространство, а причината за това е желанието на представителите на ресторантьорския

бранш да има ясно регламентирани правила при оставянето им. Според специалисти в областта проблемът е голям и бързо и адекватно следва да се намерят начини за неговото разрешаване.

Анализът на текущата ситуация е базиран на проучените по-горе практики, като фокусът е поставен на ситуацията в България и е на база на действащата нормативна уредба.

От гледна точка на спазването на фискална дисциплина основният проблем при получаването на бакшиш е *разминаването между наличната сума в касата на съответното заведение и отчетените обороти*. Оторизирани проверяващи<sup>1</sup> считат това за *укриване на оборот* независимо дали става въпрос за установена разлика от няколко стотинки, или за по-големи суми. В медийните среди се разпространява твърдението, че това води до сериозна глоба за собственика на заведението и временно затваряне на обекта. Действително според разпоредбите на Закона за ДДС (ЗДДС) търговски обект не може да се затвори заради разминаване в касовата наличност.

Най-често до разминаване на касовата наличност и отчетени обороти може да се стигне при следните ситуации – ако не е издадена фискална касова бележка за съответната консумация или ако е получен бакшиш, който не е отделен от касовите налични пари. И в двата случая следват глоби съгласно чл. 185 от ЗДДС<sup>2</sup>. *(При неиздадена касова бележка, глобите за физически лица, които не са търговци, са в диапазон от 100 до 500 лв., а при повторно нарушение – от 200 до 1000 лв. За юридическите лица и едноличните търговци следва имуществена санкция в размер от 500 до 2000 лв. за първоначално нарушение и между 1000 и 4000 лв. за повторно.)*

Акцентът на доклада се поставят върху втория възможен сценарий, а именно установена разлика в касовата наличност и отчетените парични средства заради оставен бакшиш.

Могат да се разгледат две гледни точки – чисто човешката гледна точка и тази на законите и правилата. Позовавайки се на първата, собственикът се санкционира за нещо, за което няма никаква вина и не може да му въздейства по никакъв начин. Получава се парадокс, тъй като заведението понася загуби заради финансовото поощрение към обслужвания персонал, което, от своя страна, е следствие от доброто обслужване. От друга страна обаче, правилата следва да се спазват и собственикът на заведението на бива да се оневинява, тъй като от него като мениджър зависи създадената организация по отношение на отчетността на паричните средства. Независимо от гледната точка при такава ситуация инспекторите на НАП налагат санкция, като отговорността се понася от юридическото лице.

## Възможни решения

Една от възможностите за решаване на проблема е бакшишът да бъде регламентиран и да бъде отчитан в оборота на съответното заведение. Това означава, че върху фискалния бон изрично следва да бъде отразено, че на съответната дължима сума за консумация се дължи определения за това процент бакшиш. По този начин ще се избегнат проблеми с приходната администрация, тъй като при проверка очаквано ще има повече касова наличност, отколкото е реално отчетеният оборот по фискални бележки. Ако този вариант официално се приеме, то следващият въпрос е дали бакшишът ще бъде облаган с данък. При тази опция ошетен ще е обслужващият персонал, тъй като данъкът трябва да се изнема от него.

Настройките на Националната агенция по приходите са негативни спрямо тази идея, тъй като подобно решение на практика означава да се узаконят разликите в касовите наличности. Според НАП парите, получени от бакшиши, следва да се държат отделно от тези, получени за заплащане на съответната консумация, т.е. сервитърите да имат „двоен портфейл“. Освен това практика в някои заведения в България е бакшишът да не се взема от конкретния обслужващ сервитър, а да се разделя между целия персонал.

Друг възможен сценарий е от НАП да допуснат регламентирано отклонение от касовата наличност, в рамките на което няма да налагат глоби.

<sup>1</sup> Оторизирани проверяващи са инспектори на НАП от отдел „Фискален контрол“.

<sup>2</sup> Закон за ДДС, обн. ДВ, бр. 63 от 4 август 2006 г., изм. и доп. ДВ, бр.107 от 18 декември 2020 г.).

Авторът е на мнение, че фиксирането на бакшиша с определен процент не е удачно решение, тъй като това противоречи на самата природа на бакшиша като форма на доброволен акт. От юридическа гледна точка той е безвъзмездно даване и конституционно право и не следва да е предмет на търговски взаимоотношения. Също така следва да се отчете и психологическият момент, при който самите клиенти предпочитат да оставят бакшиш, като сами преценят каква сума да е той, а не да бъдат „таксувани“ от заведението с определен процент.

Следователно удачно би било да се запази досегашната практика и доволните клиенти да оставят бакшиш според своите усмотрения, което не зависи само от удовлетвореността им, а също така от финансовото им състояние и дори от народопсихологията.

Сервитърите, от своя страна, следва да разделят получената обща сума на две – сума, дължима по фискален бон, и сума, оставена като бакшиш. Ако нямат възможност това действие да се извършва веднага (особено в пикови часове), то би могло да се помисли и за вариант, при който това да се отчита в компютърната система на заведението. Т.е. да има софтуерна възможност веднъж да се отчете сумата по касовата бележка и веднага след това да се отчете реално оставената сума, която включва и бакшиша. По този начин системата веднага „ще засече“ разликата, която всъщност представлява получения бакшиш. За целта е необходима да бъде създаден допълнителен модул в ползваната от заведението софтуерна програма, а също така да има технологична подкрепа и синхронизиране с програмите на НАП.

Друга възможност за спазване на законодателството, като в същото време обслужващият персонал няма да бъде ошетен или глобен за получаването на бакшиш, е слагането на кутия за бакшиши. Тя може да бъде на всяка маса или на входа/изхода на заведението, каквато е и практиката в заведенията към хотелските комплекси с “all inclusive обслужване”, като събраната сума в нея се поделя между целия персонал.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Темата за легализирането на бакшиша придоби популярност в началото на 2020 г., като малко след това се очакваше от националната приходна администрация да излязат с официално становище по въпроса, но заради световната пандемия от COVID-19 проблемът остана на заден план. Година по-късно, изхождайки от факта, че един от най-ошетените браншове е туристическият, се предполага, че въпросите около бакшишите и тяхната фискална отчетност ще останат на по-заден план и занапред.

При всички положения може да се каже, че макар и на по-късен етап, най-доброто решение може да бъде взето, след като на едно място се съберат представители на браншовите организации в сектора и обсъдят възможните решение съвместно с държавните регулаторни органи.

## REFERENCES

**Mancheva-Ali, O. (2020).** ‘Factors Influencing the Choice of Catering Establishments among Bulgarian Consumers’, *Journal of Socio-Economic Analysis* “St. Cyril and St. Methodius” University of Veliko Tarnovo, vol. 12, no 1 (in English)

**Kostadinova, N., Kolev, D. (2020).** Digital Communication Toolset for Organized Event Markets in Hospitality Business. Collection of proceedings from jubilee scientific conference with international participation “Tourism and connectivity”, Varna, Nauka i iкономика Publishing House, (in Bulgarian)

**Lynn, M. 2017.** The Effects of Tipping on Consumers’ Satisfaction with Restaurants, *The Journal of Consumer Affairs*, 52 (1), (in English)

**Radeva, V. (2012).** Bulgarian Interpretive Dictionary, East-West Publishing House (in Bulgarian)

**Stefanov, Ts. (2018).** ‘The tourist industry in the concept of sustainable development’, *Sustainable development of the wine sector – challenges and opportunities for growth*, University of Economics, Varna (in Bulgarian)

**Varadzhakova, D. (2015).** Revenue management in tourism. Avangard Prima Publishing House, Sofia (in Bulgarian)

**Zakon za DDS**, Obn. DV. br. 63 ot 4 Avgust 2006 g., izm. i dop. DV. br.107 ot 18 Dekemvri 2020g.), (in Bulgarian)

**‘Casey Baseel’ (2018).** in *Soranews24 Online*, viewed 5 March 2021 <<https://soranews24.com/2018/08/23/five-reasons-theres-no-tipping-at-restaurants-in-japan/>>

---

**За контакти:**

Венелина Цаневска, главен асистент, доктор  
Служебен адрес: гр. В. Търново, ул. „Арх. Георги Козаров“ № 1  
ВТУ „Св. св. Кирил и Методий“, Стопански факултет,  
катедра „Финанси и счетоводство“  
Ел. поща: [v.tsanevska@ts.uni-vt.bg](mailto:v.tsanevska@ts.uni-vt.bg)

---