

Сервис против  
клиента  
*Отношение  
посетителей  
и персонала  
как советский  
антагонизм*  
(по материалам  
жалобных книг  
вагонов-ресторанов  
начала 1930-х годов)

Ирина Глущенко

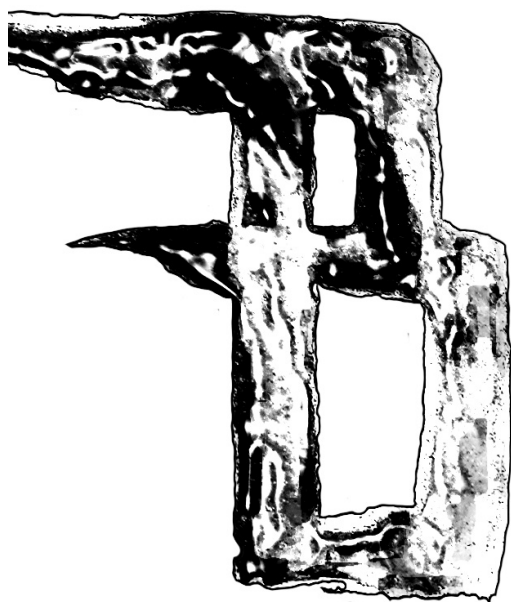
Кандидат культурологии, доцент школы культурологии факультета гуманитарных наук Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики».

Адрес: 105066, Москва, ул. Старая Басманная, 21/4.

E-mail: ultra-irina@mail.ru.

Ключевые слова: жалобная книга; СССР 1930-х годов; вагон-ресторан; советский человек; сфера обслуживания.

Статья посвящена анализу содержания жалобных книг, заполнявшихся в вагонах-рестора-



В Российском государственном архиве экономики, в фонде Наркомата снабжения, есть папка «Материалы проверки работы объединения „вагон-ресторан“»<sup>1</sup>. Здесь собраны жалобные книги вагонов-ресторанов, датированные 1932–1934 годами. Каждая запись состоит из собственно жалобы или, реже, благодарности пассажира и ответа официального лица, скажем заведующего вагоном-рестораном.

Вагоны-рестораны были важным атрибутом российских железных дорог еще в дореволюционную эпоху. Таким же атрибутом повседневного железнодорожного быта была

1. РГАЭ. Ф. Наркомата снабжения № 8043. Оп. 1. Ед. хр. 449: «Материалы проверки работы объединения „вагон-ресторан“».

нах советских железных дорог начала 1930-х годов. Относительная эмансипация работников сферы услуг привела к возникновению антагонизма между клиентами и персоналом, когда работник общепита рассматривался потребителем не как посредник при получении необходимых благ, а как препятствие, которое следует преодолеть. Обе стороны вооружались друг против друга различными инструкциями, нормативными документами, пособиями, брошюрами. Одни оттачивали мастерство в писании жалоб, другие — совершенствовали формулировки ответов и модели поведения. Жалобы выявляют бытовые проблемы, а также гастрономические пристрастия и привычки некоторых категорий пассажиров, а также показывают, что они считают допустимым, а что — нет. Жалобы пишут в основном представители формирующегося городского среднего класса: низовая советская бюрократия, мелкие

и крупные начальники, военные. Жалобы сами по себе становятся важным источником по истории повседневности и социальной истории. По ним можно реконструировать некоторые правила коммуникации между клиентом и обслуживающим персоналом и те идеологические аргументы, которые люди формулировали самостоятельно, пытаясь привлечь внимание властей. Автор утверждает, что массовое распространение такого жанра, как жалоба, было одним из побочных эффектов всеобщей грамотности, а борьба за справедливость придавала этому идеологическое наполнение. В статье использованы не публиковавшиеся ранее материалы Наркомата снабжения, а также документы, пособия и брошюры 1930–1940-х годов, посвященные обслуживанию на железных дорогах и регламентирующие нормы написания жалоб.

---

и жалобная книга, которой Антон Павлович Чехов посвятил одноименный пародийный рассказ. После революции железные дороги временно утратили прежний облик: было не до ресторанов и уж тем более не до жалобных книг. Но с переходом к мирной жизни вернулись и прежние элементы системы обслуживания в поездах. Однако пассажиры менялись вслед за обществом.

Из материалов жалоб постепенно вырисовывается определенный социальный срез. В основном это представители низовой советской бюрократии, мелкие и крупные начальники, формирующиеся городские средние слои, военные. Жалобная книга выявляет их гастрономические пристрастия, потребности и привычки. Обнаруживаются представления о должном и недолжном питании в дороге, а главное — о том, каким, по их мнению, должно быть обслуживание. Показательно, что представления пассажиров отнюдь не совпадают с представлениями самого обслуживающего персонала.

Жалобы выявляют бытовые проблемы, с которыми люди сталкиваются, реакцию на эти проблемы и то, что сами люди считают допустимым и нормальным, а что нет. Документы, содержащиеся в описи «Материалы проверки объединения „вагон-

ресторан“», посвящены трениям, возникавшим между пассажирами и сотрудниками вагонов-ресторанов. Причем противоречия были непримиримыми.

Советское общество было бесклассовым. По крайней мере, в том смысле, как «класс» трактуется у Маркса или Вебера. Но антагонизмы обнаруживаются на каждом шагу. И очень часто это не противоречия между верхами и низами, а столкновения людей, формально находящихся на одном социальном уровне. Во всяком случае именно это противостояние отражается в текстах жалобных книг и других документах. Клиент и тот, кто его обслуживает. Продавец и покупатель. Официант и посетитель заведения. Почему-то они едва ли не ненавидят друг друга. Причем человек, оказывающий бытовую услугу, становится не посредником, а препятствием на пути между тобой и твоей целью.

Специфика железной дороги обостряла и без того непростые отношения между официантом и посетителем, создавая массу дополнительных ограничений.

28.7.32. Взявши ситро 1 бутылку из буфета наскоро выпить стакан, нет лишнего времени, работник столовой Лазутин отказался открыть такую несмотря на неоднократные просьбы. Зав. Столовой Баранова<sup>2</sup>.

Человек на железной дороге беспомощен — он изолирован от мира и действительно должен есть, что дают. Можно, правда, взять еду с собой. Но тут возникают препятствия. Значительная часть материалов объединена общей темой: *нельзя приходить в вагон-ресторан со своей закуской*. Типичная и повторяющаяся ситуация: пассажир спросил чаю и намеревался закусить собственным бутербродом из хлеба и колбасы. По его словам, таких продуктов в буфете не было.

Выписка из жалобной книги р. з.<sup>3</sup> Минчанского.

9.1.33. Мною был посещен вагон-ресторан утром попросил стакан чая и развернув принесенный с собою кусок колбасы и хлеба, то сейчас с заявлением ко мне подходит служащий и заявляет, что с своей закуской ходить нельзя, так что я был вынужден остаться без завтрака оставив стакан чая.

2. Там же. Л. 87 (здесь и далее орфография и пунктуация оригинала сохранены).

3. Ресторанного заведующего.

Считаю, если ассортимент просимый потребителем отсутствует в буфете, нельзя делать насилие и предлагать чуть ли не оставить ресторан.

Нужно думать, что ресторан для пассажиров, а не пассажиры для ресторана. Необходимо все же разрешать пассажиру приходить со своей закуской<sup>4</sup>.

Увы, сотрудники вагонов-ресторанов упорно стояли на своем, заставляя пассажиров подобные вольности, хотя, как выясняется, некоторые исключения все же были.

Выписка из жалобной книги р.з. Рябцева.

20.1.33. 19 вечером пришел гражданин со своей закуской и попросил стопку водки ему закусывать своей закуской было разрешено.

20 утром я пришел со своей закуской, мне запретили закусывать, так как я потребовал чай. Мне было предъявлено инструкция, запрещающая кушать свой продукт (сыр), а в буфете его нет, а предлагают мясное<sup>5</sup>.

Заметим, что в этой жалобе появляется некий, почти обязательный «гражданин», которому было разрешено сделать что-то, чего нельзя жалующемуся. Первому разрешили закусывать «своей закуской», потому что он попросил стопку водки. Видимо, такой посетитель вызывал большее уважение, был более выгоден ресторану, ибо на алкогольную продукцию существовали большие наценки (от 25 до 75%, в зависимости от категории ресторанов и буфетов)<sup>6</sup>. Второй же, «пострадавший», спросил всего-навсего чаю. Такой заказ не вызвал уважения официанта.

Тема «других пассажиров» присутствует постоянно. Вот жалоба пассажира Бондаренко:

Выписка из жалобной книги р.з. Феоктистова.

18.1.33. Возвращаясь из санатория... В связи с отсутствием света в вагоне №4 поезда №10 Севастополь-Москва я решил закусить в вагоне-ресторане. На мое предложение подать чаю, а остальное у меня есть свое (т.к. по условиям дней

4. Там же. Л. 81.

5. Там же. Л. 75.

6. См.: Наркомторг СССР. Главное управление железнодорожных буфетов и вагонов-ресторанов Востока «Главдорбуфет востока». Инструкция по ценообразованию для железнодорожных буфетов «Главдорбуфета востока». М., 1939.

питания я получил натурой из Евпаторийского санатория) мне зав. вагоном-рестораном отказал в чае ссылаясь на то, что я пришел с своей закуской. На второй день... я наблюдал, как пассажиры в том же вагоне приходили с своими закусками и им даже никто не сделал замечания. Я же благодаря безобразного отношения со стороны администрации вагона-ресторана остался без чая лишь потому, что больше пить нигде не предоставилось возможным, т.к. отсутствовал свет. Прошу принять срочные меры и о последующем прошу уведомить меня по адресу г. Ленинград, 13, Загородный 48, часть 1151, к-р части Марк. К. Бондаренко<sup>7</sup>.

Бедняга пришел из темного вагона в единственное светлое место (вагон-ресторан) со своей закуской, но чая ему не дали. Однако в объяснении Феоктистова появляются подробности, о которых жалующийся умолчал:

31.1.33. Объяснение.

Гр. Бондаренко явившись в в/р № 1503 18.1 с.г. обратился к официанту с предложением открыть и подогреть принесенные им с собой консервы. Официант в этом отказал ему: гр. Бондаренко вызвал меня к столу и настаивал если не подогреть, то хотя бы дать на кухню и вскрыть ему эти консервы.

Так как существует Вами изданное распоряжение не допускать пассажиров в в.р. со своими закусками, а тем более подогрывать или вскрывать консервы — мною было указано, что это сделать нельзя и что гр. Бондаренко может покушать свои закуски в вагоне, а здесь после получить чай, на это гр. Бондаренко ответил, что при таких условиях ему нашего чая не нужно и ушел.

Р. з. Феоктистов<sup>8</sup>.

Вскрыть консервы самостоятельно Бондаренко не мог — видимо, не было консервного ножа. Правда, выясняется, что он просил не только вскрыть, но и подогреть — просьба, конечно, дерзкая. Ему предлагают покушать консервы где-нибудь в другом месте, а потом вернуться в ресторан и выпить чаю, но беда в том, что хочется именно есть и запивать.

Конфликт между официантами и пассажирами по поводу принесенных в ресторан продуктов постоянно приобретает новые оттенки.

7. РГАЭ. Указ. соч. Л. 68.

8. Там же.

Пришел утром 14/1 выпить стакан чая. «Чай без сахара» — отвечает официант. Ладно, у меня сахар свой — мой ответ. Получил стакан чая принес с собой к чаю выданные мне в санатории колбасу и булочки (бутерброды).

Со своими продуктами приходиться в ресторан нельзя, заявляет заведующий. Оказывается, в вагоне-ресторане так понижают обеспечение пассажира в пути: лопай, что дадут. Ты для нас доходная статья. Какими иными соображениями можно объяснить этот непманский-торгашеский дух в вагоне, принадлежащем государственной организации. Считаю необходимым решительную борьбу с таким духом. Сомневаюсь, чтобы Правление вагон-ресторан издало такое распоряжение, запрещающее приходиться в вагон с бутербродами<sup>9</sup>.

Одно и то же явление характеризуется по-разному: его называют то азиатским, то непманско-торгашеским. Но какую бы характеристику событию ни давал автор жалобы, он непременно настаивает на том, что оно противоречит принципам советской жизни. Хотя на самом деле никакого противоречия здесь нет. Частота повторения однотипных жалоб сама по себе свидетельствует о том, что такие конфликты были постоянны и естественны в советском обществе того времени. И кстати, ничего иррационального или антиобщественного в реакции официантов не было.

Норма, запрещающая приходиться в ресторан со своей едой, существует примерно столько же, сколько сами эти заведения. Проблема лишь в том, что в данном случае эта норма категорически не принимается посетителями. Люди упорно сопротивляются. Они еще не очень понимают границу между предприятием общественного питания и своим личным бытом. У них мало денег, и они все время пытаются выгадать и скомбинировать, повернуть ситуацию в свою пользу.

Так возникает постоянная борьба интересов между государством в лице работника общепита и гражданами — пассажирами поезда. При этом надо учесть, что пассажиры поезда — не самые бедные и необразованные люди (это и военные, и начальники, и партийные работники). Но советский человек, даже если он сам является частью этого государства, пытается его перехитрить.

Еще одна неожиданная проблема: приборы для принесенных с собой продуктов не выдаются.

9. Там же. Л. 84.

6.12.32. В ожидании поезда я придя в буфет попросил обслуживающего подать 4 стакана чая и ножик с тарелкой для того, чтобы нарезать хлеб, имеющийся с собой и намазать его маслом.

А вот и противоположное мнение:

Официантка заявила о том, что прибор дается в случае подачи еды из буфета, то же самое подтвердил и зам. заведующего.

Очевидно, масло в буфете было. Посетитель принес лишь хлеб. Он продолжает:

Считаю, что подобные азиатские порядки у нас в СССР существовать не должны, если человек стремится к культурным навыкам: чье-то головотяпство не должно служить ему помехой. Порядок этот нужно пересмотреть...

Порядки он называет почему-то азиатскими и противопоставляет их неким «культурным навыкам». Что имеется в виду под культурными навыками, не совсем понятно: то ли привычка намазывать хлеб маслом, то ли щедрое отношение к приборам. Как и положено, высказывается сотрудник вагона-ресторана:

10.12.32. Для приносимых с собой закусок прибор не подается<sup>10</sup>.

Здесь ресторанный начальство осталось непреклонным.

Интересно, что в брошюре Я. И. Миркина (самом, пожалуй, выразительном документе в ряду довольно скучных пособий на данную тему) «Организация обслуживания пассажиров питанием на ж/д транспорте»<sup>11</sup> перечислено огромное количество оборудования и инвентаря, которым должен быть обеспечен буфет в вагоне. Помимо дозировки для сахара, сетки для чая, пробкотаскателя, штопора и мармитов для горячих пирожков перечисляются столовые приборы, те, вокруг которых и возникла коллизия. Здесь и «ножи разные», и «различные ложки», и «шипцы для захвата», и «вилки большие», и «соусные ложки», и «лопаточки дубовые», и «консервные ножи»<sup>12</sup>. Действительно, при таком изобилии жалко, что ли, дать нож?

Пройдет пятьдесят лет, и в книге «Организация работы вагонно-ресторанов»<sup>13</sup> будет сказано: «Посетителям не разрешается

10. Там же. Л. 120.

11. *Миркин Я. И.* Организация обслуживания пассажиров питанием на ж/д транспорте. М.: Госторгиздат, 1940.

12. Там же. С. 9–10.

13. *Губенко П. Б., Данилина Т. А., Болотин З. М., Тарнижевская Т. М.* Орга-

приносить с собой в торговый зал спиртные напитки и продукты питания»<sup>14</sup>. Видимо, этот болезненный вопрос так и останется открытым на протяжении всей советской истории.

Авторы жалоб сетуют не только на организационные проблемы, с которыми сталкиваются в ресторане, но и на *плохое качество пищи*:

7.8.33. Поданный барашек одни кости, мясо совершенно отсутствует, картофельное пюре прокисшее<sup>15</sup>.

Это вполне стандартные советские жалобы: кости вместо мяса, прокисшее (испорченное) вместо свежего (на это жаловались и в обычных столовых и ресторанах).

15.12.32. В вагоне-ресторане Северных ж. д. за № 330 был подан очень скверно приготовленный обед, на первое какая-то холодная бурда, не похожая ни на один из супов. На второе мясо с холодной кашей...

Курсанты ПТК ОГПУ<sup>16</sup>.

Заметим, что словом «бурда» часто характеризуют любое жидкое блюдо, включая напитки.

Обращаем внимание на весьма ненормальное положение с чаем, его в ресторане нет, вместо него предлагают кофе — какую-то бурду, по цене 1 рубль за стакан: причины отсутствия чая нет посуды. Уж если нельзя в СССР достать пару объемистых чайников, то целесообразнее прекратить продажу кофе, а отпускать вместо него чай...<sup>17</sup>

Между прочим, чайники фигурируют в списке оборудования в книге Миркина наряду с «электрическими нагревательными приборами, кипятильниками, кофеваркой и какао-варкой»<sup>18</sup>. Но, увы, и здесь разрыв между желаемым и действительным: комплектация идеального буфета расходится с реальностью.

Автор жалобы с поразительной легкостью переходит от частного случая «нет чая в буфете» к обобщению в масштабах все-

низация работы вагонов-ресторанов. Изд. 2-е, дополн. и перераб. М.: Экономика, 1983.

14. Там же. С. 129.

15. РГАЭ. Указ. соч. Л. 89.

16. Там же. Л. 77.

17. Там же. Л. 84.

18. Миркин Я. И. Организация обслуживания пассажиров питанием на ж/д транспорте. М.: Госторгиздат, 1940. С. 9–10.



го Советского Союза. Подобный ход мысли вполне типичен для людей, пишущих жалобы. Обиженные обращаются к идеологии, используют пропагандистские штампы. Стремление за счет государства что-то получить или выгадать отнюдь не означает нелояльности. Напротив, обобщение помогает придать вес собственным претензиям и дает надежду, что с ними все-таки разберутся, поскольку речь сразу заходит о чем-то очень серьезном в масштабах всей советской страны. А с другой стороны, жалобщик и самого себя отождествляет если не с государством, то со страной, полагая, что его мелкая проблема общественно значима. Тем более что в своей обиде он апеллирует не к личному интересу, а к идеологии.

Эти же черты советских «писем во власть» обнаружил и французский историк Франсуа-Ксавье Нерар, анализирувавший жалобы и доносы 1930-х годов в советских провинциальных архивах:

Как правило, авторы обращений стараются максимально обезличить свой случай и показать все его политическое и социальное значение... Одной из тактик „придания себе значимости“ является установление связи своего конкретного случая с более общими интересами... Помещая постигшие лично их несчастья и неудачи в более широкий контекст, советские люди словно требуют к себе большего внимания со стороны читателей своих писем»<sup>19</sup>.

Важной особенностью советской жалобы является то, что, несмотря на очевидную и постоянную лояльность к государству как целому, это позитивное отношение отнюдь не распространяется на конкретные государственные структуры и институты. Больше того, авторы постоянно готовы противопоставлять деятельность тех или иных организаций общей логике советской власти, стремясь дискредитировать своих обидчиков и обвинить их, по сути, в идеологической нелояльности.

2.7.33. Сидя ½ часа за столом народу было уйма. Официанты все измотались, т.к. их в это время не хватало. Зато за буфетом было народу вполне и даже больше, чем достаточно. Я предложил заведующему часть людей из-за буфета бросить на помощь официантам, но он отказался, сказав, что все люди на своих местах.

19. Нерар Ф.-К. Пять процентов правды. Разоблачение и доносительство в сталинском СССР (1928–1941). М.: РОССПЭН, 2011. С. 281–282.

Видимо люди получают заработок ежемесячно, а не зарабатывают его сдельно. Так как иначе он ближе стал бы принимать к исполнению интересы посетителей. Что вы сделали, чтобы выполнить указание Сталина о ликвидации уравниловки?

Член партии с 1918 г. Иосиф Альбертович Росель<sup>20</sup>.

Здесь важно, что жалуется не кто-нибудь, а член партии с 1918 года. Это, на его взгляд, повышает весомость требований.

Немалое место в списке претензий занимает *отсутствие какого-то продукта или напитка*.

Выписка из жалобной книги р.з. Хавского.

22.12.32. Считаю большим безобразием отсутствие в течение двух суток в вагоне ресторане чая<sup>21</sup>.

Отсутствие тех или иных продуктов, как правило, объясняется не дефицитом или какими-то объективными трудностями, а именно дурной организацией работы.

4.12.32. Всю дорогу от Москвы до Беслана порядки и питание в вагоне никуда не годны: 1) хлеб к обеду подается по усмотрению официанта, т. е. или один кусок или два...

Это тем более странно, что уж чай должен быть на железной дороге всегда. Более того, это единственный напиток, на который была установлена твердая цена, не зависящая от ресторанных наценок: «20 коп. за стакан в жел-дор ресторанах и буфетах 3–1 категории повышенного типа и 15 коп. за стакан во всех остальных жел-д. ресторанах и буфетах»<sup>22</sup>.

Еще одна тема — несоответствие продуктов, заявленных в меню, и того, что реально приносят:

2.7.32. Проезжая через ст. Самара я зашел в буфет I класса и попросил согласно меню солянку из судака по меню 2 р. 50 к. Мне подали солянку, в которой оказалась щука. Зав. буфетом на вопрос, почему не судак, а щука ответить ничего не сумел. Прошу Правление привлечь за ложное меню, а я прослежу.

Отв. ис. Н. Хорьков<sup>23</sup>.

20. РГАЭ. Указ. соч. Л. 90.

21. Там же. Л. 72.

22. Наркомторг СССР. Указ. соч. С. 18.

23. РГАЭ. Указ. соч. Л. 101.

Порой гастрономические вкусы посетителей демонстрируют неожиданную для тех скудных времен изощренность.

Выписка из жалобной книги р.з. Рябцева.

13.10.32. По специальным меню значатся балык 6.50 р. порция. Вместо балыка дают севрюгу, доказывают, что это не севрюга, а балык.

Требуют, чтобы севрюгу есть — тогда мол убедишься, что это балык. Наконец, после пробы признаются, что это не балык. Оплату этого блюда все-таки, как за балык, исключительное безобразиие.

Подпись СНК РСФСР

Комитет по хоз. печати Москва<sup>24</sup>.

Удивительна эта осведомленность, которую выказывают пассажиры тридцать второго (не самого изобильного) года. Любый ли современный человек столь уверенно отличит на вкус севрюгу от балыка? Здесь, конечно, важна разница в цене: недаром в жалобах присутствует указание цены до копеек — очевидно, в ресторане пишут, что в блюде более дорогой продукт (балык против севрюги), и берут соответственно, но разборчивый пассажир на вкус отличает, что нет, это севрюга, а заплачено, как за балык.

Советское ценообразование подчинялось строгим правилам. Более того, как говорится в упоминавшейся книге Миркина, «все пассажиры должны быть самым подробным образом информированы о ценах на продукты, сорте, нормах, весе и т.д.»<sup>25</sup>. Такая постановка вопроса изначально предполагает возможность и необходимость своеобразного «контроля снизу», который проявляется через писание жалоб. Конечно, всевозможные обращения к начальству, доносы и челобитные писали испокон веков. Но массовое распространение такого жанра, как жалоба, стало одним из побочных следствий всеобщей грамотности. А борьба за справедливость придала ему идеологическое измерение. У авторов чеховской жалобной книги такой идеологической рамки не было. Советский человек получил не только права, но и язык, на котором за эти права можно бороться.

Под жалобы подводился почти философский фундамент. В специальном пособии «Куда подать и как составить жало-

24. Там же. Л. 265.

25. Миркин Я. И. Указ. соч. С. 13.

бу и заявление»<sup>26</sup> объясняется особый, высокий смысл жалобы: «Борьба за восстановление нарушенных прав, за отмену неправильных незаконных действий должностных лиц, за удовлетворение законных жалоб и заявлений»<sup>27</sup>. Однако, как отмечают авторы, эта борьба часто осложняется, поскольку люди еще не научены правильно составлять жалобы, загромождают их «сведениями и фактами, не имеющими прямого отношения к делу», а необходимых сведений, наоборот, не сообщают. Надо было помочь гражданину, пока он не отточит свое мастерство.

Составители брошюры поставили себе целью указать правильное, основанное на законе составление жалоб и заявлений по наиболее часто встречающимся в практической жизни случаям и на отдельных образцах показать, как надо составлять жалобы и заявления.

Составители полностью отдают себе отчет в том, что брошюра не охватила многих важных вопросов.

Несмотря на это, составители полагают, что и в таком виде брошюра принесет известную пользу. Составители с благодарностью примут и учтут все критические замечания о настоящей брошюре<sup>28</sup>.

Здесь текст популярной брошюры по стилю напоминает Зоценко. Та же размеренность, эпичность, те же повторы. И то же чувство: автор шутит или говорит всерьез?

Куда подается жалоба на бюрократизм и волокиту в отдельных звеньях советского и хозяйственного аппарата?

На бюрократизм и волокиту в отдельных звеньях советского и хозяйственного аппарата жалобы подаются уполномоченному Комиссии советского контроля<sup>29</sup>.

Далее идут подробные инструкции, как правильно составить жалобу. Важно понять: *кто* жалуется, *где* жалобщик проживает, *на какое* нарушение подается жалоба, *кем и когда* незаконное действие, решение или распоряжение было допущено, *в чем именно* жалобщик усматривает незаконность или неправильность обжалуемого действия, решения, распоряжения<sup>30</sup>. Дают-

26. Чернов Л. И., Шифман М. Л. Куда подать и как составить жалобу и заявление. М.: Юридическое издательство НКЮ СССР, 1938.

27. Там же. С. 3.

28. Там же.

29. Там же. С. 6.

30. Там же. С. 39.

ся также почти редакторские советы: «Не следует загромождать жалобу или заявление помещением в них сведений, не имеющих прямого отношения к предмету жалобы (например, подробно расписывать родословную жалобщика, помещать в жалобе всякого рода слухи, непроверенные, порочащие кого-л. сведения и т.д.)»<sup>31</sup>. Понятно, что авторы так и поступали, чтобы сделать жалобу более выразительной. Однако авторы пособия предостерегают от подобных ошибок.

Жалобными книгами тоже специально учили пользоваться. В 1934 году даже вышла инструкция: «О порядке пользования книгами жалоб и предложений в розничных торговых предприятиях и предприятиях общественного питания». Правда, документ назван почему-то «инструкция» и в нем довольно много грамматических ошибок. Возможно, писался наспех, однако главное там было сказано: «Книги жалоб и предложений должны иметься во всех без исключения розничных торговых предприятиях (магазинах, лавках, ларьках, палатках, киосках и т.п.) и предприятиях общественного питания (столовых, ресторанах, кафе, буфетах, закусочных)»<sup>32</sup>. Мало того что мы узнаем, какие именно точки общественного питания существуют в то время, мы видим, что жалобные книги должны были присутствовать везде, где покупатель или посетитель вступает в непосредственный контакт с официантом или продавцом.

И обслуживающий персонал, и посетители должны общаться между собой на фоне гарантированной возможности пожаловаться. Первые очень не любили выдавать книги. Вторые обожали их требовать. Изначально предполагалось, что бесконфликтным это общение быть не могло. Над продавцом или любым представителем таинственного ордена распределяющих блага постоянно висела угроза жалобы. А получающий эти блага в глубине души надеялся, что на нарушителя найдут управу.

Как и во всех сферах советской бюрократии, в жалобных книгах тоже был свой порядок. Составление и оформление жалоб должно было происходить по единой форме:

Бланки заявлений на страницах книг жалоб и предложений должны быть единой прилагаемой к настоящей инструкции формы, размером не менее 26,4x18,6 см (стат. формат Б-4).

31. Там же. С. 40.

32. О порядке пользования книгами жалоб и предложений в розничных торговых предприятиях и предприятиях общественного питания. 1937. Без вых. данных. С. 1.

На каждой странице должно помещаться лишь одно заявление. Каждая страница должна иметь отрывной дубликат, заполняемый заявителем под копирку. Администрация торгового предприятия обязана направлять дубликат в контору торговой организации, которой непосредственно подчинено данное торговое предприятие (магазин, ресторан, столовая и т. п.).<sup>33</sup>

Предусматривалось даже, что из жалобной книги (как и из школьного дневника) нельзя вырывать листы: нерадивый школьник все норовил вырвать страницу с двойкой.

Книги жалоб и предложений должны быть пронумерованы, по страницам, прошнурованы, подписаны и заверены печатью вышестоящей организации, которой подчинено данное предприятие.

Вырезывание и вырывание из книги отдельных страниц категорически воспрещается. В случае надобности использования имеющихся в книге записей с них должны быть сняты копии<sup>34</sup>.

Жалобная книга должна была храниться в определенном месте, что, конечно, не мешало не выдавать ее при первой же возможности.

Книга жалоб и предложений должна храниться в кассе предприятия, а в тех случаях, когда в предприятии нет отдельной кассы, у постоянно находящегося в помещении предприятия ответственного работника предприятия (завмага, зам. завмага, зав. секцией, зав. ларьком, зав. киоском, зав. рестораном и т. д.)<sup>35</sup>.

Порой жалобную книгу приходилось вырывать со скандалом. Следующий пункт инструкции косвенно описывает, к каким уловкам могли прибегать хранители книги:

Книга жалоб и предложений должна предоставляться покупателю немедленно по первому его требованию, причем от лица, желающего занести в книгу жалобу или предложение, категорически воспрещается требовать предъявления каких-либо документов (паспорта, профсоюзного билета, кооперативной членской книжки и т. п.) или обязательного сообщения им своей фамилии, адреса и т. п. Отсутствие директора, его заместителя или другого ответственного лица в момент требования

33. Там же.

34. Там же.

35. Там же.

покупателем книги жалоб и предложений, не может служить основанием для отказа в представлении ему книги жалоб и предложений<sup>36</sup>.

Любопытно точное обозначение орудия письма, которым должна быть сделана жалоба: «Лицу, желающему сделать заявление в книге жалоб и предложений, должен быть предоставлен чернильный карандаш...»<sup>37</sup> Чернильный карандаш — специфический советский казенный письменный прибор: важнее, чем простой карандаш, но проще, чем ручка. Сила его в том, что если написанное простым карандашом можно стереть, то написанное чернильным вывести не так легко. Между тем инструкция настаивает также и на том, что посетителю должна быть «обеспечена возможность спокойно написать свое заявление». Видимо, сама обстановка вокруг готовящейся жалобы и предшествующей битвы за книгу была настолько накалена, что этот пункт надо было оговаривать особо.

Предполагалась обязательная обратная связь: жалоба не должна была остаться без ответа. В жалобных книгах вагонов-ресторанов ответы, как правило, есть, но ни разу заведующие не признают свою вину. Последний пункт инструкции довольно грозен:

На Государственную Торговую Инспекцию Наркомвнуторга возлагается систематическая проверка выполнения настоящей инструкции и привлечение виновных в ее нарушении к ответственности... в порядке ст. 3 постановления СНК СССР, от 19 октября 1934 года государственной торговой инспекции при Наркомвнуторге СССР (1934 г. № 53, с. 412)<sup>38</sup>.

Жалобная книга, по мнению гражданина, должна была восставать пошатнувшуюся мировую справедливость. Всякий раз конкретная жалоба (и ее противоположность — благодарность) посвящена какой-то одной, часто бытовой проблеме. Жалоба должна повлиять на худших, благодарность — воодушевить лучших. Но при этом из контекста явно следует, что авторы жалоб склонны видеть в каждом частном случае проявление общей борьбы с «негативными явлениями», носителями которых раз за разом оказывались работники сферы обслуживания.

Однако обслуживающий персонал, работники железных дорог тоже были во всеоружии. Работа вагонов-ресторанов регламенти-

36. Там же. С. 2.

37. Там же.

38. Там же. С. 3.

ровалась всевозможными положениями, документами, пособиями, брошюрами. Видно, что обе противоборствующие стороны вооружаются друг против друга различными знаниями. Все, имеющие отношение к кормлению пассажиров в пути на всех видах транспорта, обязаны были сдавать техминимум. Официанты на железной дороге должны были знать основы общественного питания в СССР, разбираться в организации предприятий, знать толк в вине, пиве, фруктах и кондитерских изделиях, а также ориентироваться в «кулинарной характеристике ресторанных блюд»<sup>39</sup>.

Однако официантов учили и другому, не менее важному искусству — обслуживанию пассажиров и общению с ними. Официант должен был изучать потребительский спрос, устанавливать ассортимент, составлять меню и прейскурант. Не менее важными были «техника приема потребителя» и «техника принятия заказа», «техника расчета с потребителем, системы расчета», «торговое поведение официанта и требование культурного обращения с потребителем»<sup>40</sup>. В одном из пособий для официантов<sup>41</sup> специальные разделы посвящены «режиму поведения официанта к потребителю», самим жалобным книгам, а также краткому знакомству с действующим законодательством «по охране социалистической собственности и по борьбе с обманом (обсчетом) потребителя»<sup>42</sup>. Кроме того, имеется также раздел, посвященный «психогигиене обращения официанта с посетителем».

Читая жалобную книгу, понимаешь, что подобные навыки и в самом деле были жизненно необходимы. Надо было, несмотря на взаимную неприязнь, держать себя в рамках. Мы видим, как возникает новый антагонизм между обслуживающим персоналом и клиентом. Если раньше посетитель всегда был выше по положению официантов, то сейчас статус обслуживающего персонала изменился. Это можно характеризовать как своего рода извращенную демократизацию. Повышение статуса представителей ранее угнетенных профессий дает им власть над теми, кого они обслуживают. В этом тоже примета времени: демократизм сочетается с авторитарной практикой любого управления. Каждый человек стремится в своей сфере стать диктатором. И было бы неверно объяснять сложившееся положение исклю-

39. Издание треста ресторанов и буфетов Юго-Вост. и Моск — Донбас. ж. д. Учебные планы, программы, нормы требований по техминимуму. Для официантов жел-дор. Буфетов системы ГУБТа. Воронеж, 1936. С. 10.

40. Там же. С. 21.

41. Там же. С. 23.

42. Там же. С. 17.



чительно политикой, проводимой сверху. Эта система отношений стихийно воспроизводится самими людьми на низовом уровне.

При всех различиях в теме и стилистике у всех жалоб есть нечто общее — это высокий уровень обобщения, сочетающийся, впрочем, с мелочностью, требовательностью и склочностью. А главное чувство, присущее авторам жалоб, — чувство ущемленной справедливости. Социальная несправедливость воспринимается болезненно. Сталкиваясь с бытом, советский человек испытывает постоянное унижение. Здесь он снова «маленький»; любой официант сильнее и могущественнее его. Но средний советский человек не готов сдаваться и отступать. Он просит «принять меры». Он надеется, что, если пожалуется, где-то наверху разберутся и наведут порядок. И накажут недостойных. И в другой раз его пустят со своим бутербродом в вагон-ресторан. Он знает, что у него есть права, которые, однако, повсеместно нарушаются. Представление об этих правах порой бывает довольно смутным, но теория постоянно поверяется практикой.

Средний советский человек ведет постоянную борьбу за то, что «положено», и возмущается тем, что не положено. Он все время сравнивает свое положение с чужим. Ему все время кажется, что ему «не додали», а другому «передали», ему запретили, а какому-то гражданину разрешили. Это маленький человек, но уже осознавший свои права и возможности. И поэтому всякий раз, когда его обижают, он призывает на свою защиту государство, идеологию, рабочий класс, Сталина. Именно в этом он радикально отличается от своего предшественника из русской литературы XIX века. Он далеко не беспомощен, а, напротив, агрессивен и злопамятен. И постоянно готов наказать обидчика, обрушив на него всю мощь государства. К сожалению, перед лицом официанта или сторожа он то и дело опять оказывается маленьким человеком.

---

### **Service vs Client**

#### **Customer/Personnel Relationship as a Soviet Antagonism (on 1930s dining car complaint books)**

**Irina Gluschenko.** PhD in Cultural Studies, Associate Professor at the School of Cultural Studies of the Faculty of Humanities of the National Research University — Higher School of Economics.  
Address: 21/4 Staraya Basmannaya str., 105066 Moscow, Russia.  
E-mail: ultra-irina@mail.ru.

**Keywords:** complaint book; USSR in the 1930s; dining car; Soviet man; service industry; Homo Sovieticus.

The author analyzes complaint books maintained in the dining cars run by Soviet Railroads in the early 1930s. A certain level of hostility had arisen between customers and the personnel following

the emancipation of service employees, who started being viewed by consumers as an obstacle to be overcome rather than assistants in obtaining access to goods and services. Both sides armed themselves with numerous regulations, ordinances, instruction manuals, and booklets. While one side was mastering the art of composing complaints, the other was improving the phrasing of formal replies and runaround response patterns. The complaints reveal the problems of daily life, as well as the eating habits and gastronomic preferences of some categories of passengers, also indicating a tolerance level beyond which they considered the situation unacceptable. Mostly written by members of the middle class that was emerging in the cities, lower levels of Soviet civil servants,

bosses of various scales, and servicemen, the complaints represent an important source for everyday life and social history studies. They allow for the reconstruction of a number of rules observed in communications between customers and staff, and reveal the improvised ideological grounding invoked in attempts to catch the attention of authorities. We claim that the widespread popularity of the genre of complaints was a side effect of mass literacy, and the ideological interpretations were the result of the ongoing struggle for justice. The paper is based on previously unpublished materials from the People's Commissariat of Supplies, and the regulatory documents, manuals, and booklets of the 1930s-1940s specifying rules for the provision of passenger services and for the writing of complaints.

## References

- Chernov L. I., Shifman M. L. *Kuda podat' i kak sostavit' zhalobu i zaiavlenie* [Where to Send and How to Draw up a Complaint or a Statement], Moscow, Iuridicheskoe izdatel'stvo NKlu SSSR, 1938.
- Gubenko P. B., Danilina T. A., Bolotin Z. M., Tarnizhevskaja T. M. *Organizatsiia raboty vagonov-restoranov* [Dining-Cars' Workplace Organisation], revised edition, Moscow, Ekonomika, 1983.
- Mirkin Y. I. *Organizatsiia obsluzhivaniia passazhirov pitaniem na zheleznodorozhnom transporte* [Organisation of Catering Services on Railway Transport], Moscow, Gostorgizdat, 1940.
- Nérard F.-X. *Piat' protsentov pravdy. Razoblachenie i donositel'stvo v stalinskom SSSR (1928–1941)* [Cinq pour cent de vérité. La dénonciation dans l'URSS de Staline], Moscow, ROSSPEN, 2011.