

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT KOPER

ZAKLJUČNA PROJEKTNA NALOGA

VPLIV NAPITNINE NA FLEKSIBILNOST DELA

SARA BAŠA

MENTOR
MAG. MASSIMO MANZIN

KOPER, 2007



POVZETEK

Zaključno projektno nalogo sem napisala v okviru visokošolskega študijskega programa management. Obravnavala sem temo o vplivu napitnine na fleksibilnost dela v igralništvu. Vsebina zaključne projektne naloge je razdeljena na dva dela, teoretični del in raziskovalni del. V teoretičnem delu sem predstavila podjetje Hit d.d., nastanek in razvoj podjetja, njegove dejavnosti, pojem napitnine, in dejavnike, ki vplivajo na njen nastanek. Opisala pa sem tudi področje fleksibilnosti dela z vidika delavcev in delodajalcev. V raziskovalnem delu pa sem predstavila ugotovitve, pridobljene s pomočjo opravljenih anket v Hitovih igralnicah. Z raziskavo sem želela ugotoviti, kako so zaposleni zadovoljni s svojimi delovnimi pogoji. Poudarila pa sem področje fleksibilnosti dela in napitnine. Želela sem ugotoviti, kako lahko napitnina vpliva na fleksibilnost zaposlenega na delovnem področju.

Ključne besede: igralništvo, zaposleni, napitnine, fleksibilnost dela

ABSTRACT

I wrote the final project work within the high school study programme of management. I discussed the topic on how a tip influences the flexibility of the work in the field of gambling activities. The content of the final project work is divided into two parts, a theoretical part and a research part. In the theoretical part, I presented the Hit company, the establishment and development of the company, its activities, the notion of a tip and factors governing its establishment. I also described the field of work flexibility from the point of view of workers and employers. In the research part, I presented the findings attained by means of the poll performed in Hit casinos. The aim of the research was to find out how the employees are satisfied with their working conditions. I put emphasis on the work flexibility and tip. I wanted to find out how a tip can influence the flexibility of an employee in the field of work.

Keywords: gambling activities, employees, tips, work flexibility

UDK: 331.22:794.9(043.2)



VSEBINA

1	Uvod	1
2	Predstavitev dejavnosti in podjetja Hit, d. d.....	3
2.1	Nastanek in razvoj igralništva	3
2.2	Rojstvo igralnic pri nas.....	4
2.3	Nastanek in razvoj podjetja Hit, d. d.	5
3	Igralniška napitnina	9
3.1	Opredelitev napitnine.....	9
3.2	Dejavniki, ki vplivajo na nastanek napitnine.....	9
4	Fleksibilnost in fleksibilne oblike dela.....	15
4.1	Pomen fleksibilnosti pri delavcih	16
4.2	Pomen fleksibilnosti za delodajalce.....	17
5	Vpliv napitnine na fleksibilnost dela.....	19
5.1	Analiza opravljene ankete.....	19
6	Sklep.....	27
	Viri in literatura.....	29
	Priloge	31



PONAZORILA

Slika 3.1	Dejavniki, ki vplivajo na napitnino	10
Slika 4.1	Atkinsov model fleksibilnega podjetja	16
Slika 5.1	Pripravljenost za nadurno delo	20
Slika 5.2	Vrednost nadure.....	21
Slika 5.3	Pripravljenost za dodatno izobraževanje	21
Slika 5.4	Neposredna napitnina in delovni čas	22
Slika 5.5	Napitnina – bolniška odsotnost.....	22
Slika 5.6	Delitev napitnine.....	23
Slika 5.7	Delitev napitnine enotno za celoten Hit.....	23
Slika 5.8	Zadovoljstvo z delovnimi pogoji	24
Slika 5.9	Uravnoteženost med poklicnim in zasebnim življenjem	24
Slika 5.10	Sprejetje istega dela	24
Slika 5.11	Delo bi priporočil/a prijatelju	25
Slika 5.12	Napitnina – občutek zadovoljstva.....	25
Slika 5.13	Prejetje napitnine nima vpliva na počutje.....	26
Slika 5.14	Napitnina – kvalitetnejša izvedba dela	26



1 UVOD

Po svetu in tudi pri nas se veliko govori o fleksibilnih oblikah dela in zaposlitve. Beseda fleksibilnost pomeni nekaj nestalnega, spremenljivega ipd., kar prinaša delavcem in delodajalcem različno razumevanje tega pojma.

Pojav »fleksibilizacije« trga dela prinaša velike spremembe za delodajalce in za delojemalce. Za delodajalce predstavlja to predvsem zniževanje stroškov in lažje prerazporejanje delavcev. Hkrati pa je to lažji način za odpuščanje delavcev. Drugi strani, delavcem, vzbuja pojem strah, saj jih pojem asociira na manjšo ekonomsko in socialno varnost.

Med nefleksibilne oblike zaposlovanja uvrščamo vse oblike zaposlitev, ki ustrezajo standardnemu načinu zaposlovanja. To so predvsem pogodbe za nedoločen čas. V fleksibilne, atipične oblike dela in zaposlovanja bi lahko uvrstili: pogodbo za določen čas, delo s krajšim delovnim časom, delo na domu, delo na daljavo, nadurno delo, samozaposlovanje ipd.

Za podjetje Hit, ki je v slovenskem prostoru prepoznavno predvsem po prirejanju iger na srečo, hotelirstvu, gostinstvu in drugih dejavnostih, postaja pojav fleksibilizacije trga dela zanimivejši, saj predstavlja nekakšno konkurenčno prednost.

Igralniška dejavnost, na katero se bom omejila in jo bom v nadaljevanju predstavila, je zelo specifična. Delo v igralnici poteka 24 ur na dan, predvsem v večernih in nočnih urah, dosega konico delovnega dne (poveča se obseg dela). Posledica tega so zelo raznoliki delovni urniki za zaposlene. Podjetje Hit omogoča zaposlenim veliko izbiro različnih delovnih urnikov in jim dovoljuje, da se do neke mere sami odločijo za čas prihoda na delo. Sicer pa obstaja za zaposlene ob igralnih mizah sistem 4/2, kar pomeni, da štiri dni delajo, dva pa sta namenjena počitku. Komur takšna pogodba ne ustreza, ima možnost, da si izbere kakšno drugo obliko delovnega urnika. Veliko pogodb je sklenjenih za nočno delo, za delo ob vikendih ter za delo s krajšim delovnim časom (polovični delovni čas), in sicer zato, ker jim takšne oblike pogodbe omogočajo lažje razporejanje prostega časa. Podjetje pa tako pokrije potrebo v konicah delovnega procesa.

In kakšna je povezanost med urniki in igralniško napitnino?

V igralnici se pretakajo ogromne količine zaigranega denarja in s tem tudi napitnine. Napitnina, kot manjši znesek denarja, ki ga gost nameni zaposleni osebi za uspešno opravljeno delo, ima za zaposlene pri igralnih mizah, krupjeje, velik pomen. Delitev napitnine poteka po kategorijah, ki jo sestavljata delovna doba zaposlenega in plačilni razred. To pomeni, če prejemajo več napitnine, bodo imeli večji mesečni dohodek. Več napitnine pa se akumulira predvsem v nočnih urah in ob vikendih. Nič ni čudnega, da se

zaposleni odločajo za nočno delo in delo ob vikendih, saj je njihov mesečni dohodek nekoliko večji. Znano je namreč, da več denarja kot imaš, več ga boš potrošil.

Zakon o igrah na srečo pa predpisuje pravila o zbiranju napitnine, in sicer, da je potrebno napitnino zbirati v posebne skrinjice na igralnih mizah. Njihovo vsebino se prešteje na koncu delovnega dne in se jo obračuna pri plači med vse zaposlene ob igralnih mizah. Ta je zakonsko obdavčena.

V igralnici poznamo tudi neobdavčeno napitnino, ki jo prejemajo zaposleni. Takšne vrste napitnine pa so deležni predvsem natakarji, valeji, garderobarji, šoferji in pomeni, da jim gre ta neposredno v »žep«.

V zaključni projektni nalogi bom poskušala ugotoviti:

1. Ali so zaposleni, ki za slovenske razmere prejemajo visoko plačo, pripravljene delati tudi izven rednega delovnega časa?
2. Ali so zaposleni pripravljene delati tudi izven rednega delovnega časa, če bi prejeli napitnino neposredno v »žep« in jim je ne bi bilo potrebno deliti s sodelavci?

Z anketo želim ugotoviti, poleg omenjenega, tudi, kako so zaposleni v igralništvu zadovoljni s svojimi delovnimi pogoji, in če bi še kdaj izbrali takšno delo.

2 PREDSTAVITEV DEJAVNOSTI IN PODJETJA HIT, D. D.

2.1 Nastanek in razvoj igralništva

Igra spremlja človeka od najstarejših časov do danes, ljudje pa so zato, da bi bilo igranje zanimivejše, pričeli izid napovedovati, hkrati pa nanj tudi staviti.

Igra kot dejavnost za razvedrilo, zabavo ter razvijanje zdrave gibčnosti telesa in duha je prvobitna prirojena lastnost ljudem in živalim in je le ena od človekovih aktivnosti, pri katerih se sprošča, zabava ali celo dokazuje nek družbeni status, ugled in veljavo.

Z igrami so se ukvarjali tudi razni misleci, med katerim se najpogosteje omenja matematika Pascala, ki je za svoje matematične preizkuse skonstruiral posebno vrtljivo napravo in na njej preizkušal pogostost izidov posameznih števil; nekateri ga imajo zaradi tega za duhovnega očeta današnje roulette.

O nastanku igralnih kart pa obstaja več teorij, najbolj verjetni sta:

- *egiptovska*: svečeniki naj bi se pri vedeževanju opirali na koledar iz 52 papirusovih kart (52 tednov), ritmično ponavljanje letnih časov ali pa tednov znotraj mesecev (štirje tedni – letni časi) pa naj bi vplivali na štiri barve kart;
- *indijska*: staroindijski šah se je igral s štirimi skupinami figur (štiri barve kart) s po štirimi vojaki (figure po kartah) in štirimi kmeti (karte nižjih vrednosti). Ko so bile figure zamenjane z igralnimi ploščicami, so te postale prvi zametki igralnih kart.

Igre so od praljudstev pa do danes ostale nespremenjene. Tudi ta ljudstva so se borila in igrala. Že pri njih srečamo vzorce družabnih iger, ugank, šaha pa tudi iger na srečo. Pri mnogih plemenih so celo pogrebne slovesnosti povod za igro, s čimer dobi ta tudi sakralni značaj.

Zakon o igrah na srečo (Ur. l. RS 27/95) opredeljuje klasične igre na srečo in tudi posebne. Med *klasične* igre uvrščamo:

- številčne loterije,
- loterije s trenutno znanim dobitkom,
- kviz loterije,
- tombole,
- loto,
- športne stave,
- srečolov in druge podobne igre.

Med *posebne* igre pa štejemo:

- igre, ki jih igralci igrajo drug proti drugemu (chemin de fer, poker),
- igre s kroglico (francoska in ameriška ruleta),

- igre z igralnimi kartami, ki se igrajo proti igralnici (black jack, punto banco, mini punto banco, caribbean poker),
- igre s kockami (craps),
- igre na igralnih avtomatih,
- stave.

Igre lahko prirejajo le koncesionarji, koncesijo za prirejanje teh pa podaja neposredno vlada.

Napetost pričakovanja, negotovost izida, vendar možnost dobitka, je kot dodaten mik igre že v davnini privlekel igralce k igri – vlaganju – stavam na določen izid. Ko so razvedrilne ali tekmovalne igre dobile sestavino igralnega vložka, ki je spodbujal udeležence k večjim naporom in boljši pripravi, so te dobile karakteristike iger za denar. Materialna plat se je naglo razvila, čeprav ni šlo vedno za pravo denarno vrednost, premaganec je moral pogosto kaj storiti za zmagovalca. Množični dobiček je dobival pomembno vlogo v razvedrilnem pomenu igre. Tako na primer nogomet, ki je imel v preteklosti povsem razvedrilni pomen, postaja vse bolj tudi igra na srečo, saj se ob njem ali zaradi njega pretakajo milijardni zneski stav na njegov izid.

2.2 Rojstvo igralnic pri nas

Zakonodaja Kraljevine SHS je prepovedala igre na srečo. Po drugi svetovni vojni se to ni spremenilo, dovoljene so bile le loterije, tombole in športne stave, katerih dobiček je bil namenjen v dobrodelne namene. Leta 1965 se premakne miselnost v toliko, da se dovoli odpiranje igralnic, vendar le za tujce. Tako je ostalo vse do osamosvojitve Slovenije.

Prva igralnica v nekdanji Jugoslaviji se je odprla v Opatiji leta 1963 zatem, in sicer 1964, v Portorožu in 1965 na Bledu. Leta 1984 se je odprla še igralnica v Novi Gorici, ta pa je kmalu vzela samostojno pot in odprla igralnice v Rogaški Slatini, Kranjski Gori, Tolminu (kasneje zaprta) in na Otočcu. V Sloveniji so, poleg že omenjenih, odprte še igralnice v Mariboru, Ljubljani, v Lipici, v Čatežu, v Kobaridu, letos pa se pričakuje otvoritev še igralnice v Šentilju.

Igralništvo je eno najbolj donosnih poslovnih področij, saj finančno zagotavlja velik gotovinski pritok in visoko rentabilnost poslovanja. Organizacija poslovanja v igralniškem podjetju je zelo zahteven proces, ki terja od managementa na vseh ravneh medsebojno povezanost, saj le s tem vpliva na doseganje zastavljenih rezultatov.

Poleg managementa pa so za doseg dobrih poslovnih rezultatov pomembni tudi izvajalci igralniškega produkta. To pa so vsi zaposleni, od krupjejev, vodij miz, inšpektorjev, blagajnikov, delavcev pri igralnih avtomatih, valejev do receptorjev in še mnogih drugih.

2.3 Nastanek in razvoj podjetja Hit, d. d.

Začetki vsake družbe se pojavijo na podlagi neke podjetniške ideje, ki jo je potrebno čimbolj učinkovito uresničiti. Šele nato se lahko začne ta uspešno razvijati. Tako velja tudi za družbo Hit, ki je nastala v osemdesetih letih, na podlagi podjetne ideje in zanesenjakov, iz majhnega gostinskega podjetja, takratnega HGP, na svoji rojstni lokaciji v hotelu Park. Leta 1984 so v hotelu Park začeli graditi in razvijati njihov sedanji, osnovni produkt – igralništvo. Igralnica je nudila gostom igro na igralnih avtomatih in živo igro, ki se je imenovala bul. Ta je bila torej prva živa igra, ki se je pojavila v sedanji »meki« igralništva. Prva igralnica, imenovana Roulette salon, je bila ameriški tip, njena značilnost je poudarek na množičnosti in ne na ekskluzivnosti gostov.

Ob povečanju zmogljivosti igralnice Park in gostinskih objektov v Novi Gorici ter s preišljenimi vlaganji v nove turistične zmogljivosti je Hit postal v nekaj letih vodilno turistično podjetje v Sloveniji. Igralnici Park so se v devetdesetih letih pridružile še: igralnica v Rogaški Slatini (1989), v Kranjski Gori, v Tolminu (1991) in na Otočcu (1992).

Leto 1993, je pripeljalo igralništvo v podjetju Hit do svetovne ravni. Začela se je izgradnja jedra, igralniško-zabavišnega centra Perla, v katerem posvečajo gostom še večjo pozornost, saj jim na enem mestu nudijo različne igre na srečo, zabavne in umetniške programe, vrhunske kulinarične užitke, butično trgovsko ponudbo, rekreacijske programe ter še vrsto drugih možnosti za sprostitev in zabavo. Že v prvem letu poslovanja se je pokazalo, da je bila izgradnja Perle najdonosnejša turistična investicija v Sloveniji leta 1993.

Leto kasneje, 1994, so njeno ponudbo obogatili še s konferenčno dvorano. Istega leta pa je stopila v veljavo nova zakonodaja na področju igralništva, s prepovedjo vlaganja v igralništvo. S tem je bil Hitov razvoj ustavljen.

Leta 1997 se je dokončal zakon o lastniškem preoblikovanju in nadaljevali so z vlaganjem v nove investicije. Odprli so svoj športni center v Šempetru pri Novi Gorici in prenovljen hotel Lipa. V letu 1998 pa se je Hit z vpisom v sodni register pri okrožnem sodišču v Novi Gorici preoblikoval v delniško družbo.

V letu 1999, so potekale velike investicije, med katere sodijo: Hotel Casino Kranjska Gora s prenovljeno igralnico, posodobitev Perle in obnovljeni prostori hotela Sabotin. V letu 2000 so se poslovne razmere zaostrele. Konkurenca čez mejo, predvsem v Italiji, je postala močna. Neprestano prenavljanje Hitovih igralnic je postalo nujnost, kar potrjujejo dobri rezultati prenovljene igralnice v Kranjski Gori.

Hit je razširil svojo ponudbo tudi zunaj meja in novembra 2001 odprl igralnico Casino Caribe na otoku Bonaire v Karibskem otočju, julija 2002 igralnico Coloseum v Sarajevu in istega leta kupil in prenovil hotel z igralnico Maestal v Črni gori.

Kljub neugodnim gospodarskim razmeram, ki jih je leta 2003 zaznamovala šibka gospodarska rast, so ohranili obseg in obisk gostov v Hitovih igralniško-zabaviških centrih ter povečali obseg poslovanja v vseh dejavnostih. To leto je bilo investicijsko še intenzivnejše kot predhodno leto, saj so se izvajale aktivnosti na kar 36 različnih projektih in enkratnih nalogah, med katerimi je poslovanje družbe zaznamovala predvsem investicija v Grand hotel Prisank v Kranjski Gori. Junija 2004 je bila dokončana največja Hitova investicija v tujini, turistično zabavišni kompleks Maestral v Črni gori, 30. julija je bil v Kobaridu odprt nov igralniško-zabavišni center Aurora, novembra pa so v Gornji Radgoni, ob avstrijski meji, odprli igralni salon Dama (Hit 2006, 25).

Hit d.d. je utrdil svoj položaj najmočnejšega slovenskega turističnega igralca in z že izvedenimi in načrtovanimi investicijami postaja vedno bolj prepoznavna, regionalno razvejana vseslovenska turistična skupina, ki se je uveljavila tudi v tujini. V dvajsetih letih je iz majhnega gostinskega podjetja zrasla raznovrstna turistična skupina, ki zaposluje 2486 ljudi v Sloveniji in tujini, kar je za 11 %, 253 zaposlenih, več kot konec leta 2004. Njene igralniško-zabavišne centre pa obišče 1,8 milijona gostov letno (Hit 2006, 28).

Slovenija ima vse možnosti postati evropska oaza igralništva, vendar pri tem potrebuje podporo države. Visoko progresivna koncesijska lestvica ne omogoča igralniškim družbam, da bi lahko akumulirale sredstva za večja razvojna vlaganja, ki jih potrebujejo, saj bodo le tako obdržala prednost pred konkurenco sosednjih držav.

Iz skromnih in burnih začetkov se je Hit razvil v močno, samostojno, dobro organizirano in inovativno podjetje z velikimi načrti in ambicijami mednarodne korporacije.

Hit je prešel v zrelo obdobje, postal je kompleksna turistična skupina, ki uspešno združuje svoje potenciale s potenciali drugih družb. V igralniško-zabavišni dejavnosti je postal Hit eden izmed najboljših na svetu. To pa lahko postane tudi na področju drugih sodobnih turističnih storitev, hotelirstva, gostinstva in wellnesa. Na gostinskem področju je na svetovni ravni, vendar to v preteklosti ni bilo dovolj izkoriščeno. Hitovi kuharji namreč dobivajo številna svetovna priznanja in medalje na različnih prvenstvih in olimpijadah.

Ključni strateški projekt, ki si ga je zadala sedanja uprava, imenovana marca 2006, pa je gradnja turistično-zabavišnega centra na Goriškem. Ta bo Hit in Slovenijo postavil na zemljevid turističnega sveta. Poglavitno pri tem projektu pa je, da ga mora, kljub morebitnemu sodelovanju s partnerji iz tujine, voditi Hit, ki bo poskrbel, da ne bo ogroženo poslovanje obstoječih centrov v Novi Gorici. Center mora biti zasnovan kot turistični motor regije, ki bo nadgrajeval in združeval obstoječo turistično ponudbo (Hit 2006, 17).

Dejavnost

Hit d.d. ima, poleg svoje primarne dejavnosti, prirejanje posebnih iger na srečo, v okvirju še dejavnosti povezane s:

- hoteli in podobnimi obrati,
- restavracijami in gostilnami,
- okrepevalnicami, samopostrežnimi restavracijami, slaščičarnami, kavarnami, menzami, drugimi gostinskimi obrati in točenjem pijač,
- potovalnimi agencijami, organizacijo potovanj in s turizmom povezane dejavnosti,
- prirejanjem razstav, sejmov in kongresov,
- športnimi objekti,
- drugimi razvedrilnimi dejavnostmi in dejavnostmi za sprostitev.

Storitvene znamke

Zaradi vedno večje ponudbe so ob praznovanju 20-letnice obstoja, decembra 2004, prenovili korporativno identiteto. Skupina Hit se je preoblekla v nove barve, predstavljena je bila nova korporacijska znamka *Hit Universe of Fun*, leta 2005 pa so bile predstavljene tudi tri tržne storitvene znamke, in sicer (Hit 2005):

- *Hit Stars*: igralniško-zabavišna ponudba
- *Hit Holidays*: ponudba hotelskih in drugih turističnih storitev
- *Hit Stardust*: storitve spletnega igralništva

Leto 2005 je bilo za družbo in skupino Hit izredno uspešno. Igralniško-zabavišna centra Perla in Park v Novi Gorici sta nadaljevala z dobrim poslovanjem, Aurora v Kobaridu je preseгла vse načrte, uspešna je bila tudi družba Hit Alpinea v Kranjski Gori, ki združuje hotelske, wellness in kongresne storitve ter igralništvo. Coliseum Club je ena najbolj priljubljenih točk v Sarajevu. Ta položaj ohranja z visoko profesionalnostjo in kakovostnimi storitvami. Turistično-zabavišni center Maestral pa je prava zvezda južnega Jadrana. Ni samo najboljši hotel v Črni gori, za kar je prejel uradno priznanje, namreč je tudi točka, kjer gostujejo domači in tuji gospodarstveniki, politiki, ki se dan za dnem vračajo na različne kongrese, srečanja in prireditve. Ključ uspeha in dokaz sposobnosti in zmoglosti Hita je seveda letalska linija med južno Italijo in Črno goro, ki je Maestral približala najzvestejšim gostom v Italiji na poldrugo uro oddaljenosti od doma (Hit 2006, 17).



3 IGRALNIŠKA NAPITNINA

3.1 Opredelitev napitnine

V Slovarju slovenskega knjižnega jezika je pojem napitnine opredeljen kot: »manjša vsota denarja, ki se doda plačilu za storjeno uslugo; dati natakarku napitnino, dobiti, sprejeti napitnino« (SSKJ 1975, 961).

Nekateri trdijo, da se je napitnina pojavila že v starem Rimu, vendar pa je najbolj razširjena teorija po Oferju Aztarju z univerze Northwestern v državi Illinois, v ZDA, ki pravi, da je to postala družbena navada v Angliji v 16. stoletju. Medeninasti vrči, ki so nosili napis » Za zagotovitev urnosti«, so bili postavljeni v kavarnah in kasneje tudi v pubih. Stranke so tako vnaprej dajale denar za napitnino v vrče. Druga teorija pravi, da prihaja beseda iz nizozemščine, v kateri pomeni *tippen* rahlo potrkat in se nanaša na zvok kovanca, s katerim so želeli pritegniti pozornost natakarku (I. N. 2007, 24).

Ob pojmu napitnina nas misel popelje najprej med tiste vrste napitnine, ki se namenjujejo predvsem frizerjem, natakarkem, delavcem na bencinskih servisih ipd. Vendar obstajajo napitnine tudi v ostalih storitvenih dejavnostih, in tudi v igralništvu. Napitnine, kot jih je opredelil avtor članka, pa so lahko tudi darilo za nestandardne storitve (Raspor 2002, 285). Vsem napitninam pa je skupno to, da jih zadovoljne stranke namenijo zaposlenim.

Vendar pa ne moramo enačiti napitnine, ki jo prejme frizer in krupje. Obstaja visoka stopnja povezanosti med dobitki od iger na srečo na igralnih mizah in napitnino. Kadar igralec pri igri na srečo dobiva, igralnica izgublja. Dobitki tako predstavljajo škodo igralnici in koristi krupjejem, saj so ti zaposleni igralnice in navsezadnje je njihov mesečni dohodek povezan s prejemanjem napitnine. Iz tega vidika se pojavi konflikt interesov: če krupjeje nagrajujemo z napitninami, jih nehote nagrajujemo, da si prizadevajo za to, da bi igralnica izgubljala. Vendar napitnino prejmejo tudi zato, ker je stranka zadovoljna in ker so dobro opravili svoje delo.

3.2 Dejavniki, ki vplivajo na nastanek napitnine

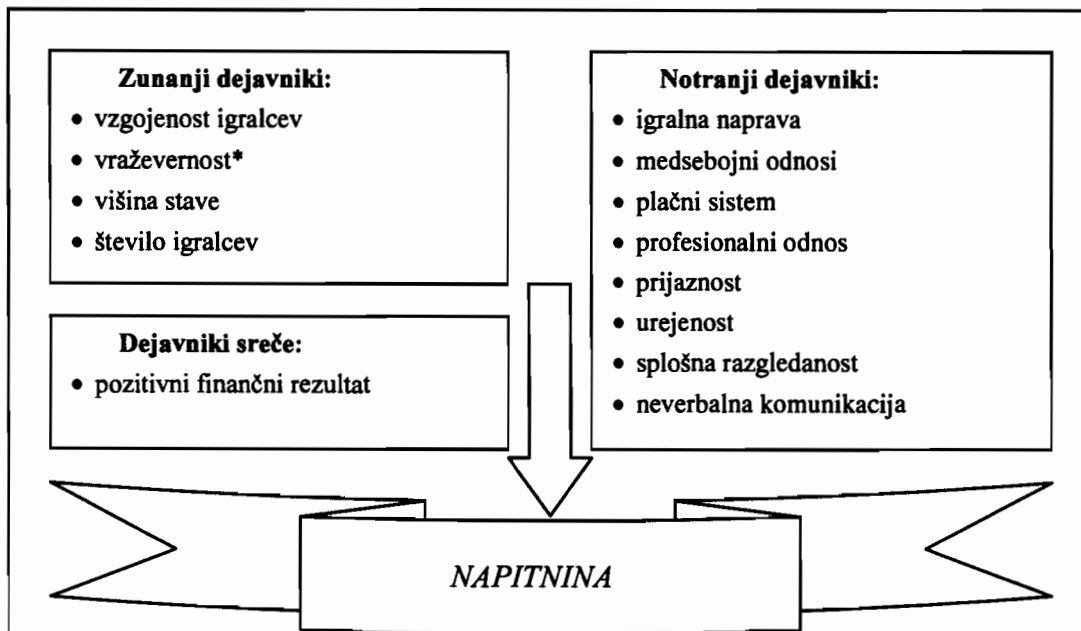
Na nastanek napitnine pri prirejanju posebnih iger na srečo ne vpliva samo en dogodek, ampak splet dejavnikov, ki bi jih lahko razdelili na tri temeljne skupine (Raspor 2002, 285–287):

- zunanji dejavniki,
- notranji dejavniki,
- dejavniki sreče.

Te dejavnike predstavlja slika 3.1, katere model je možno uporabiti tudi za druga področja storitvene dejavnosti (frizerski saloni, bencinski servisi), vendar z razliko, da je potrebno izločiti dejavnike sreče in dejavnike, ki so označeni z *. Del dejavnikov pa

preimenovati. Vzgojenost igralcev – vzgojenost strank, višina stave – cena storitve, število igralcev – število strank, igralna naprava – vrsta storitve.

Slika 3.1 Dejavniki, ki vplivajo na napitnino



Vir: Raspor 2002, 286.

Zunanji dejavniki so dejavniki, na katere zaposleni nimajo velikega vpliva. Če pa je vpliv mogoč, se rezultati kažejo šele na dolgi rok.

Vzgojenost strank ali tako imenovana igralniška kultura je prvi dejavnik iz tega sklopa. Ni vseeno, iz katere države prihajajo igralci. Za igralce iz romanskega dela Evrope je značilno, da si želijo biti v središču pozornosti. Praviloma so glasnejši od ostalih. Če znajo zaposleni prisluhniti njihovim željam, znajo to nagraditi tudi z nadpovprečno visoko napitnino. Pravo nasprotje so Nemci in Avstrijci. Tudi pri igri so bolj dosledni in disciplinirani. Igralniška kultura jim ni tuja. Na vsak polni zadetek dajo en žeton za zaposlene in ne več, kot so primeri z Italijani, ki na en polni zadetek lahko pustijo tudi več kot en žeton.

Drugi zunanji dejavnik, ki sicer nekoliko manj vpliva na prejeto napitnino, je *vraževernost* gosta, da lahko krupje kakorkoli vpliva na izid stave. Ta dejavnik pride še toliko bolj do izraza, ko gosta pogosto spremlja sreča pri istem krupjeju. Takrat se z menjavami zaposlenih ob igralnih mizah zamenjajo tudi igralci.

Tretji dejavnik je *višina stave (vložkov)* in iz tega izhajajoči dobiček. Ta je odvisna od tipa igralca, in sicer ali je ta pripravljen več tvegati ali pa igra samo za zabavo.

Število igralcev posredno vpliva na napitnino. Če ni igralcev, ni igre in tudi napitnine ne. Število igralcev je odvisno od lokacije igralnice, sezone, ponudbe in

konkurence. Ker pa je odvisno tudi od marketinških aktivnosti igralnice, lahko dolgoročno vpliva na njihovo število.

Notranji dejavniki se delijo v dva sklopa.

Prvi sklop izhaja iz igralniške organizacije. V prenesenem pomenu bi jih lahko imenovali tudi higieniki.

Prvi tak dejavnik je *igralna naprava*. Njeno delo mora biti brezhibno in izid zmagovalne kombinacije mora biti posledica naključja.

Glede na strukturo iger bi lahko razdelili napitnino v dva dela:

- napitnina, ki jo zaposleni prejmejo pri prirejanju iger s kroglicami,
- napitnina pri prirejanju ostalih posebnih iger.

Razlika je, ali se igra odvija na ameriški ruleti ali se igra s kartami. V igralništvu velja nenapisano pravilo, da gost ob zadetku na polno (igre s kroglicami) obdari krupjeja z enim žetonom. K temu seveda ni zavezan. Če je s storitvijo zadovoljen, izvajalca nagradi, sicer pa ne. Tako je pač v vseh storitvenih dejavnostih. Pravo nasprotje so igre s kartami, kjer napitnina ni odraz enega dogodka, ampak pogosto odraz gostovega pozitivnega finančnega rezultata.

Medsebojni odnosi so zelo pomembni. Če so ti dobri, je dobro tudi delovno vzdušje, gostje so bolj sproščeni in se počutijo bolj domače. Prirejanje posebnih iger s kartami je večinoma individualno delo in ga izvaja posameznik. Nasprotje kartam je ruleta, ki je izrazito skupinsko opravilo, zato so medsebojni odnosi pomembnejši. Naloge skupine bi lahko razdelili na naslednja opravila:

- krupje izvaja igro,
- urejevalec žetonov skrbi, da so žetoni pravilno razvrščeni,
- vodja mize skrbi, da poteka igra korektno in dovolj hitro,
- zadnji član skupine pa je inšpektor, ki ima nalogo, da komunicira z gosti, dodatno nadzoruje igro in rešuje morebitne konflikte v odnosih gost – tehnika – zaposleni.

Obnašanje skupine in njena zrelost je v veliki meri odvisna od obnašanja managerjev in narave sistemov, ki jih ti nadzirajo. Zato se odgovornost, v primeru slabih medsebojni odnosov, pripisuje prav njim.

Plačni sistem je dejavnik, ki lahko zaposlene stimulira ali pa ne. Plačni sistem je v domeni vodstva igralnice, oz. če se stranke tako dogovorijo, v podjetniški pogodbi.

Drugi sklop notranji dejavnikov je odvisen od zaposlenih in je v neposredni povezavi z njihovo motivacijo. Ta se prične z razumevanjem nalog, ki naj bi jih zaposleni opravili, kako te vplivajo na ostale dejavnosti v igralnici. Zaposleni se morajo prvenstveno zavedati prednosti pravilno opravljenega dela na vseh nivojih, učinka slabo izvršenega dela na druge zaposlene in na zadovoljstvo gostov.

Profesionalni odnos zaposlenih se deli na:

- odnos do dela (igre),
- odnos do gostov,
- čas, potreben za izvedbo naročila,
- napake.

Zaposleni obiskujejo tečaj za krupjeje pred vstopom v delovno razmerje. V času zaposlitve pa poteka stalno dopolnjevanje igralniškega znanja zaradi uvajanja novih iger. Odnos do dela je spoštovanje delovnih navodil. Poleg tega morajo zaposleni spoštovati tudi nenapisana pravila, ki so prisotna v igralnici.

Na odnos do gostov mislimo, ko govorimo, kako zaposleni obravnavajo goste: glede na njihovo obnašanje, debelino denarnice, kulturo, obleko ipd. Gostje hitro odreagirajo, če se zaposleni preveč posvečajo premožnejšim gostom in zanemarjajo ostale ali če so do vseh enaki.

Za razumevanje profesionalnega odnosa je zelo pomemben tudi čas, ki ga porabimo za izvršitev naročila ali storitve. Nepotreben čas je v neposredni zvezi z dobičkom podjetja in zadovoljstvom gostov.

Naročilo, ki ga sprejmemo od gosta, je treba izvršiti brez napake. Kakovost storitve pa lahko merimo tudi po napakah.

Prijaznosti zaposlenih, ne smemo enačiti s profesionalnim odnosom. Ta se kaže v ustrežljivosti, kooperativnosti, potrpežljivosti ipd. Mejo med prijaznostjo in pretirano vljudnostjo je zelo težko določiti. To si mora postaviti vsak zaposlen sam glede na izkušnje in trenutno stanje. Težo za ta dejavnik pa nosi marketing, namreč strateški marketing ima nalogo privabljati nove goste. Vendar marketinška akcija ne bo dosegla pravega učinka, če se ne bodo gostje ponovno vračali. Tu pa ima pomembno vlogo notranji marketing, ki se s preprostimi besedami imenuje zadovoljen in (vedno) nasmejan delavec.

Urejenost zaposlenih je zelo pomemben dejavnik. Na delavnem mestu morajo biti vedno primerno urejeni, v predpisanih in skrbno vzdrževanih ter brezhibno zlikanih oblekah, kot določa katalog delavnih oblek igralnice.

Splošna razgledanost je dejavnik, s katerim lahko pripomorejo zaposleni k višini napitnine. Vsem obiskovalcem, ki so prihajali ali še prihajajo v igralnico, je namreč skupno to, da so prišli z določenimi željami in pričakovanji. Ko se vračajo domov, morajo imeti občutek, da so za vloženi denar tudi nekaj dobili. Tisti, ki jim morajo to nuditi, pa so pravzaprav zaposleni – ne glede na lokacijo dela v igralnici.

Zadnji dejavnik je *neverbalna komunikacija*. Tu je najpomembnejše pravočasno ugotoviti, kaj si gost v določenem trenutku želi. Potrebno mu je ustreči, v kolikor njegove želje niso v nasprotju z veljavnimi delovnimi navodili.

Človekovo dožemanje sogovornika je kompleksen proces in ima velik pomen za

razumevanje človekovih čustvenih stanj in procesov. Gestje neverbalno sporočajo na različne načine: z obleko in obutvijo, z modnimi dodatki, kozmetiko, pričesko ipd. Poleg tega človek, hote ali nehote, sporoča tudi s svojim telesom, ki obsega nekaj tisoč izrazov. Delili pa bi jih v štiri skupine (Mihaljčič in Šantl-Mihaljčič 2000, 27):

- proksemiko (položaj in gibanje ljudi v prostoru),
- telesno držo in hojo,
- gestiko (kretnje rok, nog in glave),
- mimiko (izraz obraza in oči).

Dejavniki sreče so odvisni izključno od spletov naključij. Vsaka igralna naprava ima pri svojem delovanju določene tolerance in napake. Tako bi morali izdelovalci igralnih naprav in zaposleni v igralnici težiti k temu, da bi bilo odstopanj čim manj.

Tak dejavnik je *pozitivni finančni rezultat* igralca, ki neposredno vpliva na napitnino in njeno višino. Ni vseeno, če gostje pri igri izgubljajo, to se kaže v pozitivnem finančnem rezultatu igralnice. Ko pa jih pri igri spremlja sreča, igralnica izgublja. Interes krupjeja je, da gost dobiva, saj ima takrat največjo napitnino. V kolikor so izpolnjeni vsi pogoji korektnega (poštenega) dela krupjeja in brezhibnosti igralnih naprav, pa to nikakor ni možno. Zato nima v tem primeru krupje nobenega vpliva na izid stave.

Prihodek igralnice je odvisen od teoretičnega donosa igre, ki je različen za posamezno igro. Če je čas igranja daljši, se donos igralnice bolj približuje teoretičnemu donosu.

Po izpolnjenju vseh naštetih dejavnikov, ali vsaj v večini od njih, da gost napitnino krupjeju in mu reče ustaljene fraze, kot so:

- »PER GLI IMPIEGATI,
- POUR LES EMPLOYES,
- FÜR DIE ANGESTELLTEN,
- FOR THE DEALER (FOR THE BOYS),
- ZA VAS (osebje ob igralni mizi) ...«

Krupje in vodja mize se mu zahvalita in nato krupje shrani prejeto napitnino v za to namenjeno skrinjico na igralni mizi.



4 FLEKSIBILNOST IN FLEKSIBILNE OBLIKE DELA

Fleksibilnost bi lahko opredelili kot skupni cilj in strategijo, in sicer biti zmožen hitrega in učinkovitega odzivanja na spreminjajoče se zahteve okolja. Eden od možnih pristopov k opredelitvi fleksibilne zaposlitve je, da jo primerjamo s standardno obliko zaposlitve po pogodbi za nedoločen čas in s polnim delovnim časom. »Standardna oblika zaposlovanja pa je opredeljena kot polna zaposlitev, kot stalna, odprta in varna.« (Felstead in Jewson 1999, 1). To pomeni, da lahko ostale primere označimo kot fleksibilne oblike zaposlitve in dela.

Atkinson (po Serlavos in Aparicio-Valverde 2000, 39–40) je oblikoval znan model fleksibilnosti dela, ki trdi, da si podjetja prizadevajo za tri oblike fleksibilnosti, in sicer:

- *Funkcionalno fleksibilnost*: zaposleni izvršujejo različne naloge in opravila znotraj organizacije in so večstransko usposobljeni. Služi interesom delavca in delodajalca (za delavca bogati delo, podjetju pa omogoča hitro prilagajanje, odzivanje na spremembe). V tej vrsti fleksibilnosti so ponavadi zajeti glavni zaposleni, ki izvršujejo pomembne naloge organizacije in so zelo prilagodljivi;
- *Numerično fleksibilnost*: prilagajanje števila zaposlenih v ravnotežju med številom zaposlenih in dejanskimi potrebami v določenem trenutku. V to vrsto fleksibilnosti se uvršča pogodbeno zaposlovanje in različna razporeditev delovnega časa;
- *Finančna fleksibilnost*: prilagajanje stroškov, povezovanje stroškov dela z učinki, različnimi sistemi nagrajevanja, delitev dobička ipd.

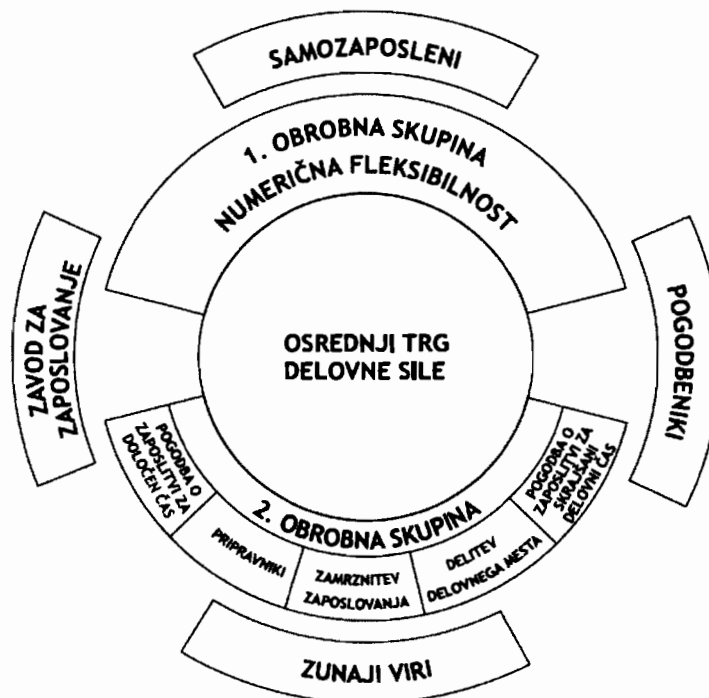
Pojem fleksibilnega trga dela opredeljuje Lipičnik (2000) kot »hitrost, s katero se delodajalci in zaposleni odzivajo na spreminjajoče se okoliščine dela«. Z vidika delavcev jim fleksibilno delo dopušča več svobode glede organizacije dela, ostalih obveznosti in prostega časa. Za delodajalca pa se fleksibilnost lahko povezuje z možnostjo organiziranja človeških virov glede na potrebe strank.

Atkinson (po Serlavos in Aparicio-Valverde 2000, 41) zagovarja model podjetja, ki je sestavljen iz navzven razširjajočih se krogov, pri čemer so lahko na posameznem nivoju uporabljene različne HR strategije. Model, prikazan v sliki 4.1, je sestavljen iz naslednjih krogov:

- *jedro podjetja*, ki sestoji iz zaposlenih z dolgoročnimi zaposlitvami in z možnostjo napredovanja, od katerih se zahteva mnogostranskost in opravljanje različnih nalog v podjetju;
- *obrobni skupin*, ki z oddaljevanjem od jedra izgubljajo vezi s podjetjem. Sem spadajo delavci s krajšim delavnim časom, kratkoročnimi pogodbami o zaposlitvi ali pa specializirani delavci, od katerih se pričakuje, da bodo mnogostranski oziroma da bodo opravljali različne naloge;

- *zunanji krog* pa predstavljajo ljudje, ki sicer delajo za podjetje, niso pa v njem zaposleni. V bistvu gre tu za dodeljevanje dela drugim, prenos dejavnosti na drugega izvajalca (npr. čistilni servis, transport, varovanje ipd.).

Slika 4.1 Atkinsov model fleksibilnega podjetja



Vir: Serlavos in Aparicio-Valverde, po Raspor in Volk Rožič 2006, 379.

4.1 Pomen fleksibilnosti pri delavcih

Vsak posameznik v družbi je različno fleksibilen oz. je različno pripravljen prilagajati se novim okoliščinam. V povezavi s fleksibilno delovno silo moramo ločiti pojma fleksibilno delo in fleksibilna zaposlitev. Fleksibilno delo se nanaša na opravljanje aktivnosti, na znanje, veščine, informacije, ki so potrebne za opravljanje dela na konkretnem delovnem mestu. Fleksibilna zaposlitev pa se na drugi strani nanaša na pogodben odnos med delavcem in delodajalcem, ki vključuje plačni sistem, kontroliranje in prakso vodenja.

Za delavce in za delodajalce lahko pričakujemo, da jim fleksibilizacija na trgu dela prinaša mešane občutke, in sicer pozitivne in negativne.

Za delavce so pozitivne značilnosti fleksibilnih oblik zaposlovanja in dela predvsem večja možnost in priložnost za zaslužek, »po pogojih in v poslih, ki so različni in lahko človek sam izbira med njimi« (Ignjatović in Kramberger 2000, 448). Nudi jim tudi večjo možnost usklajevanja delovnega časa z ostalimi področji v življenju, dodatni

zaslužek in nekateri poudarjajo celo to, da so s sklenitvijo fleksibilnega delovnega razmerja manj vezani na določenega delodajalca (Felstead in Jewson 1999, 76).

Druga, negativna značilnost z vidika delavcev pa je manjša ekonomska varnost in izguba občutka socialne varnosti, »ki izhaja le iz trajnejših delovnih razmerij, saj jih podpirajo družbene pogodbe o blaginjski socialni politiki. Zato se delavci, kljub skušnjavam po večjem zaslužku, v negotovih poslih pretežno raje odločajo za slabše plačane, a bolj varne službe – če je to seveda možno« (Ignjatović in Kramberger 2000, 448).

4.2 Pomen fleksibilnosti za delodajalce

Kaj prinaša fleksibilnost na trgu dela delodajalcem?

Prva pozitivna stran za delodajalce je, da jim fleksibilne oblike zaposlovanja omogočajo sposobnost sprotne prilagajanja zaposlovanja tržnim razmeram. Hkrati je to delodajalcem najcenejši način prilagajanja števila zaposlenih spremembam na trgu. Iz tega sledi, da bolj kot se bodo delodajalci trudili, da bodo imeli na razpolago čimbolj fleksibilen kader (sklepanje fleksibilnih oblik zaposlovanja), bolj bodo fleksibilni v gospodarstvu in hkrati bo podjetje bolj uspešno.

Delodajalcem lahko pomenijo fleksibilne oblike zaposlovanja in dela tudi konkurenčno prednost, saj omogočajo podjetjem nižje stroške dela, nižje stroške prilagajanja spremembam povpraševanja po njihovem proizvodu ali storitvi. V podjetjih, kjer prevladujejo fleksibilne oblike zaposlovanja ter fleksibilne oblike dela, prevladuje tudi fleksibilna organiziranost, ki je ključnega pomena za motiviranje zaposlenih. Menim, da bolj kot je delavec zadovoljen z delovnimi pogoji, z odnosom z nadrejenimi ipd., bolj je pripravljen postati fleksibilen in tako prispevati svoj delež k pridobivanju konkurenčne prednosti na zahtevnejšem trgu.

Fleksibilni model organiziranosti je bolj odprt in se večinoma ukvarja z okoljem. Nenehno re(organiziranje) je obravnavano kot normalni način delovanja, saj brez fleksibilnosti v spremenljivem okolju ni uspešnosti (Treven 1998, 129).

Torej, fleksibilnost prinaša delodajalcem in delavcem pozitivne in negativne vidike, in sicer (Ignjatović in Kramberger 2000, 449):

- »Pozitivni vidik fleksibilnosti je v večji možnosti prilagajanja faktorjev proizvodnje, zlasti dela, profitnemu motivu«,
- »Negativna stran pa je, da pride do odpuščanja ljudi.«

Fleksibilnost delovne sile je namreč zakonsko izredno omejena, saj Zakon o delovnih razmerjih onemogoča prerazporejanje delovne sile, dopušča pa več prostosti pri prerazporejanju delovnega časa (Meh 2006, 5–8).

Vendar pa se za fleksibilne oblike dela in zaposlovanja odločajo predvsem delodajalci med nestabilnim povpraševanjem po njihovih proizvodih in storitvah.

V svetu pa je čedalje več podjetij, ki uveljavlja fleksibilni model organiziranosti. Ta povečuje motiviranost zaposlenih na njihovih delovnih mestih in izboljšuje učinkovitost podjetij. Takšna organizacija temelji na visoki stopnji vključevanja in sodelovanja zaposlenih pri doseganju ciljev podjetja (Treven 1998, 130). Da pa podjetje učinkoviteje dosega zastavljene cilje, mora zagotoviti visoko stopnjo zadovoljstva zaposlenih pri delu, in sicer tako, da upošteva tri vidike zadovoljstva pri delu:

- vrednost,
- pomembnost,
- zaznavanje.

Vrednost kot funkcija zadovoljstva pri delu je tisto, kar si posameznik zavestno ali podzavestno prizadeva doseči. Zaposleni imajo različno mišljenje o pomenu posameznih vrednosti (nekomu pomeni vrednost visoka plača, drugemu pa npr. potovanja, povezana z opravljanjem dela).

Tretji vidik je zaznavanje; to je, dokaz kako posameznik zaznava trenutne razmere in jih primerja s posameznimi vrednostmi (Treven 1998, 132).

Ali so igralniški delavci zadovoljni s svojim delom, pa bo pokazala anketa.

5 VPLIV NAPITNINE NA FLEKSIBILNOST DELA

Kako vpliva prejetje napitnine na fleksibilnost dela v igralništvu, bom prikazala na podlagi opravljene ankete v Hitovih igralnicah.

Večina služb v igralnici (receptorji, valeji, šoferji, garderoberji, blagajniki, natararji, v nekaterih igralnicah tudi zaposleni pri igralnih avtomatih) že dobiva napitnino neposredno, saj jih Zakon o igrah na srečo pri tem ne omejuje. Zakon določa drugačna pravila le za zaposlene ob igralnih mizah. Prav tako so napitnine deležni zaposleni v različnih storitvenih dejavnostih (frizerji, natararji, delavci na bencinskih servisih ...). Če zaposlene ne omejuje Zakon o igrah na srečo in prejemajo napitnine neposredno, največkrat ne odvajajo nobenih davkov in prispevkov. Torej poznamo v Sloveniji dve vrsti napitnin. Ene so obdavčene, druge pa neobdavčene. Neobdavčene napitnine dajo stranke točno določeni osebi (npr. natararju). To je osebni prejemek, ki ni obdavčen. Na drugi strani so napitnine igralnih miz, za katere zakon določa, da so prihodek igralnice. Ob njihovi delitvi je, poleg prispevkov zaposlenih in akontacije dohodnine, ki je razvidna na plačilni listi, potrebno plačati (ta denar odvaja podjetje) tudi prispevek podjetja in davek na plače.

V družbi Hit, d. d. se napitnina, skladno z določili ZIS, steka med prihodke podjetja. Zbiranje napitnine ureja delovno navodilo, ki določa, da delavci, ki vodijo oziroma nadzorujejo izvajanje igre, ne smejo sprejemati napitnine ne na svoj račun ne na račun drugih, ne da bi napitnino deponirali v za to določeno skrinjico na igralni mizi. V kolikor je napitnina dana v gotovini, pa jo mora krupje zamenjati v vrednostni žeton. Vsebinsko skrinjice prešteje posebna komisija, ki je sestavljena iz predstavnika igralnih miz, igralnih avtomatov in blagajniškega poslovanja. Evidenca prejete napitnine se vodi v obračunu posamezne igralne mize in na skupnem zbirniku v tekočem dnevu.

Ker pa je od višine prejete napitnine odvisna tudi plača posameznika, je predvsem delavcem ob igralnih mizah cilj, da dobijo čim več skupne napitnine. Zato pa je potrebno, da se poslužujejo dejavnikov, opisanih v tretjem poglavju.

Poleg dejavnikov za prejetje napitnine pa je pomembna tudi fleksibilnost dela. Mislim predvsem na numerično obliko fleksibilnosti. To pomeni, da bi zaposleni imeli večji interes delati v času, ko je več gostov (nočno, praznično, nedeljsko delo), hkrati pa bi se lažje odločali za krajše oblike delovnega časa, kot je npr. polovični delovni čas ali pa delo ob vikendih. Za delodajalca bi bilo to pozitivno, saj bi tako dosegel manjše število redno zaposlenih in boljšo izkoriščenost virov.

5.1 Analiza opravljene ankete

Anketa je bila opravljena v dveh Hitovih igralnicah, in sicer v casinoju Kastel na Otočcu in v casinoju Fontana v Rogaški Slatini. V obeh igralnicah je redno zaposlenih 29 ljudi, od tega jih je anketo rešilo 28. V Rogaški Slatini je zaposlenih 15 oseb, 12

moških in tri ženske. Na anketo so odgovorili vsi. Na Otočcu pa so na anketo odgovorili vsi zaposleni moški, to je devet oseb; od petih žensk pa so odgovarjale štiri.

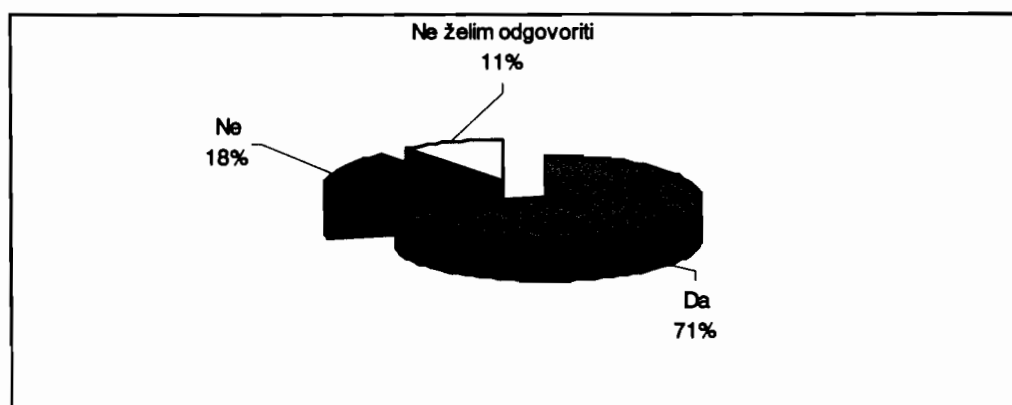
Glede na delovno mesto je v Rogaški Slatini na anketo odgovarjalo šest krupjejev, štiri vodje miz, dva inšpektorja pri igralnih mizah, dva inšpektorja pri igralnih avtomatih in en blagajnik. Na Otočcu pa so, glede na delovno mesto, odgovarjali štiri krupjeji, pet inšpektorjev pri igralnih mizah, trije blagajniki in en inšpektor pri igralnih avtomatih.

Glede na stopnjo izobrazbe je najpogostejša V. stopnja izobrazbe, ki jo ima 75 % zaposlenih, 7 % zaposlenih ima VII. stopnjo izobrazbe, 4 % VI., 7 % jih ima specializacijo, magisterij oz. doktorat, 7 % zaposlenih pa se ni opredelilo glede stopnje izobrazbe.

Med anketiranci je 53 % poročenih, 25 % samskih, 18 % jih živi v izvenzakonskih skupnostih, 4 % oseb pa je ločenih ali ovdovdelih.

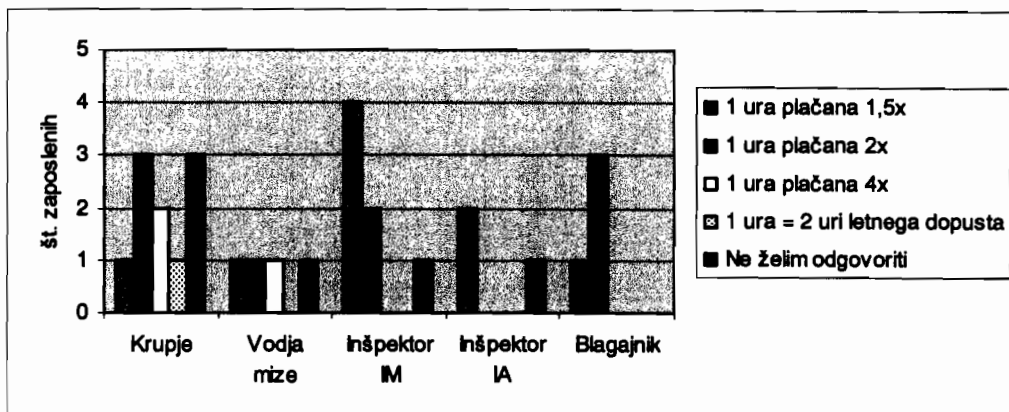
Na prvo vprašanje, ali bi bili pripravljeni podaljšati delovni čas, če bi bilo v igralnici še veliko prisotnih igralcev, je večina anketirancev odgovorila pritrdilno.

Slika 5.1 Pripravljenost za nadurno delo



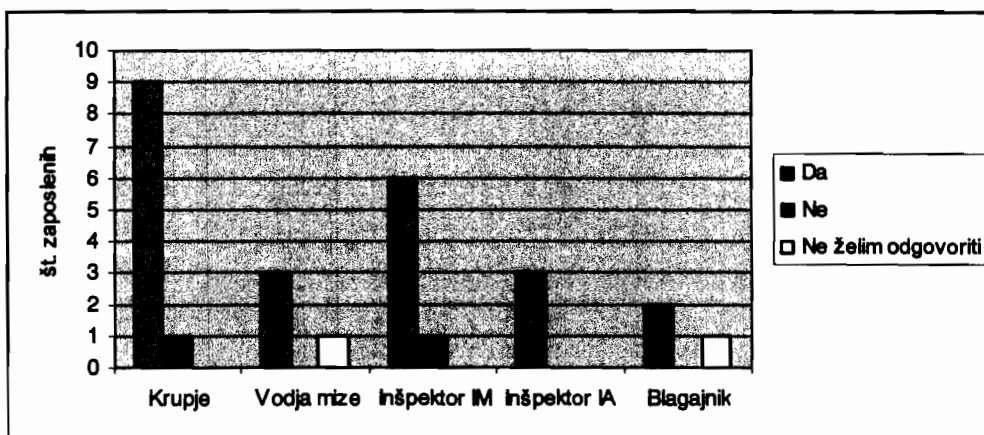
Na vprašanje, s kakšnim plačilom bi bili zadovoljni za nadurno delo, so krupjeji odgovorili, da bi bila ena nadura plačana dvakratno, odgovori vodij miz so se gibali od plačane ene nadure 1,5-krat, 2-krat do 4-krat več kot je redna ura, inšpektorji pri igralnih mizah ter inšpektorji ob igralnih avtomatih so se strinjali s plačilom 1,5-krat več, blagajniki pa z dvakratnim plačilom.

Slika 5.2 Vrednost nadure



Na fleksibilnost, t. i. funkcionalno fleksibilnost, vpliva tudi izobraževanje, saj le ljudi, ki znajo opravljati čim več nalog, se lahko učinkovito prerazporedi in pokrije potrebo po delavcih tam, kjer se pojavi. Vprašanje, ali so se pripravljene dodatno izobraževati, v primeru, da je ura tečaja plačana enako kot redno delo, je večina zaposlenih pritrnila, bilo pa je tudi nekaj izjem, kot je razvidno iz slike 5.3.

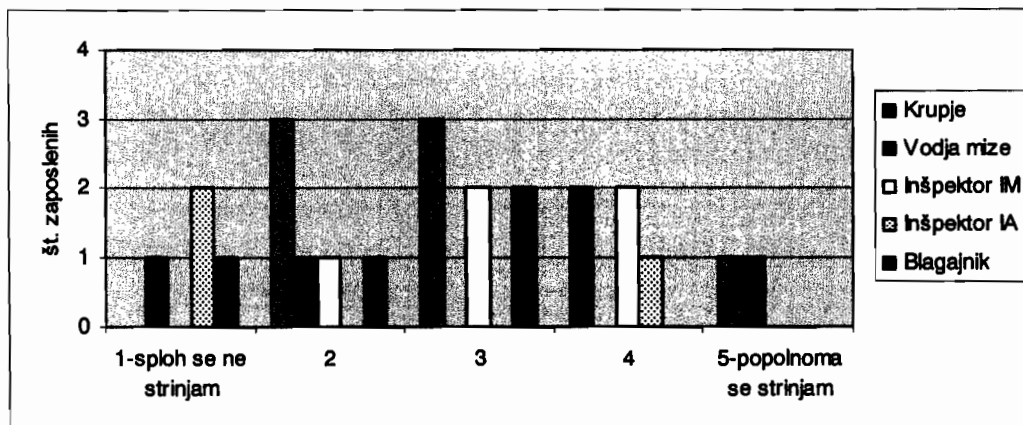
Slika 5.3 Pripravljenost za dodatno izobraževanje



V nadaljevanju ankete je sledilo nekaj trditev, označenih z lestvico od 1 do 5, pri čemer pomeni 1 sploh se ne strinjam in 5 popolnoma se strinjam.

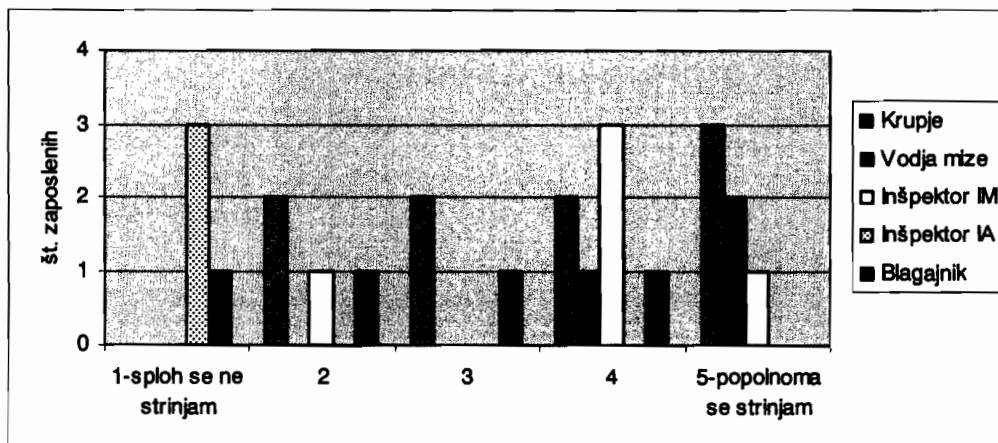
Ena izmed trditev, ki me je zanimala, je ali bi delali podaljšani delovni čas, če bi prejeli napitnino neposredno v »žep« in je ne bi bilo treba deliti s sodelavci. Pri tem moram poudariti, da prejemajo krupjeji napitnino v okviru plače, blagajniki pa jo prejemajo neposredno v »žep«. Odgovori so bili zelo različni, in sicer krupjeji in inšpektorji pri igralnih mizah ter blagajniki so se delno strinjali, nekateri vodje miz so se popolnoma strinjali, drugi se niso, ravno tako so odgovorili inšpektorji ob igralnih avtomatih. Iz tega lahko sklepam, da je napitnina za nekatere dober motivator, za druge pa ne, kar je odvisno od vrste dela, ki ga opravljajo.

Slika 5.4 Neposredna napitnina in delovni čas



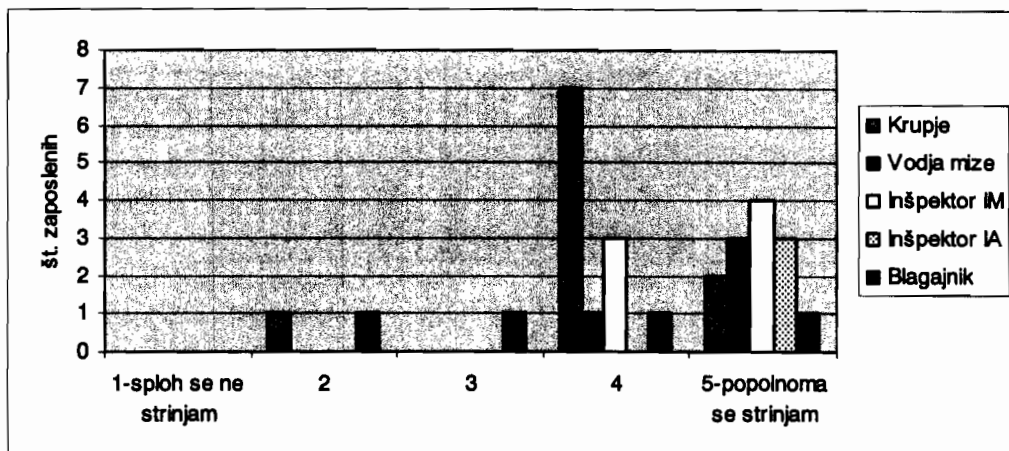
Na trditev, da manj koristijo bolniški dopust, ker so njihovi prihodki pretežno sestavljeni iz napitnine, so imeli zaposleni različna mnenja. Njihovi odgovori so odvisni predvsem od vrste delovnega mesta. Tisti, pri katerih je plača sestavljena v pretežni meri iz napitnine (krupjeji in vodje miz), so se s trditvijo večinoma strinjali; tisti, ki pa napitnine ne prejemajo kot sestavni del plače (blagajniki in inšpektorji pri igralnih avtomatih), pa se s trditvijo niso strinjali.

Slika 5.5 Napitnina – bolniška odsotnost



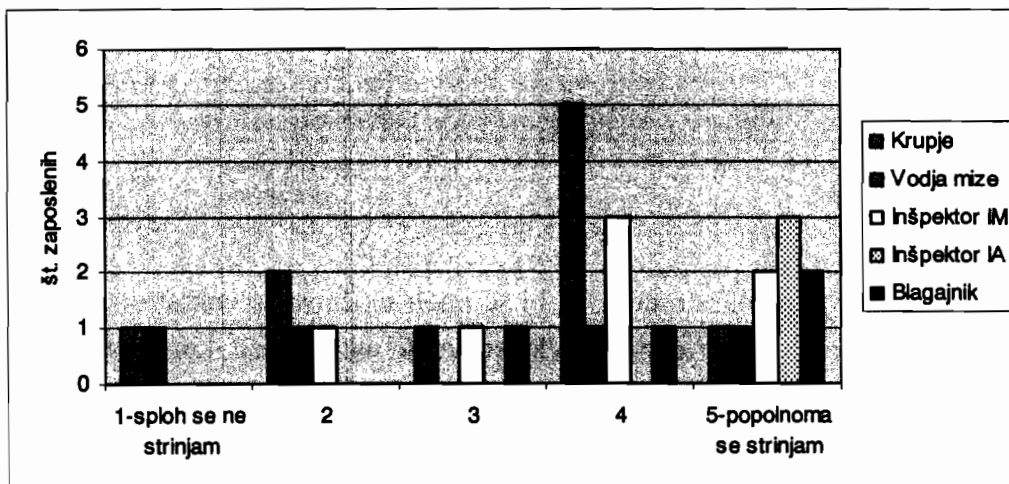
Tretja trditev se je glasila, »Napitnino sem pripravljen deliti s sodelavci, če bi tudi oni prispevali v skupni fond«. Na to vprašanje je velika večina zaposlenih odgovorila pritrdilno.

Slika 5.6 Delitev napitnine



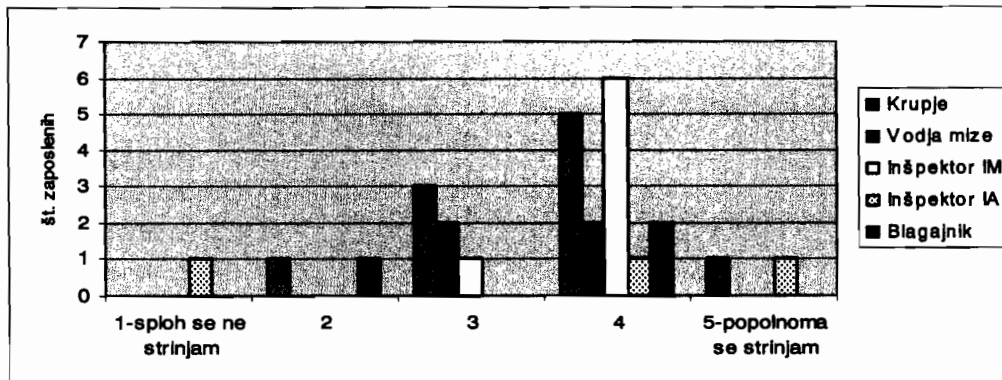
Pri četrti trditvi, »Ali bi smeli delati razlike glede vira napitnine, ki bi se morala deliti med vse zaposlene v igralnici v vseh enotah (enotno za celoten Hit)«, sem dobila podoben rezultat, velika večina je temu pritrdila.

Slika 5.7 Delitev napitnine enotno za celoten Hit



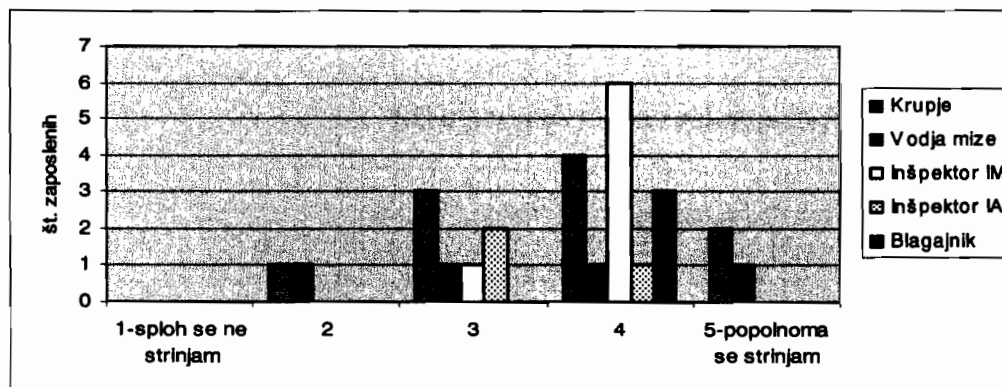
Na trditev v zvezi z zadovoljstvom z delovnimi pogoji je velika večina zaposlenih odgovorila, da se strinjajo oz. se popolnoma strinjajo, med njimi pa je bilo tudi nekaj zaposlenih, ki se s trditvijo niso strinjali, kar je razvidno iz slike 5.8.

Slika 5.8 Zadovoljstvo z delovnimi pogoji



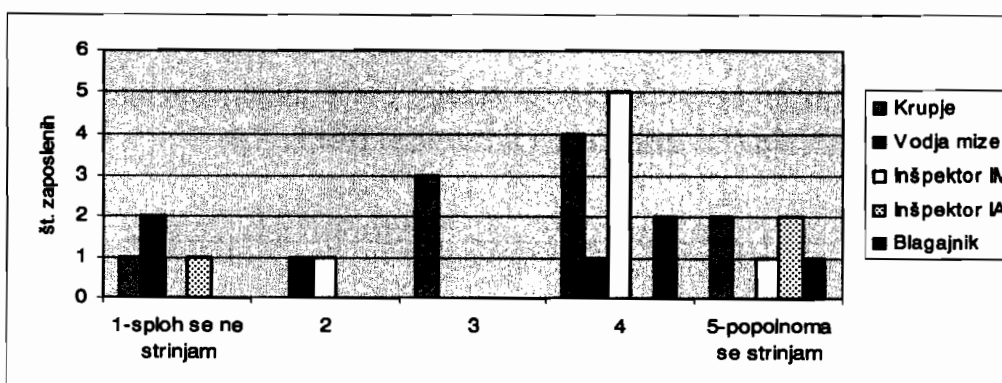
Trdittev, v kateri sem ugotavljala zadovoljstvo med uravnoveženostjo poklicnega in zasebnega življenja, je v povprečju prinesla odgovore »se strinjam«.

Slika 5.9 Uravnoveženost med poklicnim in zasebnim življenjem



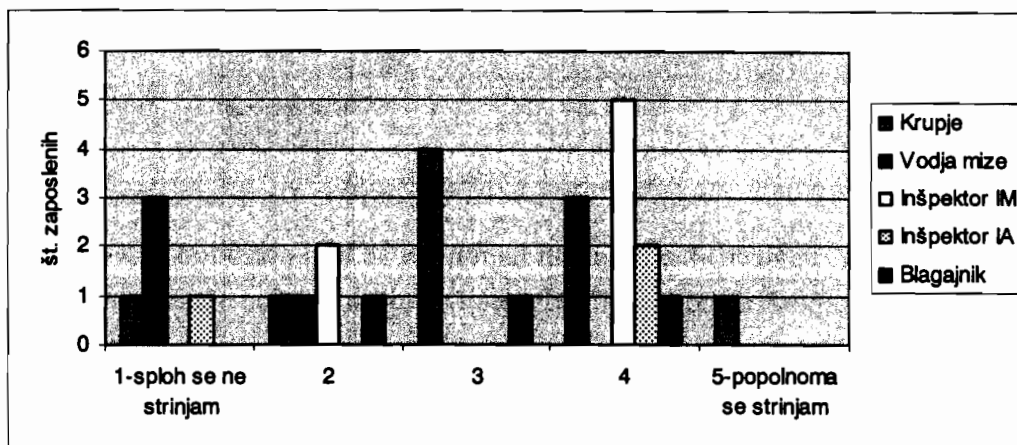
S trditvijo, ali bi sprejeli isto delo, če bi se imeli možnost še enkrat odločiti, so se zaposleni v večini primerov strinjali, le nekateri vodje miz se niso, kot je prikazano na sliki 5.10.

Slika 5.10 Sprejetje istega dela



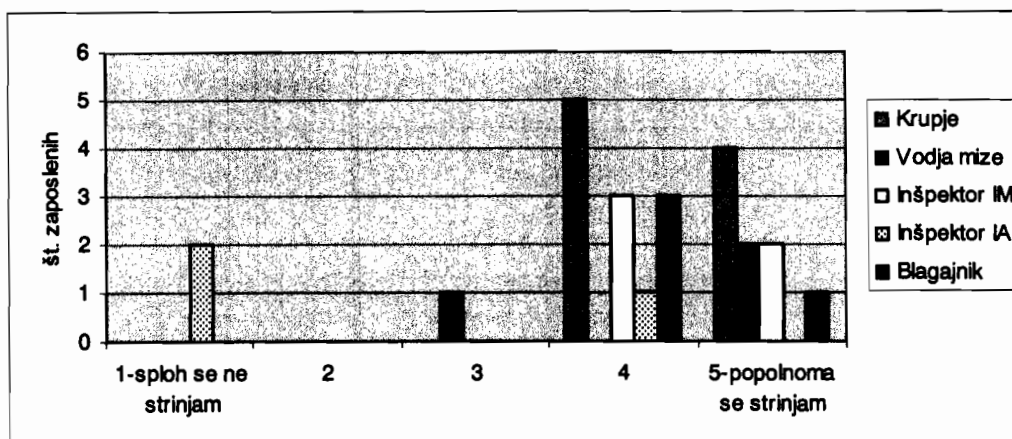
Pri trditvi, ali bi to delo priporočili prijatelju, pa so bili odgovori različni, in sicer vodje miz so odgovorili, da dela ne bi priporočili, blagajniki, krupjeji, inšpektorji pri igralnih mizah ter inšpektorji ob igralnih avtomatih pa so odgovorili, da bi delo priporočili in da bi ga odsvetovali.

Slika 5.11 Delo bi priporočil/a prijatelju



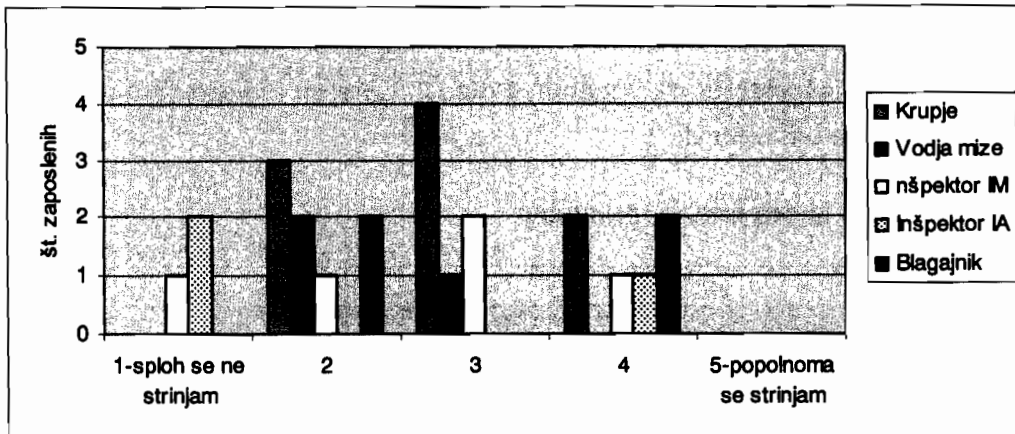
Da bi ugotovila povezanost med zadovoljstvom in napitnino, sem jim zastavila še zadnje tri trditve. Trditev, »Ko prejmem napitnino, čutim zadovoljstvo, saj je moja aktivnost prinesla rezultat«, je pokazala, da se zaposleni v igralniškem sektorju ob prejetju napitnine počutijo zadovoljni, saj je ta namreč odraz njihovega truda pri izvedbi dela.

Slika 5.12 Napitnina – občutek zadovoljstva



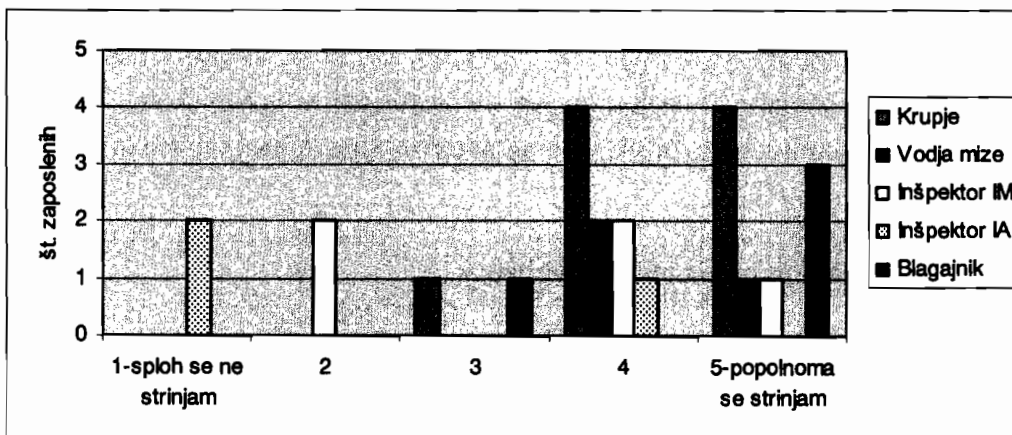
Trditev »To, da dobim napitnino, v ničemer ne vpliva na moje počutje«, so zaposleni zavrnil, saj prejemanje napitnine vpliva, posebno, če je napitnina vključena v rubriki na plačilni listi zaposlenega.

Slika 5.13 Prejetje napitnine nima vpliva na počutje



Na zadnjo trditev, in sicer »Ko prejmem napitnino, se bolj potrudim in kvalitetnejše izvedem delo«, so zaposleni odgovorili, da prejemanje napitnine vpliva na to, ali se bodo bolj potrudili in tako kvalitetnejše izvedli delo. Trditev pa so v večini zavrnili inšpektorji ob igralnih avtomatih, kar je tudi razumljivo, saj ob izplačilu glavne nagrade niso deležni dela podarjene napitnine.

Slika 5.14 Napitnina – kvalitetnejša izvedba dela



6 SKLEP

Igralniška dejavnost je del storitvene dejavnosti, kjer je povpraševanje igralcev lahko zelo različno. Pogosto se zgodi, da igralci vztrajajo v igralnici še takrat, ko bi igralnica že morala zapreti svoja vrata. To pa pomeni, da morajo zaposleni delati dlje, kot je predvideno. Igralnica oz. delodajalec lahko pri tem uporabi različne pristope, kot je na primer plačilo nadurnega dela, izplačilo napitnin. Vsekakor pa mora delodajalec v prvi vrsti poskrbeti, da bodo delavci v čim večji meri zadovoljni s svojim delom oz. delovnimi pogoji, v katerih delajo.

Anketa, ki sem jo opravila v obeh manjših Hitovih igralnicah, je pokazala, da so zaposleni v Rogaški Slatini in na Otočcu večinoma zadovoljni z delom, ki ga opravljajo, delovnimi pogoji in uravnoteženostjo med poklicnim in zasebnim življenjem. Njihovo zadovoljstvo z delom oz. delovnimi pogoji dodatno podkrepi njihovo mišljenje, da bi se, v kolikor bi za to imeli možnost, še enkrat odločili za isto delo. Prav tako bi zaposleni priporočili delo, ki ga opravljajo svojim prijateljem.

Rezultati ankete so pokazali, da bi zaposleni žrtvovali svoj čas za potrebe igralnice; ob tem pa bi bili najbolj zadovoljni, če bi jim bila nadura plačana 1,5 do 2-krat več, kot pa je vrednost ure. Prav tako so se zaposleni pripravljani dodatno izobraževati ob pogoju, da je udeležba na izobraževanju plačana toliko kot redno delo.

V nadaljevanju pa sem z anketo poskušala ugotoviti kako, bi prejetje napitnine vplivalo na odnos zaposlenih do dela oz. kakšen je vpliv napitnine na fleksibilnost dela. Rezultati so pokazali, da bi bili zaposleni pripravljani podaljšati delovni čas, v kolikor bi prejeli napitnino neposredno v žep. Ugotavljam, da je prejetje napitnine velik motivator predvsem za tiste zaposlene, ki prejemajo napitnino kot sestavni del plače. Prejetje napitnine je motivator tudi zato, ker bi se ob prejemanju napitnine neposredno v žep zaposleni v manjši meri odločali za bolniški dopust kot doslej. Zaposleni se ob tem strinjajo, da bi napitnino delili s sodelavci, če bi vsi zaposleni, ne glede na vrsto dela, prispevali napitnino v skupni fond.

Ko sem ugotavljala, kakšna je povezava med zadovoljstvom z delom in napitnino, sem prišla do sklepa, da prejetje napitnine prinaša zaposlenim določeno zadovoljstvo, saj je odraz njihovega truda, ki so ga vložili v delo. Sklep podkrepi tudi strinjanje zaposlenih s trditvijo, da ima prejetje napitnine velik vpliv na njihovo boljše počutje ob delu, s tem pa vpliva tudi na kvalitetnejšo izvedbo tega.

Lahko ugotovim, da prejetje napitnine vpliva na zaposlene na različne načine, predvsem poveča raven njihovega zadovoljstva z delom, ki ga opravljajo, saj so pripravljani za to podaljšati svoj delovni čas, zmanjša se število bolniških dopustov ter poveča se pripravljenost za bolj kakovostno delo. Iz tega sklepam, da je napitnina dovolj velik motivator, ki vpliva na to, da je delo zaposlenih bolj fleksibilno. Menim, da

je prejemanje napitnine primeren način, s katerim lahko delodajalec poskrbi, da bo delo v igralnici potekalo bolj fleksibilno glede na potrebe strank v igralnici.

VIRI IN LITERATURA

- Belopavlovič, Nataša et al. 2003. *Zakon o delovnih razmerjih (ZDR) s komentarjem*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
- Felstead, Alan in Nick Jewson. 1999. Flexible labour and non-standard employment. V *Global trends in flexible labour*. Basingstoke: MacMillan.
- Hit, universe of fun. 2006. *Letno poročilo 2005*. Nova Gorica: Hit d.d.
- Ignjatović, Miroljub in Anton Kramberger. 2000. Fleksibilizacija slovenskega trga dela. V *Statistična omrežna sodelovanja za boljšo evropsko usklajenost in kakovostno sodelovanje*; Statistični dnevi, Radenci, 13.–15. november 2000, 446–459. Ljubljana: Statistično društvo Slovenije.
- I. N. 2007. Zakaj jo sploh dajemo, ko pa ne zagotavlja ne urnosti ne kakovosti? *Delo*, 21. februar, 24.
- Meh, Borut. 2006. Fleksibilnost delovnega časa. *Kadri* 12 (15): 5–8.
- Mihaljčič, Zlatko in Lučka Šantl-Mihaljčič. 2000. *Poslovno komuniciranje*. Ljubljana: Jutro.
- Raspor, Andrej. 2002. Napitnina kot dodatna stimulacija za delo. *Organizacija* 35 (5): 285–287.
- Raspor, Andrej in Nevenka Volk Rožič. 2006. Posredovanje dela. *Organizacija* 39 (6): 379.
- Serlavos, Ricard in Mireia Aparicio-Valverde. 2000. Flexible working practices: the challenges for Europe. V *New challenges for European human resource management*. Basingstoke: MacMillan.
- Slovar slovenskega knjižnega jezika*. 1975. Ljubljana: Državna založba Slovenije.
- Traven, Sonja. 1998. Motivacija v delovnem okolju. V *Management človeških virov*, 128–133. Ljubljana: GV Založba.
- Hit universe of fun. 2004. *Letno poročilo 2003*. [Http://www.hit.si/novice_dodatek/Hit_letno_porocilo_2003_int.pdf](http://www.hit.si/novice_dodatek/Hit_letno_porocilo_2003_int.pdf) (april 2007).
- Hit. 2005. *Hit Stardust*. [Http://www.hitstardust.com](http://www.hitstardust.com) (maj 2007).
- Lipičnik, Bogdan. 2000. Fleksibilna zaposlitev – zgolj možnost ali potreba? *Evrobilten*, 14. [Http://evropa.gov.si/publikacije/evrobilten/evrobilten-14-10](http://evropa.gov.si/publikacije/evrobilten/evrobilten-14-10) (maj 2007).
- Zakon o igrah na srečo. 1995. *Uradni list RS*, 27/95. [Http://www.dz-rs.si/index.php?id=101&sb=4&cl=I&mandate=-1&unid=SZ|FB797AB8C3AD8D1AC12566210033AAB9](http://www.dz-rs.si/index.php?id=101&sb=4&cl=I&mandate=-1&unid=SZ|FB797AB8C3AD8D1AC12566210033AAB9) (april 2007).



PRILOGE

Priloga 1 Anketni vprašalnik



ANKETA O VPLIVU NAPITNINE NA FLEKSIBILNOST DELA

Moje ime je Sara Baša in zaključujem študij na Fakulteti za management v Kopru. Zelo bi Vam bila hvaležna, če bi mi lahko pomagali s svojimi mnenji o vplivu napitnine na fleksibilnost dela v igralništvu. Pomagate mi tako, da za željeni odgovor vpišete v tabeli znak X.

Podatki so anonimni in bodo uporabljeni samo za potrebe raziskave.

1. V primeru, ko se pokaže potreba po podaljšanju delovnega časa (veliko število prisotnih igralcev v igralnici) bi bili pripravljeni delati nadure?

Da.	
Ne.	
Ne želim odgovoriti.	

2. Za kakšno plačilo bi bili pripravljeni delati nadure?

1 ura plačana 1,5x	
1 ura plačana 2x	
1 ura plačana 4x	
1 ura = 1 ura letnega dopusta	
1 ura = 2 uri letnega dopusta	
Ne želim odgovoriti.	

Drugo _____

3. Imeti opravljeno čim večje število iger, omogoča večjo fleksibilnost dela. Ali bi se dodatno izobraževali, če bi bile ure tečaja plačane enako kot redno delo?

Da.	
Ne.	
Ne želim odgovoriti.	

4. Prosim, da na lestvici od 1 do 5 izrazite stopnjo strinjanja s spodaj navedenimi trditvami, pri čemer 1 pomeni se popolnoma ne strinjam in 5 se popolnoma strinjam.

Če bi napitnino prejel/a neposredno v žep in je ne bi delil/a s sodelavci, bi podaljšali delovni čas.	1 2 3 4 5
Ker so moji prihodki sestavljeni pretežno iz napitnine manj koristim bolniški dopust.	1 2 3 4 5
Napitnino sem pripravljen/a deliti tudi s sodelavci, če tudi oni prispevajo v skupni fond.	1 2 3 4 5
Menim, da ne bi smeli delati razlik glede na nastnek napitnine in bi se morala ta deliti med vse zaposlene v igralnici v vseh enotah (enotno za celoten Hit).	1 2 3 4 5
Z delovnimi pogoji sem zadovoljen/zadovoljna.	1 2 3 4 5
Z uravnoteženostjo poklicnega in zasebnega življenja sem zadovoljen/zadovoljna.	1 2 3 4 5
Ponovno bi sprejel/a delo, če bi se danes moral odločiti za to.	1 2 3 4 5
Delo, ki ga opravljam, bi ga priporočil prijatelju.	1 2 3 4 5
Ko prejmem napitnino, čutim zadovoljstvo, saj je moja aktivnost prinesla rezultat.	1 2 3 4 5
To, da dobim napitnino, v ničemer ne vpliva na moje počutje.	1 2 3 4 5
Ko prejmem napitnino, se bolj potrudim in kvalitetnejše izvedem delo.	1 2 3 4 5

Prosim Vas, da mi zaupate še nekaj demografskih podatkov o sebi.

5. SPOL

Moški	
Ženski	

6. STAROSTNA SKUPINA

18 - 25 let	
26 - 30 let	
31 - 50 let	
51 - 65 let	
66 in več let	

7. ZAKONSKI STAN

Poročen	
Samski	
Izvenzakonska skupnost	
Ločen ali vdovec/vdova	

8. IZOBRAZBA

Poklicna	
Srednja	
Višja	
Visoka	
Specializacija, magisterij, doktorat	

9. Kakšna je Vaša oblika delovnega razmerja?

Nedoločen čas	
Določen čas	

10. Kakšno delo opravljate v igralnici?

Krupje	
Vodja mize	
Inšpektor IM	
Manipulant IA	
Inšpektor IA	
Blagajnik	

Drugo _____

Hvala za Vaše sodelovanje.

