

2021

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT

DIPLOMSKA NALOGA

DIPLOMSKA NALOGA

ALESSANDRO PEROSSA

ALESSANDRO PEROSSA

KOPER, 2021

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT

Diplomska naloga

PRIHODNOST IGRALNIH SALONOV
V SLOVENIJI

Alessandro Perossa

Koper, 2021

Mentor: prof. dr. Roberto Biloslavo

POVZETEK

Prihodnost igralništva in bolj podrobno igralnih salonov je zelo težko natančno napovedati, kljub temu pa rezultati raziskav s tega področja pomagajo vodstvom različnih igralniških skupin pri strateških odločitvah. Natančna napoved prihodnosti lahko omogoči igralnim salonom, da se pravočasno pripravijo na spremembe. Želeli smo raziskati, kakšna prihodnost igralnih salonov in posameznih poklicev znotraj te dejavnosti se nam obeta. Pripravili smo tri možne scenarije razvoja posameznih delovnih mest znotraj igralniške dejavnosti. Pri raziskovanju smo uporabili kvalitativni pristop. Izvedli smo pet intervjujev odprtega tipa z namenskim vzorcem. Na vprašanja so odgovarjali zaposleni na področju igralništva. Pri predstavitvi scenarijev smo upoštevali, da bo prihodnost igralnih salonov v veliki meri odvisna od nekaterih nepredvidljivih faktorjev, kot so na primer stanje gospodarstva, spremembe v zakonodaji, povezane s ponudbo posebnih iger na srečo, in tehnološki napredek na tem področju. Tovrstne ugotovitve so ključne pri sprejemanju odločitev glede zaposlovanja kadrov v igralništvu, saj pravočasne strateške odločitve managerjev prispevajo h kvalitetnejšim storitvam ob optimalnih stroških.

Ključne besede: igralništvo, casinò, kadrovski management, kvalitativna raziskava, turizem.

SUMMARY

It's very difficult to predict the future of gaming and casinòs in Slovenia, but the results of that research can help the management of various Slovenian gaming groups in making strategic decisions. An accurate forecast of the future of gaming allows casinòs to prepare in time for change. In this paper we will try to predict the future of casinos and the future of each profession in it. For this research, we have prepared three possible scenarios about the future of individual professions in the casino. We also used a qualitative approach and we conducted five open-ended interviews with a dedicated sample. The questions were answered by employees working in the casino industry. In describing the three scenarios, we mentioned some unpredictable factors as the state of the economy, possible changes in legislation related to gaming, and technological evolution that could be crucial to predicting the future of gaming. Such results can be crucial for the decision-making of human resources management in the gaming industry, as timely strategic decisions can contribute to offer better services for the guests and at the same time thinking about keeping costs down.

Key words: gambling, casinò, human resource management, qualitative research, tourism.

UDK: 005.7:338.48(043.2)

ZAHVALA

Rad bi se zahvalil predvsem mentorju prof. dr. Robertu Biloslavu, ki je bil zelo odziven in mi je zelo pomagal s koristnimi nasveti in napotki pri izpeljavi diplomske naloge.

Zahvalil bi se tudi staršem in puncu, ki so mi stali ob strani med celotnim procesom pisanja dela.

Zahvalil bi se prijateljema Petarju in Gabrielu za moralno podporo.

Zahvale gredo tudi direktorju igralnega salona Riviera in vodjem, ostalim, ki so mi pomagali pri raziskavi, ter celotni ekipi igralniške skupine Admiral Slovenija.

VSEBINA

1	Uvod.....	1
1.1	Opis področja dela in opredelitev problema	1
1.2	Namen in cilji.....	1
1.3	Raziskovalna vprašanja.....	2
1.4	Predpostavke in omejitve.....	2
1.5	Predvidene metode dela	2
2	Predstavitev igralništva: zgodovina in prihodnost.....	3
2.1	Zgodovina razvoja igralništva.....	3
2.2	Igralništvo v Sloveniji.....	5
2.3	Zakonodaja.....	6
2.4	Vpliv igralnih salonov na turizem in okolje.....	6
2.5	Poklici znotraj igralnih salonov v Sloveniji na primeru igralnega salona Casino Admiral Riviera d.o.o.	8
2.6	Tehnologije prihodnosti	13
3	Metodologija raziskovanja	15
4	Rezultati	16
4.1	Interpretacija pridobljenih podatkov	16
4.1.1	Prihodnost panoge	16
4.1.2	Tehnologija in delovna mesta	22
4.1.3	Prihodnost obstoječih delovnih mest.....	25
4.1.4	Novi poklici	27
4.2	Trije možni scenariji razvoja.....	30
4.2.1	Prvi scenarij – Ni velikih sprememb	30
4.2.2	Drugi scenarij - Tehnološki napredek delno spremeni funkcije zaposlenih	31
4.2.3	Tretji scenarij - Večina delovnih mest se popolnoma avtomatizira	32
5	Sklep	33
	Literatura	37
	Priloge.....	39

SLIKE

Slika 1: Začetki igre ruleta	3
Slika 2: Evropski tip rulete z eno nulo, ki ga uporabljamo danes	5
Slika 3: Primer igre ruleta v spletni izvedbi	14

1 UVOD

V uvodnem poglavju bomo predstavili raziskovalni problem, določili namen in cilje, postavili raziskovalna vprašanja, podali predpostavke in omejitve pri obravnavanem problemu ter predstavili predvidene metode dela.

1.1 Opis področja dela in opredelitev problema

Igre na srečo so del človeške zgodovine in so se stalno spreminjale. Pojavljale so se v različnih socialnih slojih, družbah, državah in kulturah. Ne glede na to, da so že dolgo prisotne in da je to fascinanten del človekove psihologije, je z njimi povezano veliko predsodkov. Na temo iger na srečo imajo ljudje skoraj vedno negativne predsodke, ki so predvsem povezani z moralnimi načeli glede služenja denarja (Barbatelli 2006). Ne glede na vse pa Čatak (2011) ugotavlja: »V zadnjem času smo priča vse večji igralniški ponudbi tako v Sloveniji kot na svetovnem trgu. S povečano ponudbo je tudi vse večji konkurenčni boj za vsakega gosta.« Igralništvo predstavlja pomemben vir zaslužka in dopolnjuje ponudbo aktivnosti raznih turističnih destinacij. Ljudje v njem pogosto vidijo možnost lahkega in hitrega zaslužka ter drugačen način sprostitve in preživetja prostega časa. Igre na srečo lahko ponudijo možnost zaslužka z majhnim vložkom in z majhnim trudom, delno uresničenje posameznikovih sanj, soočanje z usodo in možnost pobega od problemov (Croce 2005). Zaradi stalnih sprememb v svetu tehnologije in razvoju človeške družbe se področje igralništva in poklici znotraj igralnih salonov hitro spreminjajo. V diplomski nalogi se želimo osredotočiti na igralne salone in preučiti možnosti razvoja igralništva v Sloveniji v naslednjih petnajstih letih. Preverili bomo strategije poslovanja z vidika kadrovskega managementa in prihodnost poklicev znotraj igralnih salonov ter skušali ugotoviti, kako se bodo poklici spreminjali skladno z razvojem tehnologije in iger.

1.2 Namen in cilji

Težko je natančneje opredeliti, kakšna bo prihodnost igralnih salonov tako v Sloveniji kot širše. Odvisna je od posameznih zakonodaj, kultur in tehnoloških sprememb. Slovenija ima na tem področju večinoma stare analize, zato je ključnega pomena sprotno raziskovati razvoj tako v interesu investitorjev kot samih igralnih salonov. Namen diplomskega dela je dodatno raziskati razvojne trende na tem področju in zasnovati možne razvojne scenarije.

Glavni cilj diplomske naloge je prikazati tri možne scenarije prihodnosti slovenskih elektronskih igralnih salonov z vidika managementa in kadrov.

Cilji diplomske naloge so še:

- podati pregled literature relevantnega področja;
- izvesti raziskavo, analizirati in interpretirati pridobljene podatke,
- podati priporočila za razvoj igralništva v Sloveniji in nadaljnje raziskovanje.

1.3 Raziskovalna vprašanja

Raziskovalna vprašanja, na katera bomo odgovorili, so:

- Kakšni so trije možni scenariji razvoja igralnih salonov v naslednjih 15 letih?
- Kako bo razvoj tehnologije vplival na delo zaposlenih v igralnih salonih?

1.4 Predpostavke in omejitve

Predpostavljamo, da bomo na podlagi opravljenih intervjujev in razpoložljive literature opredelili možne scenarije razvoja, čeprav nekaterih potencialno pomembnih vplivov ne moremo predvideti. Intervju omogoča pridobitev poglobljenih podatkov, vendar ne omogoča posploševanja. Delo bo usmerjeno zgolj v eno vrsto igralništva – to so elektronski igralni saloni brez živih iger (casinò).

1.5 Predvidene metode dela

Glede na izbrano temo in raziskovalna vprašanja smo uporabili kvalitativni pristop k raziskovanju in opravili intervjuje. Priložnostni vzorec predstavljajo štirje vodje slovenskih igralnih salonov in en predstavnik proizvajalcev igralnih aparatov, s katerimi smo opravili polstrukturirane intervjuje, in sicer z vodjo primorske regije skupine Admiral Slovenija, z generalnim direktorjem skupine Admiral Slovenija, s kadrovskim managerjem skupine Admiral Slovenija in s serviserjem igralnih avtomatov Novomatic. Pripravili smo vprašanja odprtega tipa, ki smo jih dopolnjevali med samim intervjujem. Pred vsakim intervjujem smo vprašali za dovoljenje za snemanje.

2 PREDSTAVITEV IGRALNIŠTVA: ZGODOVINA IN PRIHODNOST

V poglavju bomo predstavili zgodovinski razvoj igralništva, igralništvo v Sloveniji, zakonodajo na področju igralništva v Sloveniji, vpliv igralnih salonov na turizem in okolje, poklice v igralnih salonih ter tehnologije sedanosti in prihodnosti igranja iger na srečo.

2.1 Zgodovina razvoja igralništva

Igre na srečo, kot jih poznamo danes, izhajajo iz zgodovine človeštva in so se razvijale v različnih kontekstih in kulturah po svetu. Glavna značilnost tega področja je stava denarja ali druge dobrine na rezultat dogodka, ki se bo zgodil v prihodnosti, za katerega je značilen negotov naključen rezultat izven nadzora izdajalca, da bi pridobili dodaten zaslužek. Najstarejše arheološke najdbe segajo že v leto 3000 pr. n. št., kot so dokazali najdeni rokopisi o prvih stavah na igre s kockami na področju Indije, Egipta in na Kitajskem. (Carlomagno 2011, 15)

Kasneje so se začele igre na srečo širiti tudi v starem rimskem imperiju, kjer so prvotno začeli staviti na organizirane dirke s kočijami, potem pa so s časom razvili še stave na konjske in pasje dirke ter igre s kartami. Na ta način se je igralništvo hitro razvilo na področje cele sedanje Evrope okoli trinajstega stoletja, že v petnajstem stoletju pa so v sedanji Italiji in Angliji imeli organizirane loterije. Zaradi naraščajočega povpraševanja po igralništvu se je leta 1638 ob pustni sezoni v Benetkah odprla prva pravno priznana igralnica v Evropi, ki je zagotavljala igre na srečo v nadzorovanem okolju. Imenovala se je »Ridotto«. (Carlomagno 2011, 15) V igralnici so ljudje višjih slojev poleg igre razpravljali o poslih in politiki. Zaradi uspeha casinoja v Benetkah se je v času kralja Ludvika XIV. tudi v sosednji Franciji ustalila kultura casinojev kot sestavni del družbenega življenja državljanov. Tukaj so bile prvič uvedene igre kot »baccarat« ruleta in »vingt-et-un«. Omenjene igre še danes veljajo v kolektivni domišljiji kot glavni predniki sodobnih živih iger na srečo, saj je »vingt-et-un« prednik modernega »blackjacka«. Izum rulete je pripisan francoskemu filozofu Blaise Pascalu. (Carlomagno 2011, 15)



Slika 1: Začetki igre ruleta

Vir: Lic 2019.

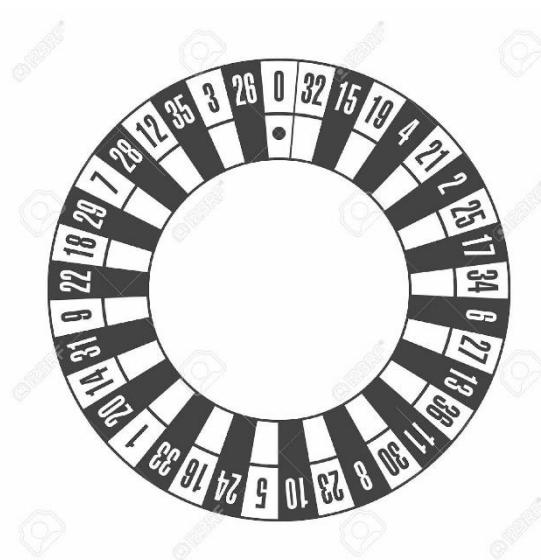
Zaradi velikega uspeha v Evropi se je odprtje prvih igralnic v ZDA zgodil na koncu XVIII. stoletja, kjer so se igre najprej razširile v stavbah, imenovanih »saloon«. Te poznamo pri nas zaradi sodobne kinematografije. Pozneje so se igre na srečo preselile v tako imenovane ameriške »gambling halls«, v ponudbi katerih so bile večinoma igre evropskega izvora in dodatno ustvarjene ameriške različice, med katerimi so kasneje postale najbolj uspešne po svetu igre poker in igralni avtomati. Zato lahko rečemo, da je bilo igralništvo na začetku XX. stoletja pojav, ki je bil razširjen po celotnem zahodnem svetu. (Likar 2009, 22)

Prva igralna naprava (igralni avtomat) je bila sestavljena leta 1887 in je sama izplačevala kovance. Imenovali so jo »Liberty Bell«. Ne glede na to, da so bili igralni avtomati do leta 1909 popolnoma nelegalni v ZDA, jih je bilo tistega leta samo v San Franciscu že 3200. (Likar 2009, 22)

Po letu 1931, ko se je začelo obdobje prohibicije postopoma zaključevati, je država Nevada ponovno sprejela odlok legalizacije igralništva in izgradnje posebnega mesta, katerega glavna aktivnost bo ponudba »hazarda«. To mesto se je imenovalo Las Vegas in še danes velja za svetovno prestolnico iger na srečo s svojimi več kot 300 igralnicami. (Carlomagno 2011, 17)

Kot smo omenili, se je igralništvo najprej razvilo na ozemlju Evrope, kasneje pa se je izvozilo še v ZDA. Posledično sta nastali dve različni tipologiji igralništva, to sta ameriško igralništvo in evropsko. Razlikujeta se predvsem po načinu organizacije iger in po ciljnih skupinah. Ameriški stil iger je večinoma izboljšava obstoječih tradicionalnih evropskih iger.

V nadaljevanju bomo skušali na kratko opredeliti glavne karakteristike dveh tipologij igralništva. Za evropsko igralništvo je značilno, da je primarno namenjeno premožnejšim turistom in višjemu sloju družbe. Glavna ponudba iger se osredotoča na žive igre, ključna je selekcija gostov in upoštevanje »dresscodea« za obiskovalce. Gosti hodijo v igralnico predvsem zaradi iger in želji po lahkem zaslužku. Večina evropskih držav visoko obdavči igre in na ta način veliko profitira. Ameriški koncept pa je namenjen vsem slojem družbe in glavni namen iger je preživljanje prostega časa ter sprostitev. Osnova so igralni avtomati in poleg ponudbe iger je zelo široka ponudba dodatnih aktivnosti, povezanih z igro. Država dejavnost obdavči zmerno in spodbuja področje zato, da bi poleg igralnic cvetela tudi lokalna ekonomija in predvsem gostinstvo. (Kurež 2008, 38)



Slika 2: Evropski tip rulete z eno nulo, ki ga uporabljamo danes

Vir: Creative Market b. l.

Igralništvo je torej dejavnost, kjer ljudje zadovoljujejo svoje potrebe po druženju, zabavi, sprostitvi in tudi zaslužku. Prisotno je v skoraj vseh svetovnih kulturah, vendar se v zvezi z njim že od nekdaj pojavlja stereotip, da je neproduktivno in celo grešno. Sicer pa je v svetovnem merilu igralništvo veljalo za eno najhitreje rastočih dejavnosti v zadnjih desetletjih dvajsetega stoletja. (Jamšek 2018, 5)

2.2 Igralništvo v Sloveniji

Na področju Slovenije se je prva igralnica v zgodovini odprla leta 1913 v Portorožu. Grand Casinò Portorož še danes uspešno obratuje. V času bivše Jugoslavije je bil vstop v igralnice omogočen le tujim turistom, casinojev pa je bilo relativno malo. Odkar se je Slovenija osamosvojila, je igralništvo dovoljeno tudi za domačine ter je zelo razširilo svojo ponudbo z otvoritvijo številnih novih igralnic po celi državi. Od leta 1989 do leta 1995 je bilo igralništvo v Sloveniji popolnoma neurejeno, zato je bil leta 1995 sprejet igralniški zakon in so se lahko na ta način legalizirale vse igralnice v državi, vendar je bil, še prvih nekaj let po legalizaciji, trg popolnoma nereguliran. Posledično je v tistem obdobju vlada postavila kot prioriteto nadzor nad igralnicami in se kasneje osredotočila na obdavčitve iger (Jamšek 2018, 9).

Danes je v Sloveniji prisoten predvsem ameriški način igralništva. V zadnjih letih slovenske igralne salone vedno več obiskujejo ljudje iz vseh družbenih slojev in vedno več slovenskih državljanov je spoznalo svet posebnih iger na srečo. Nekoč so tudi v Slovenji morali obiskovalci igralnic biti oblečeni po predpisanih pravilih, saj je veljal striktno določen »dress code«. Moški so bili oblečeni v temne obleke s srajco ter s kravato ali metuljčkom. Ženske pa so oblekle svečano obleko. Danes tako v slovenskih igralnicah in igralnih salonih kot v večini

svetovnih lahko srečamo igralce oblečene v kavbojkah in navadno majico s kratkimi rokavi, saj večina današnjih igralnic skuša ohraniti le minimalno kontrolo nad načinom oblačenja strank.

2.3 Zakonodaja

Igralne salone imenujemo v Sloveniji tudi "casinò", medtem ko igralnicam rečemo "grand casinò". Po slovenski zakonodaji se igralni salon razlikuje po tem, da lahko vsebuje največ do 200 igralnih aparatov ter ne ponuja gostom iger na igralnih mizah s krupjeji (živih iger). Igralni saloni so običajno manjši od igralnic in imajo manj ponudbe. Ne glede nato pa vseeno lahko ponujajo svojim gostom navadno tudi gostinske in hotelirske storitve. Igre, ki jih najbolj pogosto najdemo v igralnih salonih, so elektronska ruleta in igralni avtomati. Igralni saloni ponujajo torej igre, katerih uporaba ne zahteva tretje osebe. Med te spadajo vse tiste naprave, ki jih igralec sproži sam in ima pri njej naključno možnost dobitka. V elektronskih igralnih salonih krupjeji za razliko od igralnic niso več potrebni, saj vse igre potekajo avtomatizirano, razen posebnih organiziranih prireditev z voditeljem.

Slovenija ima registriranih 9 igralnic in 30 igralnih salonov, dva največja primarna centra pa sta v Novi Gorici in Portorožu (Jamšek 2018, 8).

Igralništvo v Sloveniji sicer ureja Zakon o igrah na srečo (ZIS, Uradni list RS, št. 14/11 – uradno prečiščeno besedilo, 108/12, 11/14 – popr. in 40/14 – ZIN-B). V prvem členu je navedeno: "S tem zakonom se ureja sistem prirejanja iger na srečo na način, da igre na srečo potekajo v urejenem in nadzorovanem okolju, da se preprečijo pranje denarja, goljufije in druga kazniva dejanja ali ravnanja v nasprotju z javnim redom, da se zaščitijo mladoletniki in druge občutljive osebe pred škodljivimi vplivi čezmernega igranja iger na srečo ter da se varujejo udeleženci iger na srečo." (1. člen, ZIS)

2.4 Vpliv igralnih salonov na turizem in okolje

Slovenska turistična ponudba se močno razlikuje od ponudbe večine evropskih držav po deležu tujih gostov, ki obiščejo državo s primarnim namenom obiska igralnih salonov in igralnic, saj v večini evropskih igralnic večji del prihodkov ustvarijo domači gostje (z izjemo v Monte Carlu). Slovenska turistična ponudba se razlikuje od drugih evropskih držav tudi po deležu turističnega prihodka, ki ga predstavlja igralništvo, saj ta v Sloveniji predstavlja kar četrtno celotnega turističnega prihodka v državi. Dodatna posebnost turistov, ki zahajajo v državo zaradi igralništva, je ta, da so večinoma enodnevni gostje. Največ obiska je na zahodnem delu države zaradi bližine meje z Italijo, zato je tudi velik del ponudbe lociran ob mejah. (Luin in Manzin 2009, 156) V primeru, da gosti obiskujejo državo s primarnim namenom obiska igralnic in igralnih salonov, se zgodi, da ostala turistična ponudba mesta "skoči" v podporo igralništvu. Zato lahko rečemo, da sta igralništvo in turizem tesno povezana ter da se dopolnjujeta. (Kalan 2016, 10) Proizvod igralništva in zabave predstavlja v Sloveniji enega največjih turističnih

segmentov tako po številu zaposlenih kot ustvarjenem prihodku, dodani vrednosti in turističnem proizvodu. (Macur idr. 2008, 20)

Glavni učinki na okolje s strani področja zabave in igralništva so povezani z ustvarjanjem prihodkov, z davki na dodano vrednost, s številom zaposlenih in turističnim prometom. (Griffiths idr. 2007)

Zaposleni v igralnicah imajo relativno višje dohodke od povprečne slovenske plače. To zaradi relativno visokih donosnosti igralnic ter zaradi posebej prilagojenih urnikov, saj tu najbolj živahno dogajanje poteka v večernih ter nočnih urah. Za ostala lokalna podjetja iz drugih panog ima faktor višjih plač v casinojih večinoma slab vpliv, saj jim na ta način otežuje pridobitev kvalificiranih delavcev. (Simčič 2014, 15)

Zanimiv vidik, povezan z zaposlenimi v igralnicah in igralnih salonih, je njihova prekomerna naklonjenost sodelovanju v igrah na srečo. Zaradi dobrih zaslužkov in naklonjenosti nočnemu življenju zaradi posebnih delovnih urnikov se velikokrat zgodi, da so tako zaposleni kot mladi študenti, ki delajo veliko ur v direktnem stiku s »hazardom«, bolj naklonjeni čezmernemu igranju. (Besednjak 2009)

Poleg dobrega vpliva na zaposlenost in na turistično ponudbo v določeni občini s plačilom mesečne koncesijske dajatve igralnice povečujejo seveda tudi prilive v blagajne tako svojih občin kot tudi svojih držav, saj je omenjeno področje eno najvišje obdavčenih. (Prašnikar, Pahor in Knežević Cvelbar 2005)

Zato da bi lahko ponudniki ponudili ustrezne prostore svojim gostom, morajo seveda prilagoditi in zgraditi nove infrastrukture v okolju, kjer igralnica obratuje. V okolju, kjer turizem cveti, se tudi cene nepremičnin dvignejo in izboljša se kakovost vsakdanjega življenja. Če bolje analiziramo otvoritev novega igralnega salona, ugotovimo, da ima že sama njegova izgradnja pozitiven vpliv na okolje, še posebej, če se za gradnjo zadolžijo lokalna gradbena podjetja. Na ta način ta pridobijo posel in lahko sodelujejo tudi v prihodnosti pri obnovi salona in pri širjenju njegove infrastrukture.

Potrebno pa je omeniti tudi temno plat vpliva igralnic in igralnih salonov na lokalno okolje, saj se zaradi njih pogosto poveča delež lokalnega prebivalstva, ki je zasvojen z igrami na srečo. V takšnem okolju se bistveno poveča povprečno število osebnih stečajev, goljufij, kriminala in v najslabšem primeru, samomorov. Pomemben del zasvojenosti populacije je sestavljen iz mladih, kar avtomatsko vodi v povečano stopnjo kriminala. To se zgodi, ker so igre na srečo vezane na finance posameznikov, kar vodi v nelegalne načine pridobitve finančnih sredstev za igre. (Bitežnik, 2009) Poleg tega pa večje število turistov, ki obiskujejo casinoje, pomeni hkrati tudi dodatno onesnaževanje okolja. (Simčič 2014, 14)

Iz navedenega lahko sklepamo, da ima igralništvo pozitiven vpliv na lokalno okolje in turizem, hkrati pa s sabo prinaša tudi negativne učinke na okolje.

2.5 Poklici znotraj igralnih salonov v Sloveniji na primeru igralnega salona Casinò Admiral Riviera d.o.o.

Pogoji za delo v igralnih salonih so različni. Eden izmed njih je polnoletnost. Večina delovnih mest v salonih zahteva določeno izobrazbo in predhodne izkušnje. Za zasedbo določenega delovnega mesta v igralništvu pa je potrebno pridobiti tudi posebne licence. Slovenska zakonodaja glede iger na srečo določa, da morata biti vedno v isti zmeni v igralnem salonu vsaj dva zaposlena imetnika licence za delo v dejavnosti prirejanja posebnih iger na srečo.

V nadaljevanju bomo opisali glavna delovna mesta znotraj igralnih salonov v Sloveniji ter skušali opredeliti njihovo hierarhično strukturo. Za primer smo navedli delovna mesta igralnega salona Casinò Admiral Riviera d.o.o.:

Strežno osebje - vale

Vale skrbi predvsem za strežbo pijače in občasno hrane v igralnici ter za dobro počutje gostov v igralnici na način, da so vse stranke stalno postrežene in pravočasno. Na ta način lahko gostje preživijo več časa v salonu, ne da bi začutili potrebo, ki jo osebje ne bi moglo zadovoljiti in bi zato zapustili salon. Med glavnimi nalogami valeja lahko torej navedemo strežbo pijače in občasno hrane, skrb za red in čistočo v salonu, občasno receptorsko delo (npr. menjava receptorja za malico), izročanje računov in sprejemanje plačil na posebni blagajni pi točilnem pultu, priprava posebnih pogostitev ob prireditvah ter druga dela po navodilih nadrejenih. Po navadi imajo valeji predhodne izkušnje s strežbo pijače ter poznajo vsaj dva tuja jezika. Ker se dela neposredno za dobro počutje gostov, so zaposleni na tem mestu komunikativni, zanesljivi in si želijo delati z ljudmi.

Voznik

Igralni salon na dnevni ravni obiskujejo tako domačini kot turisti, ki prenočujejo v hotelih ali apartmajih. Da bi igralni salon gostom olajšal prihod, jim ponuja storitev »navetta« oziroma brezplačnega taksija za goste salona. Za storitev so zadolženi vozniki, katerih glavno delo je pripeljati stranke v igralnico in iz nje do prenočišča ali restavracije. Kot »navetta« se po navadi pojmuje luksuzen kombi v lasti salona, s katerim voznik, zaposlen v igralnem salonu, ponudi brezplačno storitev prevoza gostom. Storitev brezplačnega taksija za lokalne vožnje je na voljo za vse stranke, če nadrejeni odobri vozniku, da se lahko vožnja opravi. Vozniki so po navadi na voljo, ko je v igralnem salonu večji obseg obiskovalcev, kar pomeni, da delajo večinoma v večernih urah in predvsem med vikendom. Za daljše vožnje izven občine, kjer se nahaja salon,

mora nadzornik biti še posebej pozoren in se odločiti, ali odobriti brezplačno vožnjo. Poleg lokalnih voženj do hotelov, hiš in restavracij gre lahko voznik, ob posebnih dogovorih z igralniškim gostiteljem igralnega salona (angl. casino host), tudi na daljše vožnje. Najpogostejše daljše vožnje se po navadi naredijo zaradi prihoda ali odhoda posebnih strank z letališč, železniških postaj in avtobusnih postaj. Kadar voznik ne vozi strank, pomaga na recepciji pri vpisovanju gostov ali v salonu ponudi pomoč valejem. Voznik je še posebej na dolgih vožnjah veliko časa v kontaktu s stranko, zato mora biti seznanjen s tekočimi akcijami in prireditvami znotraj salona. Pogoji za delo voznika so predhodne izkušnje s prevozi, ustreznost dovoljenja, poznavanje jezikov in posebna testna vožnja, na podlagi katere nadrejeni oceni, ali kandidat ustreza za delo.

Receptor

Delo receptorja se izvaja na recepciji igralnega salona, ki ima dve recepcijski mesti. Na vsakem mestu je nameščen računalnik, na katerem je recepcijski računalniški program za vodenje evidence o igralcih. Vsi vstopi igralcev se beležijo v skupno bazo. (Casinò Riviera 2008a, 5) Receptor, vpisan v sistem pod svojim imenom in geslom, ob vsakem prvem vstopu igralca v igralni salon opravi identifikacijo igralca s pomočjo veljavnega osebne dokumenta s fotografijo. Pri tem v recepcijski program vnese naslednje podatke:

- ime in priimek,
- datum rojstva,
- kraj in državo bivanja,
- naslov bivališča,
- vrsto in številko osebne dokumenta,
- EMŠO,
- datum in čas vstopa,
- fotografija igralca.

Vsakemu igralcu se lahko na njegovo željo izda ukrep o prepovedi vstopa v igralni salon tako, da ta od internega nadzornika v igralnem salonu ali od receptorja zahteva obrazec »Izjava o samoprepovedi« in ga izpolni. Igralec si na ta način lahko izda ukrep o samoprepovedi vstopa za najmanj šest mesecev in za največ tri leta v vse igralne salone in igralnice v Sloveniji. Vodstvo igralnega salona in interni nadzorniki lahko po potrebi izdajo tudi sami ukrep o začasni ali trajni prepovedi vstopa v igralni salon brez obrazložitve tistim igralcem, ki kršijo pravila igralnega salona. V igralni salon lahko zato vstopijo samo polnoletne osebe brez izrečenega ukrepa prepovedi vstopa. Odobritev vstopa v salon samo gostom brez izrečene prepovedi vstopa je naloga receptorja. Poleg vstopov igralcev v salon je receptor dolžan beležiti in nadzorovati vse vstopne in izstopne obiskovalcev in zaposlenih v igralnem salonu, ki se jih vodi v dodatnih evidencah.

Računalniški program onemogoča osebam, ki v skladu z veljavnimi internimi navodili opravljajo dela recepcijske službe, brisanje in spreminjanje že vnesenih podatkov. Podatke lahko spreminjata vodja igralnega salona in skrbnik računalniškega programa, pri čemer se zabeleži: kdo je opravil spremembo, kdaj je bila sprememba opravljena in kaj je bilo spremenjeno.

Receptor je dolžan tudi na kratko razložiti vsakemu igralcu vse o aktualnih promocijskih nagradnih igrah in o aktualnih prireditvah v igralnem salonu ter po potrebi izda promocijski listič. (Casinò Riviera 2008a, 6-7)

Blagajnik

Delo blagajnika v igralnem salonu poteka večinoma znotraj blagajne, ki deluje kot finančno središče znotraj salona. Na tem mestu poteka večina transakcij, saj lahko stranke tukaj vnovčijo dobitke, dvignejo denar s svojega bančnega računa, zamenjajo denar v manjše ali večje bankovce ter kupijo kupone za morebitne nagradne igre. Blagajniki so zato odgovorni poleg odkupa igralnih lističev tudi za beleženje gotovine in opravljanje preprostih računovodskih nalog, saj so v neposrednem stiku s finančnimi transakcijami. V preproste računovodske naloge se šteje tudi štetje denarja s pomočjo nadzornika ob zaključku delovnega dne in izpolnjevanje posebnih evidenc. Za dobro opravljanje dela blagajnika so ključnega pomena dobre organizacijske sposobnosti ter dobra matematična pripravljenost. Zato so predhodne izkušnje z blagajno zelo zaželeno, ko se vloži vloga za pridobitev delovnega mesta. Za opravljanje dela blagajnika je potrebno ustrezati določenim predpisanim pogojem, med katere spadajo V. stopnja izobrazbe, predložitev potrdila o nekaznovanosti, izdano na ministrstvu za pravosodje, in znanje določenih tujih jezikov. V primeru izpolnjevanja naštetih pogojev lahko kandidat izda prošnjo za pridobitev posebne licence za glavnega ali pomožnega blagajnika (ali oboje) v dejavnosti prirejanja posebnih iger na srečo, tako kot je določeno po 2. členu pravilnika o licencah za delo v dejavnosti prirejanja posebnih iger na srečo (Uradni list RS, št. 45/02 in 77/02). Pomemben del opravljanja tega dela je nadzor nad posebnimi sumljivimi transakcijami. Te so povezane z goljufijami in s pranjem denarja ter financiranjem terorizma. V primeru, da blagajnik opazi sumljivo transakcijo, jo mora takoj sporočiti nadzorniku v igralnem salonu.

Gostitelj - host

Delo hosta znotraj igralnega salona je povezano z oddelkom za trženje in prodajo casinò skupine. Host ima veliko neposrednega stika s strankami znotraj salona, zato njegovo delo spada med tistimi, ki se opravljajo fizično znotraj salona. Njegova glavna vloga je, da se VIP gostje (tj. dobri gosti) in ostale stranke počutijo dobrodošli v igralnem salonu in da dobijo odgovore na svoja vprašanja glede bivanja in igre. *Gostitelj načrtuje in izvaja aktivnosti za pridobivanje novih igralcev in povečevanje lojalnosti obstoječih igralcev. Njegova naloga je*

tudi načrtovanje in izvajanje aktivnosti za povečevanje frekvence. (Likar 2009, 43) Host v igralnem salonu je dolžan seznaniti goste z marketinškimi aktivnostmi in se dogovoriti s strankami, tudi pred prihodom na lokacijo, o bivanju. Poskrbi tudi za vzdrževanje stikov z gosti v obdobju, ko niso na dopustu. V primeru posebnih gostov, ki veljajo za resnično dobre na podlagi igre, lahko host ponudi (v dogovoru z nadrejenimi) brezplačno nastanitev v hotelu na stroške igralnega salona. Nastanitev poteka v tem primeru večinoma v enem od hotelov, ki sodelujejo ali imajo kontakt s salonom.

Brezplačna nočitev na stroške igralnega salona spada v bonitetni sistem in je način, s katerim igralni salon vrača dobrim gostom del porabljenega denarja med igro. To lahko igralni salon izvaja v obliki bonov za obroke v restavraciji in raznih vrst daril, z brezplačnimi namestitvami v hotelskih sobah in brezplačnimi prevozi do igralnice. Goste se obdarja na podlagi igre in zvestobe. Za bonitetni sistem je odgovoren marketing oziroma host igralnega salona na podlagi podatkov iz raznih evidenc o igri posameznih gostov, ki jih zbirajo interni nadzorniki med svojimi izmenami. Pri oceni gostove finančne moči kot igralca se upošteva nadzornikovo opazovanje gosta med igro v prejšnjih obiskih igralnega salona in njegovo trenutno porabo. Zato je ocena posameznih gostov odvisna od natančnosti nadzora posameznega nadzornika, ki je z gostom v izmeni. Zaradi slabe natančnosti tega sistema obstajajo primeri, ko nadzornik narobe oceni igro posameznega igralca, zaradi česar je igralec užaljen, saj meni, da si s svojo igro zasluži več bonitet kot določen drugi igralec. (Čatak 2011, 19)

Za delovno mesto je potrebno poznati več različnih jezikov in imeti dobre komunikacijske spretnosti. Zahtevane so tudi dobre računalniške sposobnosti, saj velik del dela hosta poteka preko računalnika ali po telefonu, ko ni v direktnem stiku s strankami. Računalniško znanje in poznavanje elektronskih iger je potrebno tudi za obrazložitev poteka posameznih iger na igralnih avtomatih strankam.

Interni nadzornik

Kadar ni vodij, nadzornik predstavlja vodilno vlogo v igralnem salonu in je zato odgovoren za delo vseh delavcev v izmeni in za nadzor nad potekom iger. V času svoje izmene v igralnem salonu nadzira in odgovarja za pravilen potek in ukrepanje ob izvajanju posebnih iger na srečo v skladu z zakonom in pravilniki, ki urejajo področje posebnih iger na srečo, ter internimi pravilniki družbe. Neposredno je odgovoren vodji igralnega salona. Odgovoren je za takojšnje sporočanje morebitnih težav, napak in nepravilnosti pri delu. (Casinò Riviera 2008b, 3)

Glavne naloge tega delovnega mesta predstavljajo izvajanje nadzora nad celotnim procesom iger na srečo v svoji izmeni (tako elektronske igre kot nagradne igre), odgovarjanje na vprašanja in posebne želje gostov ter reševanje njihovih težav, informiranje, vzdrževanje stikov z gosti in pomoč strankam v zvezi z nastanitvijo (kadar ni prisotnega hosta v izmeni), praznjenje in štetje denarja, skrb za izpolnjevanje evidenc in dokumentacije igralniškega poslovanja v tekoči

izmeni, popravljanje in osnovno reševanje tehničnih težav, povezanih z igralnimi avtomati, skrb doseganja zadanih poslovnih rezultatov ter ciljev, ostale naloge po sprotnih določilih nadrejenega, tj. vodje salona. V času svoje izmene opravlja nadzor nad blagajniki, receptorji in strežnim osebjem in je odgovoren za brežhibno opravljanje dela (v skladu z zakonom in pravilniki, ki urejajo področje posebnih iger na srečo ter internimi pravilniki družbe) vseh zaposlenih v njegovi izmeni. Nadzor vrši tudi nad vsemi obiskovalci igralnega salona. Odgovoren je za hitro in pravilno (v skladu z zakonom in pravilniki, ki urejajo področje posebnih iger na srečo ter internimi pravilniki družbe) reševanje vseh morebitnih sporov med obiskovalci igralnega salona. Odgovorno in pravilno mora rešiti vse nejasnosti v primeru nepredvidenih dogodkov na igralnih avtomatih. Nadzor vrši s fizično prisotnostjo, s pomočjo nadzornega informacijskega sistema, avdio- in videonadzora in vseh obrazcev, evidenc in knjig v igralnem salonu. V času svoje izmene interni nadzornik nadzira tudi pravilno delovanje avdio- in videonadzora in nadzornega informacijskega sistema. Vse ugotovitve internega nadzora v svoji izmeni je dolžan vpisati v knjigo "Knjiga nadzora". (Casinò Riviera 2008b, 4)

Za opravljanje tega delovnega mesta je zato potrebno, tako kot za blagajnike, pridobiti posebno licenco za prirejanje posebnih iger na srečo in izpolnjevati določene pogoje. Pogoji za pridobitev licence in opravljanje dela so prav tako V. stopnja izobrazbe, znanje tujih jezikov, dobra informacijska pripravljenost in potrdilo o nekaznovanosti ministrstva za pravosodje. Ker je delo nadzornika zelo dinamično, se pričakuje, da so zaposleni za omenjeno delovno mesto samoiniciativni in z dobrimi organizacijskimi sposobnostmi, saj se opravlja več del istočasno in treba je poskrbeti za splošen red na delovnem mestu.

Interni nadzornik - vodja operative

Vodja operative internih nadzornikov je neposredno odgovoren vodji igralnega salona. Odgovoren je za pripravo mesečnih razporedov dela za vse zaposlene, opravlja nadzor nad številom opravljenih ur vseh zaposlenih, odgovoren je za zadostno število zaposlenih na vseh delovnih mestih v igralnem salonu v vsakem trenutku, tako da posamezni procesi dela ne stojijo. Odgovoren je za organizacijo rednih tedenskih sestankov z vsemi zaposlenimi. Opravlja nadzor nad delom internih nadzornikov, blagajnikov, receptorjev in natakarjev s fizično prisotnostjo, s pomočjo avdio- in videonadzora, nadzornega informacijskega sistema ter vseh obrazcev, evidenc in knjig v igralnem salonu. V času odsotnosti vodje kontrolira blagajno in trezor igralnega slona. Odgovoren je za sporočanje verodostojnih podatkov Uradu za preprečevanje pranja denarja in financiranja terorizma.

Vodja igralnega salona

Vodja igralnega salona je dolžan zagotoviti, da igralni salon deluje skladno z zakonom in pravilniki, ki urejajo področje posebnih iger na srečo ter internimi pravilniki družbe. Opravlja

nadzor nad delom internega nadzornika in ostalih zaposlenih v igralnem salonu s fizično prisotnostjo, s pomočjo avdio- in videonadzora, nadzornega informacijskega sistema ter vseh obrazcev, evidenc in knjig v igralnem salonu, kontrolira blagajno in trezor igralnega salona, opravlja dnevni nadzor in kontrolo dokumentacije in dnevni poročil recepcije, blagajne ter opravlja izračun dnevnega in mesečnega prihodka igralnega salona. Odgovoren je za pravilnost podatkov, ki jih sporoča finančni službi ter direktorju družbe, in za verodostojnost mesečnih ter ostalih poročil Uradu RS za nadzor prirejanja iger na srečo. Prav tako je odgovoren za vsako komuniciranje z Uradom RS za nadzor prirejanja iger na srečo. V primeru ponarejenega denarja, vloma, kraje goljufije ipd. mora vodja igralnega salona sodelovati tudi s policijo.

2.6 Tehnologije prihodnosti

Vzporedno z igrami znotraj igralnih salonov poteka v zadnjih letih tudi vzpon spletnega igralništva (angl. online gambling). V to kategorijo spadajo igre, ki se po navadi izvajajo v igralnih salonih, v tem primeru pa se izvajajo preko posebnih varnih spletnih strani, ki jih pripravijo in regulirajo organizatorji na podlagi veljavnega zakona. Veliko razliko s tradicionalnim igralništvom predstavlja spletno igralništvo možnost igranja od doma ali iz katerega koli mesta, kjer ima uporabnik dostop do internetne povezave. Za igranje je v večini primerov uporabniku dovolj registracija z osebnimi podatki, s pomočjo katerih si ustvarijo igralniški profil, in povezava do bančnih podatkov, zato da si lahko zagotovijo kredit za igro. V spletnih igrah najdemo tako igre, ki jih navadno srečamo v igralnih salonih, kot tudi igre, ki se ponavadi izvajajo v igralnicah s pomočjo krupjejev. Vzpon spletnih iger je prizadel veliko bolj sektor tradicionalnega igralništva (angl. offline gambling) v primerjavi z vplivom, ki ga je imelo svetovno e-poslovanje na večino tradicionalnega poslovanja v drugih panogah. Spletne igralnice uspešno premagujejo fizične in geografske ovire in olajšujejo dostop potencialnim igralcem, za katere predstavlja fizični vstop v prostor, kjer se izvajajo igre na srečo, problem z različnih vidikov (npr. oddaljenost igralnih salonov, občutek sramote pred drugimi obiskovalci ...). Današnja slika je takšna, da spletne igre zelo konkurirajo igram v igralnih salonih in kot kaže, bo to verjetno prevladujoč način igranja na srečo v prihodnosti. Spletne igre v prihodnosti predstavljajo tudi grožnjo vsem podjetjem v igralniškem sektorju, ki poslujejo v fizičnih strukturah, kot so na primer igralnice, agencije za stave, trgovine državnih loterij, »bingo« dvorane ... (Carlomagno 2011, 57-58)

Zanimivo je, da je večina ponudnikov iger na spletu razvila nova podjetja, ki niso povezana z obstoječimi ponudniki igralnic in igralnih salonov. Lastniki igralnih salonov so zagotovo hitro prepoznali priložnost, ki jo predstavlja ponudba spletnega igralništva, a ko se je ta sektor pospešeno razvijal, večina držav ni priznala domačim potencialnim ponudnikom status pravne dejavnosti in jim tako preprečila, da bi ponudniki v obstoječih državnih casinojih postali s svojimi licencami vodilni ponudniki tudi spletnega igralništva. Zato lahko trdimo, da sta spletna in tradicionalna industrija iger na srečo ločeni ter da med seboj konkurirata. (Carlomagno 2011, 57; 58)



Slika 3: Primer igre ruleta v spletni izvedbi

Vir: Online21bet b. l.

3 METODOLOGIJA RAZISKOVANJA

V raziskovalnem delu smo izvedli pet polstrukturiranih intervjujev. Pri tem smo uporabili priložnostni vzorec. Intervjuji so bili zaradi situacije z novim virusom Covid-19 izvedeni prek videoklica s pomočjo aplikacije Skype v času od 18. 11. 2020 do 14. 12. 2020. Vsak udeleženec v raziskavi je prek e-pošte potrdil in izpolnil izjavo, s katero je potrdil, da se strinja s tem, da bodo pridobljeni podatki analizirani in obdelani za potrebe raziskave za diplomsko nalogo. Poleg tega je vsak intervjuvanec prek e-pošte posredoval svoje demografske podatke. Za vse opravljene intervjuje smo pridobili dovoljenje za snemanje zvoka. V intervjujih je sodelovalo pet oseb, od tega ena ženska, zaposlena kot vodja pravne in kadrovske službe skupine Admiral (20 %), in štirje moški, katerih funkcije so: vodja igralnega salona Riviera v Portorožu, direktor skupine Admiral Slovenija, regionalni vodja skupine Admiral za Primorsko regijo in tehnik igralnih avtomatov Novomatic (80 %). Stik z intervjuvanci smo navezali prek sodelavcev v igralnem salonu ter prek prošenj za sodelovanje po e-pošti. Poleg pridobljenih demografskih podatkov prek e-pošte je vsak intervjuvanec potrdil demografske podatke na začetku intervjuja. Pripravili smo pet glavnih vprašanj, ki smo jih v vseh intervjujih ponavljali in po potrebi dodajali pripravljena podvprašanja. Intervjuji so trajali povprečno 30 minut. Vse odgovore smo prepisali in priložili v prilogi naloge.

4 REZULTATI

V sledečem poglavju bomo predstavili rezultate, ki smo jih pridobili z našo raziskavo. Uporabili smo kvalitativni pristop k raziskovanju, tako da smo prek priložnostnega vzorca intervjuvali pet zaposlenih v igralniški dejavnosti. Odgovorili bomo torej na raziskovalna vprašanja. V prvem delu bomo interpretirali pridobljene rezultate, medtem ko bomo v drugem predstavili tri možne scenarije razvoja v prihodnosti igralništva.

4.1 Interpretacija pridobljenih podatkov

V nadaljevanju bomo interpretirali pridobljene odgovore v zvezi s prihodnostjo igralništva v igralnih salonih. Z raziskavo smo želeli predvideti prihodnost panoge, tehnologijo in delovna mesta, si zamisliti prihodnost obstoječih delovnih mest znotraj igralnih salonov in predstaviti nove možne poklice. Cilj poglavja je torej zbrati razne vidike posameznih udeležencev na posamezne določene teme in interpretirati njihova stališča.

4.1.1 Prihodnost panoge

Vprašanje: Kako bo razvoj tehnologije vplival na delo zaposlenih v igralnih salonih?

Uspešnost poslovanja igralnega salona je zelo odvisna od stanja trgov sosednjih držav. Intervjuvanci v raziskavi potrjujejo, da prihodnost celotne panoge ne bo odvisna samo od sprememb v zakonodaji, ampak tudi od raznih drugih faktorjev (Kalan 2016).

Starejše generacije so sigurno bolj naklonjene igranju v igralnih salonih, ker te mlade generacije že samo zaradi tehnologije, telefonije in podobnega vse več stvari počnejo preko telefonov. (Udeleženec 2)

Starejša populacija, ki je začela hoditi v salone že od njihove otvoritve dalje, še vedno obiskuje salone, tako da ko ta generacija ne bo več hodila, ne bo več gostov, ker mladina zdaj počne vse preko računalnikov. (Udeleženec 1)

Tako da je vse odvisno od gospodarske situacije in socialnih položajev, v katerih se nahajajo ljudje. (Udeleženec 5)

Tisti, ki so navajeni salonov, bodo vseeno hodili vanje, čeprav, kot sem rekel, bo tega v naslednjih 15 letih vedno manj. Na račun upada obiskov bodo sigurno odpuščanja, ker ne bo potrebe po tolikem številu zaposlenih. (Udeleženec 1)

Jaz menim, da bo situacija z virusom Covid-19 veliko vplivala na vse gospodarske panoge, ne samo na igralništvo. (Udeleženec 5)

Slovenske igralnice in igralni saloni bodo v prihodnosti pred velikimi izzivi. Visoki davki, slaba razvojna strategija ter slaba dodatna ponudba so pripeljali igralništvo v slepo ulico. (Kalan 2016, 24).

Vemo, da so se časi zelo spremenili, tudi tehnologija je močno napredovala, zato so gostje posledično vedno bolj zahtevni in pričakujejo vedno več. (Jamšek 2018, 1) Na področju igralništva in igralnih salonov se konstantno razvijajo nove tehnologije. Pomembne inovacije predstavljajo nove tehnologije za nadzor gostov, kot je na primer sistem za sledenje igralcu (angl. player tracking), ki je že v uporabi. Navedene tehnologije bodo predvsem v pomoč igralniškemu gostitelju.

In nekako mislim, da bodo prihajale tehnologije, kot je v Admiralovi grupi nov »online« sistem »Nexio«, s katerim je lažje nadzorovati goste in imaš vse podatke iz aparata: koliko kdo igra, katere igre so najbolj igrane ... (Udeleženec 1)

Tako da, ja, sigurno tehnologija nam lahko pomaga. Tehnologija je že toliko napredovala, da se marsikaj da, tudi na primer »player tracking« in tako naprej. (Udeleženec 5)

Tehnologija bo šla bolj v to smer nadzora gostov in da iz tega nadzora igre razvijajo po temu kopitu, po najbolj igranih. (Udeleženec 1)

Pomembna bo tudi analitika, se pravi, da bomo določene podatke obdelovali hitreje ali pa v našem »online real« času ali kar se dogaja v naših procesih v igralnem salonu, procese bomo lahko optimirali in samo tako bomo na dolgi rok boljši oziroma bolj profitabilni. (Udeleženec 4)

Prednosti tehnologije so, da vidiš dejansko porabo gosta in da imaš veliko več pomoči. Vse potrebne informacije o gostu vidiš s sistemom »player tracking« in z »online« sistemom. (Udeleženec 3)

Prednost je sigurno, da bo lažje delati in voditi neke analize. Mogoče se bodo neki zaposleni manj ukvarjali s temi papirji (Udeleženec 5)

Avtomatizirani točilni aparati bodo v prihodnosti delno nadomestili delo valeja, ne bodo pa ga dokončno zamenjali, ker bo osebni stik z gosti velika prednost igralnih salonov pred spletnim igralništvom.

Tehnologija samopostrežnega točilnega pulta že obstaja. Deluje tako, da gost prisloni svojo kartico na točilni pult in si sam postreže s pijačo. Vendar se taka tehnologija v igralnih salonih danes zelo malo uporablja. V prihodnosti bo delno zamenjala delo valeja. (Udeleženec 1)

V nočnih urah bi lahko bil na voljo nek avtomat za pijačo, ampak dobremu gostu bo vseeno moral nositi pijačo nadzornik, zato da ohranimo dobro počutje gostov. Dober gost hoče, da se ga razvaja, in če mu tega ne ponudimo mi, mu bo to ponudil nekdo drug. (Udeleženec 2)

Možno je, da bodo dali celo točilne pulte, da si bodo lahko stranke same postregle, tako da bodo prislonele kartico na točilni pult in si bodo vzele pijačo (na primer kokakolo ali pivo). (Udeleženec 3)

Sami igralni avtomati bi lahko v bližnji prihodnosti pridobili dodatne funkcije za upravljanje s kreditom gosta. Na ta način bi se zmanjšala potreba gostov po blagajni ali celo v celoti ne bi bila več potrebna.

Na primer na Hrvaškem imajo že avtomate, ki delujejo na prstni odtis. (Udeleženec 3)

Namesto da daš »ticket« ali bankovec, bo sigurno v 15 letih omogočeno, da daš kartico v aparat in tam dvigneš denar za igrat. (Udeleženec 1)

Že leta 2009 je Likar napovedal, da bodo večje število blagajn nadomestile avtomatske blagajne. Napoved se je uresničila, saj se avtomatska blagajna danes pogosto uporablja v mnogih igralnih salonih in služi predvsem razbremenitvi dela blagajnika v urah, ko je frekvenca gostov večja. V bližnji prihodnosti bo avtomatskih blagajn še več, število blagajnikov pa naj bi ostalo približno enako.

Drugače pa vse to, kot so avtomatska blagajna in števeni stroj, olajša delovni proces in administracijo ljudem. (Udeleženec 4)

Kadar je velika gneča, avtomatska blagajna pride prav zato, da delovni procesi potekajo hitreje. Ali če gre blagajnik na pavzo, avtomatska blagajna omogoči, da gostu ni treba čakati. Na podlagi tega primera menim, da bo to samo v pomoč zaposlenim kot pa znižanje števila zaposlenih. (Udeleženec 2)

Mi kot skupina damo v vsak igralni salon dve avtomatski blagajni in en bankomat. Skratka skušamo zmanjšati transakcije na sami blagajni, kjer je potreben osebni stik. (Udeleženec 4)

Val odpuščanj zaradi tehnologije se je že zgodil, ko so prišle na trg prve avtomatske blagajne. Novi val odpuščanj bi se lahko zgodil v primeru, da bi se spremenila zakonodaja. Igralni saloni bi tako zmanjšali število blagajnikov.

Vse te funkcije, ki so trenutno ostale v igralnem salonu, bodo potrebne tudi naprej. (Udeleženec 2)

Revolucija avtomatskih blagajn se je že zgodila in zato je tisti veliki val odpuščanj že šel mimo. (Udeleženec 1)

Jaz mislim, da smo že nekje na minimumu z osebjem, sploh zdaj po teh ukrepih (virus Covid-19). Manjšega števila zaposlenih ne pričakujem, ker je že zaradi same zakonodaje potem nemogoče izvajati neke določene delovne procese. (Udeleženec 2)

Spletno igralništvo predstavlja prihodnost panoge igralništva. V Sloveniji zaradi zakonodaje še ni konkretnega ponudnika na tem področju. Kako se bodo igralni saloni in spletno igralništvo povezali, bo predvsem odvisno od zakonodajnih okvirjev. Intervjuvanci se zavedajo, da obstaja možnost povezave, pri čemer pa imajo različne poglede kako, bi se povezali.

Možno je, da se bodo igralni saloni in »online gaming« povezali. Nekatere zametke sem že videl na določenih sejmih. To je čisto enostavno: ti imaš nek igralni aparat in si na njemu izbereš

katerokoli igro s tega sveta ... To je povsem izvedljivo. Kar se tiče tehnologije, se to lahko naredi že danes. (Udeleženec 2)

Skratka, filozofija »online« je drugačna, zato menim, da povezava igralnih salonov in »online« iger ni tehnično izvedljiva. (Udeleženec 4)

Če govorimo o trendih v »land-based« igralskih salonih, to, kar mi operiramo trenutno, je pač trenutno trend tak, da »land-based« operacije v svetu padajo, vendar po mojem mnenju to ne bo izginilo oziroma se bomo morali temu trendu prilagoditi. (Udeleženec 4)

Vsi dobro vemo, da se igralništvo veliko seli na splet oziroma sama tehnologija usmerja ljudi k temu, da čim več delajo na spletu. Se pravi, tako bi bili za podjetja minimalni stroški in ljudje bi lahko igrali z vseh možnih točk kot na primer od doma, od službe; se pravi tudi tam, kjer ni najbolj priporočljivo to delati. Jaz mislim, da je usmeritev v to igralništvo veliko bolj pogumna, kakor je ta obstoječa oblika. (Udeleženec 2)

Čeprav je večina starejših igralcev navajena na igro v igralnem salonu, se bo moralo igralništvo preseliti na »online«. (Udeleženec 1)

Trenutno pri nas ni možen »online gaming«, ampak jaz mislim, da bo to tudi v prihodnosti nekako prišlo, ker nimamo izbire. (Udeleženec 5)

Da bi salon povezali z »online«, je treba samo strežnik povezati z internetom in ponuditi igralcu, da aparat vidi, kar pomeni, da je potrebnih več kamer, saj bi vsak aparat potreboval svojo kamero. (Udeleženec 1)

Se pravi, s spletnim igralništvom izgubimo stik z ljudmi in nobene socializacije ni več in dodatno lahko tako nekontrolirano izgubiš svoj denar. (Udeleženec 2)

Davki in koncesijska dajatev, ki jo morajo igralniška podjetja vsak mesec plačevati državi, so zelo visoki in tako onemogočajo nakupe novih igralnih avtomatov oziroma dodatna vlaganja v posodobitve opreme ter prostorov. (Kalan 2016, 24) Prihodnost slovenskih igralnih salonov je zelo odvisna od tega, v kateri meri se bo spletno igralništvo v državi razvilo in tako močno konkuriralo. Najpomembnejši dejavnik za boljšo oceno prihodnosti igralništva prek spleta v Sloveniji bo zagotovo zakonodaja. Zaenkrat pa je sklepati, da je za državo lažje regulirati in obdavčiti igralne salone kot spletno igralništvo.

Ker, kot vemo, so aparati v igralnem salonu pod nadzorom države in je zakonodaja z minimalnim procentom vračanja, medtem kot pri slotih na onlinu ni procenta vračanja, tam lahko imaš zelo nizke procente vračanja in lahko postane obiranje. (Udeleženec 1)

Še vedno bo odločilna zakonodaja, zato ker recimo tudi sama slovenska zakonodaja ni toliko naklonjena spletnemu igralništvu. Zaenkrat ne smeš imeti spletne igralnice v Sloveniji. (Udeleženec 2)

Državi predstavljajo pomemben vir denarja koncesije in prihodki igralnic. Posledično oceni stvar tudi s tega vidika, ker država velik del denarja vleče iz igralnic. (Udeleženec 2)

Na prvem mestu je jasno HIT, ampak če se zdaj vrnem na to vprašanje, mislim, da bo država igralništvo kot tako podpirala. (Udeleženec 4)

Večji problem pri tem je, kdo bo komu plačeval davke, ker to državo najbolj zanima. Če na primer v casinoju v Portorožu igram igro, ki je v Avstriji v casinoju, kdo bo dobil dajatve? Slovenija ali Avstrija? Država bi to urejala, ker če se to legalizira, mora obvezno dobiti redno tisti svoj delež. Tako da s področja tehnologije ne vidim težav. Vidim težave samo s področja regulative in fiskalne politike. (Udeleženec 2)

V Sloveniji je zakon tudi tak, da so zakonske specifikke, ali bi lahko imeli »online casinò«. Zaenkrat ga ne moremo imeti. (Udeleženec 4)

Zakonodaja, povezana z igralništvom v Sloveniji, se zelo počasi spreminja in nič ne kaže, da bi v kratkem času prišlo do kakih drastičnih sprememb. Počasne odločitve pri urejanju trga spletnega igralništva trenutno ugajajo lastnikom igralnih salonov, ker jim odsotnost slovenskega spletnega ponudnika iger na srečo ne predstavlja konkurence.

Novo tehnologije bi bilo potrebno povezati z zakonskimi okvirji in pri tem upoštevati, jasno, stroške. V nekaterih državah v okolici že uporabljajo ta sistem. Kar se tiče avtomatske blagajne, pa ne vem, ali se bo tukaj zakon spremenil. Deset let že čakamo na spremembe, pa še se niso zgodile in tudi ne verjamem, da se bodo naenkrat in za 360 stopinj obrnile vse. (Udeleženec 2)

To pomeni, da ni nekih revolucij, da bi se vsakoletno zgodilo nekaj novega. V igralništvu se te stvari zelo počasi odvijajo tudi zaradi same zakonodaje, ker je vsako novo stvar zelo težko vpeljati v salon. (Udeleženec 1)

Se pravi, da nam zakonodaja in strategija Republike Slovenije diktirata in postavljata neke omejitve. Po tem menim, da se bodo naše storitve prav tako še naprej uspešno prodajale in jih bomo lahko prezentirali našim gostom. (Udeleženec 4)

Z vsemi novostmi in avtomatizacijami je zaposlenim ostal čas, da se posvetijo gostu. (Likar 2009, 58) Tehnološke rešitve, ki se trenutno razvijajo za področje igralništva, so večinoma zasnovane zato, da bi bile v pomoč delavcem v panogi, ne pa, da bi jih nadomestile. Na ta način se bodo zaposleni lahko več časa ukvarjali z gosti.

Jaz vidim predvsem spremembe v optimizaciji časa, da se lahko več posvetimo gostu in manj nekim birokratskim in administrativnim zadevam. (Udeleženec 5)

Skratka, jaz mislim, da je tehnologija kvečjemu plus. Mi kot podjetje v tehnološki razvoj vlagamo velike denarje. (Udeleženec 4)

Slabosti vidim bolj malo, ker te tehnologije, ki so zdaj v prihodnosti, ne gredo v smeri odpuščanj. (Udeleženec 1)

V začetku bo tehnologija zaposlenim v pomoč, morali pa se bodo priučiti vsega na novo. (Udeleženec 5)

Z vidika zaposlenih jim je tehnologija v pomoč, zato da bi v nekaterih špicah ali pavzah nadomestila neko osebo. (Udeleženec 2)

Jaz mislim, da se zaradi tehnologije ne bo odpuščalo, bolj bo pomemben trend padanja števila gostov. (Udeleženec 4)

Lahko torej rečemo, da bo tehnologija v pomoč, ne pa da bo nadomestila zaposlene. (Udeleženec 4)

V bistvu nam tehnologija omogoča nek napredek, izboljšanje procesov, morda je največja slabost to, če mi tehnologije ne znamo uporabljati. (Udeleženec 4)

Če pa razmišljam še o tem, katere tehnologije bi lahko kradle delo zaposlenih, pa se ne spomnim ničesar, ker so trenutno vse tehnologije narejene v smeri, da se zaposlenim olajša in pohitri delo ter da se prepozna, kateri je dober gost in kateri je izguba časa. (Udeleženec 1)

Tehnologija pomaga temu, da bolj hitro postrežeš gostom in da zmanjšaš število napak. (Udeleženec 2)

Pričakovati je, da se bo v naslednjih letih povečalo število avtomatiziranih igralnih mest. (Likar 2009, 58) Ne glede na to, da se trenutne tehnologije v panogi razvijajo, zato da bi bile v pomoč delavcem, nekateri intervjuvanci menijo, da bo zaradi novih tehnologij v prihodnosti tudi nekaj manj delovnih mest. Velika sprememba v bližnji prihodnosti bo združevanje več nalog in del v eno delovno mesto.

Spremenilo se bo to, da bo dosti manj osebja. Bo največ eden ali pa dva maksimalno v igralnem salonu. (Udeleženec 3)

Zaradi tehnologije bi se lahko odpustilo mogoče 10 % zaposlenih, mogoče kakšna izmena manj v tistih mrtvih urah, ko je v salonu manj ljudi. (Udeleženec 4)

Tako da bo se zmanjšalo število zaposlenih skoraj izključno zaradi napredka tehnologije, ker bo ta nadomestila zaposlene. (Udeleženec 3)

Za določena delovna mesta bo tehnologija v pomoč, ampak posledično bo tudi veliko delovnih mest manj. To je sigurno. Kot sem rekel prej, na primer na recepciji, bo gost »skeniral« osebni dokument in se bodo avtomatsko vrata odprla. (Udeleženec 3)

Posamezne poklice lahko združimo pod delo ene osebe. Določene procese pa bi podpirali s tehnologijo. (Udeleženec 4)

Če bi prišlo do »online« poslovanja, bi bilo manj zaposlenih, ker bo manj gostov in bo posledično manjša potreba po delavcih. (Udeleženec 1)

4.1.2 Tehnologija in delovna mesta

Vprašanje: Katere so funkcije zaposlenih, ki jih tehnologija ne more nadomestiti?

Edino delovno mesto, brez katerega igralni salon ne bi mogel obratovati v nobenem primeru (niti če bi se zakonodaja o dveh licencah spremenila), je nadzornik. Ne glede na zakonodajo pa bodo lahko lastniki posameznih igralnih salonov v prihodnosti ustvarili strateško prednost pred ostalimi konkurenti, tako da bodo zaposlili dovolj osebja, da bi gostje občutili človeško toplino in pozornost.

Nadzornik bo zadnja funkcija, ki bo v casinoju izumrla, zadnji, ki bo lahko ostal brez službe. (Udeleženec 1)

Nadzornik je najbolj univerzalen človek v salonu. (Udeleženec 2)

Kot navajajo udeleženci raziskave, je razlogov za nenadomestljivost nadzornika veliko. Glavni razlog je, da bo tehnologija bližnje prihodnosti težje opravljala nadzorne funkcije in ne bo omogočala osebnega stika z gosti.

Njegova funkcija je med drugimi nadzor ostalih zaposlenih, ko ni nadrejenega. Ena oseba, ki vodi stvari v salonu, mora biti in tega se ne da nadomestiti. Druga stvar je, da če je manjša okvara na aparatu, mora to nadzornik rešiti, na primer zamenjati lističe. (Udeleženec 1)

Nadzorniki so tudi prodajniki v salonu in morajo znati prodajati. Človek lažje proda neko storitev kot pa ekran, kjer je nekaj napisano, saj ga stranka morda sploh niti ne opazi. Nadalje, če pride do kakršnihkoli težav ali reklamacij, jih stroj ne more rešiti, ampak le človek. (Udeleženec 5)

Nadzornik je odgovoren za denar, za sef in za transakcije v salonu. Tega tehnologija ne more nadomestiti, ker mora biti za to odgovorna neka oseba. V samih avtomatskih blagajnah se kaj zatakne in tudi tam mora nadzornik napake odpraviti. Tega tehnologija ne more nadomestiti. (Udeleženec 1)

Kot prvo nadzornik nadzira ostale zaposlene in avtomatske naprave v salonu. Če se na primer avtomatska blagajna ali igralni avtomat zatakne, mora interni nadzornik za to poskrbeti. (Udeleženec 2)

Nadzorniku bo tehnologija lahko pomagala, ne more pa nadomestiti njegove procese ali funkcije. On je tam. Interni nadzornik in ima po funkciji tudi nalogo, da nadzoruje cel proces. Ravno tako je vodja salona odgovoren, tudi če ni v salonu 24 ur, da igralni salon posluje v skladu z zakonodajo. (Udeleženec 4)

Torej je nadzornik pomemben z vidika nadzora in s tehničnega vidika. Kadar se tehnologija ustavi, mora nekdo poskrbeti za napake in jih takoj odpraviti. Poleg tega je pomemben njegov nadzor nad igro strank. (Udeleženec 2)

Nadzornik mora po potrebi odpraviti napako na avtomatu in po potrebi postreči gostom. Nekdo mora v vsakem primeru biti prisoten, če se slučajno zatakne bankovec ali kartica ali ne bo delal prstni odtis, ko bo tudi ta prišel v uporabo. Nekdo bo mogel te stvari vedno pregledati in popraviti. (Udeleženec 3)

Obstoječa tehnologija in tehnologija iz bližnje prihodnosti načeloma ne bosta mogli učinkovito nadomestiti določenih funkcij zaposlenih, ki so večinoma funkcije človeške narave. Tudi v nekoliko bolj oddaljeni prihodnosti bo težko nadomestiti človeka za določene funkcije ali bo celo nemogoče.

Tehnologija zaenkrat ne bo mogla nadomestiti nadzornih funkcij oziroma vodenje igralnega salona. (Udeleženec 4)

Praznitve in polnitve avtomatov so funkcija, ki jih tehnologija ne more nadomestiti. Če bi jih nadomestila, bi za to potrebovali robota. Treba je iztakniti vtikač, prevzeti denar, ga prešteti, preveriti. Razen če to naredijo avtomati in gre denar po nekaterih kanalih direktno v trezor. Tehnologija ne bo mogla nadomestiti niti stika z gostom. (Udeleženec 3)

Vsaj ena oseba mora biti. V Nemčiji obstajajo arkade z 12 aparati, tam dva nimata niti kaj delati. Pa še tam sta lahko dva, če je večji obseg dela. Nadzorniški del pa, da se zaključi blagajna, to bi lahko sicer združili v eno osebo, če bi bil manjši casinò. Nadzorne funkcije aparat težko opravlja in določene funkcije se bodo bolj združevale. Že zdaj so v nekaterih primerih v nočni izmeni nadzornik in blagajnik sama. (Udeleženec 4)

Avtomat ne bo nadomestil pozdrava gostu, ko prideš v salon. Čisto drugače je, če te pričaka ob vstopu človek ali pa nek avtomat na avtomatski recepciji, kjer vstaviš kartico in greš naprej. (Udeleženec 5)

Interni nadzornik je tisti, ki mora nadzirati celotno situacijo. Če se gost neprimerno obnaša ali dela nekaj, kar ne sme, mu bo nadzornik to šel povedat. To so stvari, ki so nenadomestljive s strani stroja ali avtomata. (Udeleženec 5)

Ene procese pa ne more nadomestiti, kot na primer ročna izplačila. (Udeleženec 2)

Bomo morali gosta vseeno pripeljati in ga osebno razvajati, ker če ne, ne bo šlo v pravo smer. (Udeleženec 2)

S tehnologijo bi bilo zelo težko nadomestiti tudi druga delovna mesta, ne samo nadzornika. Njega bo sicer najtežje nadomestiti, ne bodo pa samo njegove funkcije nenadomestljive.

Blagajnik še vedno bo, ker še vedno mora biti nekdo, ki prešteje na koncu denar, da vse sestavi, da pospravi denar v trezor in napolni avtomatsko blagajno. (Udeleženec 3)

Voznika se bo potrebovalo za transferje, če jih bodo gostje potrebovali in seveda če se ne bo še na tem področju tehnologija tako spremenila, da bodo gosti lahko kar sami prihajali. (Udeleženec 3)

Naloga hosta bo vseeno ključna in kot vemo tudi nadzornika, ki je že zdaj v mnogih primerih na nek način tudi host. (Udeleženec 2)

Delo tehnika ne more biti nadomeščeno, ker ne obstaja tehnologija, da bi ga nadomestila. Hosta tudi tehnologija ne more nadomestiti. Vsako leto prihaja nova tehnologija, ki mu lahko olajša delo, ampak ne more ga nadomestiti niti v prihodnosti. (Udeleženec 1)

Največja prednost igralnih salonov pred spletnim igralništvom bo gotovo potreba gostov po ohranjanju človeškega stika. O tem so prepričani vsi anketiranci in zaradi tega bo ohranjanje zaposlenih zelo pomembno.

Ključen bo stik z ljudmi. Prišlo bo na osebno raven, gosti bodo prihajali bolj zaradi tega, da se družijo z zaposlenim, kot da bi igrali. (Udeleženec 3)

Imela sem izkušnjo z našimi blagajniki, ko sem jih spraševala glede avtomatske blagajne, ki jo imamo v salonih. Zaupali so mi, da gost raje pride do njih in tudi če trenutno niso na delovnem mestu, ker so na primer na pavzi, na »WC-ju« ali na malici, jih vedno pokličejo in jim pozvonijo, da pridejo nazaj. Kljub temu da ima gost meter stran recimo avtomatsko blagajno. To že kaže, da jim je še vedno lažje priti do človeka po denar, kot pa uporabiti neko avtomatsko blagajno, ki je čisto neosebna. (Udeleženec 5)

Če je premalo zaposlenih v salonu, izgleda vse skupaj premalo profesionalno, zato se gost počuti slabo in kakšnemu se lahko tako zameriš. (Udeleženec 2)

Mogoče pa vidim tudi malo nevarnosti pri tem, ker če bo preveč tehnologije in če bo vse preveč avtomatizirano, se bo tisti pristni stik med ljudmi izgubil, kar ni dobro za nobenega, ne za zaposlene in ne za goste. (Udeleženec 5)

Mislím, da bodo kljub vsej tehnologiji zaposleni največ morali delati prav na samem stiku z gostom, kljub tehnološkemu sistemu »player tracking« in programom zvestobe. (Udeleženec 2)

Zdaj, da bi se vse zmigiralo na »online«, sigurno ne, zato ker smo ljudje socialna bitja, hočemo iti ven, se družiti; to je nek komplementaren produkt in če se zdaj fokusirava na Riviero, je to turistični kraj in tam ljudje še kaj drugega počnejo: grejo v SPA, grejo v casinò, grejo na plažo. (Udeleženec 4)

Največja prednost igralnih salonov pred »online gamingom« je osebni stik z gostom, da se zaposleni lahko ukvarja z gostom in z njim pogovarja. (Udeleženec 3)

Po mojem bo večina stvari šlo prek »online«, torej prek telefonov in tablic. Ampak nek stik med ljudmi bo še vedno ostal, tako da bodo igralni saloni še vedno obratovali. Verjetno pa bo frekvenca manjša. (Udeleženec 3)

Tako da še vedno vidim neko svetlo luč v tem, da bodo ljudje še zmeraj zahajali v igralnice prav zaradi nekkih stikov in če ne drugo, da bi se pogovorili z osebjem in menim, da ne bo vse tako črno, kot smo na začetku mislili. (Udeleženeec 2)

Tam srečaš določene ljudi, kar pomeni, da jih veliko obišče casinò tudi zaradi nekkih socialnih stikov. Se pravi, veliko ljudi ne pride v casino zaradi samega hazarda ali ker bi bili neki »gamblerji«, ampak ker iščejo stike. (Udeleženeec 2)

Če odmislim korono (Covid-19), bodo ti trendi malo bolj vidni in se bodo malo hitreje začeli odvijati, ampak načeloma se bo potrebno fokusirati na gosta, investirati vanj, se ukvarjati z njim, imeti najboljšo storitev ... Torej prednost bodo osebni stiki, ki nam bodo nasploh manjkali v prihodnosti. (Udeleženeec 4)

Tem ljudem manjka stik z drugimi ljudmi in na tem bomo morali graditi. Vidim nove poklice na tem področju. (Udeleženeec 2)

4.1.3 Prihodnost obstoječih delovnih mest

Vprašanje: Kakšna bo prihodnost obstoječih delovnih mest?

Delovno mesto nadzornika je jasno funkcija, ki bo v salonu ostala in je v izmeni najpomembnejša. Zelo verjetno pa je, da se bo spekter funkcij nadzornika zelo razširil.

Tehnologija je lahko nadzorniku res samo v pomoč. (Udeleženeec 2)

Verjetno bo nadzornik v salonu skrbel tudi za »online gaming«. Bosta dve različni »firmi« znotraj istega salona. Ena »firma« bo delovala »online« in druga fizično. (Udeleženeec 3)

Glavno delo blagajnikov in nadzornikov bo ukvarjanje z gosti in vale ne bo več potreben. (Udeleženeec 3)

Potreba po blagajnikih, nadzornikih in točajih bo vedno, če se hoče gosta dobro postreči. (Udeleženeec 1)

Funkcije, ki jih izvaja igralniški gostitelj, so tehnološko nenadomestljive, saj je pri njem ključnega pomena osebni stik. Lahko pa se zgodi, da bodo njegove funkcije opravljali tudi ostali zaposleni v igralnem salonu, predvsem nadzornik. Zato bo potreba po točno tem delovnem mestu nekoliko manjša kot danes. V velikih igralnih skupinah se bo marketinška funkcija izvajala centralizirano.

V naši organizaciji, torej v naših igralnih salonih, smo vsi »hosti«, vključno z menoj. Mi nudimo naše storitve v vsakem trenutku. (Udeleženeec 4)

»Host« bo imel funkcije kot nadzornik oziroma bo nadzornik postal »host« in bo blagajnik isto tudi »host«. Bo več funkcij združeno v eni osebi. (Udeleženeec 3)

Glede na moje videnje slovenskega finančnega trga je potrebno imeti tudi delovno mesto »hosta«, ki koordinira delo. To ne pomeni, da se nadzorniku ni potrebno s tem ukvarjati, ampak »host« koordinira in pomaga. (Udeleženec 4)

Tehnologija, ki lahko zamenja blagajnika z avtomatskimi blagajnami, že obstaja. Največjo oviro pri ukinitvi dela blagajnika predstavlja zakonodaja, ki zaenkrat predpisuje, da mora to delovno mesto skupaj z nadzornikom obvezno ostati, da bi igralni salon lahko obratoval.

Blagajnik bo verjetno še vedno, ampak verjetno bo lahko tudi nadzornik prevzel njegovo delo. (Udeleženec 3)

Potem na primer bo avtomatska blagajna s časom počasi zamenjala blagajnika. (Udeleženec 5)

Blagajnik bo imel veliko manj dela, ker bo avtomatska blagajna še bolj prevzela njegovo delo kot do zdaj. (Udeleženec 3)

V roku naslednjih petnajstih let ne bo več potrebe po receptorju. Tehnološka rešitev že obstaja in ga bo v naslednjih letih postopoma nadomestila. Gost bo tako začutil minimalno osebnega stika ob vstopu, igralni saloni pa bodo na dolgi rok zmanjšali stroške.

Naslednja stvar je, da v prihodnosti s prihodom »RFID« kartic (angl. radio-frequency identification) in pametnih kamer, ki bi lahko prepoznale gosta, ne bo več potrebe po receptorjih. (Udeleženec 1)

Recepcija ne bo več potrebna, ker bo prišel gost direktno, dal bo osebni dokument, ki se bo »skeniral«, in vrata se mu bodo odprla. (Udeleženec 3)

Upam si reči, da se bo tudi v Sloveniji v roku 15 let recepcija avtomatizirala. (Udeleženec 4)

Blagajno in recepcijo bi lahko avtomatizirali, a imamo tehnične in zakonske omejitve pri tem. Najlažje bi bilo avtomatizirati vstop. Če imamo mi posebne naprave, da nam je dovoljen vstop preko prstnega odtisa ali biometričnih podatkov, potem ne more nihče vstopiti razen jaz. (Udeleženec 4)

Delo voznika bo tehnologija v bližnji prihodnosti težko nadomestila. Storitve prevoza pomeni igralnim salonom dodano vrednost za stranke, zato jih bodo obdržali ali pa zaradi zmanjševanja stroškov uporabljali zunanje izvajalce.

Če govorimo zelo futuristično, bi s prihodom avtov, ki vozijo sami, vozniki ostali brez dela. (Udeleženec 1)

Služba prevoza gostov je povsem odvisna od dejstva, da smo mi goste na to navadili. Če uspemo določeno število gostov na ta način pripeljati, se nam to posledično izplača. (Udeleženec 4)

Za voznika tudi ne moremo reči, da ga ne bo v roku 15 let, razen v primeru, da se ukine to delovno mesto zaradi pomanjkanja gostov, ki bi se vozili, ali pa da bi ga nadomestili s taksi službami oziroma nekim zunanjim izvajanjem. (Udeleženec 1)

Drugače je voznik dodana vrednost in vemo, da če pripeljemo na ta račun goste, vemo, katera je povprečna poraba na gosta, potem si znamo izračunati, ali se nam to izplača. (Udeleženec 4)

Delo valeja je v bližnji prihodnosti tehnološko nenadomestljivo predvsem zaradi potrebe po osebnem stiku gostov, ko naročajo pijačo. Vendar bo verjetno v manjših igralnih salonih manj potrebe po tem delovnem mestu, saj bodo ostali poklici znotraj salona lahko postregli pijačo na mesto njega.

Ne bo več receptorja in valeja. (Udeleženec 3)

Mogoče bo tehnologija celo nadomestila tudi natakarja, ker smo do zdaj, preden smo morali začasno zapreti zaradi situacije z virusom (Covid-19), imeli tudi situacije, ko so ljudje prevzemali pijačo sami pri točilnem pultu. Gosti so si tudi sami točili sokove. Tako da dejansko natakar ni bil več potreben. (Udeleženec 5)

Valeji bodo verjetno delali veliko manj. Verjetno bo kakšen vale prišel postreči goste ob prireditvah, ampak pijačo bodo stregli več ali manj blagajniki in nadzorniki. (Udeleženec 3)

Točaja ne moreš nadomestiti z robotom, ker je v igralništvu pomemben stik z osebo in moraš ohraniti človečnost. (Udeleženec 1)

4.1.4 Novi poklici

Vprašanje: Kakšni novi poklici bi lahko nastali v igralnih salonih z napredkom tehnologije v naslednjem desetletju?

Likar (2009) je zapisal, da se bodo različni poklici večinoma združevali v enega. V prihodnjih petnajstih letih bo po vsej verjetnosti ta trditev še bolj aktualna. Ostala bodo tako določena obstoječa delovna mesta z razliko, da bo spekter njihov funkcij nekoliko širši.

Kadar je manjši obseg dela, lahko ena oseba opravlja več funkcij. (Udeleženec 2)

Na primer, mi navadno zaposlujemo človeka, ki izpolnjuje kriterije za dodelitev blagajniške licence. Če te kriterije kdo ne izpolnjuje, ga danes ne zaposlimo. (Udeleženec 4)

Nekje na Hrvaškem, v naši Admiral grupi, obstajajo že sedaj saloni, kjer je zaposlena ena sama oseba. V bistvu je tam ista oseba tako natakar kot inšpektor in blagajnik, ampak je res, da je v določenih državah drugačna zakonodaja, saj ni potrebno na primer evidentirati obiskov gosta na računalniku od recepcije ob vstopu. (Udeleženec 1)

Za prihodnost poklicev znotraj igralnih salonov predstavlja pomemben vidik združevanje obstoječih poklicev. Pri tem trenutna zakonodaja še določa, da morata biti v salonu istočasno v izmeni vsaj dva delavca z licenco na področju ponudbe posebnih iger na srečo.

Če bo zakonodaja omogočila, da bo se lahko z eno licenco opravljalo delo blagajnika in nadzornika, bo lahko nadzornik sam opravljal vso delo v salonu. Če bi vsak salon kupil več avtomatskih blagajn in bi te postale bolj zanesljive in bi se hkrati spremenil zakon o dveh licencah, potem bi bilo možno, da bi nadzornik ostal sam. (Udeleženec 1)

Že kar nekaj tehnologije se je uvedlo, ampak spet je tukaj ključnega pomena zakonodaja (ZIS), ki že zdaj predpisuje neko minimalno število ljudi, kot jih mora biti v igralnem salonu, se pravi biti morata najmanj interni nadzornik in blagajnik. (Udeleženec 2)

Če bi se zakonodaja sprostila, potem bi se verjetno zgodilo, da bi pustili tudi po eno samo osebo na izmeno. (Udeleženec 2)

Tehnologija omogoča čisto vse, tako da bi ga lahko popolnoma nadomestila, ampak jaz mislim, da se to ne bo zgodilo zaradi zakonodaje. Če bi se spremenila zakonodaja, potem bi lahko stvari šle v drugo smer. (Udeleženec 2)

Dokler bo zakonodaja zahtevala, da morata biti vsaj dva v igralnem salonu z licenco v isti izmeni, bosta dva, če pa se zakonodaja spremeni, pa je možno, da bo en zaposlen dovolj. Po zakonodaji morata biti dva v salonu z licenco in menim, da bo tako tudi ostalo. (Udeleženec 3)

Po zakonodaji trenutno morata biti v salonu istočasno dva z licenco: blagajnik in nadzornik. Lahko, da se to spremeni v roku nekaj let in bo potem dovolj samo nadzornik. (Udeleženec 3)

Kako bo tehnologija spremenila delo zaposlenih, je predvsem odvisno od zakonodaje. Zdaj zaenkrat nam zakonodaja predpisuje z licencami, katera delovna mesta so obvezna. (Udeleženec 4)

Ročna izplačila se po naši zakonodaji ne smejo izplačevati na avtomatski blagajni, ampak samo na blagajni, kjer je fizično blagajnik. (Udeleženec 2)

Zaenkrat mu zakonodaja prepoveduje, da bi vstopal v blagajno, zato ker samega sebe pri izplačevanju ne bi mogel nadzirati in bi prišlo do navzkrižja interesov. Se pravi, ne moreš samega sebe nadzorovati, ali si pošteno izplačal dobiček in pravilno. (Udeleženec 2)

Zato v Sloveniji ni mogoče vstopiti v igralni salon in srečati samo enega zaposlenega, medtem ko se v določenih drugih državah, kjer zakonodaja to dovoljuje, to že prakticira. Primer take države je Hrvaška.

Nekje na Hrvaškem, v naši Admiral grupi, obstajajo že sedaj saloni, kjer je zaposlena ena sama oseba. V bistvu je tam ista oseba v vlogi natakara, inšpektorja in blagajnika, ampak v teh državah je zakonodaja drugačna, saj ni potrebno na primer evidentirati obiskov gosta na računalniku recepcije ob vstopu. (Udeleženec 2)

Kar se tiče uvedbe avtomatske recepcije v Sloveniji, bi to tehnološko že bilo izvedljivo, ampak zaenkrat obstoječa zakonodaja določa, da mora vstop gostov evidentirati zaposleni v igralnem salonu.

Imamo tehnične in zakonske omejitve pri temu. Najlažje bi bilo vstop avtomatizirati. (Udeleženec 4)

Prihodnost povezave igralnih salonov in spletnega igralništva je zelo negotova. Če bi se uspeli povezati, bi se na ta račun pojavila nova delovna mesta za računalniške tehnike. Ti bodo pa gotovo vse bolj potrebni na področju vzdrževanja avtomatov in programiranja.

V kolikor bi se razvoj »online gaminga« legaliziral, vidim nove poklice v smislu novih računalničarjev, da narediš spletno stran, kjer to ponujaš, nekoga, da skrbi za ta sistem in na splošno več računalničarjev. IT (informacijska tehnologija) že obstaja, ampak bolj za vzdrževanje mreže salonov, ne pa za vzdrževanje strani. (Udeleženec 1)

Če gledamo, da tehnologija sama res napreduje maksimalno, potem bomo rabili v igralnem salonu ves čas enega tehnika. (Udeleženec 2)

Kakšne programerje bi tudi rabili. V kolikor se bo začelo pogovarjati resno in to prihajati v salone, bodo ti kadri potrebni - računalničarji, programerji. (Udeleženec 1)

Od že obstoječih poklicev pa bi lahko bilo več potreb po strokovnjakih informacijske tehnologij, ki bodo v ozadju lahko vse programirali in poskrbeli, da bo vse delovalo tako, kot mora. Če bo v salonu več tehnologije, bo avtomatsko potreben tehnik. (Udeleženec 3)

Tudi za sistem »player trackinga« mora poskrbeti IT, razen če bi se obrnili na zunanje službe tako nekateri. (Udeleženec 3)

Čatak (2011) na temo programa za sledenje igralcu (angl. »player trackinga«) pravi, da izbira storitve in njena ponudba na trgu zahteva usklajeno sodelovanje delavcev iz različnih oddelkov. Kakšna bo ta storitev, kdo bo skrbel za njen razvoj, razvoj procesov itd., je lahko ključnega pomena za uspeh nekega podjetja. Zaradi tega razloga bodo vedno bolj aktualna delovna mesta, povezana z analitično obdelavo podatkov o gostih.

Kar jaz vidim tudi kot našo konkurenčno prednost, je neke vrsta marketing analitika. Tu so lahko mogoče neke korelacije s spletnim casinòjem, kjer osebne stika ni. Lahko bi izkoristili takšno delovno mesto za preusmeritev igralca z enega spletnega casinòja na drugega. (Udeleženec 4)

Verjetno bomo potrebovali dobre analitike. Čisto IT-jevske poklice bomo rabili. (Udeleženec 5)

To delovno mesto analizira in analitično obdela podatke o gostih. (Udeleženec 4)

IT in marketing bodo ključni za prihodnost. (Udeleženec 4)

4.2 Trije možni scenariji razvoja

Vprašanje: Kakšni so trije možni scenariji razvoja igralnih salonov v naslednjih 15 letih?

V nadaljevanju bomo opisali tri možne scenarije razvoja igralnih salonov v prihodnjih petnajstih letih. Kateri izmed scenarijev se bo uresničil, bo precej odvisno od nepredvidljivih zunanjih faktorjev, na katere ne moremo vplivati, kot je predvsem stanje gospodarstva. Poleg tega bodo pri napovedi prihodnosti panoge zelo pomembne tehnološke inovacije, ki se bodo razvile v naslednjih letih in potencialne spremembe v zakonodaji.

4.2.1 Prvi scenarij – Ni velikih sprememb

Kot vemo, se zakonodaja na področju igralništva zelo počasi spreminja in v sami panogi se novosti počasi uvajajo. V prvem scenariju si predstavljamo, da bo zakon o dveh licencah na izmeno ostal še naprej veljaven. Poleg tega spletno igralništvo zaradi istega razloga ne bo predstavljalo konkurence igralnim salonom znotraj države tako kot do zdaj. Takšen scenarij bi najverjetneje prišel prav tudi državi, za katero bi bilo verjetno zaenkrat lažje ostati pri obstoječi zakonodaji, kjer so igralni saloni močno regulirani in obdavčeni, kot pa nadzorovati igralništvo na spletu. V tem primeru bi prišlo samo do uvedbe manjših tehnoloških novosti v obstoječe sheme dela zaposlenih, ki bi bile večinoma zaposlenim samo v dodatno pomoč.

V nadaljevanju podrobneje opisujemo prvi scenarij. Z vidika tehnoloških rešitev se sistem za sledenje igralcu (angl. player tracking) že uporablja v veliko igralnih salonih in ta bi se razširil še v druge igralne salone, ki takega sistema še ne uporabljajo. Sicer pa ga manjši igralni saloni ne bi potrebovali in tako ne bi drastično spremenil delo nadzornika in hosta, temveč bi jim bil samo v pomoč. Samopostrežnih točilnih aparatov se večinoma ne bi uporabljalo in delo valeja bi ostalo tradicionalno. Gosti bi lahko uporabljali avtomatsko blagajno v večini salonov, ampak samo kot dodatno alternativo tradicionalnemu blagajniku, ki bi še naprej opravljal svoje delo na približno enak način kot danes. Tehnologija bi torej po tem scenariju bila samo v pomoč delavcu in bi prispevala temu, da bi zaposleni imeli več časa za ukvarjanje z gosti. V tem primeru ne bi bilo niti prekomerne potrebe po združevanju del in večji del osebja bi se ohranil.

Če analiziramo vsako delovno mesto, bi torej nadzornik opravljal svojo klasično nenadomestljivo glavno funkcijo v svoji izmeni kot do zdaj z razliko, da bi zaradi olajšanega dela imel več časa za goste. Funkcija hosta bi ostala zelo pomembna in njegovo delo bi naprej opravljali s pomočjo nadzornika in predvsem z novimi tehnologijami za nadzor gostov. Blagajnik bi tudi ohranil svoje delovno mesto in bi bil z avtomatskimi blagajnami in internimi napravami za štetje denarja razbremenjen v izmenah z višjim številom gostov. Poleg njegovega pomena za goste, ki bodo vedno bolj iskali človeški stik, bi navedeno delovno mesto ostalo obvezno tudi po zakonu v vsaki izmeni, ko igralni salon obratuje. Ne glede na tehnološki napredek na področju avtomatske recepcije bi ostal tudi receptor, da bi

gost že takoj ob vstopu v salon začutil popolnoma enak človeški stik kot do sedaj. Delo voznika bi za nekatere igralne salone še vedno pomenilo dodano vrednost v njihovi ponudbi in zato bi ga saloni, ki z njim že razpolagajo, ohranili in te storitve ne bi dali v zunanje izvajanje. Neosebna tehnologija samopostrežnih pultov ne bi nadomestila niti valeja, ki bi moral vedno poskrbeti, da bi bil gost dobro postrežen in ki bi mu po potrebi v pomoč prišli tudi ostali zaposleni znotraj igralnega salona. Tehnik bi bil potreben zaradi servisiranja tehnološke opreme v vsakem igralnem salonu. Analitik pa zaenkrat ne bi prišel v poštev kot nov poklic, saj bi se podatki iz »player trackinga« uporabljali večinoma kot baza podatkov za olajšanje dela hosta in nadzornika. Poklici se torej večinoma ne bi združevali, tudi število zaposlenih bi ostalo približno isto, kot je sedaj, in organizacija dela se ne bi veliko spremenila v primerjavi s trenutno.

4.2.2 *Drugi scenarij - Tehnološki napredek delno spremeni funkcije zaposlenih*

Po drugem scenariju bi zakonodaja v zvezi z dvema licencama na izmeno ostala taka, kot je zdaj. Spletno igralništvo pa bi se v državi legaliziralo in postalo konkurenčno igralnim salonom. V tem primeru bi morali igralni saloni izkoristiti strateško prednost osebnega stika in ciljati predvsem na starejšo starostno skupino igralcev. Na račun novih tehnoloških rešitev pri delu bi nekje 10 % obstoječih zaposlenih izgubilo službo, saj bi se določena delovna mesta lahko združila. Tehnološki napredek bi tako pomagal avtomatizirati določene funkcije zaposlenih, zato, da bi se lahko ti več ukvarjali z gosti in na tem gradili glavno strateško prednost pred spletnim igralništvom.

V nadaljevanju predstavljamo drugi scenarij še podrobneje. Na tehnološkem področju bi se nadzor gostov s sistemom za sledenje igralcem vgradil v vse igralne salone po državi. Točilni aparati bi bili prisotni v vseh igralnih salonih in bi bili v pomoč pri razbremenitvi valejev. Avtomatskih blagajn bi bilo veliko več kot danes in v vsakem igralnem salonu, funkcija blagajnika pa bi bila še vedno zakonsko predpisana.

Delo nadzornika je v vsakem primeru nenadomestljivo s strani tehnologije, ta bi pa mu bila veliko v pomoč z novimi sistemi za nadzor gosta in avtomatizacijo določenih nadzornikovih funkcij, da bi imel več časa na razpolago za ukvarjanje z gosti in delno za pomoč delu hosta. Delo hosta bi izvajali vsi zaposleni v salonu, predvsem pa host in nadzornik. Hostov, kot jih poznamo danes, bi bilo vedno manj in marketinške funkcije bi bile v večjih skupinah močno centralizirane. Število avtomatskih blagajn bi zraslo, zato da bi lahko gost imel hitrejše možnosti izplačila dobitkov, vendar funkcija blagajnika bi še vedno ostala zakonsko obvezna. Avtomatska recepcija bi delno nadomestila receptorja, ki bi se po tem scenariju lahko ukvarjal z gosti in samo po potrebi pomagal pri beleženju vstopov ob izrednih situacijah. Voznik bi ostal na lokacijah, kjer bi njegovo funkcijo prepoznali kot pomembno dodano vrednost za stranke igralnega salona. Tu bi voznik opravljal različne funkcije v salonu in samo po potrebi šel na vožnjo. Funkcija valeja bi zagotovo ostala, vendar pa bi jo opravljali vsi zaposleni in bi

samopostrežni točilni aparat dodatno razbremenil njegovo delo. Tehnike bi še naprej potrebovali za vzdrževanje elektronskih naprav. Pojavila bi se nova funkcija analitika, ki bi za večje skupine igralnih salonov centralizirano analiziral in obdelal podatke gostov znotraj sistemov za nadzor njihovih podatkov. V kratkem bi bilo manj zaposlenih, ki bi opravljali vsak posebej več funkcij kot do zdaj, tehnologija pa bi jim bila pri tem močno v pomoč.

4.2.3 Tretji scenarij - Večina delovnih mest se popolnoma avtomatizira

V tem primeru bi se morala zgodila radikalna sprememba v zakonodaji. Spremenil bi se zakon o dveh licencah v isti izmeni in tako bi bila dovolj ena nadzorniška licenca na izmeno za obratovanje brez potrebe po blagajniku. Spremenil bi se tudi zakon o spletnem igranju, ki bi na novo uredil in legaliziral ponudbo igranja na spletu slovenskih ponudnikov. Možno bi bilo tudi vpeljati spletno igranje v posamezne obstoječe igralne salone. Do tega bi pripeljal tudi hiter razvoj tehnologije na tem področju. Nadzornik bi ostal univerzalni poklic znotraj igralnega salona, večina ostalih potrebnih funkcij pa bi se centraliziralo ali bi se uporabljalo zunanje izvajalce.

V nadaljevanju podrobneje opisujemo tretji scenarij. Na tehnološkem področju bi se sistem »player tracking« za nadzor gostov razširil v vse igralne salone in bi se po možnosti še nadgradil. Samopostrežni točilni aparati bi popolnoma zamenjali valeje in nadzornik bi po potrebi lahko postregel določene igralce. Igralni avtomati bi lahko imeli že obstoječe nadgrajene funkcije prstnega odtisa in možnost vstavitve bančne kartice za lažje opravljanje transakcij. Blagajna bi bila popolnoma avtomatizirana in delovno mesto blagajnika ne bi bilo več potrebno razen ob posebnih priložnostih z večjo frekvenco gostov ali na posebnih lokacijah. Recepcija bi bila popolnoma avtomatizirana in delo receptorja ne bi več obstajalo.

Delo nadzornika bi ostalo edino znotraj igralnega salona, brez katerega obratovanja ne bi moglo potekati. Opravljati bi moral funkcije vseh obstoječih delovnih mest, pri tem pa bi mu bila v ogromno pomoč seveda tehnologija. Na primer namesto blagajnika bi bila avtomatska blagajna, v izrednih primerih pa bi dobitke izplačeval nadzornik. Če bi se igralni saloni in spletno igranje povezali, bi bil za nadzor nad pravilnim potekom iger tudi zadolžen nadzornik. Obstaja možnost, da bi bil pri tem nadzornik preobremenjen in da bi gost začutil neosebno vzdušje. Zato bi se ob povečani frekvenci gostov pojavila potreba po dodatnem osebju, poleg nadzornika, za vzdrževanje stika z gosti. Podatke, ki se bodo zbirali v bazah podatkov s pomočjo sistemov za nadzor igre, bodo centralizirano analizirali analitiki in na podlagi njihovih odločitev bo nadzornik kot host in centralizirani marketing igralnega salona vabil in vzdrževal stike z gosti. Določene funkcije, ki jih nadzornik ne bi mogel sam opraviti, bi bile dane v zunanje izvajanje ali bi se jih centraliziralo. Tak primer je na primer storitev prevoza gostov, servisiranje igralnih aparatov in marketinške ter podporne funkcije.

5 SKLEP

V diplomski nalogi smo preučevali prihodnost igralnih salonov znotraj Slovenije. V raziskavi je sodelovalo pet zaposlenih na področju ponudbe iger na srečo. Vzorec so predstavljali zaposleni na naslednjih delovnih mestih: vodja igralnega salona Riviera, vodja Primorske regije skupine Admiral Slovenija, generalni direktor skupine Admiral Slovenija, vodja pravne in kadrovske službe skupine Admiral Slovenija in serviser igralnih avtomatov Novomatic. Individualne intervjuje smo opravili preko aplikacije Skype zaradi omejitev gibanja in drugih ukrepov, povezanih z razglasitvijo epidemije. Za namen naloge smo v teoretičnem delu na kratko predstavili zgodovino razvoja igralništva v svetu in Sloveniji. Poglobili smo se tudi v zakonodajni vidik igralništva in opisali vpliv igralnih salonov na turizem in okolje. V nadaljevanju smo podrobneje opisali posamezna delovna mesta znotraj igralnih salonov. Na koncu teoretičnega dela pa smo predstavili, katere nove tehnologije se razvijajo znotraj panoge. Opravili smo pregled obstoječih raziskav na obravnavanem področju in pregled tematskih člankov o igralništvu in podrobneje o igralnih salonih v državi.

V empiričnem delu smo opravili intervjuje na priložnostnem vzorcu. Pridobljene odgovore smo analizirali in podali interpretacije posameznih vidikov. Od začetka smo si postavili dve raziskovalni vprašanji. Na prvo raziskovalno vprašanje, ki se je glasilo, kako bo razvoj tehnologije vplival na delo zaposlenih v igralnih salonih, lahko odgovorimo, da je prihodnost panoge poleg zakonodajnih okvirjev zelo odvisna od stanja gospodarstva ter da ima na posamezne igralne salone velik vpliv lokacija in dodatna ponudba v okolici, kjer se igralni salon nahaja. Prihodnost tako zaposlenih kot igralcev pa je zelo odvisna od tehnološkega napredka v panogi. Danes se v igralnih salonih že veliko uporabljajo sistemi za nadzor gostov, kot je na primer sistem za sledenje igralcu (angl. player tracking). Poleg te tehnologije pa se razvijajo tudi pomembne novosti, kot je avtomatska recepcija brez receptorja in samopostrežni točilni aparati, ki delno nadomeščajo delo valeja. Nekatere obstoječe tehnologije pa se bodo v bližnji prihodnosti nadgradile. Primer take tehnologije so dodatne funkcije za upravljanje s kreditom na igralnih aparatih, ki bi zmanjšale število transakcij na blagajni. Avtomatska blagajna je bila velika novost v slovenskih igralnih salonih na začetku leta 2000. Ta se tudi že veliko uporablja v igralnih salonih v državi, čeprav lahko služi samo kot podpora za razbremenitev dela blagajnika in se bo v prihodnosti uporabljala vedno bolj. Zaenkrat pa ne bo nadomestila trenutno zaposlenih blagajnikov, predvsem zaradi dveh glavnih razlogov, in sicer zato, ker se je velik val odpuščaj v zvezi s tem že zgodil in ker zakonsko avtomatska blagajna ne more popolnoma nadomestiti blagajnika. To bi se lahko spremenila izključno, če bi se zakonodaja v zvezi s ponudbo posebnih iger na srečo v prihodnosti spremenila. Tudi prihodnost spletnega igralništva, ki zaenkrat ni razvito v državi, je veliki meri odvisna od sprememb v zakonodaji, ki zaenkrat močno regulira in obdavčuje igralne salone. Prihodnost je torej zelo odvisna od zakonodajnih sprememb, se je pa potrebno zavedati, da se zakonodaja na tem področju zelo počasi spreminja. Glavna strateška prednost v prihodnosti, na kateri bodo gradili igralni saloni, bo zagotovo osebni stik z gostom, v svetu, kjer bo tega stika vedno manj. Nekaj delovnih mest

zaradi tehnoloških novosti bo zagotovo manj, kljub temu pa si igralni saloni ne bodo nikakor mogli privoščiti, da bi vse avtomatizirali, saj bi si na ta način sami odvzeli svojo glavno strateško prednost pred spletnim igralništvom. Tehnološki napredek v bližnji prihodnosti nikakor ne bo mogel zamenjati več funkcij posameznih delovnih mest, predvsem so nenadomestljive določene funkcije nadzornika. Delovna mesta se bodo v veliki meri spremenila, kar smo bolj natančno opisali pri interpretaciji odgovorov anketirancev.

Če na kratko povzamemo, bodo igralni saloni potrebovali vedno več tehnikov in analitikov, v igralniških skupinah pa jih bodo skušali čim bolj centralizirati, kjer bo to možno. Najbolj nenadomestljiva funkcija je in bo ostala vedno nadzornik. Funkcija receptorja bo v roku petnajstih let nadomeščena z avtomatsko recepcijo, blagajnik bo potreben vsaj do takrat, ko bo tako določala zakonodaja, funkcije valeja pa bodo izvajali vsi v salonu, hkrati pa bo tudi vedno več tehnološke pomoči pri streženju gostov. To pomeni, da bo samo delovno mesto valeja manj iskano, njegove funkcije pa bodo še vedno aktualne, a opravljali jih bodo lahko ostali zaposleni. Nekatera delovna mesta, kot je na primer voznik, so tehnološko nenadomestljiva. Z njimi bi lahko nekateri ponudniki ustvarili dodano vrednost za gosta ali ponujali storitve prevoza preko zunanjega izvajalca. Delo igralniškega gostitelja (angl. hosta) mora izvajati določena oseba, vendar bodo tudi njegove funkcije opravljali ostali zaposleni, v velikih igralniških skupinah pa bo ta funkcija tudi tehnološko centralizirano podprta. V prihodnosti bodo z združevanjem nalog in obveznosti obstoječih poklicev nastali povsem novi.

Na drugo vprašanje, ki se je glasilo, kakšni so trije možni scenariji razvoja igralnih salonov v naslednjih 15 letih, bi odgovorili, da je uresničitev posameznih scenarijev odvisna od nepredvidljivih faktorjev. Prihodnost igralnih salonov bo torej predvsem odvisna od stanja gospodarstva, sprememb v zakonodaji in od tehnološkega napredka, pri tem pa moramo upoštevati, da se novosti in spremembe v igralništvu zelo počasi odvijajo. Po prvem scenariju si predstavljamo, da se zakonodaja ne bi spremenila ter da bi delo potekalo podobno kot danes. V tem primeru bi se obdržala večina osebja v igralnih salonih, tehnologija pa jim bila večinoma samo v pomoč. Po drugem scenariju bi zakonodaja lahko legalizirala spletno igralništvo, tako da bi se pojavili tudi slovenski ponudniki spletnega igralništva. V tem primeru bi lahko igralni saloni izkoristili strateško prednost osebnega stika z gosti, na račun tehnologije pa bi kljub temu delo izgubilo približno 10 % zaposlenih. Tehnološki napredek bi tako pomagal avtomatizirati določene funkcije vseh delovnih mest in zaposleni bi izkoristili več časa za poglobljanje osebnih stikov s posameznimi gosti. Po tem scenariju bi se določeni poklici torej združili. Po tretjem scenariju bi lahko bil nadzornik po novi zakonodaji sam v izmeni in po potrebi opravljal tudi funkcijo blagajnika, spletno igralništvo pa bi se popolnoma v celoti uveljavilo znotraj države. V tem scenariju bi bilo mogoče, da bi sami ponudniki igralnih salonov ponudili tudi spletno igralništvo. Nadzornik bi tako postal univerzalen poklic znotraj igralnega salona, saj bi se večina funkcij avtomatiziralo. Blagajnika bi skoraj popolnoma nadomestile avtomatske blagajne, namesto receptorja pa bi imeli avtomatsko recepcijo, za katero tehnologija že obstaja. Točilni pult bi se delno avtomatiziral z uporabo samopostrežnega točilnega aparata. Funkcije

hosta bi ostale - delno bi jih izpolnjeval nadzornik, medtem ko bi marketing deloval centralizirano in bi analitiki obdelali podatke o gostih prek podatkovnih baz sistemov nadzora gostov. Ob večjem številu obiskovalcev bi lahko bil v izmeni tudi blagajnik, ki bi skupaj z nadzornikom opravljal več funkcij. Za ostale funkcije izven obsega zaposlenih pa bi se uporabljalo zunanje izvajanje.

Raziskava je aktualna. Pridobljenih ugotovitev pa ni moč v celoti posploševati, saj je vsak slovenski igralni salon specifičen, se nahaja v drugačnem okolju in premore različne tipologije gostov. Za natančno opredelitev prihodnosti igralnih salonov bi bilo potrebno analizirati vsak igralni salon posebej ali opraviti raziskavo po regijah zaradi pomembnih razlik med posameznimi vizijami ponudnikov in različnimi potrebami gostov.

LITERATURA

- Barbatelli, Adolfo. 2006. *Una teoria del gioco (89-97)*. Napoli: Antrocom.
- Besednjak, Tamara. 2009. *Zaposleni v igralništvu: življenje in delo sredi igre*. Ljubljana: Vega.
- Bitežnik, Patricija. 2009. *Analiza obsega ponudbe klasičnih in posebnih iger na srečo v Sloveniji in vpliv na gospodarsko in družbeno okolje v občini Nova Gorica*. Diplomski naloga, Fakulteta za upravo, Univerza v Ljubljani.
- Carlomagno, Guido. 2011. *Online Gambling Industry: il modello di business e gli scenari futuri*. Roma: Facoltà di economia, Cattedra di economia aziendale, Libera università internazionale degli studi sociali Guido Carli.
- Casinò Riviera. 2008a. *Interni regolamento - Delovanje recepcije in delovne naloge receptorja*. Interno gradivo, Casinò Riviera.
- Casinò Riviera. 2008b. *Interni regolamento - Izvajanje internega nadzora*. Interno gradivo, Casinò Riviera.
- Creative Market. B. 1. *European roulette wheel. Top view*. <https://creativemarket.com/VOLYK/2490389-European-roulette-wheel.-Top-view> (3. 1. 2021).
- Croce, Mauro. 2006. *E' possibile prevenire o ridurre i danni del gioco d'azzardo- Psicologia del gioco d'azzardo e della scommessa*. Roma: Carocci editore.
- Čatak, Emir. 2011. *Vloga operativnega managementa pri razvoju igralnice Casino Korona*. Diplomski naloga, Fakulteta za organizacijske vede, Univerza v Mariboru.
- Griffiths Mark, Richard Wood, Jonathon Parke in Adrian Parke. 2007. Gaming industry, social responsibility and academia. *Casino & Gaming International*, 3 (3): 9-103.
- Jamšek, Lorena. 2018. *Ponudba slovenskega igralniškega turizma*. Diplomski naloga, Fakulteta za turizem, Univerza v Mariboru.
- Kalan, Dejan. 2016. *Vpliv recesije na kadre v panogi igralništvo*. Diplomski naloga, Fakulteta za organizacijske vede, Univerza v Mariboru.
- Kurež, Bojan. 2008. *Kriminal kot varnostni problem ameriškega tipa igralništva*. Magistrski naloga, Fakulteta za družbene vede, Univerza v Ljubljani.
- Lic, Marcos. 2019. *History of casino*. https://medium.com/@Lic_Marcos/history-of-casino-552c5e1b1a64. (15. 1. 2021).
- Likar, Matija. 2009. *Poklici prihodnosti v igralništvu*. Diplomski naloga, Poslovno-tehniška fakulteta, Univerza v Novi Gorici.
- Luin, Dušan in Massimo Manzin. 2009. Urejanje razvoja igralništva v funkciji razvojne politike države. V *Razvojni izzivi Slovenije*, ur. Janez Nared in Drago Perko, 155-159. Ljubljana: Založba ZRC.
- Macur, Mirna, Matej Makarovič, Borut Rončević, Urban Vehovar in Klavdija Zorec. 2008. *Družbeni stroški igralništva v Sloveniji*. Nova Gorica: Fakulteta za uporabne družbene študije.

Online21bet. B. 1. *How to Play Roulette*. <https://online21bet.com/de/how-to-play-roulette> (28. 12. 2020).

Prašnikar, Janez, Marko Pahor in Ljubica Knežević Cvelbar. 2005. *Analiza vpliva igralniške dejavnosti na gospodarsko in družbeno okolje v občini Nova Gorica*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.

Pravilnik o licencah v dejavnosti prirejanja posebnih iger na srečo. *Uradni list RS*, št. 45/02 in 77/02.

Simčič, Tomi. 2014. Uvedba novih storitev v igralnem salonu v času gospodarske krize. Diplomaska naloga, Poslovno-tehniška fakulteta, Univerza v Novi Gorici.

Zakon o igrah na srečo (ZIS). *Uradni list RS*, št. 14/11 – uradno prečiščeno besedilo, 108/12, 11/14 – popr. In 40/14 – ZIN-B.

PRILOGE

Priloga 1 Vprašanja za intervju

Priloga 2 Izjava

Priloga 3 Transkripti intervjujev z zaposlenimi v slovenskih igralnih salonih

VPRAŠANJA ZA INTERVJU

1. Kakšna bo po vašem mnenju prihodnost igralništva v naslednjem desetletju? Kateri dejavniki bodo ključni za prihodnost igralništva?
2. Na kakšen način bo tehnologija spremenila delo zaposlenih v naslednjem desetletju v slovenskih igralnih salonih? Katere so po vašem mnenju prednosti in katere slabosti uporabe tehnologije v igralnih salonih?
3. Katere funkcije v igralnem salonu bodo postale nepotrebne ali manj aktualne zaradi uporabe tehnologije?
4. Katere naloge nadzornika in drugih funkcij znotraj salona tehnologija v naslednjem desetletju ne bo mogla nadomestiti? Zakaj ne?
5. Kakšni novi poklici bi lahko nastali v igralnih salonih z napredkom tehnologije v naslednjem desetletju?

IZJAVA

Spoštovani,
zaradi trenutno posebnih razmer, povezanih z epidemijo »Covid-19«, se bodo vsi intervjuji izvajali prek aplikacije Skype. Preden začnemo, me zanima, ali dovolite, da bi se intervju snemal ter da bi se pridobljeni podatki analizirali in obdelali pri raziskavi za diplomsko nalogo. (DA/NE)

Moje ime je Alessandro Perossa in zaključujem študij managementa na Fakulteti za management v Kopru Univerze na Primorskem. V diplomski nalogi s področja igralništva z naslovom »Prihodnost igralnih salonov v Sloveniji« se želimo osredotočiti na igralne salone in preučiti možnosti razvoja področja igralništva v Sloveniji v naslednjih petnajstih letih. Preverili bomo strategije poslovanja z vidika kadrovskega managementa, prihodnost poklicev znotraj igralnih salonov in obdelali, kako se bodo poklici spreminjali skladno z razvojem tehnologije in iger. V empiričnem delu diplomske naloge želimo na podlagi odgovorov na raziskovalna vprašanja v intervjujih z zaposlenimi v igralnih salonih analizirati prihodnost teh. Raziskovalna vprašanja so odprtega tipa in intervjuvanec na njih lahko prosto odgovarja.

Za sodelovanje se Vam vnaprej iskreno zahvaljujem.

DEMOGRAFSKI PODATKI ZAPOSLENEGA

Ime, priimek:

Igralni salon/igralniška družba:

Funkcija zaposlenega:

Spol:

Starost:

Izobrazba:

Regija:

Število let zaposlitve v igralniški dejavnosti:

Število igralniških družb, v katerih ste delali do sedaj:

TRANSKRIPTI INTERVJUJEV Z ZAPOSLENIMI V SLOVENSКИH IGRALNIH SALONIH

INTERVJU 1

Spoštovani,

zaradi trenutno posebnih razmer, povezanih z epidemijo »Covid-19«, se bodo vsi intervjuji izvajali prek aplikacije Skype. Preden začnemo, me zanima, ali dovolite, da bi se intervju snemal ter da bi se pridobljeni podatki analizirali in obdelali pri raziskavi za diplomsko nalogo. (DA/NE)

Moje ime je Alessandro Perossa in zaključujem študij managementa na Fakulteti za management v Kopru Univerze na Primorskem. V diplomski nalogi s področja igralništva z naslovom »Prihodnost igralnih salonov v Sloveniji« se želimo osredotočiti na igralne salone in preučiti možnosti razvoja področja igralništva v Sloveniji v naslednjih petnajstih letih. Preverili bomo strategije poslovanja z vidika kadrovskega managementa, prihodnost poklicev znotraj igralnih salonov in obdelali, kako se bodo poklici spreminjali skladno z razvojem tehnologije in iger. V empiričnem delu diplomske naloge želimo na podlagi odgovorov na raziskovalna vprašanja v intervjujih z zaposlenimi v igralnih salonih analizirati prihodnost teh. Raziskovalna vprašanja so odprtega tipa in intervjuvanec na njih lahko prosto odgovarja.

Za sodelovanje se Vam vnaprej iskreno zahvaljujem.

DEMOGRAFSKI PODATKI ZAPOSLENEGA

Udeleženec 1

Igralni salon/igralniška družba: Novo Investicije d. o. o./Admiral Slovenija

Funkcija zaposlenega: Tehnik igralnih avtomatov Novomatic

Spol: Moški

Starost: 31

Izobrazba: inženir računalništva

Regija: Primorska

Število let zaposlitve v igralniški dejavnosti: 13 let

Število igralniških družb, v katerih ste delali do sedaj: 3

Se lahko prosim na kratko predstavite?

V igralništvu sem nekje že 13 let. Opravljal sem od dela blagajnika, inšpektorja pa do tehnika igralnih aparatov. Delo tehnika opravljam že približno šest let.

Kakšna bo po vašem mnenju prihodnost igralništva v naslednjem desetletju?

Igralništvo ima neko prihodnost mogoče v neki drugi obliki kot zdaj. Večina igralcev v igralnih salonih trenutno je starejših, ki bodo po možnosti v naslednjih 15 letih umrli. Podmladka je pa zelo malo. Čeprav je večina starejših igralcev navajena na igro v igralnem salonu, se bo moglo igralništvo preseliti na splet. Nekateri proizvajalci že delajo aparate, ki naj bi se lahko povezali od doma na druge aparate, in to jaz mislim, da bo prihodnost, »online«. Pri nas je še ta ovira države, ker ni še regulacije, kako bi to potekalo, ampak nekako z upadom obiska bo to prihodnost.

Kakšna bo prihodnost igralnih salonov, če bo prišlo do spletne (angl. online) ponudbe?

Če bo prišlo do spletnega igralništva, bi bilo manj zaposlenih, ker bo manj gostov in bo posledično manjša potreba po delavcih. Nekje na Hrvaškem, v naši Admiral grupi, obstajajo že sedaj saloni, kjer je zaposlena ena sama oseba. V bistvu je tam ista oseba natakar, inšpektor in hkrati blagajnik, ampak tam to omogoča zakonodaja, saj ni potrebno na primer evidentirati obiskov gosta na računalniku recepcije ob vstopu. Tam lahko gost vstopi in z njim, kar je dela, je: izplačila, če se mašina pokvari, in ga postreči s pijačo. V Sloveniji s trenutnimi predpisi bi morali biti minimalno trije zaposleni v izmeni, kar pomeni, da bi bilo dosti viška, kar se tiče zaposlenih. V primeru igralnic z živimi igrami mora biti več zaposlenih, kar se tiče pa igralnih salonov, se bo odpuščalo v prihodnosti. V casinojih, kjer sem delal do zdaj, je drastično padlo število gostov in posledično realizacije.

Kateri dejavniki bodo ključni za prihodnost igralništva?

Starejša populacija, ki je začela hoditi v salone od njihove otvoritve dalje, jih še vedno obiskuje. Kota generacija ne bo več zahajala v salone, ne bo več gostov, ker mladina zdaj počne vse prek računalnikov. Na zaposlene je veliko vplival prihod avtomatske blagajne. Ob prihodu avtomatske blagajne je že izgubilo pol blagajnikov službo. V prejšnjem casinoju, kjer sem delal, so bile 2-3 blagajne in je zaradi avtomatske blagajne 6 ljudi izgubilo službo. V vseh igralnih salonih je marsikateri blagajnik zgubo službo zaradi tega. Naslednja stvar je, da v prihodnosti na mestu samega receptorja s prihodom "RFID" kartic (radio-frequency identification) in pametnimi kamerami, ki bi lahko prepoznale gosta, ne bo več potrebe po receptorjih. Na primer v primeru korone (virusa) so prišle pametne kamere za prepoznavanje obraza za policijo ... tako da bi bilo možno, da bi pametne kartice nadomestile recepcijo. Potreba po blagajnikih in inšpektorjih bo vedno in šankistih tudi če se hoče gosta postreči dobro. Če pa razmišljam še o tem, katere tehnologije bi lahko kradle delo zaposlenih, pa se ne spomnim ničesar, ker so

trenutno vse tehnologije narejene v smeri, da se zaposlenim olajša in pohitri delo ter da se prepozna, kateri je dober gost in kateri je izguba časa. Če govorimo zelo futuristično, pa s prihodom avtov, ki vozijo sami, bi lahko tej vzeli delo voznikom. Ampak to ne v 15 letih, ampak v vsaj 50 letih.

Kako bi povezali spletno (angl. online) igralništvo s salonom?

Salon je že zdaj povezan v strežnik. Da bi salon povezali z »online«, je treba samo strežnik povezati z internetom in ponuditi igralcu, da aparat vidi, kar pomeni, da je potrebnih več kamer, saj bi vsak aparat rabil svojo kamero. Ko se igralec poveže preko strežnika in si izbere en aparat, se ta poveže s to kamero in gleda preko kamere, kako se odvija sama igra. Je treba samo povezati strežnik s kamerami. Ni posebna tehnologija, samo more to aparat omogočiti, da se krediti naložijo preko »online« in potem igralec preko kamere spremlja igro.

Bi ljudje vseeno hodili v salone?

Tisti, ki so navajeni salonov, jih bodo še vedno obiskovali, čeprav, kot sem rekel, bo tega v naslednjih 15 letih vedno manj. Tako da tisti, ki niso večji tehnologije, bodo naprej hodili v salone, tisti pa, ki so že zdaj na spletu (poker, »slot machine« ...), bo to zanje samo nova ponudba, ki bo ponujala veliko konkurenco trenutnim spletnim sistemom. Ker kot vemo, so aparati v igralnem salonu pod nadzorom države in je zakonodaja z minimalnim procentom vračanja, medtem kot pa pri »slotih« na spletu tam ni procenta vračanja, tam lahko imaš zelo nizke procente vračanja in lahko postane obiranje. Bi pa znalo biti zanimivo usmeriti igralce v tak način igranja.

Na kakšen način bo tehnologija spremenila delo zaposlenih v naslednjem desetletju v slovenskih igralnih salonih?

Na račun upada obiskov obiskovalcev bodo sigurno odpuščanja, ker ne bo potrebe po tolikem številu zaposlenih. In nekako mislim, da bodo prihajale tehnologije, kot je v Admiralovi grupi nov spletni sistem Nexio, s katerim je lažje nadzorovati goste in imaš vse podatke iz aparata, koliko kdo igra, katere igre so najbolj igrane ... Na podlagi tega lahko potem prilagodiš avtomat, da je bolj domač igralcu. Tehnologija bo šla bolj v smer nadzora gostov in da iz tega nadzora igre razvijajo po temu kopitu, po najbolj igranih. Več sistemov, da bi pomagali zaposlenim in analitikom za razvoj iger.

Katere so po vašem mnenju prednosti in katere slabosti uporabe tehnologije v igralnih salonih?

Slabosti bolj malo, ker te tehnologije, ki so zdaj v prihodu, ne gredo v smer odpuščanj. Čeprav če bi razvili recepcijo, kjer se sam registriraš, bi bila slabost tega odpuščanje. Ampak trenutno gre vse v smeri, da bi tehnologija samo pomagala zaposlenim. Vsa ta tehnologija, ki je bila uporabljena do zdaj, je stara 10-15 let. Ta avtomatska blagajna je 7-8 let, odkar je prišla ven. To pomeni, da ni nekih revolucij, da bi se vsakoletno nekaj novega odvijalo. V igralništvu se te

stvari zelo počasi odvijajo tudi zaradi same zakonodaje, ker je vsako novo stvar zelo težko vpeljati v salon. Če pridejo iz urada in vidijo, da imaš neke stvari, ki jih oni ne odobravajo, ti dodelijo kazen. Avtomatska blagajna je bila neka, takrat, revolucija in takoj za njo so prišli tej števnji stroji, da ni treba vse na roko šteti. To je bila zelo velika pomoč in velika prednost, ker manj časa pobere delavcem za denar prešteti, ko izpraznijo. Vsa ta tehnologija, ki prihaja ven, gre v pomoč lažjega dela zaposlenim. Če pridejo kakšne nove tehnologije v zvezi z recepcijo, bi se šlo pol v odpuščanje.

Katere funkcije v igralnem salonu bodo postale nepotrebne ali manj aktualne zaradi uporabe tehnologije?

Revolucija avtomatskih blagajn se je že zgodila in zato tisti veliki val odpuščanj je že šel mimo. Zdaj zaradi same tehnologije, da bi bila odpuščanja, si mislim, da se ne bo zgodilo. Odpuščanja bodo zaradi upada obiskovalcev. Zdaj mi ne pade na pamet, kaj bi moglo priti, da bi se odpuščalo. V blagajni je že zdaj eden na izmeno in manj kot to ne gre, razen če vso delo prevzame avtomatska blagajna, ampak moreš tudi vedeti, da avtomatska blagajna včasih zataji, se pokvari. Pomeni, da če se pokvari in ni blagajnika ni, ne moreš delati izplačil in bi prišlo do nelagodja in nezadovoljstva strank. Tako da ni izvedljivo. V šanku ne more priti takšna tehnologija, da bi ga lahko totalno nadomestila. Šankista ne moreš nadomestiti z robotom, ker v igralništvu je pomemben stik z osebo in moraš ohraniti človečnost. Na recepciji bi se lahko zgodilo, da bi kartice in kamere nadomestile receptorja. Za voznika tudi ne moremo reči, da bi se to zgodilo v roku 15 let, razen da se ukine delovno mesto zaradi pomanjkanja gostov, ki bi se vozili, ali pa zaradi najema nekih taksi služb oziroma nekih zunanjih izvajalcev. Delo tehnika ne more biti nadomeščeno, ker ne obstaja tehnologija, da bi ga nadomestila. Hosta tudi tehnologija ne more nadomestiti. Vsako leto prihaja nova tehnologija in lahko takšna, da jim olajša delo, ampak ne more ga nadomestiti. V kratkem, če se bo vseeno odpuščalo, to ne bo zaradi tehnologije, temveč zaradi možnega upada dela v tej panogi.

Katere naloge nadzornika in drugih funkcij znotraj salona tehnologija v naslednjem desetletju ne bo mogla nadomestiti? Zakaj ne?

Nadzornik bo zadnja funkcija, ki bo v casinoju izumrla, zadnji, ki bo lahko ostal brez službe. Če bo zakonodaja omogočila, da bo se lahko z eno licenco opravljalo delo blagajnika in nadzornika, bo lahko nadzornik sam opravljal vso delo v salonu. Če bi vsak salon kupil več avtomatskih blagajn in bi te postale bolj zanesljive in bi se hkrati spremenil zakon o dveh licencah, potem bi bilo možno, da bi nadzornik ostal sam.

Kakšne funkcije točno nadzornika tehnologija ne more nadomestiti?

Njegova funkcija je med drugimi nadzor ostalih zaposlenih, ko ni nadrejenega. Ena oseba, ki vodi stvari v salonu, more biti in tega se ne da nadomestiti. Druga stvar je, da če je manjša okvara na aparatu, mora to nadzornik rešiti, na primer zamenjati lističe. Nadzornik je odgovoren

za denar, za sef, za transakcije v salonu. To tehnologija ne more nadomestiti, ker more biti za to neka odgovorna oseba. V samih avtomatskih blagajnah se zna zgoditi, da se kaj zatakne in tudi tam mora nadzornik napake odpraviti. Tega tehnologija ne more nadomestiti.

V kakih 15 letih je možno, da bo na samem aparatu mogoče bankomat?

Namesto da daš »ticket« ali bankovec, bo prišlo sigurno v 15 letih, da daš kartico v aparat in tam dvigneš denar za igranje. Mogoče bo tudi izplačevanje na samo kartico, ampak to bo nekako v povezavi z banko in tega si se ne znam natančno še predstavljati. V tem primeru blagajnik bi odpadel.

Kakšni novi poklici bi lahko nastali v igralnih salonih z napredkom tehnologije v naslednjem desetletju?

V kolikor bi se razvoj »online gaminga« legaliziral, vidim nove poklice v smislu novih računalničarjev, da narediš spletno stran, kjer to ponujaš, nekoga, da skrbi za ta sistem in na splošno več računalničarjev. IT (informacijska tehnologija) že obstaja, ampak bolj za vzdrževanje mreže salonov, ne pa za vzdrževanje strani. Kakšne programerje bi tudi rabili. V kolikor se bo začelo pogovarjati resno in to prihajati v salone, bodo ti kadri potrebni - računalničarji, programerji.

INTERVJU 2

Spoštovani,

zaradi trenutno posebnih razmer, povezanih z epidemijo »Covid-19«, se bodo vsi intervjuji izvajali prek aplikacije Skype. Preden začnemo, me zanima, ali dovolite, da bi se intervju snemal ter da bi se pridobljeni podatki analizirali in obdelali pri raziskavi za diplomsko nalogo. (DA/NE)

Moje ime je Alessandro Perossa in zaključujem študij managementa na Fakulteti za management v Kopru Univerze na Primorskem. V diplomski nalogi s področja igralništva z naslovom »Prihodnost igralnih salonov v Sloveniji« se želimo osredotočiti na igralne salone in preučiti možnosti razvoja področja igralništva v Sloveniji v naslednjih petnajstih letih. Preverili bomo strategije poslovanja z vidika kadrovskega managementa, prihodnost poklicev znotraj igralnih salonov in obdelali, kako se bodo poklici spreminjali skladno z razvojem tehnologije in iger. V empiričnem delu diplomske naloge želimo na podlagi odgovorov na raziskovalna vprašanja v intervjujih z zaposlenimi v igralnih salonih analizirati prihodnost teh. Raziskovalna vprašanja so odprtega tipa in intervjuvanec na njih lahko odgovarja prosto.

Za sodelovanje se Vam vnaprej iskreno zahvaljujem.

DEMOGRAFSKI PODATKI ZAPOSLENEGA

Udeleženec 2

Igralni salon/igralniška družba: Igralniška družba Admiral Slovenija

Funkcija zaposlenega: Regionalni vodja

Spol: Moški

Starost: 46 let

Izobrazba: Komercialist

Regija: Primorska

Število let zaposlitve v igralniški dejavnosti: 25 let

Število igralniških družb, v katerih ste delali do sedaj: 3

Se lahko prosim na kratko predstavite?

Sem regionalni vodja pri skupini Admiral Slovenija. Imam lokacije: casino Riviera Portorož in casino Admiral Kozina. V igralništvu sem že 25 let oziroma več, tako da od samih pričetkov igralništva v Sloveniji, ko se je prirejalo posebne igre na srečo še zunaj igralnic. To so bili neki začetki igralnih salonov v Sloveniji, kjer je bilo po nekaj aparatov, kakšna ruleta in tako naprej. Potem se je začelo igralništvo razvijati in se je začelo podeljevati koncesije za igralne salone. Takrat sem tudi šel delat v nek igralni salon, in sicer kot interni nadzornik. Tam sem nekaj let delal kot interni nadzornik, potem pa kot namestnik vodje in kasneje tudi kot vodja igralnega salona. Tako da sem šel skozi vse faze igralništva, in sicer do vseh del v igralnem salonu. Od gostinstva do blagajne in inšpektorja, vsa delovna mesta so mi znana in mislim, da mi je to tudi dosti pomagalo, ker sem vsako od teh del opravljal in si štejem to kot plus. Vem, kje so plusi in kje minusi za vsako delovno mesto. Kakor sem rekel, sem prišel do skupine Admiral, kjer sem trenutno regionalni vodja na teh dveh lokacijah.

Kakšna bo po vašem mnenju prihodnost igralništva v naslednjem desetletju?

To je taka zanimiva tema, ki se večkrat pojavlja med vsemi nami. Dobro vsi vemo, da se samo igralništvo veliko seli na splet oziroma sama tehnologija tako usmerja ljudi od same telefonije do računalnikov, da bi se prisililo ljudi, da čim več delajo na spletu. Se pravi, tako bi bili za podjetja stroški minimalni in ljudje bi lahko igrali z vseh možnih točk, kot na primer od doma, od službe; se pravi tudi tam, kjer ni najbolj priporočljivo to delati. Jaz mislim, da je usmeritev v to igralništvo veliko bolj pogumna, kakor je ta obstoječa. Se pravi, izgubimo stik z ljudmi in nobene socializacije ni več in dodatno lahko tako nekontrolirano izgubiš svoj denar. Vsi dobro vemo, da se moraš za obisk igralnega salona obleči, urediti, se uvesti v avto in se zapeljati do igralnice. Tam srečaš neke določene ljudi, kar pomeni, da dosti ljudi obiše casino tudi zaradi nekkih socialnih stikov. Se pravi dosti ljudi ne pride v casino iz samega hazarda ali ker bi bili neki "gamblerji", ampak ker iščejo v njemu neke stike. Mogoče eni nimajo nekkih prijateljev, enim so umrli mogoče neki partnerji, starejšim ljudem, potem si najdejo neke prijatelje in jaz mislim, da v tem ni niti nič narobe, ker če ti imaš neko kontrolo v življenju, potem ni nobenega straha, tudi če zaideš v igralnico, če je to kakor del neke zabave in prostega časa. Normalno pa, da nobena nekontrolirana stvar ni dobra in tako seveda tudi v igralništvu ... Prihodnost igralništva v tem naslednjem desetletju zmeraj bolj temelji na teh spletnih igralnicah, ampak jaz mislim, da mogoče pa ne bo tako. Če zdaj že sam vidim, ko je ta virus "Covid-19", so ljudje doma in zdaj se je komaj videlo, da tudi če imaš ti vse na računalniku, telefonu, še zmeraj ti manjkajo neki človeški stiki. Rad bi šel ven, rad bi spil na primer kavo, kozarec vina ali karkoli, srečal neke ljudi, se pogovoril z njimi, pa če tudi neke neumnosti, saj nam manjka tisti človeški stik in jaz mislim, da prav zaradi tega se zaradi tehnologije ne bo vse tako drastično spremenilo, bi rekel v prid spletnim igralnicam. Tako da jaz še vedno vidim neko svetlo luč v tem, da bodo ljudje še zmeraj zahajali v igralnice prav zaradi nekkih stikov, in če ne drugo, da bi se pogovorili s personalom in menim, da ne bo vse tako črno, kot smo na začetku mislili.

Se Vam zdi, da so te mlade generacije tudi tako naklonjene temu kot na primer starejši?

Mlade generacije, ki pridejo v igralnico, večinoma igrajo ruleto. Se pravi gredo tja, spijejo pijačo, stavijo rdečo/črno, po navadi začnejo na tak način. Potem z leti pa se ti ljudje preselijo počasi na igralne avtomate. Starejše generacije so sigurno bolj naklonjene igranju v igralnih salonih, ker mladi že samo zaradi boljšega poznavanja tehnologije, telefonije in vsega, opravijo vse več stvari na telefonih. Ampak kam to pelje? Po moje bodo vedno večje kampanje proti tem socialnim omrežjem in samim elektronskim napravam, ki zavirajo te ljudi, da so tako asocialni. Jaz mislim, da bodo prav zaradi tega sčasoma ljudje se ponovno želeli vrniti in imeti nek socialen stik, ker če ne, se to ne bo dobro končalo, ne samo za igralništvo, ampak za vse panoge ...

Zakaj mislite, da so mladi bolj naklonjeni elektronski ruleti?

Zato ker tam ni treba veliko razmišljati, saj ne da se pri aparatu veliko več razmišlja, ampak stava na rdeče ali črno (enostavne šanse) s petimi evri je nekako klasika, kot iz filma, ko greš na ruleto ali »blackjack«, staviš na bolj enostavne stvari in potem ali dobiš ali izgubiš, hitro izveš izid, za razliko od avtomatov, kjer je proces daljši in se ti te slikice vrtijo počasi. Mislim, da bi bilo mogoče zanimivo celo raziskati, zakaj mladi igrajo predvsem ruleto, saj sam točno ne poznam razloga.

Kateri dejavniki bodo ključni za prihodnost igralništva?

Še vedno bo odločilna zakonodaja, zato ker recimo tudi sama slovenska zakonodaja ni toliko naklonjena spletnemu igralništvu. Zaenkrat ne smeš imeti spletne igralnice v Sloveniji. Oziroma tudi če so kje v tujini, se ne moreš povezati iz naših spletnih naslovov na tega od igralnice oziroma moreš iti na neke druge spletne naslove. Tako da menim, da bo bil odločilni dejavnik sama vlada in kakšna bo regulativa. Jaz mislim, da zaenkrat izbrana smer ni slaba. Normalno, da če se bo zakonodaja sprostil, bodo potem tudi podjetja verjetno začela »targetirati« slovenski trg in potem je vprašanje, kaj se bo zgodilo.

Kakšno vlogo bo imelo plačevanje davkov?

Državi so pomemben vir denarja koncesije in prihodki igralnic. Posledično oceni stvar tudi s tega vidika, ker velik del denarja vleče iz igralnic. Če pa gledamo globalno, ljudje, ko pridejo v igralnice, ne pridejo samo zaradi igre, ampak pridejo, tankajo, gredo v restavracije, spijo v hotelih ... Tako da ima od tega korist tudi en kup obrtnikov in podjetij okrog.

Na kakšen način bo tehnologija spremenila delo zaposlenih v naslednjem desetletju v slovenskih igralnih salonih?

Že kar nekaj tehnologije se je uvedlo, ampak spet je tukaj ključnega pomena zakonodaja (ZIS), ki že zdaj predpisuje neko minimalno število ljudi, kot jih mora biti v igralnem salonu, se pravi,

biti morata najmanj interni nadzornik in blagajnik. Zaenkrat ne more biti ena sama oseba v izmeni v salonu, kot se pa dogaja v salonih na primer v Nemčiji in tako naprej. Če bi se zakonodaja sprostita, potem bi se verjetno zgodilo, da bi pustili tudi po eno samo osebo na izmeno. Jaz mislim, da smo že nekje na minimumu s personalom, sploh zdaj po teh ukrepih (virus Covid-19). Manjšega števila zaposlenih jaz ne pričakujem, ker je že zaradi same zakonodaje nemogoče izvajati neke določene delovne procese. Druga stvar je ta, da ljudje, ko pridejo v igralnico, kakor sem prej že omenil, ne pridejo samo zato, da bi igrali, ampak iščejo tudi nek stik z ljudmi in jim je pomemben tudi stik z zaposlenimi. Stranke se rade kdaj pogovarjajo, in če bi vse stvari preveč avtomatizirali, potem bi bilo za ljudi čisto enako, ali bi igrali v igralnem salonu ali doma na spletu ... Jaz mislim, da ravno na tem mi gradimo (kot skupina Admiral) - na neki prijaznosti in vzdržljivosti do gostov. Če je premalo ljudi v salonu, izgleda vse skupaj premalo profesionalno in se potem tudi gost počuti slabo in se lahko kakšnemu gostu tako lahko zameriš. Tako da tukaj je taka tanka meja, na katero moremo paziti, da je ne prestopimo. Sama tehnologija bo bolj pripomogla, da bo nekako olajšala delo zaposlenim, ampak že zaradi same zakonodaje mislim, da manjše od trenutnega števila zaposlenih v igralnem salonu ne more biti.

Torej menite, da bi zaenkrat tehnologija bolj pomagala zaposlenim, kot pa jim kradla delo?

Kadar je velika gneča, avtomatska blagajna pride prav zato, da delovni procesi potekajo hitreje. Ali če gre blagajnik na pavzo, mu avtomatska blagajna omogoči v tem obdobju, da gostu ni treba čakati. Na podlagi tega primera menim, da bo to samo v pomoč zaposlenim kot pa znižanje števila zaposlenih. Če gledamo zadnjih deset let, se je število zaposlenih sigurno zmanjšalo zaradi teh tehnologij, ampak zdaj smo na taki točki, da ne bi bilo niti smiselno dodatno zmanjšati število personala, ker je že v takih minimalnih okvirih napram zakonodaje in napram odnosa do gostov.

Kaj pa avtomatska blagajna, bi lahko popolnoma nadomestila blagajnika in v kolikem času bi se to lahko zgodilo?

Tehnologija omogoča čisto vse, tako da bi ga lahko popolnoma nadomestila, ampak jaz mislim da se to ne bo zgodilo zaradi zakonodaje. Če bi se spremenila zakonodaja, potem bi lahko stvari šle v drugo smer.

Katere so po vašem mnenju prednosti in katere slabosti uporabe tehnologije v igralnih salonih?

Z vidika zaposlenih jim je tehnologija v pomoč, saj lahko v nekih špicah ali pavzah nadomesti neko osebo. Določenih procesov pa ne more nadomestiti, kot so na primer ročna izplačila. Slednja se po naši zakonodaji ne smejo izplačevati na avtomatski blagajni, ampak samo na blagajni, kjer je fizično prisoten blagajnik. Tehnologija pomaga pri tem, da lahko hitreje postrežeš gosta in da zmanjšaš število napak.

Katere funkcije v igralnem salonu bodo postale nepotrebne ali manj aktualne zaradi uporabe tehnologije?

Vse te funkcije, ki so trenutno ostale v igralnem salonu, bodo potrebne tudi naprej. Če hočemo ohraniti ta tip igralcev, potrebujemo blagajnika, internega nadzornika, receptorja in valeja. Kadar je obseg dela manjši, lahko ena oseba opravlja več funkcij. V nočnih urah bi lahko bil na voljo avtomat za pijačo, ampak dobremu gostu bo vseeno moral nositi pijačo nadzornik, zato da ohranimo dobro počutje gostov. Dober gost hoče, da se ga razvaja, in če mu tega ne ponudimo mi, bo to storil nekdo drug. Težko, da bi šli v smer, da bi vse avtomatizirali, ker taki gostje se ne bi vračali. Tako kot da bi na primer v restavraciji prišla hrana po tekočem traku, brez osebnega stika.

Katere naloge nadzornika in drugih funkcij znotraj salona tehnologija v naslednjem desetletju ne bo mogla nadomestiti? Zakaj ne?

Kot prvo nadzornik nadzira ostale zaposlene in avtomatske naprave v salonu. Če se na primer avtomatska blagajna ali igralni avtomat zatakneti, mora interni nadzornik to urediti. Če ne bi bilo več ročnih izplačil in bi vsa izplačila izplačevali prek avtomatske blagajne, bi prišlo do problema, ko se bi avtomatska blagajna zataknila. Takrat bi bil potem potreben interni nadzornik za rešitev situacije. Torej je nadzornik pomemben z vidika nadzora in s tehničnega vidika. Kadar se tehnologija ustavi, mora nekdo poskrbeti za napake in jih takoj odpraviti, poleg pomembnosti samega nadzora nad igro strank. Tehnologija je lahko pri nadzorniku res samo v pomoč.

Torej če prav razumem, če bi se zakonodaja spremenila in bi dovolila eno samo licenco na izmeno v salonu, bi bil nadzornik tisti, ki bi najmanj tvegala službo?

Nadzornik je najbolj univerzalen človek v salonu. Zdaj mu zakonodaja prepoveduje, da bi vstopal v blagajno, zato ker samega sebe pri izplačevanju ne bi mogel nadzirati in bi prišlo do navzkrižja interesov. Se pravi, ne moreš samega sebe nadzorovati, ali si pošteno izplačal dobiček in pravilno.

Kakšni novi poklici bi lahko nastali v igralnih salonih z napredkom tehnologije v naslednjem desetletju?

Če gledamo, da tehnologija sama res napreduje maksimalno, potem bomo rabili v igralnem salonu ves čas enega tehnika. Mislim, da bodo kljub vsej tehnologiji zaposleni največ mogli delati prav na samem stiku z gostom, kljub tehnološkemu sistemu »player tracking« in programom zvestobe. Naloga hosta bo vseeno ključna in kot vemo tudi nadzornika, ki je že zdaj v mnogih primerih na nek način tudi host. Gost v lokalni, kjer je vse digitalizirano, se ne počuti prijetno. Kljub vsej tehnologiji, kljub vsemu napredku, bo bistveno to, kakšen kontakt bomo imeli mi do gosta in jaz mislim, da bodo tega ljudje potrebovali vedno več. Sploh zdaj v teh

razmerah (virus Covid-19), ko srečujem ljudi, ki so vsi doma in se jim že počasi "meša". Tem ljudem manjka stik z drugimi ljudmi in na tem bomo morali graditi. Vidim nove poklice na tem področju. Bomo morali gosta vseeno pripeljati in ga osebno razvajati, ker če ne, ne bo šlo v pravo smer.

Kako bi se lahko povezali v prihodnosti igralni saloni in »online gaming«?

Možno je, da se bodo igralni saloni in »online gaming« povezali. Jaz sem že videl nekatere zametke na določenih sejnih. To je čisto enostavno: ti imaš nek igralni aparat in si na njem izbereš katerokoli igro iz tega sveta. Izbereš na primer eno igro iz ponudbe Admirala v Avstriji. To je čisto izvedljivo. Ko so bile »server based games« in si imel na začetku na serverju naloženih od 100 do 200 ali celo do 300 iger, si lahko kot organizator iger, kar dnevno spreminjal igre v igralnih avtomatih, na podlagi česar je bolj igrano s strani strank. Kar se tiče tehnologije, to se lahko naredi danes. Večji problem pri tem je, kdo bo komu plačeval davke, ker to državo najbolj zanima. Če na primer v casinoju v Portorožu igram igro, ki je v Avstriji v casinoju, kdo bo dobil dajatve? Slovenija ali Avstrija? Država bi to reglementirala, ker če se to legalizira, mora obvezno dobiti svoj delež. Tako da s področja tehnologije ne vidim težav. Vidim težave samo na področju regulative in fiskalne politike.

INTERVJU 3

Spoštovani,

zaradi trenutno posebnih razmer, povezanih z epidemijo »Covid-19«, se bodo vsi intervjuji izvajali prek aplikacije Skype. Preden začnemo, me zanima, ali dovolite, da bi se intervju snemal ter da bi se pridobljeni podatki analizirali in obdelali pri raziskavi za diplomsko nalogo. (DA/NE)

Moje ime je Alessandro Perossa in zaključujem študij managementa na Fakulteti za management v Kopru Univerze na Primorskem. V diplomski nalogi s področja igralništva z naslovom »Prihodnost igralnih salonov v Sloveniji« se želimo osredotočiti na igralne salone in preučiti možnosti razvoja področja igralništva v Sloveniji v naslednjih petnajstih letih. Preverili bomo strategije poslovanja iz vidika kadrovskega managementa, prihodnost poklicev znotraj igralnih salonov in obdelali, kako se bodo poklici spreminjali skladno z razvojem tehnologije in iger. V empiričnem delu diplomske naloge želimo na podlagi odgovorov na raziskovalna vprašanja v intervjujih z zaposlenimi v igralnih salonih, analizirati prihodnost teh. Raziskovalna vprašanja so odprtega tipa in intervjuvanec na njih lahko prosto odgovarja.

Za sodelovanje se Vam vnaprej iskreno zahvaljujem.

DEMOGRAFSKI PODATKI ZAPOSLENEGA

Udeleženec 3

Igralni salon/igralniška družba: Casinò Riviera d.o.o.

Funkcija zaposlenega: Vodja igralnega salona

Spol: Moški

Starost: 38

Izobrazba: Ekonomski tehnik V

Regija: Obalno-kraška

Število let zaposlitve v igralniški dejavnosti: 20

Število igralniških družb, v katerih ste delali do sedaj: 3

Se lahko prosim na kratko predstavite?

Jaz sem vodja igralnega salona Casinò Riviera, imam 38 let. Delam trenutno za skupino Admiral. Pred tem sem delal v Casinòju Bernardin še pred tem pa v Grand Casinòju Portorož in imam 19 let izkušenj v igralništvu.

Kakšna bo po vašem mnenju prihodnost igralništva v naslednjem desetletju?

Po mojem bo večina stvari šlo prek spleta. Tako da dosti bo šlo prek telefonov in tablic. Ampak nek stik med ljudmi bo še vedno ostal, tako da igralni saloni bodo še vedno obratovali. Verjetno pa bo frekvenca manjša.

Kako se bodo povezali igralni saloni in spletno igralništvo?

Verjetno bo imel nadzornik čez v salonu tudi spletno igralništvo. Bosta dve različni »firmi« znotraj istega salona. Ena »firma« bo delovala na spletu in ena fizično.

Kako bi to zgledalo z vidika davkov in zakonodaje?

Verjetno bo isto, kot je zdaj. Plačalo se bo koncesijo in davke, tako kot se plačuje zdaj. Razen če bodo kaj politično spremenili, ampak ne verjamem.

Kateri dejavniki bodo ključni za prihodnost igralništva?

Ključen bo stik z ljudmi. Prišlo bo na osebno raven, gosti bodo prihajali bolj zaradi tega, da se družijo z zaposlenim, kot da bi igrali.

Mlade generacije bodo hodile v igralne salone?

Bodo, saj bodo tudi oni postali stari in bodo tudi oni začeli obiskovati igralne salone. Tudi ti, ki so zdaj mladi, bo rabili osebni stik.

Na kakšen način bo tehnologija spremenila delo zaposlenih v naslednjem desetletju v slovenskih igralnih salonih?

Spremenilo se bo to, da bo dosti manj osebja. Bo največ eden ali pa dva maksimalno v igralnem salonu. Recepcija ne bo več potrebna, saj bo gost prišel direktno, dal osebni dokument, ki se bo skeniral, in vrata se mu bodo odprla. Blagajnik bo imel veliko manj dela, ker bo avtomatska blagajna še bolj prevzela njegovo delo. Blagajnik pa še vedno bo, ker bo še vedno nekdo moral prešteti denar na koncu, da sestavi vse, da zrihta trezor in napolni avtomatsko blagajno. Dokler bo zakonodaja zahtevala, da moreta biti vsaj dva v igralnem salonu z licenco v isti izmeni, bosta dva, če pa se zakonodaja spremeni, pa je možno, da bo en zaposleni dovolj. Po zakonodaji morata sedaj biti dva v salonu z licenco in menim, da bo tako tudi ostalo. Valeji bodo verjetno delali veliko manj. Verjetno bo kakšen valej prišel postreči goste ob prireditvah, ampak pijačo

Priloga 3

bodo pretežno stregli blagajniki in nadzorniki. Glavno delo blagajnikov in nadzornikov bo ukvarjanje z gosti in za to ne bo več posledično potreben valej. Možno, da bodo dali celo točilne pulte, da si bodo stranke lahko same postregle, tako da bodo prislonile gor kartico na točilni pult in si bodo vzele lahko ven pijačo (na primer kokakolo ali pivo). Voznik bo potreben za transferje, če jih bodo gosti potrebovali in če se ne bo še na tem področju tehnologija tako spremenila, da bodo gosti lahko prišli kar sami. Najverjetneje bo potreben voznik tudi za lokalne vožnje, tako kot zdaj, ker bo goste treba peljati domov, ampak jih bo mogoče lahko nadzornik peljal in ne bo tako več potrebe po vozniku. Host bo imel funkcije nadzornika oziroma nadzornik bo postal host in blagajnik bo tudi host. Bo več funkcij v enem.

V roku 15 let bo tehnologija bolj v pomoč zaposlenim ali jim bo bolj kradla delo?

Za določena delovna mesta bo tehnologija v pomoč, ampak bo posledično sigurno tudi veliko delovnih mest manj. To je sigurno. Kot sem rekel prej, na primer na recepciji bo gost skeniral osebni dokument in vrata se bodo avtomatsko odprla. Ta tehnologija je že "tukaj", tako da se zna to zgoditi mogoče celo v roku 15 let.

Katere so po vašem mnenju prednosti in katere slabosti uporabe tehnologije v igralnih salonih?

Prednosti tehnologije so, da vidiš dejansko porabo gosta in da imaš veliko več pomoči. Vse potrebne informacije o gostu vidiš s sistemom »player tracking« in z »online« sistemom. Tako da ko se gost registrira, mi vemo o gostu že vse, kar moramo. Skoraj da veš, kje se premika po salonu ... (smeh) Slabost bo pa to, da bo manj zaposlenih.

Bo manj zaposlenih zaradi napredka tehnologije ali zaradi upada obiskov v igralnih salonih?

Bo manj obiskov v igralnih salonih samo zaradi tehnologije, ker v bistvu število obiskov ne pada toliko. Pustimo zdaj primer letošnjega leta, ko je v teku epidemija, ampak drugače gosti redno obiskujejo igralni salon, sploh pa če imaš igralni salon v turističnem kraju. Tako da se bo število zaposlenih zmanjšalo skoraj izključno zaradi napredka tehnologije, ker bo ta nadomestila zaposlene.

Katere funkcije v igralnem salonu bodo postale nepotrebne ali manj aktualne zaradi uporabe tehnologije?

Ne bo več receptorja in valeja. Blagajnik bo verjetno še vedno, ampak bo verjetno lahko tudi nadzornik potem prevzel njegovo delo. Po zakonodaji trenutno morata biti v salonu istočasno dva z licenco: blagajnik in nadzornik. Lahko da se to spremeni v roku nekaj let in bo potem dovolj samo nadzornik.

Katere naloge nadzornika in drugih funkcij znotraj salona tehnologija v naslednjem desetletju ne bo mogla nadomestiti? Zakaj ne?

Praznitve in polnitve avtomatov so funkcija, ki jih tehnologija ne more nadomestiti, razen če bi imeli robota, da bi to delal na mesto njih. Treba je vzeti vtič ven, prevzeti denar, ga prešteti, preveriti. Razen če naredijo avtomat, da gre v bistvu denar po nekih kanalih in da gre direkt v trezor. Tehnologija ne bo mogla nadomestiti niti stika z gostom. Največja prednost igralnih salonov pred »online gamingom« je osebni stik s gostom, da se zaposleni lahko z gostom ukvarja in z njim pogovarja. To je to, kar gostom manjka. Nadzornik mora tudi po potrebi odpraviti napako na avtomatu, ko se ta zatakne in po potrebi postreči gostom. Nekdo mora v vsakem primeru biti prisoten, če se slučajno zatakne bankovec ali se zatakne kartica ali ne bo delal prstni odtis, ki bo lahko tudi prišel v funkcijo. Nekdo bo mogel te stvari vedno pregledati in popraviti.

Kakšni novi poklici bi lahko nastali v igralnih salonih z napredkom tehnologije v naslednjem desetletju?

Po novih poklicih, ne vem kaj bi lahko potrebovali. Od že obstoječih poklicev pa bi lahko bilo več potrebe po strokovnjakih IT (informacijske tehnologije), ki bodo v ozadju lahko vse programirali in poskrbeli, da bo vse delovalo tako, kot mora. Če bo v salonu več tehnologije, bo avtomatsko potreben tehnik. Na primer na Hrvaškem imajo že avtomate na prstni odtis. Tudi sistem »player tracking« mora IT urejati, razen če bi se obrnili na zunanje službe, tako kot imajo nekateri.

INTERVJU 4

Spoštovani,

zaradi trenutno posebnih razmer, povezanih z epidemijo »Covid-19«, se bodo vsi intervjuji izvajali prek aplikacije Skype. Preden začnemo, me zanima, ali dovolite, da bi se intervju snemal ter da bi se pridobljeni podatki analizirali in obdelali pri raziskavi za diplomsko nalogo. (DA/NE)

Moje ime je Alessandro Perossa in zaključujem študij managementa na Fakulteti za management v Kopru Univerze na Primorskem. V diplomski nalogi s področja igralništva z naslovom »Prihodnost igralnih salonov v Sloveniji« se želimo osredotočiti na igralne salone in preučiti možnosti razvoja področja igralništva v Sloveniji v naslednjih petnajstih letih. Preverili bomo strategije poslovanja z vidika kadrovskega managementa, prihodnost poklicev znotraj igralnih salonov in skušali ugotoviti, kako se bodo poklici spreminjali skladno z razvojem tehnologije in iger. V empiričnem delu diplomske naloge želimo na podlagi odgovorov na raziskovalna vprašanja v intervjujih z zaposlenimi v igralnih salonih, analizirati prihodnost teh. Raziskovalna vprašanja so odprtega tipa in intervjuvanec na njih lahko prosto odgovarja.

Za sodelovanje se Vam vnaprej iskreno zahvaljujem.

DEMOGRAFSKI PODATKI ZAPOSLENEGA

Udeleženec 4

Igralni salon/ igralniška družba: NOVO INVESTICIJE D.O.O.

Funkcija zaposlenega: Direktor

Spol: Moški

Starost: 40

Izobrazba: Magister ekonomskih znanosti

Regija: Slovenija

Število let zaposlitve v igralniški dejavnosti: 10

Število igralniških družb, v katerih ste delali do sedaj: 3

Se lahko prosim na kratko predstavite?

Sem direktor operative v Admiralu Slovenija, teče tretje leto. Drugače pa imam deset let izkušenj v igralništvu. Me zelo veseli, da se mladi kolega izobražuje na tem področju.

Kakšna bo po vašem mnenju prihodnost igralništva v naslednjem desetletju?

Če govorimo o trendih v »land-based« igralnih salonih, to, kar mi operiramo trenutno, je pač trenutno trend tak, da jasno padajo »land-based« operacije v svetu, vendar, po mojem mnenju, to ne bo izginilo oziroma se bomo morali temu trendu prilagoditi. Če se čisto osredotočimo zgolj na posel pa na zakonodajne okvire, ki so v Sloveniji, je igralništvo panoga, ki je močno regulirana. Se pravi, da nam zakonodaja in strategija Republike Slovenije diktirata in postavljata neke omejitve. Po tem smatram, da te naše storitve se bodo ravno tako naprej uspešno prodajale in jih bomo lahko prezentirali našim gostom. Fokus mora biti na gostu, to, kar mi kot Admiral Slovenija počnemo, se pravi na zabavnem programu in to zaradi česar igralništvo mi razumemo. To je neke vrste zabava, neka dodana vrednost turistični ponudbi v Republiki Sloveniji in zato tudi igralništvo v Republiki Sloveniji fokusirano v to smer. Na prvem mestu je jasno HIT, ampak če se zdaj čisto vrnem na to vprašanje, mislim, da bo igralništvo kot tako država podpirala. Takšna je tudi zaveza v zadnji strategiji, ki je bila sprejeta sicer že kar nekaj časa nazaj. Lepo bi bilo, če bi se zakonski okvirji mogoče v nekih določenih točkah malenkost spremenili. Sigurno bo razvoj igralništva šel v to smer, da se bo fokusiral v gosta, da se ta storitev izboljša. Mi pa bomo morali prilagoditi določene procese, zato ker spletni casinòji in podobni stavnice postajajo popularni v Sloveniji. Zdaj pa v Sloveniji nimamo niti enega resnega spletnega casinòja.

Kako mislite, da bi se dalo povezati »online gaming« in igralne salone?

Preprosto, mi imamo maloprodajno mrežo, ljudje hodijo v naše igralne salone in tukaj so pozitivne korelacije in sinergije za »online«. Se pravi, da gosta, ki je že tvoj gost v igralnem salonu, vežeš na nek »online«. Zdaj, da bi se vse zmigriralo na »online«, sigurno ne, zato ker smo ljudje socialna bitja, hočemo iti ven, se družiti; to je nek komplementaren produkt, in če se zdaj fokusirava na Riviero, je to turistični kraj in tam ljudje še kaj drugega počnejo: grejo v SPA, grejo v casinò, grejo na plažo. Skratka preživijo počitnice tam. Igralni salon je dodana vrednost turistični ponudbi v samem Portorožu. Vsaka lokacija je jasno specifična za sebe. Igralni saloni so večina povezani s turizmom. Se pravi, da tako specifično kot Riviera, ga nimamo v Sloveniji, ampak ljudje grejo v naše igralne salone zaradi naše storitve in predvsem zabave. Tako da mislim, da če se bomo mi znali prilagoditi razmeram, tudi zdaj trenutnim. Če odmislim korono (Covid-19), bojo tej trendi malo bolj vidni in se bojo malo hitreje začeli odvijati, ampak načeloma bo fokus moral biti na gostu, investirati v gosta, se ukvarjati z njim, imeti najboljšo storitev ... Torej prednost bi bila nekako prednost na osebnem stiku, ki bo manjkala v prihodnosti.

Kako bi izgledalo vpeljati »online« igralništvo v igralni salon?

Jaz nisem ekspert za splet, ampak kakor vem, v spletu to ni mogoče. Zato ker so te spletne igre na posebnih serverjih, se pravi je tehnično tudi druga izvedba in je nemogoče. Kar lahko edino »online« casinòji delajo, je, da živo igro, torej na primer neko živo ruleto, predvajajo virtualno na internetu in jo potem lahko ljudje igrajo. Mi zdaj kot igralni saloni tega nimamo, ampak v Grand Casinòjih vem, da to obstaja. Pri nas so pač drugi serverji, druge igre, druge online igre. Tudi ta menjava iger v spletu je precej hitrejša kot pa pri nas v »land basedu«. Mi zamenjamo aparat pa naredimo dve konverziji pa je to, to. Na spletu se pa igre ves čas spreminjajo, ker so tudi »return to player« procenti tudi drugačni. Skratka cela ta filozofija onlinea je drugačna. Tako da pri povezavi igralnih salonov in spletnih iger mislim, da tehnično ne bo šlo. V Sloveniji je zakon tudi tak, da so zakonske specifikke, ali bi lahko imeli spletni casinò. Zaenkrat ga ne moremo imeti.

Kateri dejavniki bodo ključni za prihodnost igralništva?

Za prihodnost »land-based« igralništva v Sloveniji bo po mojem ključna dobra storitev. Se pravi, da je dobro usposobljen kader. Če gremo na ta kadrovski vidik, je jasno, z našega vidika v luči delodajalca, da mi izobrazimo kader in damo ljudem najboljše možne pogoje zato, da bodo svoje delo lahko opravljali dobro in bili uspešni pri temu. Pomembna bo tudi analitika, se pravi, da bomo mi določene podatke obdelovali hitrejši ali pa v našem online »real time« času, o naših procesih ali, kar se dogaja v naših procesih v igralnem salonu pa optimiranje teh procesov, zdaj bomo samo tako na dolgi rok boljši oziroma bolj profitabilni. Tle imamo mi še kar veliko rezerve in mislim, da tudi vsi igralni saloni v Sloveniji. Tako da ključni bojo sigurno kadri in dobra storitev ter tudi po temu se razlikujemo najbolj med sabo igralni saloni. Zdaj, če smo čisto jasno zelo plastični, jasno je na prvem mestu lokacija. Če lokacija ni dobra, je potem to lahko problem. Na dolgi rok je pa pomembna storitev in fokus na gosta, da imamo neko strategijo, usposabljanje in vlagati v kader ter korektno in dobro opravljati svoje delo. Mi kot delodajalec moremo zagotoviti najboljše pogoje tem ljudem, da bodo lahko bili uspešni.

Na kakšen način bo tehnologija spremenila delo zaposlenih v naslednjem desetletju v slovenskih igralnih salonih?

Kako bo tehnologija spremenila delo zaposlenih, je predvsem odvisno od zakonodaje. Zdaj zaenkrat nam zakonodaja predpisuje z licencami, katera delovna mesta so obvezna. Se pravi, v Sloveniji so to vodja igralnega salona, nadzornik in blagajnik. V skladu s tem delujemo tudi v naši skupini in izpolnjujemo ta delovna mesta. V naši sistematizaciji smo to razširili, ker je bila to strateška odločitev, da zapolnimo ta delovna mesta, razširili pa smo njihov delokrog oziroma njihove delovne naloge. Recimo vsak nadzornik je tudi host. V Rivieri so ure, ko sta tudi dva preveč ... Če gledamo s tega ekonomskega vidika, je treba paziti tudi na ekonomičnost operacij. Drugače mi smo razširili delovne naloge in šli v bolj ozko organizacijo na posameznih lokacijah. Podporne funkcije imamo pa centralizirane. Kar se tiče tehnologije, pa je odvisno od

zakonodaje. Zaenkrat zakonodaja predpisuje, kako mora delovni proces izgledati, mi smo zelo regulirana panoga in so točno določeni postopki, ki so zakonodajno in s pravilniki predpisani: kako mora delati blagajna, kako mora delati inšpektor, vodja igralnega salona ... Tako da tukaj smo zelo odvisni od zakonodaje, ne pa toliko od tehnologije.

Kako bo tehnologija spremenila vsak poklic posamezno?

Posamezne poklice lahko združimo v eni osebi. Določene procese pa bi podpirali s tehnologijo. Avtomatska blagajna, ki je prej v Rivieri ni bilo, je en tak primer. Če mi v igralni salon damo dve avtomatski blagajni, se število transakcij ali operacij na blagajni zmanjša, kar je analitično. Mi kot skupina v vsak igralni salon damo dve avtomatski blagajni in en bankomat. Skratka skušamo zmanjšati transakcije na sami blagajni, kjer je potreben osebni stik. Pač tu je razlogov več, eden je, da bi igralci imeli možnost dvigniti gotovino ali hitrejšo zamenjati igralni listič za gotovino, kadar je na primer večji obseg dela. Z avtomatsko blagajni ponudimo lahko dodatno boljšo in kakovostnejšo ponudbo za našega igralca, hkrati pa razbremenimo določene funkcije. Nadzorniku bo tehnologija lahko pomagala, ne more pa nadomestiti njegove procese ali funkcijo. On je tam. Interni nadzornik in ima po funkciji tudi nalogo, da nadzoruje cel proces. Ravno tako vodja salona je odgovoren, tudi če ni v salonu 24 ur, da igralni salon posluje v skladu z zakonodajo. Lahko torej rečemo, da bo tehnologija v pomoč, ne pa da bo nadomestila zaposlene. Če vzamemo primer sosednje Avstrije, tam recepcije ni in je na prstni odtis oziroma na kartico omogočen vhod v igralni salon. Se pravi, ker je tam avtomatska recepcija, ne potrebuješ človeka. Če bi se zakonodaja v Sloveniji v to smer spremenila, bi lahko tudi mi kot Skupina Admiral to uvedli, zaenkrat pa še ne moremo. Ne rečem, da bi bilo nemogoče, ampak bi bilo malo težje to uvesti zdaj v Sloveniji. Si pa upam reči, da se bo tudi v Sloveniji v roku 15 let avtomatizirala recepcija. Bilo bi treba te nove tehnologije povezati z zakonskimi okvirji in pri tem upoštevati jasno stroške. V nekaterih državah v okolici že uporabljajo ta sistem. Kar se tiče avtomatske blagajne, pa ne vem, ali se bo tukaj zakon spremenil. Deset let že čakamo na spremembe, pa se niso zgodile in tudi ne verjamem, da se bodo naenkrat za 360 stopinj obrnile vse.

Kaj menite o prihodnosti poklica valeja?

Saj pravim, pri nas, odkar sem nastopil v to funkcijo, smo celo sistematizacijo naredili na tem, da smo na določena delovna mesta zmigirali. Na primer, mi navadno zaposlujejo človeka, ki izpolnjuje kriterije za dodelitev blagajniške licence. Če te kriterije kdo ne izpolnjuje, ga danes ne zaposlimo. To zaradi tega, ker je naš cilj in lažje operiramo, če imamo namesto petih blagajnikov, ki jih rabimo za pokrivanje vseh ur v letu, nam je lažje, da dodelimo vsem licenco blagajnika. Ni važno, ali nekdo, ki ima licenco, dela kot vale, na recepciji ali na drugem mestu. Tako se mi zdi najlažje z vidika upravljanja, z vidika motivacije zaposlenih pa ni tako velikih razlik med zaposlenimi, med sabo si bolj pomagajo. Imeli smo lokacije, kjer so se zaposleni pritoževali nad tem sistemom. Ne bom nikoli pozabil, kako mi je enkrat blagajničarka rekla, da ona pa ne bo kave kuhala. Potem je pa ta blagajničarka rekla čez nekaj mesecev: "Gospod

direktor, veste, kako sem vesela, moram reči, da mi zdaj čas hitreje mine, grem ven iz blagajne, grem do gostov, imam z njimi stik, se pogovarjam, meni je to zelo všeč! Prej sem bila zaprta v blagajni.” Skratka je to prepoznano potem kot pozitivno. In tako recimo ni ena zgodba, ampak tri primere imam take. To je praksa v zadnjih dveh letih je pozitivno sprejeta in jaz sem prepričan, da je to dobro tako za zaposlene kot za podjetje z več vidikov. Zdi se mi prav, da v zaposlene investiramo, da se ljudje izobražujemo. To spet ni tema tega pogovora, ampak mi smo imeli zelo razdelan vidik izobraževanja zaposlenih, ampak je zdaj nova situacija z virusom Covid-19 resnično specifična, ker še eno leto nazaj je bilo popolna nepredstavljivo, da bo taka situacija in da bomo morali prisilno zapreti igralne salone že samo za eno uro, ker prej nismo še nikoli zapirali. Se pravi ta situacija je obrnila na glavo vse, ampak mi bomo še vedno šli nazaj k naši strategiji, takoj ko se bo situacija umirila in to je, da vlagamo v zaposlene in karierno pot. Skratka delamo na dolgi rok in tukaj vidim, da je še precej rezerve. Zdaj se borimo za preživetje zato, da bomo po tej situaciji z virusom spet normalno začeli delat. Čakamo, da bodo tudi meje odprte, tukaj smo vezani na italijanski trg, če Italija ne bo delala, potem bomo tudi mi malo težje, tako da je med sabo to zelo kompleksno. Ampak hočem reči, da že ta osnovni strateški cilj, mi nismo zaradi te krize ga zamenjali, kvečjemu smo ga še pojačali.

Katere so po vašem mnenju prednosti in katere slabosti uporabe tehnologije v igralnih salonih?

Mislím predvsem, da ima to več prednosti kot slabosti. V bistvu nam tehnologija omogoča nek napredek, izboljšanje procesov, morda je največja slabost to, če mi tehnologije ne znamo uporabljati. Še posebej tista, ki je obvezna in ki nam jo zakonodaja predpisuje. Drugače pa v vse to, kot so avtomatska blagajna in števeni stroj, olajša delovni proces in administracijo ljudem. To je spet ena od filozofij našega podjetja, da se mi 80 % ukvarjamo na “floor-u” z gosti, 20 % pa z ročnim štetjem denarja, če ga lahko en strojček prešteje v desetih sekundah. Zakaj bi se nekdo s tem ubadal in dve ure štel. Skratka, jaz tukaj mislim, da je tehnologija k večjem plus. Mi kot podjetje v tehnološki razvoj vlagamo velike denarje. Nenazadnje smo uvedli nov “online” sistem. To smo uvedli predvsem zato, da nam olajša delo, ne pa, da nam oteži. Tako da vse to vidim kot prednost. Slabost vidim, če se mi nismo prilagodili pa če ne znamo določenega programa ali tehnologija uporabljati, zato da nam bo pomagala na dolgi rok.

Kaj pa v roku bližje prihodnosti, če vzamemo naslednjih 15 let, bi bila lahko slabost tehnologije odpuščanje?

Ne, če zdaj gledam te manjše igralne salone, če vzamem na primer Riviere, kadar je salon poln, kot je v normalnih razmerah v avgustu vsak dan, drugače pa recimo za vikende, takrat je tudi pet ljudi, ki opravljajo to delo, recimo blagajnikov, ki opravljajo ta razširjen program, pa je že to premalo. Jaz mislim, da se zaradi tehnologije ne bo odpuščalo, bolj pomemben je ta trend padanja števila gostov. Ne verjamem, da bi zaradi tehnološkega razvoja morali odpuščati. Mi imamo zdaj pokrito po normativi, na koliko aparatov mora biti določeno število zaposlenih. Trenutno je ta situacija z virusom Covid-19 malo vse na glavo postavila, ampak to se bo popravilo. Zaradi tehnologije bi se lahko odpustilo mogoče 10 % zaposlenih, mogoče kakšna

izmena manj v tistih mrtvih urah, ko je v salonu manj ljudi. Jaz bi ciljaj na to, da bi mi še povečali število zaposlenih. Če bomo imeli večje število gostov, bomo posledično rabili še več ljudi v tistih urah, ko je za nas »rush hour«. Saj v večini primerov od 5. do 11. ure zjutraj ni skoraj nobenega gosta. Od osmih zvečer do dveh bi potrebovali sedem zaposlenih, to bi bilo odlično. Jaz bi bil tako najbolj vesel. Vse to je matematika. Če gledamo zdaj trenutno situacijo zaradi virusa, bi lahko operirali tudi z enim samim človekom, tako kot se dogaja v hrvaških »avtomat klubih«.

Kakšna pa bo prihodnost voznika?

Služba prevoza gostov je čisto odvisna od tega, da smo goste tako navadili. Če mi uspemo določeno število gostov na ta način pripeljati, se nam posledično to izplača. Če upoštevamo, da je populacija gostov, sploh teh italijanskih, starejša, ki se ne vozi več tako zelo rada, tako da ta storitev se mi sploh ne zdi tako slaba. Tukaj ne vidim problema, če imamo korist na drugi strani. Moramo pa vedeti, koliko nas na mesec taka služba stane. Mi smo imeli na določenih lokacijah problem, da ta storitev ni bila dobra. Na primer se je zgodilo, da kakšen voznik ni bil prijazen in potem so gostje, namesto da bi to, kar nas dosti stane, prepoznali kot dodano vrednost in povečalo njihovo zadovoljstvo, je to prispevalo, da bo slabše namesto boljše. To me je osebno takrat zelo razjezilo ali razočaralo. S tega vidika tega ne smemo dovoliti. Tukaj je naloga managerja, da to uredi. Drugače je voznik dodana vrednost in mi vemo, da če pripeljemo na ta račun goste, vemo, katera je povprečna poraba na gosta, potem si znamo izračunati, da se nam to izplača.

Kakšna bo prihodnost igralniškega gostitelja (angl. hosta)?

V naši organizaciji, v naših igralni salonih, poleg marketinga, smo vsi »hosti«, vključno z menoj. Mi nudimo naše storitve v vsakem trenutku. Ko vstopijo v igralni salon, smo prijazni, nasmejani, skratka tako pri nas mora biti. Če imamo igralni salon, kjer je velika frekvenca gostov, kjer je veliko naporov treba vložiti, tudi biti organizirani, imeti procese definirane, nekdo te goste vabi, nekdo ima breme, nekdo ve, koga bo kam in kdaj povabil, je dobro, da imamo mi osebo, ki bo delala samo to. Casinò Riviera je takšen primer, ki dela specifično z italijanskimi gosti, pa je posebna tudi s samega poslovnega modela. V takih igralnih salonih niso neke klasične arkade manjše, tukaj je treba goste pripeljati in zapolniti naše kapacitete. Potrebno je, za moje videnje slovenskega finančnega trga, imeti tudi delovno mesto »hosta«, ki to koordinira. To ne pomeni, da se nadzorniku ni potrebno s tem ukvarjati, ampak »host« koordinira in pomaga. Nadzornik mora videti na »flooru« gosta, ki dobro igra. Potem pa mora host ali vodja igralnega salona, ali pa skupaj, da dokončajo proces. Gosta se povabi v hotel, se mu da nočitev, se ga povabi na nagradne igre ... Tako da s tega vidika je čisto odvisno od lokacije, bi rekel. Ali pa recimo od regije zato, ker mi smo sedaj tako veliki in ta dotična oseba komunicira tudi s centralnim marketingom. Mi nimamo marketinga na devetih lokacijah, imamo en centralni marketing. Regionalno imamo marketinške referente oziroma hosta. Naloga hosta je predvsem to, da se gosti dobro počutijo, zato mora biti »host« na »flooru«. Vmes tudi

pokliče in se zmeni skupaj z vodjo salona, koga bomo povabili, kateri dan in take podrobnosti. Mi v centrali pa smo podpora temu. Zaenkrat to čisto dobro funkcionira.

Katere funkcije v igralnem salonu bodo postale nepotrebne ali manj aktualne zaradi uporabe tehnologije?

Blagajno in recepcijo bi lahko avtomatizirali. Imamo tehnične in zakonske omejitve pri tem. Najlažje bi bilo vstop avtomatizirati. Če imamo posebne naprave, da se vrtijo in da preko prstnega odtisa ali biometričnih podatkov omogočajo vstop, potem ne more nihče vstopiti razen jaz.

Katere naloge nadzornika in drugih funkcij znotraj salona tehnologija v naslednjem desetletju ne bo mogla nadomestiti? Zakaj ne?

Tehnologija ne bo mogla zaenkrat nadomestiti nadzornih funkcij, vodenje igralnega salona. Kar jaz poznam, pa sem kar v nekih casinòjih po svetu bil, še vedno nisem videl, da ne bi bilo nikjer nobenega. Vsaj ena oseba mora biti. V Nemčiji obstajajo arkade z 12 aparati, tam dva nimata niti kaj delati. Pa še tam sta lahko dva, če je večji obseg dela. Nadzorniški del pa, da se zaključí blagajna, to bi lahko sicer združili v eno osebo, če bi bil manjši casinò. Nadzorne funkcije aparat težko opravlja in se bodo bolj združevale določene funkcije. Že zdaj so v nekaterih primerih v nočni izmeni nadzornik pa blagajnik sama.

Kakšni novi poklici bi lahko nastali v igralnih salonih z napredkom tehnologije v naslednjem desetletju?

Kar jaz vidim tudi kot našo konkurenčno prednost, je neka vrsta marketing analitika. Tu so mogoče lahko neke korelacije s spletnim casinòjem. Tam osebnega stika ni. Lahko bi izkoristili takšno delovno mesto za preusmeritev igralca z enega spletnega casinòja na drugega. Če vidimo na primer, da igralec iz zgodovine igra točno določene igre, poznamo, kakšen je njegov profil in kakšen tip igralca je in na ta način mu bomo lahko na primer ponudili »promo« na njegovi priljubljeni igri. To delovno mesto analizira in analitično obdela podatke o gostih. Trenutno v podjetju implementiramo sistem Nexio - nadzorno-informacijski sistem, ki ima »player tracking« modul. Tukaj v centrali mi imamo dve osebi, ki se večino svojega časa ubadajo ravno z analizo podatkov o gostih. Igralce moremo znati segmentirati, znati klasificirati igralce po igralniški terminologiji zato, da bi lahko ponudili prave produkte in dogodke (angl. evente). Delamo analize posameznih igralnih aparatov in njihovih iger, da vidimo, kateri tip iger v Sloveniji ali v določenem igralnem salonu je igran in kaj bomo recimo ponudili igralcu v naslednjem investicijskem ciklu, katere aparate bomo kupili in podobno. Tukaj je še veliko rezerve. Ključno bo optimizirati delovne procese, izboljšati proces, da bomo gostu bolj privlačni in bomo s tem tudi bolj rentabilni, ekonomični in profitabilni. IT-strokovnjaki in marketing bodo ključni za prihodnost. »It's all about marketing«. Določene specifike v igralništvu obstajajo. Ljudi je treba navaditi, mogoče je včasih najboljše vreči v vodo človeka,

ampak jaz imam rajši, da se naredi na primer knjižica z navodili, ki si jih lahko vsak prebere. Podpremo ljudi z določenimi informacijami, kaj mi kot podjetje želimo od njih. Zato smo naredili operativni priročnik, zato se trudimo izobraževati in zato tudi povemo, zakaj so gosti med sabo različni na podlagi igranega »beta«. Nekateri gosti imajo »bet« na 10 centov, nekateri pa na 10 evrov. Gosta je težko pridobiti in zadržati, zelo lahko pa ga je včasih izgubiti”. Zato ljudi izobražujemo. Podatke pa hočemo analitično analizirati zato, da smo bolj fokusirani na to, kar gost želi, kaj gostu ponuditi zato, da bo raje k nam prišel kot h konkurenci.

INTERVJU 5

Spoštovani,

zaradi trenutno posebnih razmer v zvezi z epidemijo »Covid-19« se bodo vsi intervjuji izvajali prek aplikacije Skype. Preden začnemo, me zanima, ali dovolite, da bi se intervju snemal ter da bi se pridobljeni podatki analizirali in obdelali pri raziskavi za diplomsko nalogo. (DA/NE)

Moje ime je Alessandro Perossa in zaključujem študij managementa na Fakulteti za Management v Kopru Univerze na Primorskem. V diplomski nalogi s področja igralništva z naslovom »Prihodnost igralnih salonov v Sloveniji« se želimo osredotočiti na igralne salone in preučiti možnosti razvoja področja igralništva v Sloveniji v naslednjih petnajstih letih. Preverili bomo strategije poslovanja z vidika kadrovskega managementa, prihodnost poklicev znotraj igralnih salonov in obdelali, kako se bodo poklici spreminjali skladno z razvojem tehnologije in iger. V empiričnem delu diplomske naloge želimo na podlagi odgovorov na raziskovalna vprašanja v intervjujih z zaposlenimi v igralnih salonih, analizirati njihovo prihodnost. Raziskovalna vprašanja so odprtega tipa in intervjuvanec na njih lahko prosto odgovarja.

Za sodelovanje se Vam vnaprej iskreno zahvaljujem.

DEMOGRAFSKI PODATKI ZAPOSLENEGA

Udeleženec 5

Igralni salon/igralniška družba: Novo investicije, d.o.o., skupina Admiral

Funkcija zaposlenega: vodja pravne in kadrovske službe

Spol: Ž

Starost: 39

Izobrazba: univ. dipl. pravnica

Regija: Osrednjeslovenska

Število let zaposlitve v igralniški dejavnosti: 1

Število igralniških družb, v katerih ste delali do sedaj: 1

Se lahko prosim na kratko predstavite?

V skupini Admiral delam zdaj že dobro leto kot vodja pravne in kadrovske službe. V igralništvu nimam veliko izkušenj. To je v bistvu moja prva služba s tega področja. Mi je pa zelo zanimivo področje. Ko sem začela delati, sem imela kar nekaj stika z zaposlenimi, saj sem z njimi opravljala razgovore in takrat sem malo boljše spoznala, kaj sploh pomeni delati v igralništvu. Zelo zanimiva tema je, da mislim, da ljudje, ki delajo v igralništvu, so malo specifični in niso ravno povprečni in njihov način razmišljanja mi je še vedno zelo zanimivo spoznavati. Tako da upam, da bom nadaljevala v tem in da bom lahko, ko bo enkrat čudne situacije z virusom (Covid-19) konec, spet šla med ljudi in jih malo vprašala, kako so, pa če kaj rabijo in tako naprej.

Kakšna bo po vašem mnenju prihodnost igralništva v naslednjem desetletju?

Mislím, da je to malo negotova situacija, sploh trenutna. Jaz menim, da bo korona (situacija z virusom Covid-19) veliko vplivala na vse industrije, ne samo na igralništvo. Vsi bomo šli v čim boljše tehnologijo, čim več, da smo nekako neodvisni od teh izrednih zunanjih razmer. Trenutno pri nas ni možen »online gaming«, ampak jaz mislim, da bo to tudi v prihodnosti nekako prišlo, ker nimamo izbire.

Kateri dejavniki bodo ključni za prihodnost igralništva?

Meni se zdi, da je eden od glavnih dejavnikov že zdaj in bo tudi v prihodnosti stanje gospodarstva, torej če državi gre dobro in če ljudje dobro zaslužijo, bodo prišli k nam. Tako da je vse odvisno od gospodarske situacije in socialnih položajev, v katerih se nahajajo ljudje. Če si nekdo ne more privoščiti neke zabave, ga pač ne bo in moramo nekako stremeti vsi skupaj k temu, da gre državi dobro kot taki. To se mi zdi bistveno. Potem druga stvar pri igralništvu je tudi vzporedna ponudba, v smislu na primer kulinarike, wellnessi, da poskušamo ne samo ohraniti stalne goste, ampak tudi, da poskušamo privabiti nove ljudi. Bom rekla tudi turiste, tiste, ki pridejo občasno in da pride na primer k nam v hotel in da gre malo se pozabavati še v igralni salon. Ta neka spremljajoča ponudba se mi zdi tudi zelo pomembna predvsem za tak segment gostov. To sta dva glavna dejavnika, ki ju jaz vidim.

Torej recimo tudi kot neka dodana vrednost turistični ponudbi?

Koncerti in ostala turistična ponudba prispevajo temu, da ne prideš v igralnico samo, ampak greš tja še malo pogledati. Ker mogoče nekoga bolj privabi koncert nekega znanega pevca in bo šel potem še malo v igralni salon. Ali pa rad dobro je in pride se najesti po dobri igri. Kar se tiče dodatne ponudbe Amerika je čisto "drugi svet". Las Vegas je usmerjen v to, da poskrbi za ponudbo za celotno družino in da so tudi otroci zraven. To zgleda, da ne gre skupaj, ampak oni imajo čisto drugi koncept. Ne vem, če smo mi že tam, ampak mislim, da bomo morali tudi mi iti v to smer.

Na kakšen način bo tehnologija spremenila delo zaposlenih v naslednjem desetletju v slovenskih igralnih salonih?

Jaz vidim predvsem spremembe v optimizaciji časa, da se lahko več posvetimo gostu in manj nekim birokratskim in administrativnim zadevam. Mogoče pa vidim tudi malo nevarnosti pri tem, ker če bo preveč tehnologije in če bo vse preveč avtomatizirano, se bo tisti pristni stik med ljudmi izgubil, kar ni dobro za nobenega, ne za zaposlene in ne za goste. Tako da ja, sigurno tehnologija nam lahko pomaga. Tehnologija je že toliko napredovala, da marsikaj se da, tudi na primer »player tracking« in tako naprej. Jaz si osebno želim, da tehnologija ne bo toliko spremenila tega pristnega odnosa. To, da človek pride tudi zaradi nekih drugih ljudi, zaradi nekih socialnih stikov igrat. Jaz upam, da se ne bo to preveč avtomatiziralo. Imela sem izkušnjo z našimi blagajniki, ko sem jih spraševala glede avtomatske blagajne, ki jo imamo v salonih. In so blagajniki rekli, da gost pride raje do njih in tudi če trenutno niso na delovnem mestu, ker so na primer na pavzi na »WC« ali na malici, vedno jih pokličejo in jim pozvonijo, da oni pridejo nazaj. Kljub temu da ima gost en meter stran recimo avtomatsko blagajno. To že kaže, da je njim še vedno lažje priti do človeka po tisti denar, kot pa uporabiti neko avtomatsko blagajno, ki je čisto neosebna.

Katere so po vašem mnenju prednosti in katere slabosti uporabe tehnologije v igralnih salonih?

Malo smo že omenili. Prednost je sigurno, da bo lažje delati in voditi neke analize. Mogoče se bojo neki zaposleni manj ukvarjali s temi papirji (čisto po domače povedano). Po drugi strani bodo zaposleni imeli več časa, da se posvetijo gostom. Po še eni strani pa se lahko zgodi druga skrajnost, da bomo zaradi manjše potrebe po ljudeh, ki nam urejajo papirje, tudi manj zaposlovali mogoče in zmanjšali število zaposlenih. Kar bo spet slabo za gosta, ker ne bo imel toliko stika. Ali pa bo ena oseba morala »podelati« več strank (čisto po domače povedano ...). To je dvorezen meč. Tehnologija je dobra, se strinjam. Marsikaj se da z njo narediti. Obstaja pa nevarnost, da bi zaradi nje bil izgubljen tisti človeški pristop.

Torej, kaj menite v tej fazi trenutnega razvoja tehnologije pri igralništvu - mislite, da bo tehnologija bolj v pomoč zaposlenim ali pa da bo bolj »kradla« delo zaposlenim?

V začetku bo tehnologija zaposlenim v pomoč, morali pa se bojo priučiti vsega tega na novo. Zaenkrat ne vidim še neke bojazni, da bo prevzela njihovo delo. Dolgoročno pa se bo sigurno to zgodilo. Saj tisto, kar se da, bomo poskusili, ker podjetje vedno gleda na profit in da ima čim manj stroškov z zaposlenimi, na žalost je tako. Dolgoročno bo sigurno šlo v to smer, ampak jaz upam, da ne preveč. Sploh v tem biznisu, kjer se mi zdi osebni stik zelo pomembna stvar.

Katere funkcije v igralnem salonu bodo postale nepotrebne ali manj aktualne zaradi uporabe tehnologije?

Mislím, da bo mogoče manj servisiranja, človekovega servisiranja ali pa z notranjimi resursi, ker nekako sklepamo zdaj pogodbe s temi večjimi podjetji, ki skrbijo potem za vse naše salone in bojo potem tudi nam zunanji to počeli. Serviserjev mogoče ne bomo niti več potrebovali v takšnem obsegu, kot smo jih do zdaj. Potem na primer bo avtomatska blagajna počasi zamenjala blagajnika. Mogoče bo tehnologija celo nadomestila tudi natakarja, ker smo zdaj imeli, preden smo morali začasno zapreti zaradi situacije z virusom (Covid-19), tudi situacijo, ko so ljudje prevzemali pijačo sami pri šanku. Gosti so si tudi sami točili sokove. Tako da dejansko natakar ni bil več potreben. Potem bo verjetno s »player trackingom« še lažje vse skupaj, ko bo vsak imel svojo kartico in bo casinò točno vedel, kdo je gost. Bomo tako goste lažje “nadzorovali” (smeh).

Katere naloge nadzornika in drugih funkcij znotraj salona tehnologija v naslednjem desetletju ne bo mogla nadomestiti? Zakaj ne?

Odgovor je tisto, o katerem vodim že cel pogovor, in sicer je to osebni stik. Avtomat ne bo nadomestil pozdrava gostu, ko prideš v salon. Čisto drugače je, če te tam počaka človek ali pa nek avtomat na avtomatski recepciji, kjer vstaviš kartico noter in greš naprej. Nadzorniki so tudi prodajniki v salonu in morajo znati prodati. Človek lažje proda storitev kot pa nek ekran, kjer je nekaj napisano in ga mogoče stranka sploh ne opazi. Potem če pride do kakršnihkoli težav ali če so kakšne reklamacije s strani gosta, tega ne more rešiti stroj, ampak človek. Interni nadzornik je tisti, ki mora nadzirati celotno situacijo. Če se gost neprimerno obnaša ali dela nekaj, česar ne sme, mu bo nadzornik to šel povedat. To so stvari, ki so nenadomestljive s strani stroja ali avtomata.

Kakšni novi poklici bi lahko nastali v igralnih salonih z napredkom tehnologije v naslednjem desetletju?

To je ravno povezano s to tehnologijo in njenim napredkom. Verjetno bomo potrebovali dobre analitike. Čisto IT-jevske poklice bomo rabili. Potrebovali bomo nekoga, ki bo znal iz teh raznih tabel, ki jih dobi, razbrati podatke ali pa jih uporabiti na pravi način. Ali pa ne vem, lahko bi tudi servisiranje, če bi šli, da se nekako servisiranje centralizira, da je čim manj obiskov serviserjev na terenu, bom rekla. Torej je vse nekje v teh oblakih, poklici, ki bojo na novo. Enega človeka, ki bo v salonu (na flooru) delal, tega ne vidim.

Bi radi še kaj dodali?

Moje upanje je, da bojo še socialni stiki. Kot prvo pa, da bomo lahko sploh spet delali, ker smo trenutno v neki res čudni situaciji (virus Covid-19) in da se bo tehnologija spremenila v tej

Priloga 3

smeri, da nam bo čim bolj pomagala in da bomo z njo sodelovali in da to ne bo nekako vplivalo na zmanjšanje zaposlenih. Mogoče pa, da bomo celo kakšnega zaposlenega več obdržali.