

ZAKLJUČNA PROJEKTNNA NALOGA

MIRJANA TICA

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT

Zaključna projektna naloga

VLOGA POSLOVNE ETIKE IN ODGOVORNO
IGRALNIŠTVO V IGRALNEM SALONU CASINO X

Mirjana Tica

Koper, 2018

Mentor: viš. pred. mag. Primož Turk

POVZETEK

Zaključna projektna naloga je sestavljena iz dveh delov, teoretičnega in praktičnega. Teoretični del zaključne naloge obravnava zgodovinski pomen etike, kateremu sledi opredelitev pojmov etika, morala in poslovna etika. Praktični del obsega predstavitev igralnega salona X ter vlogo in pomen etike in morale v tem igralnem salonu. Ta del zaključne naloge zajema tudi dejavnike, ki imajo vlogo pri etičnem in moralnem delovanju, in seveda odgovorno igralsništvo, ki je ključnega pomena za etično in moralno delovanje zaposlenih v igralnem salonu X. V zaključnem delu praktičnega dela sta podani predstavitev in analiza anketnega vprašalnika.

Ključne besede: etično in moralno delovanje zaposlenih, etika, morala, odgovorno igralsništvo, poslovna etika, zaposleni,

SUMMARY

The final project work consists of two parts, theoretical and practical. The theoretical part of the assignment deals with the historical importance of ethics, followed by the definitions of ethics, morality and business ethics. The practical part includes the presentation of the gaming salon X and the role and importance of ethics and morale in it. This part of the assignment also covers factors that play a role in ethical and moral actions and, of course, responsible gambling, which is crucial for the ethical and moral behavior of the gaming salon X's employees. In the final segment of the practical part a presentation and analysis of the questionnaire are presented.

Keywords: business ethics, employees, ethical and moral behavior of employees, ethics, morality, responsible gambling,

UDK: 174.6(043.2)

ZAHVALA

Najlepše se zahvaljujem mentorju, višjemu predavatelju mag. Primožu Turku za vso strokovno pomoč in vodenje pri izdelavi zaključne projektne naloge.

Zahvalila bi se tudi vodji igralnega salona X za vso pomoč in spodbudo v času študija. Hvala tudi vsem sodelujočim v raziskavi, saj raziskovalni del zaključne projektne naloge brez njih ne bi bil mogoč.

Zahvaljujem se vsem, ki so mi kakor koli pomagali v času študija, predvsem pa se zahvaljujem svoji družini za vso moralno in finančno podporo v času študija ter prijateljem, ki so mi stali ob strani in me bodrili pri pisanju.

VSEBINA

1	Uvod.....	1
1.1	Oprelitev obravnavanega problema in teoretičnih izhodišč	1
1.2	Namen in cilji zaključne projektne naloge	2
1.3	Predvidene metode za doseganje ciljev zaključne projektne naloge.....	3
1.4	Omejitve zaključne projektne naloge	3
2	Oprelitev osnovnih pojmov	4
2.1	Zgodovinski antični pomen etike	4
2.2	Etika	5
2.2.1	Osnovne kategorije etike.....	7
2.2.2	Pristopi in ravni etike	10
2.3	Morala	11
2.3.1	Moralne vrednote	13
2.4	Razlika med etiko in moralo	14
2.5	Oprelitev pojma poslovna etika.....	15
3	Poslovna etika in morala v igralnem salonu casino	18
3.1	Predstavitev podjetja	18
3.2	Vloga in pomen etike in morale v podjetju	19
3.3	Dejavniki, ki vplivajo na etično in moralno delovanje, ali dejavniki etičnega odločanja	20
3.4	Odgovorno igralništvo v igralnem salonu X	21
4	Analiza anketnega vprašalnika	24
4.1	Metode raziskovalnega dela	24
4.2	Analiza rezultatov anketnega vprašalnika.....	25
5	Sklep	34
	Literatura.....	37
	Priloga	39

SLIKE

- Slika 1: Opredelitev in prepletenost etike in morale 14
- Slika 2: Kaj storiš, ko srečaš redno stranko v nakupovalnem središču s svojo družino in ga imaš namen pozdraviti on obrne glavo stran? 26
- Slika 3: Kakšne je reakcija, ko na ulici srečaš znanjca, kateri je sorodnik vaše redne stranke in te povpraša o njegovih obiskih ter od tebe zahteva, da mu prepoveš vstop v igralni salon? 26
- Slika 4: Kako reagirate na zahtevo znanca, ki želi, da njegovemu sorodniku prepoveste vstop v igralni salon? 27
- Slika 5: Kaj bi storili, če bi videli, da igralec, ki zaigra dosti denarja v vaši igralnici, »tone v pogubo«, in da je igranje preraslo v hudo odvisnost? 28
- Slika 6: Kaj bi storili, če bi vam igralec v obupu priznal, da ne more prenegati zahajati v igralnico in da se boji, da bo zaigral vse svoje premoženje? 28
- Slika 7: Ali v domačem krogu oziroma med prijatelji razpravljate o igralcih, ki zahajajo v igralni salon? 29
- Slika 8: Kaj storite v primeru, ko želi stranka bolj intimen odnos in želi od vas telefonsko številko, prijateljstvo na družbenem omrežju (Facebook) ali povabilo na pijačo? 30
- Slika 9: Kakšna je vaša reakcija, ko se občasno srečujete tudi s strankami, ki oddajajo neprijeten vonj, so preveč glasne ali drugače moteče za ostale igralce? 30
- Slika 10: Ali se vam zdi sporno, da nadrejeni od vas zahtevajo, da morate igralcem, ki veliko igrajo, redno ponujati brezplačne alkoholne pijače? 31
- Slika 11: Kako odreagirate, ko stranka izgubi ogromno vsoto denarja in vso krivdo s kričanjem in obtoževanjem vali na vas? 32
- Slika 12: Kaj naredite v primeru, ko ugotovite, da je v igralni salon vstopila stranka, za katero veste, da si je dala samoprepoved? 33

1 UVOD

1.1 Opredelitev obravnavanega problema in teoretičnih izhodišč

Za vsako podjetje je ključnega pomena, da uspešno posluje. Dosledno upoštevanje zakonov in predpisov je pri delovanju podjetja vsekakor pomembno. Vendar pa na uspešnost poslovanja prav tako vplivajo človeško ravnanje, vrednote in prepričanja ljudi, ki delajo v podjetju. Upoštevanje morale in etike pri poslovanju postaja danes vse pomembnejše vsakemu podjetju, ki želi imeti dobre poslovne odnose. Posledica dobrih poslovnih odnosov pa je tudi večja konkurenčnost na trgu, tako da ima etično in moralno poslovanje izrazit vpliv tudi na tržno uspešnost podjetja.

Etika in morala sta zelo široka in razvejana pojma. Njun pomen je tako soroden, da pogosto pod pojmom etika razumemo pojem morala in obratno. Vendar pa gre za dva različna pojma in vsak ima svoj pomen. Ravnanje ljudi v organizaciji določajo zakoni, pravilniki ter interni akti, vendar ljudje pogosto ravnajo po svoji volji in v skladu s svojimi prepričanji o tem, kaj je dobro ali slabo. Kako bo nekdo razumel dobro ali slabo in kako se bo odločal, pa je odvisno od vsakega posameznika. Človek se, kadar deluje, nenehoma sprašuje, kaj je dobro in kaj slabo v tej določeni situaciji, z namenom, da bi naredil tisto, kar je najboljšo zanj in za okolico, v kateri deluje. Odločitev ljudi je odvisna od navad, vrednot in pravil, ki so del morale, te pa raziskuje etika. Etiko lahko opredelimo kot vedo o morali (Tavčar 1997, 74).

Morala je osnova človekovega obstoja, brez morale človek ni več človek. Toda, kako sploh opredeliti moralo in etiko, moralno in etično ravnanje? Eden možnih odgovorov je, da morala vključuje vse, kar se nanaša na odnos do drugih ljudi. V pretekli tradiciji so odgovore na moralna vprašanja pogosto iskali s pomočjo boga, moralno naj bi bilo vse tisto, kar veleva bog. Etika je pogosto označena kot filozofski nauk o dobrem in zlu in je razumljena kot utemeljevanje moralnosti. Po eni od definicij se etika ukvarja z utemeljevanjem tega, čemur je človek zavezan pri svojih moralnih odločitvah (Jelenko 2010, 21–22).

Poslovna etika je posebna veja etike, ki se ukvarja z ravnanjem ljudi v poslovnem okolju. Pogosto temelji na etičnih kodeksih ravnanja, ki jih morajo vodilni v podjetju upoštevati in prenašati na ostale sodelavce ter udeležence, da bi ti sprejemali moralne odločitve. Poslovna etika se torej nanaša predvsem na poslovno področje in terja, da udeleženci ravnajo odgovorno, tako v poslovnem kot v družbenem svetu (Jelovac 2000, 88).

Upoštevanje poslovne etike je pomembno, predvsem zaradi boljšega dolgoročnega poslovanja podjetja, zaščite podjetja, zaščite zaposlenih ter strank, s katerimi poslujemo. Upoštevanje predpisanih zakonov je dobra osnova za poslovno ravnanje, vendar sami zakoni niso dovolj za reševanje kompleksnih etičnih konfliktov. Lahko rečemo, da poslovna etika predstavlja koncept ravnanja, ki meri na to, kaj je pravilno in kaj napačno v vsakdanjem poslovanju. Vsi zaposleni v podjetju naj bi torej ravnali v skladu s poslovno etiko in sprejemali moralne odločitve.

Odgovorno igralništvo ima pomembno vlogo v vseh igralnih salonih in casinojih po Sloveniji. Osnovni namen takšnega igralništva je ozaveščati vse igralce, ki kažejo znake odvisnosti od iger na srečo, in jih opozarjati na možnosti zasvojenosti z igrami na srečo.

Zaključno projektno delo bo sestavljeno iz dveh delov, iz teoretičnega in praktičnega. V teoretičnem delu bomo opisali izhodišča etike, definicije temeljnih pojmov etike, morale in poslovne etike. V nadaljevanju bomo predstavili podjetje oziroma igralni salon X, v katerem smo tudi sami zaposleni. Pri tem bo izpostavljeno predvsem vprašanje odgovornega igralništva, s čimer se bomo dotaknili vsakodnevnih izpostavljenosti dela z ljudmi, kjer prihaja do etičnih dilem in problemov.

V raziskovalnem delu se bomo osredotočili na odnos zaposlenih do strank v igralnem salonu X.

1.2 Namen in cilji zaključne projektne naloge

Namen zaključne naloge je s pomočjo znanstvene in strokovne literature preučiti pomen in vlogo etike in morale v poslovnem svetu ter preveriti ta spoznanja na primeru izbranega podjetja.

Cilji zaključne projektne naloge so:

- preučiti znanstveno in strokovno literaturo s področja etike, morale in poslovne etike ter podati glavne ugotovitve;
- s pomočjo literature opredeliti temeljne pojme, ki jih bomo uporabljali v nalogi;
- ugotoviti trenutno stanje etike in morale v izbranem podjetju;
- oblikovati vprašalnik, s pomočjo katerega bomo v izbrani ciljni skupini izvedli anketo na temo etičnega odnosa zaposlenih do strank igralnega salona;

- na osnovi pridobljenih odgovorov podati predloge za izboljšanje odnosa zaposlenih do strank.

1.3 Predvidene metode za doseganje ciljev zaključne projektne naloge

V zaključni projektni nalogi bo uporabljen deskriptivni pristop, in sicer preučevanje strokovne in znanstvene literature na temo etike, morale in odgovornega igralnštva. S pomočjo komparativne metode bomo primerjali ugotovitve različnih avtorjev. V drugem, empiričnem delu naloge bomo s pomočjo vprašalnika zbrala podatke o odnosu zaposlenih do strank igralnega salona. Pri tem bo v ospredju vprašanje njihovega etičnega odnosa do strank. Vprašalnik bo oblikovan na izhodišču zastavljenih raziskovalnih vprašanj. Pridobljene odgovore bodo pozneje analizirani na katerih bodo podani predlogi izboljšav. Anketa bo izvedena v izbranem podjetju in bo zajemala vse zaposlene v podjetju.

Raziskovalna vprašanja:

- Kakšna je vloga poslovne etike pri poslovanju podjetja?
- Ali se zaposleni v podjetju X zavedajo pomena etike in morale, ter etičnega odnosa do strank podjetja?
- Ali so zaposleni v podjetju X pripravljene ozaveščati stranke igralnega salona?
- Ali zaposleni v podjetju X upoštevajo predpise o varovanju zasebnosti strank?

1.4 Omejitve zaključne projektne naloge

Predvidene omejitve zaključnega dela so, da zaposleni v igralnem salonu X ne bodo zainteresirani za razmišljanja, ki se tičejo etičnih vprašanj. Druga omejitev je povezana z malim vzorcem anketirancev, kar pomeni, da rezultatov ne bo možno posplošiti na širšo raven. Analiza bo torej omejena le na ravenizbranega podjetja.

2 OPREDELITEV OSNOVNIH POJMOV

2.1 Zgodovinski antični pomen etike

»Rojstvo etike se praviloma pripisuje duhu časa, ko so stari Grki poudarek v mišljenju z Nebes prestavili na Človeka« (Jelovac 1997, 25).

Z vprašanji etike so se začeli ukvarjati že v antični Grčiji. Najbolj izstopajoči filozofi, ki so se v tem času posvečali vprašanjem etike, so Sokrat, Platon in Aristotel. Menili so, da je najboljše življenje, življenje v skladu z vrlinami, kot so pravičnost, pogum, modrost... Če živimo v skladu s temi vrlinami, potem izpopolnjujemo sami sebe in okolje, v katerem živimo.

Pojem dobrega je bil središče raziskovanja že pri Sokratu, Platon ga je povzdignil v najvišjo idejo, ki je prevzela celo vlogo boga. Aristotelu pa pri etiki ni šlo toliko za »dobro na sebi«, za »idejo dobrega«, kolikor za to, kaj je za človeka dejansko »dobro«, saj si navaden človek z »dobrim na sebi« ne more kaj prida pomagati (Jerman 1994, 41).

»Platonova etika je nauk o doseganju najvišjega dobrega, ki pomeni pravo srečo. Tako je Platonov etiški nauk evdajmonističen (eudaimonia = sreča), sreča pa ni v uživanju ali v zadovoljevanju telesnih potreb, ampak v modrosti« (Jerman 1994, 34).

Platon je nadaljeval po Sokratovih stopinjah. S tem je potrdil, da se ideale ljudi ne išče v obstoječi družbi, ampak v idealnih pojmi, ki so splošna norma za vse ljudi (Bošnjak 1993, 166).

Eudemova etika, Nikomahova etika in deloma Politika so Aristotelova dela, ki jih je posvetil etiki. Med njimi je Nikomahova etika najpomembnejše Aristotelovo etiško delo. Predmet najvišje znanosti je bila za Aristotela znanost o politiki, ki pa predstavlja najvišje dobro človeštva. Najvišje človekovo dobro je srečnost, da pa je mogoče to srečnost uresničiti, mora človek posedovati v sebi nekatere odlike ali vrline, ki vplivajo na njegov um in voljo. Te vrline Aristotel deli na dianoetične, to je razumske in etične, ki so značajske, moralne oziroma npravstvene vrline. Obe vrsti vrlin sta med seboj tesno povezani, saj iz uma, znanja in modrosti sledijo tiste, ki oblikujejo človekov značaj. Pogum, umerjenost, radodarnost, plemenitost, pravičnost in prijateljstvo so etične vrline, ki so tipično antične. Vsaka od njih pa ponazarja pravo mero med skrajnostmi (Jerman 1994, 41).

Jerman (1994, 42) navaja, da je Aristotelova etika sicer naravnana empirično, temelji na analizi človekovega vedenja, podrejena pa je temeljnemu načelom filozofove ontologije, kjer je najpomembnejši vzvod kategorija smotrnosti. S platonizmom in predhodnimi etičnimi teorijami deli racionalistično etiško utemeljitev; osnovna temeljna vrлина ali krepost je umna utemeljitev; osnovna, temeljna vrлина ali krepost je umno ravnanje ali z drugimi besedami: spoznanje, uporabljeno v dejavnosti. Vrлина zunaj intelektualnega momenta je bolj ali manj nagonskega značaja. Moralne vrline ali kreposti so preiščljene, so podrejanje nagonov, želja in čustev razumu, intelektu. Iz tega sledi naravnost sokratski zaključek, da tisti, ki dejansko ve, kaj je dobro in kaj je pravično, ne more delovati drugače kot dobro in pravično, skratka etično in moralno.

»Razlika med grško filozofsko etiko in poznejšo moralno filozofijo zrcali razliko med grško družbo in moderno družbo. Koncepta dolžnosti in odgovornosti v modernem smislu sta navzoča le v zasnutku oziroma zgolj marginalno; centralni so koncepti dobrega, vrline in preudarnosti. Na splošno grška etika sprašuje: »Kaj naj storim, da mi bo šlo dobro?«, moderna etika pa: »Kaj moram storiti, da bom ravnal pravilno?«; to vprašanje zastavlja na način, da je pravilno ravnanje popolnoma neodvisno od uspešnosti v življenju» (MacIntyre 1993, 91).

2.2 Etika

Pri preučevanju literature s področja etike smo zasledili veliko različnih filozofov, ki se ukvarjajo s temi vprašanji in prav tako veliko različnih definicij o tem, kaj je etika, s čim se ukvarja, kako jo opredeljujejo. V nadaljevanje sledi poskus opredelitve pojma etike. Pri tem se bomo naslonili na nekaj različnih razumevanj etike, ki jih navajamo v nadaljevanju. Glede na vso raznolikost pojmovanja etike, bi izpostavili pomen, ki se nam zdi najbolj ustrezen ali najpomembnejši, ta pa je opredelitev etike kot vede in tudi teorije o morali. Predvsem zato, ker etika preučuje moralo na različne načine iz različnih vzornih kotov in na različnih ravneh. Po prepričanju številnih piscev pomensko med etiko in moralo ni nobene razlike.

Slovar slovenskega knjižnega jezika etiko opredeli kot filozofsko disciplino, ki obravnava merila človekovega ravnanja in hotenja glede na dobro in zlo; predstavlja norme in načela ravnanja (Slovar slovenskega knjižnega jezika 2000, 207).

Etika je veda o moralnem ravnanju in odločanju. Ukvarja se s preučevanjem morale oziroma s teoretičnim pojasnjevanjem morale in s kriteriji moralnega obnašanja in vrednotenja ter raziskovanja izvora človeške moralnosti vsakega posameznika ter tudi organizacije (Gostiša 2014, 79).

Etika se kot filozofska disciplina ali panoga ukvarja s tematiko človeškega hotenja in ravnanja z vidika dobrega in zlega, moralnega in nemoralnega. Je filozofska refleksija o pojavih, o nravnosti in procesih, ki so moralno relevantni (Sruk 1986, 139).

Etika izhaja iz vrednot ljudi, te pa so v tesni povezavi s človekovim pojmovanjem sveta in mesta. Po tem takem je etika praktična filozofija (Možina 2002, 218).

Možina, Tavčar in Knežević (2004, 390) pravijo, da etika in morala pomenita natančno in dobesedno isto, s tem, da prva izhaja iz grščine, druga pa iz latinščine. Dokaj razširjena je raba, v kateri etiko povezujejo z odločitvami in moralno z dejanji, ki izhajajo iz teh odločitev. Etika govori o tem, kako naj ravnamo, kadar se znajdemo na razpotju med različnimi vrednotami, zato je etika uporabna filozofija.

Etika je filozofsko razmišljanje o moralnosti, o tem, kaj je človek, o tem, da je moralno bitje, o tem, čemu naj bo zavezan pri svojih moralnih odločitvah in presojah. V ožjem pomenu je etika filozofsko razpravljanje o pojavu moralnosti, njegovih temeljih in smislu. Etiko lahko razumemo kot splošno teoretično in racionalno utemeljevanje moralnosti kot take. Gre predvsem za družbena pravila človekovega ravnanja, ki se navezuje na izročilo, in ne za preiščena osebna in racionalno utemeljena prepričanja o tem, katera ravnanja so pravilna in katera ne (Stres 1999, 12). Je normativna veda, katera utemeljuje norme in pravila, katere je potrebno spoštovati, ne glede na to, ali se z njimi strinjamo ali ne (Stres 1999, 16).

Biloslavo (2006, 139) pravi: »Etika je uporabna filozofija - filozofski nauki pa so praviloma vseobsežni pogledi na svet in človeka v njem.«

Jelovac (2000, 83–85) pravi, da je etika »filozofska veda, ki raziskuje človekov kritično-vrednostni odnos do ravnanja drugih ljudi in njegovega značaja ter samega sebe iz perspektive ločevanja dobrega in zla.«

Etika raziskuje moralno, njen izvor ter zakonitosti o moralnem ravnanju, kaj je dobro in kaj zlo, ali obstaja najvišja vrednota in kaj je le-ta. Opredeljujejo jo kot filozofsko disciplino v najširšem pomenu besede. Njen temeljni pojem je pojem dobrega, tega pa dosega takrat, ko je njeno delovanje koristno in uspešno za človeka, organizacijo in okolje oziroma skupnost, v kateri živi oziroma kateri pripada. Ne smemo pozabiti, da pojasnjuje moralna načela, motive, raziskuje, kakšna je vloga značaja, namere, cilja, opredeljuje moralno obnašanje ter človekovo pobudo pri moralnem presojanju in etičnem odločanju. To presojanje je lahko moralno pozitivno ali pa tudi moralno negativno.

Etiko pogosto delimo v tri kategorije:

- deskriptivna etika (ukvarja se z opisovanjem etične prakse posamezne družbe, skupine, prikazov etičnih kodeksov različnih poklicnih skupin, etičnih prepričanj);
- normativna etika (ukvarja se s tem, kako bi se morali obnašati v neki skupini, tukaj gre za opredeljevanje temeljnih moralnih norm in za njihovo obrambo. Iz tega izhaja tudi izraz perspektivna etika. Tu je v ospredju pravilo: »Obnašaj se do drugih tako, kot želiš, da bi se drugi do tebe.«);
- konceptualna etika (ukvarja se z analiziranjem temeljnih pojmov: kaj je dobro in kaj slabo, kaj pravilno in kaj napačno, kaj je vrlina, kaj je moralno in kaj nemoralno itd. Njena uporabnost se pokaže predvsem pri analizi etike posameznih skupin, tak primer so recimo managerji v organizaciji. Pri tem se navadno pokažejo razlike med moralnostjo njihovega dejanskega vedenja in tem, kako in zakaj bi se morali moralno obnašati.) (Kavčič 2011, 152).

2.2.1 Osnovne kategorije etike

Kategorija etike kot filozofske vede zajema vsa tista moralna podvzeta, ki imajo skupno značilnost, da se praktična eksistenca človeškega bitja modro obravnava, uravnava ali ocenjuje glede na določeno pojmovanje dobrega (Jelovac 1997, 26).

Dobro in zlo

»Vrednote kot dobro in zlo vzpostavljajo t.i. specifično razliko fenomena morale. Dobro je temeljna enota znotraj vsake morale, tudi poslovne. Od tod izhaja prioriteten značaj vprašanja *Kaj je dobro ali zlo kot takšno?*« (Jelovac 1997, 27).

Kadar poskusimo odgovoriti na to vprašanje, naletimo na eni strani na etični skepticizem, na drugi strani pa na dogmatizem. Primer etičnega skepticizma ponuja George Moore v svoji knjigi *Principia Ethica*, v kateri nam skuša odgovoriti na vprašanje, kaj je dobro in razložiti, da pojma dobro ne moremo definirati. V knjigi definira dobro kot preprost pojem, k njemu pridružuje tudi pojem rumeno kot preprost in pojasni, da če nekdo ne ve, kaj pomeni rumeno, prav tako ne moremo komu razložiti pojma dobro, če ga ne pozna. V tej situaciji nam ne preostane nič drugega kot intuitivno dojetje pojma dobro kot vsake prvine ali primarne kvalitete.

Pri etičnem dogmatizmu gre za definiranje pojma dobro kot določene zahteve, naloge ali zapovedi s strani pooblaščenih, legitimne moralne avtoritete. Kaj je dobro, ve vsak, ki se pozorno poglobi v Sveto pismo ali se zazre odgovorno v knjigo klasikov. Tak pojem naj bi veljal kot nekaj samoumevnega, nedotakljivega in tradicionalnega, podedovanega v procesu kulturne socializacije posameznikov in skupin (Jelovac 1997, 27).

Moralne ocene oziroma sodbe

Artikulirajo se s pomočjo vrednostnih stavkov, v katerih je dana moralna presoja nekega obnašanja ali značaja. Nasprotja pa ugotavljamo s faktičnimi stavki, ki kažejo obstoj ali neobstoj nekega stanja. Vrednostnih usmeritev, opredelitev ali navad vrednotenja ni mogoče dokazovati ali preverjati, kot je to mogoče pri faktičnih stavkih (Jelovac 1997, 28).

Merila oziroma kriteriji moralnega ocenjevanja

Gre za kriterij, po katerem se nekaj ali nekdo z moralnega vidika klasificira, ocenjuje, valorizira in preferira. Kriteriji so sredstvo razločevanja dobrega od slabega, poštenega od nepoštenega, pravega od napačnega, sprejemljivega od nesprejemljivega ipd.. Kriteriji so temelj in smerokaz moralnih principov. Brez meril ni vrednot, brez vrednot ni morale (Jelovac 2000, 92).

Moralna pravila in norme vzornega značaja, ravnanja, obnašanja, delovanja ipd.

Moralna norma po definiciji pomeni uresničevanja tistega, česar se zavedamo kot vrednote. One so tiste, ki nam zapovedujejo, kaj je dobro in prepovedujejo, kar je zlo. Temeljne moralne vrednote vedno nihajo med vrednostno indifferenco na eni strani in nasprotjem vrednosti na drugi strani; so razločno in jasno določene vrednostne držbe, oporišča, postave. Lahko rečemo, da brez zastavljenih kriterijev in hierarhije vrednot ni mogoče smiselno govoriti o vrednotah kot takih, sploh pa ne o moralnih vrednotah. Izhajajoč iz različnih načinov presoje moralnih vrednot, norm in predvsem najvišjega dobrega so se izoblikovale že v zgodovini etike zelo različne moralne držbe. Odvisno je, ali t.i. Arhimedovo točko norme za moralno pravilno življenje iščejo v notranjosti posameznika ali najdejo njeno težišče v zunanjem družbenem okolju. Na osnovi tega jih delimo na egocentrične in sociocentrične etike. Klasični primeri egocentričnih moralnih oporišč so hedonizem, utilitarizem, egoizem, stoicizem, epikurizem, evdaimonizem. Najbolj znane podvrste sociocentričnih moralnih držb

so: izvorno-krščanski ethos, komunizem, bioetika, etika svobodnega komunikativnega delovanja, ekoetika oziroma etika sobivanja in univerzalizem (Jelovac 2000, 93).

Vest, dolžnost, odgovornost, vrlina, značaj (karakter)

Po definiciji je vest tista dimenzija človekove zasebne in družbene zavesti, ki je značilna za moralno obnašanje in samoocenjevanje. To je občutek za tisto, kar je pravilno ali nepravilno v nekogaršnjem ravnanju, delovanju in namenu. Vest usmerja posameznika k poštenemu delovanju. Da je človek bitje vesti, pomeni, da ima lahko čisto, mirno oziroma slabo vest. Najpogostejše fraze, ki so v vsakdanji rabi so »vest me peče, grize«, »imeti koga na vesti«. Iz tega izhaja, da je vest tista najbolj skrita misel, prepričanje, pravo mišljenje, duša ali srce človeka kot moralnega bitja. Biti slab človek, ki je brez vesti, pomeni biti amoralno bitje. Vest je kompleks moralnih pravil, ki kontrolirajo presojo ali dejanje posameznikov in skupin o tem, kar je pošteno oziroma pametno. Vest je potemtakem mehanizem moralnega samospodbujanja in samokaznovanja človeka za dobra ali slaba ravnanja v življenju znotraj skupnosti (Jelovac 1997, 30).

Dolžnost je tisto, kar nalaga, da je nekaj potrebno narediti oziroma ni treba narediti. Kaže se kot notranji občutek zaveze obnašanja, delovanja ali ravnanja v skladu z neko občo ali zasebno moralno voljo. Tukaj je potrebno poudariti, da je dolžnost kot izpolnitev tistega, kar nekdo zahteva na podlagi upoštevanja moralnih norm, zelo blizu vesti in odgovornosti. Čutimo jo kot zavezujočo, obvezujočo silo, notranji pritisk tistega, kar presojamo in doživljamo, kot moralni prav, kot nekaj, kar je potrebno storiti. Občutek dolžnosti se pojavlja v obliki notranjega klica, delovanja po svobodni in prostovoljni izbiri, katerega učinke posamezniki zavestno in po svoji vesti prevzamejo nase. To pomeni moralno odgovornost (Jelovac 2000, 96).

Fenomen moralne odgovornosti se kaže v tem, da subjekt nekega dejanja skupaj z njegovimi vzroki prevzame nase tudi posledice, ki jih ti povlečejo za sabo. Človek je moralno bitje, če ravna na lastno odgovornost, to pomeni, da je pripravljen prevzeti nase njeno breme. Odgovornost je pogum, da svoje ravnanje izpostavimo najstrožji moralni presoji lastnega jaza in okolja (Jelovac 2000, 97).

Vrlino v etiki pojmujejo kot selektivno nagnjenost volje, da ravna v skladu z ustreznim merilom. Vrlina je tisto, kar dober človek ima in v skladu s čimer deluje, je njegova spretnost. Sokrat je dejal, da je pravilno delovanje možno samo na osnovi znanja – »Nihče hote ne dela narobe«. Aristotel pa je dejal, da je smoter razvijanja vrlin v človeku v tem, da usmerja

njegovo obnašanje, vedenje, ravnanje, ki ga poganjajo strasti, afekti, s pravilno moralno vzgojo. Izpostavi vrline, kot so pravičnost, pogum, velikodušnost, prijateljstvo ipd.. Nравne vrline definira kot razumno oziroma pravo mero med preveč in premalo (Jelovac 2000, 98).

Karakter je prvotno pomenil znamenje, lastnost, tisto kar je vezano, vtisnjeno v dušo. V moralnem diskurzu jo pojmujejo kot kategorijo, ki zajema v sebi celoto nравnih značilnosti neke osebe, je torej pečat individualnosti, ki ga v posameznika vrezujejo njegova vzgoja, dediščina in izobrazba (Jelovac 1997, 33).

Obnašanje

V najširšem smislu ga definiramo kot vsako dejavnost živega bitja v odnosu do njegovega okolja. Bistvo fenomena obnašanja je v tem, da obstaja veliko različnih mehanizmov, oblik in načinov, ki ga spodbujajo, vodijo in urejajo. Vsak organizem ima samokrmilni mehanizem, ki uravnava njegovo obnašanje. Človek je edini zmožen delovanja kot posebnega primera obnašanja. Na osnovi tega se človek lahko samozavestno odloča in ima moč razumevanja življenjskih situacij. Človekovo ravnanje vedno vodi k nekemu cilju, nosi nek namen, načrt, pomen in je smotrno naravnano k izpeljavi tistega, kar ga spodbuja. Lahko rečemo, da je človek edini subjekt v svetu življenja, njegova ravnanja pa edino nosijo pečat smisla (Jelovac 1997, 30).

Kodeks

Moralni kodeks je skrbno izbrana, sistematično in jasno formulirana množica ocene, sodbe in norm, ki veljajo kot praktična pravila pravilnega obnašanja posameznikov ali delovanja v določeni skupnosti (Jelovac 2000, 99).

2.2.2 Pristopi in ravni etike

Poznamo tri ravni uporabljanja etike, ki imajo medsebojni vpliv. To so:

- osebna raven,
- organizacijska raven,
- sistemsko-družbena raven.

Prav tako pa poznamo tri pristope k etiki (Goodpaster 1985, 507–521):

- Deskriptivna etika:
 - opazovanje in opisovanje dejstev in razlogov za moralno obnašanje in prepričanje;
 - opisuje, v kaj verjame in o čem je na področju etike prepričan posameznik ali skupina;
 - ne snuje podmen o veljavnostih teh mnenj in prepričanj, opisuje in ne prepisuje.

- Analitična etika (konceptualni pristop - meta etika):
 - išče globlji pomen, razumsko razlago in utemeljitev mnenj in prepričanj o etiki;
 - analizira osrednje pojme v etiki, kot so pravica dolžnost, pravičnost, vrlina, odzivnost, moralnost in nemoralnost, poslovna skrivnost, prevara;
 - značilna področja: relativnost etike (med osebami, med kulturami), sodbe o dobrem in zlem in vrednotah; splošna in konkretna načela o etiki...

- Normativna etika:
 - obravnava veljavna prepričanja o pravem in napačnem, dobrem in zlem, vrlini in pregrehi;
 - preskriptivne sodbe pomembno vplivajo na odločanje v osebnem in poklicnem življenju;
 - normativni pristopi so tudi osnova za kakovostni deskriptivni analitični pristop.

2.3 Morala

Človeka najbolj vznemirjajo vprašanja o moralnem ravnanju, t.i. moralna vprašanja. Pogosto se vprašamo, kaj je prav, kaj moramo narediti in kaj je naša dolžnost in naše naloge. Pogosto se zgodi, da imamo težave pri svojem ravnanju in da se sprašujemo, če smo ravnali pravilno ali nepravilno. S tem se srečujemo vsakodnevno v svojem zasebnem ali delovnem okolju. V življenju se nam pogosto pojavijo velike, usodne izbire, ki so morda za nas celo življenjskega pomena. Takrat nam je še posebej pomembno spoznanje o moralnem ravnanju. Ne glede na to, ali so naša vprašanja usodnega pomena ali gre za nekakšno rutinsko opravilo, nam ne sme biti vseeno, ali ravnamo prav ali ne. Naša temeljna skrb je kakovost naših moralnih dejanj. V nadaljevanju naloge bomo povzeli oziroma poiskali različne definicije morale.

Morala je beseda latinskega izvora. Izhaja iz besede *moralis*, *mores*, ki pomeni običaj, navado, nprav. Je znanost o dobrem in zlem ter o človeškem delovanju, označuje pa tudi človekov odnos do sebe, drugih ljudi in do sveta (Dolinar in Knop 1998, 667).

Moralo lahko opredeljujemo kot konkretno določeno vsoto norm in pravil človekovega ravnanja. Pri različnih družbenih skupinah ljudi srečujemo različna moralna pravila in norme, vsaka od teh skupin navadno meni, da so njihova moralna pravila brezpogojna in obče veljavna (Stres 1999, 10).

Izraz morala nam bo pomenil konkretno vsoto zapovedi, vedenjskih norm in prepovedi, ki so v veljavi v nekem okolju. Uporabljali jo bomo predvsem v nakaznih pomenih (Stres 1999, 13).

Slovar slovenskega knjižnega jezika navaja, da je morala tisto, kar vrednoti in usmerja medsebojne odnose ljudi kot posledica dobrega in slabega (Slovar slovenskega knjižnega jezika 2000, 573).

Jerman (1994, 206) jo enači s tem, da je sposobnost posameznika; ravna se po prepoznavanju in spoznavanju dobrega in zlega; je kot družbeni odnos, ki ga sodoloča tudi človekova razredna pripadnost; skupek pravil, ki jih določa zgodovinski razvoj, tradicija in konvencija.

S terminom morala označujemo tisti specifično človeški fenomen, v katerem se izraža nek način človekovega sobivanja, ki je s časom prešel v navado, običaj(nost), nprav(nost). Morala je moder pouk o pravilnem načinu skupnega življenja ljudi v njihovem npravnem bivališču. Morala izraža prostovoljno vdanost človeka običajem, ki jih deduje tradicija skupnosti, v kateri prebiva in po katere načelih se privaja samoobvladovanju v javnem in zasebnem življenju (Jelovac 2000, 86).

Pri morali gre za nabor konkretnih pravil, predpisov in norm, ki jih spoznavamo skozi odraščanje, ki se jih človek nauči, se jim prilagodi, jih upošteva in deluje v skladu z njimi. Moramo se držati nekih norm, da lahko delujemo v okolju, v katerem živimo. Ljudje smo si različni, čutimo in razmišljamo drugače, imamo različne poglede na svet, imamo različne osebnosti. Iz tega izhaja, da se tudi morala razlikuje od posameznikove družbe in od situacije, v kateri se nahajamo. Moralni predpisi zapovedujejo, kaj je dobro, in prepovedujejo tisto, kar je slabo. Morala vključuje pogosto nenapisane predpise, norme, ideale, pravila, ki veljajo za celotno skupnost in za posameznika. Obstajajo različne morale, ampak ne glede na to, če si medsebojno nasprotujejo, na koncu se vedno uveljavijo tiste norme, katere so nujno potrebne za delovanje in obstoj neke družbe.

2.3.1 Moralne vrednote

V knjigi *Moralne vrednote za mlade* avtor moralne vrednote opredeljuje kot moralno, značajsko pozitivno lastnost, odličnost. Če se ravnamo po njih, potem smo poštene in vredni hvale. Izkazujemo jih s svojimi dobrimi dejanji, mislimi in nameni. Navaja tudi, da poznamo veliko različnih vrednot, v svojem delu pa se osredotoči na deset vrednot, ki so: samodisciplina, sočutje, odgovornost, prijateljstvo, pogum, delo, vztrajnost, zvestoba, vera in poštenost. Vrednote so potrebne predvsem zato, da lahko človek deluje po njih. Pojavijo se različni razlogi in odgovori za njihovo pomembnost in uveljavljanje v družbi.

Praktični razlog, za kakšnega človeka veljate, je v veliki meri odvisen od tega, katere so vaše vrednote. Družbeni razlogi so prijateljstvo; koliko imate prijateljev, je odvisno od naših vrednot. Obstajajo pa tudi nesebični razlogi; te vrednote so značajske, tukaj je pa v središču pomoč družini, ljubljnim osebam in celo popolnim tujcem. Zelo pomembno je, da imamo izoblikovane svoje lastne vrednote, saj imamo v nasprotnem primeru težave pri odločanju o pravilni odločitvi, vendar pa ne smemo pozabiti, da ne moremo vedno živeti v skladu s svojimi vrednotami, lahko pa poskusimo biti boljši (Bennett 2001, 1).

V Slovarju slovenskega knjižnega jezika definirajo vrednoto kot nekaj, čemur nekdo priznava veliko načelno vrednost, posledično se ji pripisuje tudi prednost: doživljati, ohranjati priznavati vrednote (Slovar slovenskega knjižnega jezika 2000, 1542).

Vrednote so jedro etike, saj je etično odločanje in moralno delovanje v skladu z vrednotami večine ljudi. Moralne vrednote merimo in z njimi ocenjujemo kakovost človekovih dejanj, ki izhajajo iz njegove svobodne odločitve, ne pa iz njegove narave. Najvišja vrednota je srečnost. V knjigi *Strateški management in management spreminjanja* so izpostavljene naslednje spodaj naštetje vrednote:

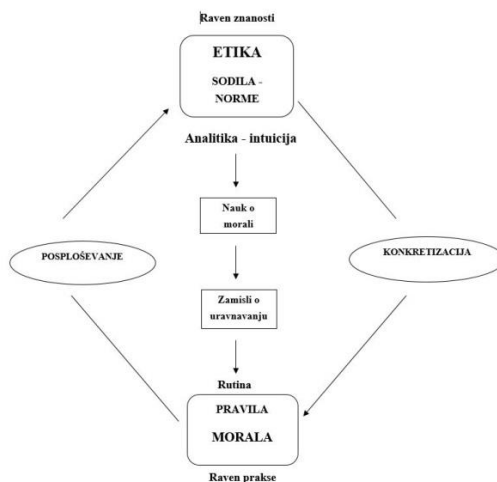
- *Pravica* dovoljuje in daje posamezniku ali določeni skupini možnost, da nekaj je, da nekaj ima ter da nekaj stori. Pravica je tisto, kar smemo storiti, dolžnost pa, kar moramo storiti. Je v skladu s človekovimi in družbenimi pojmovanji in pravili o npravstvenih vrednotah. Kar je za nekoga pravica, je lahko za drugega dolžnost.
- *Pravičnost* opredeljuje kot ravnanje posameznika, kadar spoštuje pravice drugih ljudi enako kot svoje; razmerje do samega sebe je pravo izhodišče razmerja do sočloveka; kdor ni pravičen do sebe, tudi do drugih ne more biti.
- *Dolžnost* v etiki pomeni ravnanje v soglasju s splošno ali osebno npravno voljo z moralnimi vrednotami. Moralno dejanje ni dobro zato, ker je obvezno, ampak je obvezno

zato, ker je dobro. Kant je dolžnost povzdigoval v temeljno kategorijo etike, nujnost delovanja zaradi spoštovanja moralnega zakona.

- *Odgovornost* je svobodno ravnanje posameznika, biti odgovoren pomeni biti sposoben, zmožen in pripravljen odgovarjati za neko dejanje. Posameznik pa lahko odgovarja samo za tisto, kar ne presega njegovih fizičnih in umskih sposobnosti. Odgovornost je osebna; če ne delujemo odgovorno, nas doleti sankcija, občutek krivde ali slaba vest; če ravnamo odgovorno, pa sledi dober občutek.
- *Slaba vest* izvira iz zavesti, da nismo delovali pravilno in da nismo izpolnili svoje dolžnosti. Nagnjenost k dobrem ne nastaja samo zaradi znanja, kaj je dobro; postaja navada, h kateri človeka spodbuja prirojena nagnjenost. Vest kot moralno samoocenjevanje vodi ljudi k poštenemu ravnanju, je občutek za pravilno in nepravilno delovanje.
- *Zdrava pamet* je temelj škotske filozofske šole, pomeni čvrsto umno presojanje in je nauk o intuitivnih resnicah; te naj bi bile »zdravi« pameti razumljive (Biloslavo 2006, 139–141).

2.4 Razlika med etiko in moralo

Beseda etika je grškega izvora, morala pa latinskega, vendar izvorno pomenita isto, imata torej različne pomene. Med obema pojmomoma obstaja naslednja razlika: etika je veda, ki obravnava načela o dobrem in zlem ter norme oziroma kriterije za odločanje in ravnanje po teh načelih; je filozofija morale. Morala obsega ravnanje in delovanje v skladu z etiko. Tesno prepletenost etike in morale si najlažje predstavljamo na podlagi spodnje slike:



Slika 1: Opredelitev in prepletenost etike in morale

Vir: Možina b.l., 3.

Slika prikazuje, da etika preučuje moralo, moralna vodila in moralno ravnanje, predvsem pa sodila in norme ter postopke za analitično etično odločanje. Etika je znanost o moralnem delovanju in predstavlja teoretično podlago za odločanje. Morala pa obsega praktične nabore pravil, ki so podlaga za rutinske odločitve, ki narekujejo, kaj naj človek stori, kadar gre za koristi, pravice in dolžnosti do samega sebe, do drugih in do organizacij. Morala je torej praksa v skladu s spoznanji teorije etike (Tavčar 1994, 136).

Henderson nam poda razliko med etiko in moralo, besedo etika opisuje kot umetnost početja pravih stvari. Razlaga, da se začne z našimi občutki, konča pa se z reakcijami ostalih na te občutke. Morala se nanaša na človekova prepričanja, ali gre za religiozna prepričanja ali prepričanja povezana s posameznikovimi vrednotami. Etiko pa definira kot splošno, javno in skupno dogovorjena pričakovanja. Iz tega sledi, da se posameznik obnaša moralno, če živi v skladu s svojimi prepričanji. Če deluje in živi na osnovi principa družbe, ravna tudi etično. Etika je skrb vsakogar, morala pa je človekova osebna zadeva (Henderson 1992, 22).

Zdi se torej, da moramo etiko in moralo razlikovati, saj nista sinonima. Obe se neposredno nanašata na moralne dolžnosti. Etika jih na splošno utemeljuje, morala jih razčlenjuje in izpostavi najpomembnejše. Ugotovili smo, da niti v teoriji niti v praksi ni točno določenega kriterija, ki bi jasno opredeljeval, kaj je etika in kaj morala. Etika nam nakazuje, kako naj bi se vedli, da bi delovali dobro, pravilno. Poskuša nam pomagati razlikovati dobro od slabega. Morala pa presoja naš odnos do drugih, navezuje se na to, kaj je dobro in pravilno v določeni situaciji in obnašanju. Etika nam pomaga ugotoviti, česa na smemo storiti, kaj je dobro samo po sebi in kaj naj počnemo, da delujemo oziroma ravnamo dobro. Ta dva pojma se med seboj dopolnjujeta, saj eden brez drugega ne bi mogla delovati.

2.5 Opredelitev pojma poslovna etika

Poslovna etika se je pojavila v obdobju pozne moderne, šele v dvajsetem stoletju, kar pomeni, da je to relativno mlada veja etike.

Kitson in Campbell sta opredelila njeno rojstvo z letom 1974, ko je bila na Univerzi v Kansasu prva konferenca na to temo. V Evropi naj bi se pojavila kasneje, vendar lahko trdimo, da so se posamezniki z etičnimi vprašanji ukvarjali že prej (Kavčič 2011, 159).

Povezana je s filozofijo organizacije, prepričanjem o organizaciji in z usklajevanjem interesov udeležencev, iz katerih se kasneje razvijajo različni smotri, cilji in poslanstvo. Na osnovi tega jo povezujejo s politiko organizacije. Daje nam usmeritev dobrega delovanja in odločitve,

strokovnost in etično delovanje, ki nam prinesejo dolgoročno uspešnost za poslovanje podjetij. Lahko nam je v veliko korist, če seveda delujemo v skladu z njenimi dobrimi načeli, smernicami.

Pomembno je omeniti, da je etika v poslovnem svetu v tesni povezavi z etiko na drugih področjih, saj je management povsod nosilec etičnega odločanja in moralnega delovanja. V podjetjih postaja vse širše področje zadev, ki zahtevajo etično odločanje managementa. Nujno pa je etično presojanje, ali je odločitev dobra ali zla, prav ali narobe, ne glede na številne odločitve, ki vključujejo notranje ali zunanje okolje podjetja. Do razkoraka med vrednotami lahko pride med naravnostjo in delovanjem organizacije ter njenimi zaposlenimi in zunanji udeleženci (Tavčar 2008, 50).

Tavčar (2006, 88) jo definira kot posebno vejo etike, ki se ukvarja s proučevanjem fenomena poslovne morale. Raziskuje oblike in načine poslovnega življenja, pod katere spada presojanje, urejanje in ločevanje poslovanja na podlagi moralnih kriterijev, pravil in norm. Ivanjko (2009, 6) v svoji knjigi opredeli poslovno etiko kot povečevalno steklo, skozi katero gledamo na poslovno moralo. Lahko jo obravnavamo tudi kot filozofsko disciplino, ki preučuje moralo ali kot nadgradnjo poslovne morale. V poslovnem svetu sta poslovna etika in poslovna morala tesno povezani in neločljivi. Tako poslovna etika skuša vse udeležence v poslovnem svetu opozoriti na nujnost premišljanja in ocenjevanja, ali so pravila in običaji dejansko tista, s katerimi je mogoče oblikovati kakovostne ter humane odnose med vsemi udeleženci podjetniške dejavnosti.

Kavčič (2011, 159) navaja, da se je poslovna etika ukvarjala predvsem z vprašanji odnosa med etiko in podjetniškim poslovanjem v tržnih razmerah. Imenuje jo tudi podjetniška etika. Vila in Kovač (1997, 283–284) navajata, da je poslovna etika skupek moralnih načel, s pomočjo katerih se sprejemajo poslovne odločitve. V današnjem poslovanju, kjer je velika konkurenca na trgu, bi vodilni pogosto delovali samo v korist svojega podjetja, da temu ne bi bilo tako imajo podjetja vnaprej določena pravila in kodekse ravnanja, s katerimi poslujejo in se trudijo biti pošteni in častni pri vodenju in upravljanju svojega podjetja in s tem ne povzročati škode konkurenci.

Poslovna etika je koristna zaradi svojega razvoja, ki vodi k največji koristi za ljudi v družbi. To so koristi, ki omogočajo preživetje ljudem in organizacijam, prav tako pa fizični, psihični in družbeni ter gospodarski razvoj ... Poslovna etika je tudi nujna, saj popolno tržišče navaja vse udeležence na etično ravnanje. Na koncu pa je tudi poslovna etika možna zaradi etičnega

ravnanja, ki prinaša nekatera tveganja v ekonomskih, političnih, socialnih in kulturnih sodelovanjih z okoljem. Kar pomeni, da lahko podjetju, ki se drži visoke ravni poslovne etike, konkurent, ki se odloči za nižjo raven etičnega delovanja, povzroči škodo (Tavčar 2008, 53).

3 POSLOVNA ETIKA IN MORALA V IGRALNEM SALONU CASINO

Za vsako podjetje je ključnega pomena, da uspešno posluje. Dosledno upoštevanje zakonov ter predpisov je vsekakor pri delovanju podjetja zelo pomembno. Vendar pa na uspešnost vplivajo tudi človeško ravnanje, vrednote in prepričanja zaposlenih. Pojem morale in etike je danes pridobil na pomenu za vsako podjetje, ki želi imeti na področju celotnega trga dobre poslovne odnose in konkurenčnost. Tako, kot se na trgu srečujemo z različnimi načini poslovanja, obstajajo tudi razlike pri poslovnih odnosih, razumevanju strank in odnosa do njih.

Poslovna morala je prostovoljno izbrana pokornost dobrim poslovnim navadam, ki skupaj s tradicionalnim sociokulturnim okoljem nastopa kot vzoren način gledanja in veljaven standard ocenjevanja stvari, postopkov in obnašanja na področju gospodarjenja. Poslovna morala ima svoje pravo mesto v svobodnem medprostoru, ki je poslovnemu človeku prepuščen na (dobro) voljo med obveznostmi, ki so definirane z gospodarskim in obligacijskim pravom, in nujnostjo podrejanja zakonom trga, paradigmam uspešnega poslovanja. Morala je torej stvar avtonomne volje posameznika, skupine; kršitev dobrih poslovnih običajev in navad pozna zgolj dva očitka: slabo vest in sram (Možina b.l.).

3.1 Predstavitev podjetja

Igralništvo pozitivno vpliva na gospodarski razvoj, in sicer kot povečanje prihodkov (tudi davčnih prihodkov) in splošne blaginje povečuje stopnjo zaposlenosti, promovira lokalno skupnost, živahnost mesta ter povečuje kakovost življenja. Poslovna strategija družbe X je osnovana na razvoju turizma v Celju in sloni na razvojnih smernicah občine Celje, ki je vključena v razvojno strategijo širše celjske regije.

Igralni salon Casino X, ki se nahaja v spodnjih prostorih hotela X, lahko zadovolji najrazličnejše okuse ljubiteljev iger na srečo. V igralnem salonu je nameščenih 84 igralnih aparatov ter dve elektronski ruleti. Žive igre v tem igralnem salonu ni. Igralni salon X je začel delovati maja 2004 in je urejen v stilu starega Egipta z raznimi poslikavami po stenah in stropih, ki so v barvah zlata.

V igralnem salonu X so zaposleni vodja igralnega salona, štirje interni nadzorniki, štirje receptorji, vzdrževalec, dve čistilki ter študentje, ki opravljajo delo receptorja ali blagajnika. Na čelu podjetja je direktor.

Delo se opravlja v dveh izmenah po dvanajst ur, saj je igralni salon odprt 24 ur vse dni v letu.

Igralni salon X dela preko koncesije Republike Slovenije, katera je določena za pet let, po pretečenem roku pa se zaprosi za podaljšanje koncesije oziroma za prekinitvev.

3.2 Vloga in pomen etike in morale v podjetju

Poslovna etika je v zadnjih nekaj desetletjih postala pomembna tema splošnih in akademskih razprav. Velika rast podjetij je povzročila vse večje zanimanje za razlike in podobnosti med poslovnimi običaji in poslovnim vedenjem. V 90-ih letih smo se tudi v našem okolju znašli v času svobodnega podjetništva, kjer smo soočeni s propadom tradicionalnih (socialističnih) vrednot, zelo pogosto se pojavljajo manipulacije in goljufije na delovnih mestih, kakor tudi zloraba zaupnih informacij. Lahko rečemo, da se je zanimanje za poslovno etiko v zadnjih petindvajsetih letih izboljšalo. Predvsem zaradi tega, ker so se pojavile številne afere, kot so utaja davkov, korupcija, kraja družbenega premoženja, divja privatizacija in drugo. Vsi ti dejavniki so kazali na to, da je bila poslovna etika na Slovenskem zelo slabo razvita oziroma uveljavljena. Da bi organizacija dosegla dolgoročne poslovne rezultate, dobre medsebojne odnose, večjo lojalnost zaposlenih in boljšo klimo v podjetja, je potrebno delovati etično in moralno pravilno, saj se nepoštenost, nemoralnost in nepravilno ravnanje z zaposlenimi na dolgi rok ne izplača.

Brez etike in morale v igralnem salonu X ne bi mogli delovati; za uspešno delovanje podjetja se uporabljajo tri področja poslovne etike:

- odločitve glede zakonskih določil - kaj se mora in ali naj bi se to v resnici tudi spoštovalo oziroma uresničevalo;
- odločitve glede ekonomskih in družbenih vprašanj, ki so izven zakonskih okvirov - odnos do človeških vrednot. Tu gre za presoje, ki na različno opazne načine razkrivajo odnos do drugih in ne vključujejo samo moralnih vrlin, ampak tudi aktivno izogibanje temu, da bi komu škodovali in pripravljenost že storjeno krivico popraviti;
- odločitve v zvezi s prevladovanjem oziroma kontrolo nad uveljavljanjem lastnih interesov -stopnja, do katere nekdo svojo lastno blaginjo postavlja pred interese podjetja (Berlogar 2000, 270).

Glavni namen poslovne etike je, da nadzoruje oziroma preverja delovanje podjetja v vsakodnevnih aktivnostih. Tukaj je zelo pomemben odnos do zaposlenih, do kupcev oziroma poslovnih partnerjev, s katerimi podjetje posluje in katerim nekaj prodaja ... Če ponujamo storitve, je pomembno, kako izpolnjujemo določene pogodbe. Poslovna etika poskuša najti odgovore na vprašanje, kako naj delujemo, da bomo uspešni v poslovnem svetu.

3.3 Dejavniki, ki vplivajo na etično in moralno delovanje, ali dejavniki etičnega odločanja

Poslovna etika vključuje tri ravni dejavnikov:

- dejavniki v zunanjem okolju organizacije,
- dejavniki v organizaciji oziroma notranji dejavniki,
- družbeni dejavniki.

Dejavniki v zunanjem okolju

- Vloga organizacije v okolju - velike in močne organizacije se lahko v okolju in v odnosu do šibkejših udeležencev obnašajo zelo monopolistično; šibkejšim udeležencem lahko vsiljujejo nemoralne odločitve in dejanja.
- Konkurenčnost, kompleksnost okolja - za doseganje visoko zastavljenih ciljev v konkurenčnem in nepredvidljivem okolju se lahko stopnjuje skušnjava po izboru neetičnih bližnjic v želji po uspehu.

Kadar govorimo o poslovni etiki v zunanjem okolju podjetja, govorimo o razmerju podjetja s poslovnimi partnerji in konkurenti. Najbolj pomembna je moralnost ravnanja poslovnežev in strokovnjakov ter seveda poslovno komuniciranje do lastnikov organizacije. V podjetjih igra pomembno vlogo donosnost vloženega kapitala; lastniki se sami odločajo, kam usmerjajo svoj kapital in kako ravnajo z ustvarjenim dobičkom (Možina, Tavčar in Kneževič 1998, 419).

Menimo, da ima vsaka organizacija drugačen vpliv na okolje, ki je odvisen od tega, kako močna je določena organizacija v okolju, na katerem deluje.

Dejavniki v organizaciji oziroma notranji dejavniki

- Osebnostne oziroma značajske lastnosti podjetnikov - podjetniki imajo s svojim ravnanjem in lastnostmi v veliki meri pozitiven ali negativen vpliv na etično odločanje in moralno delovanje v organizaciji.
- Notranja urejenost organizacije - prevelika delitev dela lahko povzroči nevarno obnašanje posameznih oddelkov organizacije, kar lahko pripelje do nemoralnega delovanja.
- Notranja kultura organizacije - organizacija lahko z ustreznimi pristopi izbira primerne, moralno naravnane ljudi ter skrbi za dobre medsebojne odnose in spodbuja posameznikovo pripadnost organizaciji.

- Vpliv lastnikov - lastniki dostikrat postavijo nerealne zahteve, visoke in kratkoročne cilje, ki pa so velikokrat previsoki in z etičnim delovanjem težko dosegljivi.

Za delovanje organizacije so notranji dejavniki najbolj pomembni dejavniki. Delovanje organizacije je v prvi vrsti odvisno od lastnikov, ki pa jim sledijo zaposleni. To pomeni, da delitve nalog na kader, ki ve, kaj počne, dobro opravlja zastavljene naloge in dela v dobrobit podjetja, vpliva na uspešno poslovanje podjetja. Prav tako pa v notranje okolje podjetja sega tudi poslovna etika, ki zadeva delovanje vseh zaposlenih (Možina, Tavčar in Zupan 1998, 417).

Družbeni dejavniki

- Zahtevnost družbenih norm - stanje razkroja vrednot, norm in idealov znižujejo nivo moralnega delovanja.
- (Ne)zaupanje v vlado - nezaupanje v državo in demokratično družbo pripelje posamezne poslovneže ali njihove organizacije k temu, da pravice vzamejo v svoje roke.
- Življenjski slog - na upad moralnega delovanja vplivajo preveliko poudarjanje uspeha, tekmovalnost, rivalstvo in nezdrav način življenja.
- Hedonizem, materializem, egocentrizem - negativen vpliv na moralno delovanje ima moralna drža, ki spodbuja pohlepniške, skopuške in sebične vzorce obnašanja posameznika.
- Vloga medijev - neetično ravnanje spodbuja ravnodušna drža medijev, velikokrat pa celo opevanje »negativnih junakov« kot predstavnikov prave drže v težkih časih (Možina b.l.).

3.4 Odgovorno igralništvo v igralnem salonu X

S Pravilnikom o odgovornem prirejanju iger na srečo igralni salon X izvaja ukrepe v skladu z določbami *Zakona o igrah na srečo*, navodili pristojnih organov RS ter v skladu s pravilniki, ki jih določa Ministrstvo za finance za prirejanje posebnih iger na srečo. Namen *Pravilnika o odgovornem prirejanju iger na srečo* je zagotavljanje izvajanja igralniške dejavnosti z visokimi moralnimi standardi in družbeno odgovornostjo, kar pomeni izvajanje iger na srečo v nadzorovanem okolju, skrb za javni red in varovanje potrošnikov; predvsem v smislu preprečevanja odvisnosti od iger na srečo in s tem povezanih posledic za posameznika, njegovo družino in celotno družbo.

Pomembno je omeniti, da je namen odgovornega igralništva osredotočanje na igralce in preprečevanje njihove odvisnosti od iger na srečo in s tem povezanih posledice zanje, za njihove družine in celotno družbo. Odgovorno igralništvo mora poleg ekonomskih učinkov zagotoviti tudi to, da ne ustvarja zasvojenosti od iger na srečo, patoloških igralcev, ki obremenjujejo sebe, družino in družbo. Udeležba na igrah na srečo mora ostati v mejah zabave, zato je pomembno, da so stave v igro prilagojene posameznim možnostim igralca, ki mora zato sprejeti tudi odgovornost za svoja dejanja.

Tako so zaposleni v igralnem salonu dolžni upoštevati navodila in priloge organizacijskega predpisa v skladu s svojimi pravicami in dolžnostmi. Iz tega izhajamo, da velja splošna prepoved vsem zaposlenim pri udeležbi iger na srečo v igralnem salonu, v katerem so zaposleni. Vstop v igralni salon je osebam mlajšim od osemnajst let prepovedan.

Za preprečevanje škodljivih posledic izvajanja iger na srečo za posameznika in družbo se v igralnem salonu uporabljajo naslednji ukrepi:

- obvezna registracija vseh udeležencev pri igrah na srečo;
- varstvo osebnih podatkov;
- omejevanje, prepoved in samoprepoved vstopa v igralni salon;
- informiranje gostov o možnosti za zasvojenost igrami na srečo ter njenimi posledicami;
- zagotavljanje napotkov za odgovorno igranje ter informacije o tem, kje lahko dobijo pomoč ob zasvojenosti;
- izobraževanje zaposlenih s področja odgovornega igralništva;
- ravnanje zaposlenih v primeru suma zasvojenosti z igrami na srečo;
- sodelovanje z osebami in institucijami, ki se ukvarjajo z zasvojenostjo z igrami na srečo.

Vsi obiskovalci igralnega salona se morajo pred vstopom v igralni salon registrirati, kar omogoča statistično obdelavo podatkov o vstopih posameznega obiskovalca, s tem pa tudi lažjo identifikacijo morebitne zasvojenosti pri udeležbi iger na srečo. Vsi podatki obiskovalcev so ustrezno zaščiteni, shranjujejo in obdelujejo se v skladu z *Zakonom o varovanju osebnih podatkov* ter *Pravilnikom o varstvu osebnih in zaupnih podatkov* družbe.

Zaposleni so dolžni v zvezi z zagotavljanjem odgovornega igralništva izvajati naslednje ukrepe:

- natančnejše spremljanje gostov, njihovih obiskov in načina igranja;
- zbiranje informacij od ostalih zaposlenih v igralnem salonu;

- neposreden pogovor z igralcem o njegovem življenjskem slogu in motivih za igranje iger na srečo;
- prostovoljna napotitev igralca do strokovnjaka za odvajanje odvisnosti iger na srečo;
- omejitev ali prepoved vstopa;
- upoštevanje volje posameznika glede samoprepovedi.

Obiskovalcem je v igralnem salonu na voljo obvestilo o posledicah prekomernega igranja, prevedeno v dva tuja jezika.

Vsak obiskovalec igralnega salona si lahko odredi omejitev vstopa v igralni salon na podlagi samoprepovedi. Izjave o samoprepovedi ni možno preklicati pred datumom izteka. Obiskovalec si lahko odredi prepoved vstopa v igralni salon za najmanj šest mesecev in največ tri leta. Odgovorna oseba je obiskovalca dolžna opozoriti na posledice samoprepovedi. V primeru možnosti negativnih posledic patološkega igranja lahko vodja igralnega salona odredi igralcu začasno ali trajno prepoved vstopa v igralni salon.

Kadar za prepoved vstopa zaprosi družina igralca, je o tem potrebno obvestiti vodjo igralnega salona, ki oceni stopnjo tveganja negativnih posledic igranja iger na srečo obravnavanega igralca. Vodja igralnega salona mora prošnjo za prepoved vstopa obravnavati diskretno in resno. V igralnem salonu se dosledno spoštujejo vse prepovedi vstopov v igralni salon.

Po 84. členu *Zakona o igrah na srečo* pogoje za obisk v igralnici določa koncesionar; pri tem lahko posameznim osebam ali skupinam oseb prepove vstop v igralnico, ne da bi bilo potrebno navesti razloge za takšno odločitev (ZIS, Ur. l. RS, št. 40/14).

Zasvojenost je ena izmed sodobnih bolezni, ki dobiva vedno večje razsežnosti, tudi pri nas v Sloveniji. V zadnjem desetletju se je pojavila zasvojenost z igrami na srečo, ki je po besedah nekdanjih igralcev in psihiatrov ena najbolj prikritih in zahrbtnih oblik zasvojenosti. Ne vključuje uporabe psihoaktivnih substanc, toda občutki, po kateri igralci na srečo hrepenijo, se lahko primerjajo z evforičnim stanjem, ki ga doživljajo uporabniki drog.

Ljudje, ki so zasvojeni z igrami na srečo, so v principu pametni, polni energije, tekmovalni in pustolovski posamezniki, ki imajo lastnosti idealnega delavca. Podobno kot alkoholiki in uživalci drog tudi zasvojeni z igrami na srečo ne bodo priznali svojih težav, vse dokler ne padejo povsem na dno (Igralni salon X 2015).

4 ANALIZA ANKETNEGA VPRAŠALNIKA

4.1 Metode raziskovalnega dela

V empiričnem delu naloge smo s pomočjo vprašalnika zbrali podatke o odnosu zaposlenih do strank igralnega salona. Pri tem je v ospredju njihov etični odnos do strank. Vprašalnik je oblikovan na izhodišču zastavljenih raziskovalnih vprašanj. Pridobljene odgovore smo pozneje analizirali in podali predloge izboljšav. Anketa je izvedena v izbranem podjetju, v katerem smo zaposleni. Zajemala je vse zaposlene v podjetju.

Raziskovalna vprašanja

- Kakšna je vloga poslovne etike pri poslovanju podjetja?

Poslovna etika ima zelo pomembno vlogo pri poslovanju podjetja. Upoštevanje zakonov, pravilnikov in internih organizacijskih aktov vodi k uspešnem poslovanju podjetja, prav tako pa ima na poslovanje podjetja velik vpliv odnos zaposlenih do strank. Zaposleni v igralnem salonu poskušajo slediti vsem predpisom, predvsem pa jim je pomemben odnos do strank. S tem namenom imajo na vidnem mestu tudi navodila za igralne avtomate, ki igralcem dajejo jasne informacije glede aparatov, ki so v salonu. Prav tako so izobešene table z obvestili, na katerih je razvidno, da igralni avtomati vračajo 90 % vložnega denarja. Igralci so seznanjeni tudi z odvisnostjo od iger na srečo in z brezplačno pomočjo pri spopadanju s to boleznijo na Nacionalnem inštitutu za psihoterapijo. Strankam v igralnem salonu ni dovoljeno zadrževanje pri drugih strankah, ki igrajo, saj jih pri tem motijo.

- Ali se zaposleni v podjetju X zavedajo pomena etike in morale ter etičnega odnosa do strank podjetja?

Zaposleni v podjetju X se v večini zavedajo pomena etike in morale ter etičnega odnosa do strank. Upoštevajo *Pravilnik o odgovornem igralništvu* ter delujejo v skladu z njim. Stranke ozaveščajo o odvisnosti od iger na srečo in jih opozarjajo na mogoče posledice odvisnosti. Ponujajo pomoč na Nacionalnem inštitutu za psihoterapijo oziroma možnost, da si s tako imenovano samoprepovedjo sami prepovejo vstop v igralne salone.

- Ali so zaposleni v podjetju X pripravljene ozaveščati stranke igralnega salona?

Načeloma bi morali vsi zaposleni biti pripravljene ozaveščati stranke podjetja X. Vendar v praksi prihaja do razhajanj ozaveščanja strank. Določeni zaposleni delujejo popolnoma v skladu s *Pravilnikom o odgovornem igralništvu*, medtem ko drugi prelagajo svojo odgovornost do ozaveščanja strank na nadrejene in s tem ne delujejo v skladu z etiko in moralo.

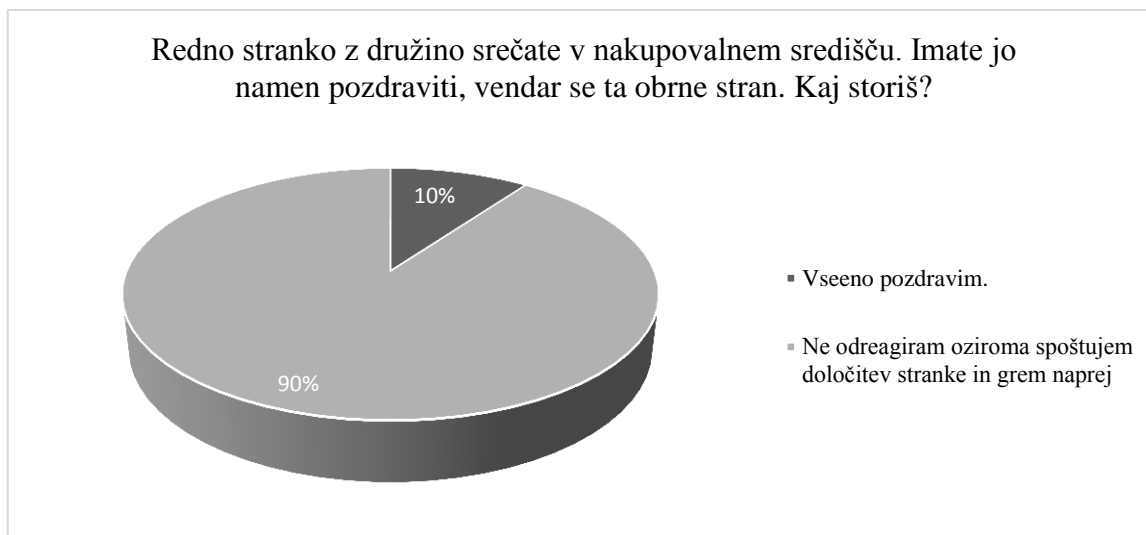
- Ali zaposleni v podjetju X upoštevajo predpise o varovanju zasebnosti strank?

Zagotovo lahko trdimo, da se zaposleni v podjetju X popolnoma zavedajo pomembnosti varovanja zasebnosti strank. To vključuje varovanje osebnih podatkov, kar pomeni, da je vsaka stranka, ki vstopi v igralni salon X, zaščitena in se o njenih obiskih ne razpravlja zunaj igralnega salona X. Pri tem pa je pomembno omeniti, da so zaposleni v igralnem salonu X zavezani k molčečnosti, saj spada varovanje zasebnosti strank pod poslovno skrivnost.

Predvidena omejitev zaključnega dela je bila, da zaposleni v igralnem salonu X niso zainteresirani za razmišljanja, ki se tičejo etičnih vprašanj, kar se je potrdilo. Druga omejitev je povezana z malim vzorcem anketirancev, kar pomeni, da rezultatov ni bilo možno posplošiti na širšo raven. Analiza je omejena le na raven izbranega podjetja.

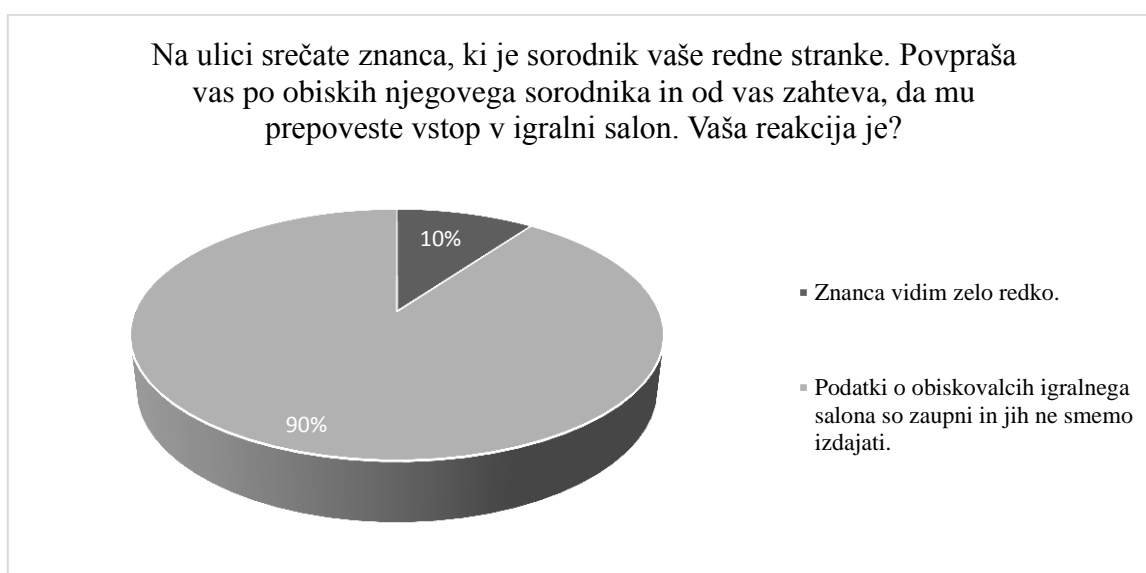
4.2 Analiza rezultatov anketnega vprašalnika

1. Pri prvem vprašanju, kaj storijo anketiranci v primeru, ko srečajo stranko s svojo družino in jo imajo namen pozdraviti, ta pa se obrne stran, je devet anketirancev (90 %) odgovorilo, da v tem primeru ne reagirajo, spoštujejo odločitev stranke in gredo naprej, kar je v skladu z *Zakonom o prirejanju iger na srečo* ter *Internimi organizacijskimi akti*, saj člen narekuje, da so osebni podatki strank, ki zahajajo v igralne salone, zaupne naravne in veljajo kot poslovna skrivnost. Na ta način morajo zaposleni tudi delovati. Le eden anketiranec (10 %) bi kljub temu, da se stranka obrne stran in ne pozdravi, to stranko vseeno pozdravil.



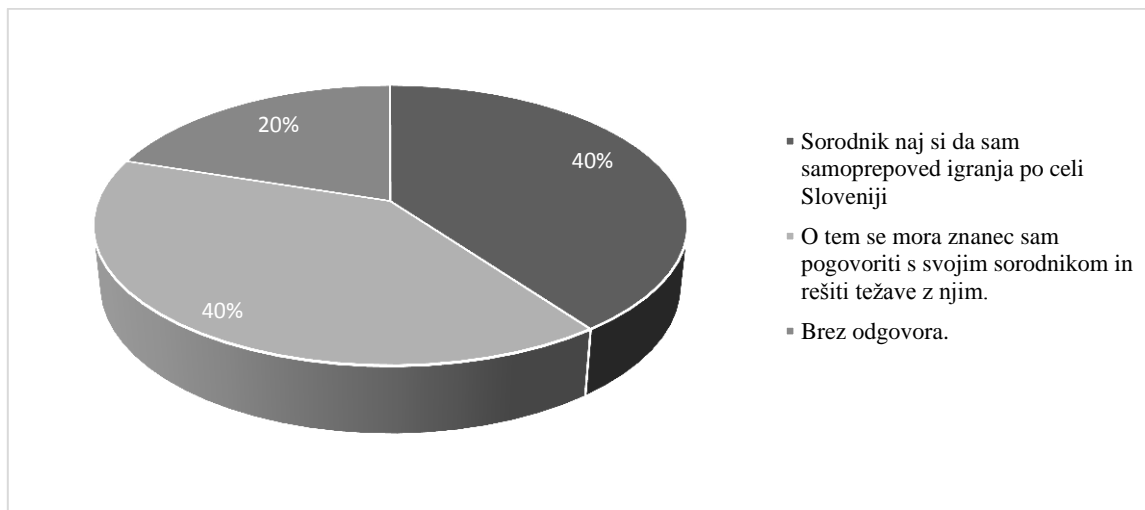
Slika 2: Kaj storiš, ko srečaš redno stranko v nakupovalnem središču s svojo družino in ga imaš namen pozdraviti on obrne glavo stran?

2. Na drugo vprašanje ankete, ko zaposleni sreča znanca, ki je sorodnik redne stranke igralnega salona, ta pa ga povpraša po obiskih njegovega sorodnika, se devet anketirancev (90 %) drži pravila, da so podatki o obiskovalcih igralnega salona strogo zaupni in jih ne smejo izdajati. Znancu povedo, da ne vedo, o kom govorijo ali se izgovorijo, da jih to izven delovnega časa ne zanima. Le en anketiranec (10 %) krši *Zakon o varovanju osebnih podatkov* in znancu odgovori, da njegovega sorodnika videva zelo redko.



Slika 3: Kakšne je reakcija, ko na ulici srečaš znanjca, kateri je sorodnik vaše redne stranke in te povpraša o njegovih obiskih ter od tebe zahteva, da mu prepoveš vstop v igralni salon?

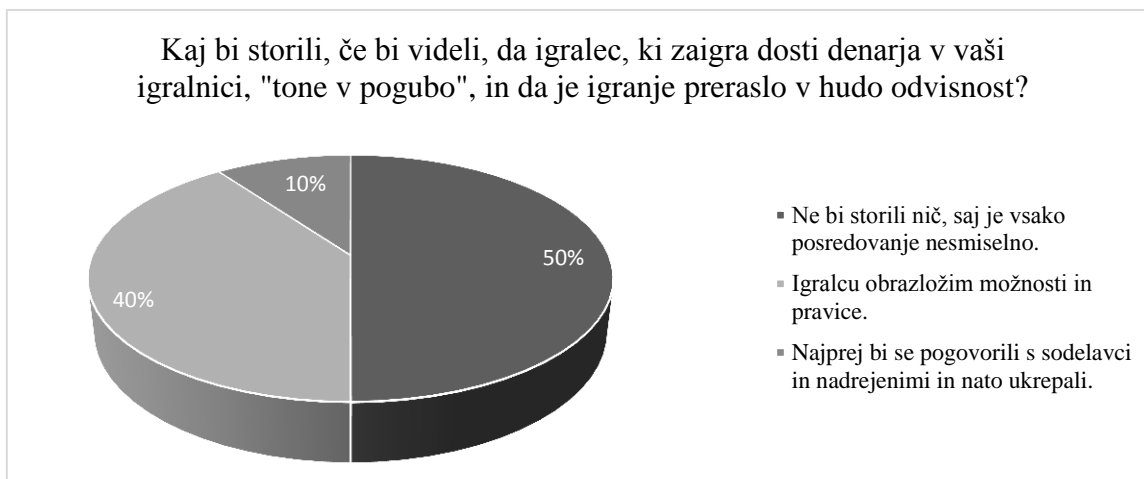
Drugi del vprašanja se nanaša na to, kako zaposleni reagirajo na zahtevo znanca, ki želi, da njegovemu sorodniku prepoveste vstop v igralni salon. Reakcija štirih anketirancev (40 %) je nasvet o samoprepovedi na lastno željo. Drugi štirje anketiranci (40 %) odgovorijo, da naj se znanec o teh težavah pogovori osebno s svojim sorodnikom. Dva anketiranca (20 %) na ta del vprašanja nista odgovorila.



Slika 4: Kako reagirate na zahtevo znanca, ki želi, da njegovemu sorodniku prepoveste vstop v igralni salon?

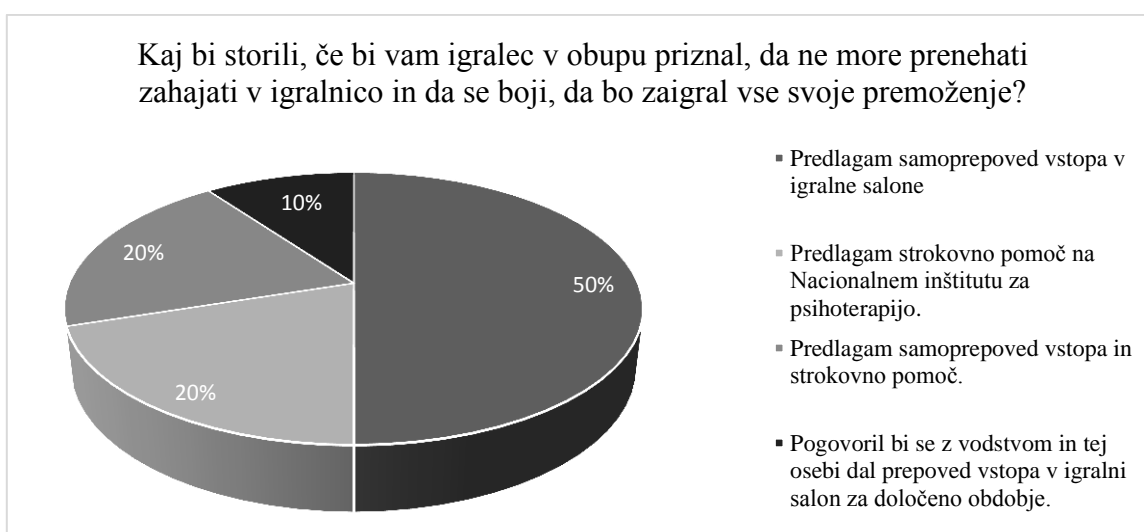
3. Tretje vprašanje se nanaša na hudo odvisnost od iger na srečo posameznika, ki zaigra dosti denarja v določeni igralnici in na ta način »tone v pogubo«. Pet anketirancev (50 %) v takem primeru ne bi storilo nič, saj so mnenja, da igra vsak na svojo lastno odgovornost in je vsako posredovanje nesmiselno oziroma izhajajo iz dejstva, da imajo profesionalni odnos do vseh strank in se v posameznikovo odvisnost od iger na srečo ne vpletajo. Menimo, da takšno ravnanje ni etično niti moralno, prav tako pa ni v skladu s *Pravilnikom o odgovornem igralništvu*. V takšnih okoliščinah je dolžnost zaposlenih v igralnem salonu, da morajo igralce opozoriti na odvisnost od iger na srečo.

Štirje anketiranci (40 %) bi upoštevali *Pravilnik o odgovornem igralništvu* in s tem delovali v skladu z etiko in moralo, saj bi igralcu razložili, kakšne so njegove možnosti in pravice, ki jih ima kot igralec (samoprepoved igranja za določen čas, usmeritev na Nacionalni inštitut za psihoterapijo ...). Na ta način bi zaposleni posamezniku dali možnost in ga usmerili na pravo pot k ozdravitvi od odvisnosti. En anketiranec (10 %) bi se v takšnih okoliščinah najprej pogovoril s sodelavci in nadrejenimi ter šele potem ukrepal naprej.



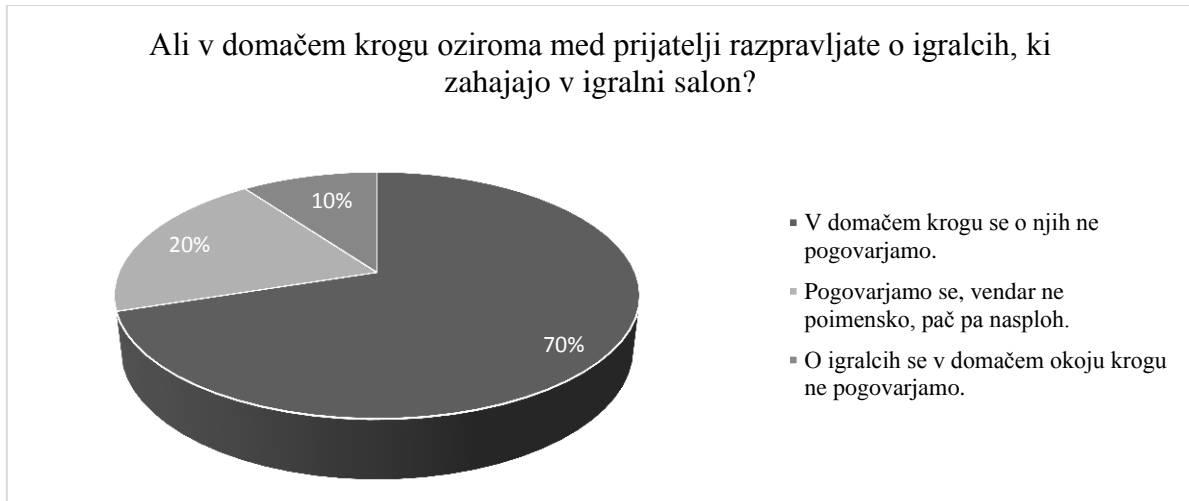
Slika 5: Kaj bi storili, če bi videli, da igralec, ki zaigra dosti denarja v vaši igralnici, »tone v pogubo«, in da je igranje preraslo v hudo odvisnost?

4. Pri četrtem vprašanju se prav tako soočimo z etiko in moralno zaposlenih, in sicer nas zanima, kako odreagirajo, ko jim igralec zaupa, da ne more prenehati zahajati v igralnico in se ob tem boji, da bo zaigral vse svoje premoženje. Tu vsi anketiranci (100 %) odreagirajo etično in moralno. Od tega jih pet (50 %) predlaga samoprepoved vstopa v igralne salone in casinoje po celi Sloveniji, dva (20 %) predlagata strokovno pomoč na Nacionalnem inštitutu za psihoterapijo, ki omogoča zdravljenje odvisnosti od iger na srečo, dva anketiranca (20 %) bi stranki predlagala obe možnosti - samoprepoved in zdravljenje na Nacionalnem inštitutu, medtem pa bi se en anketiranec (10 %) o nastali situaciji pogovoril z vodstvom in tej osebi podal prepoved vstopa v igralni salon za določeno obdobje.



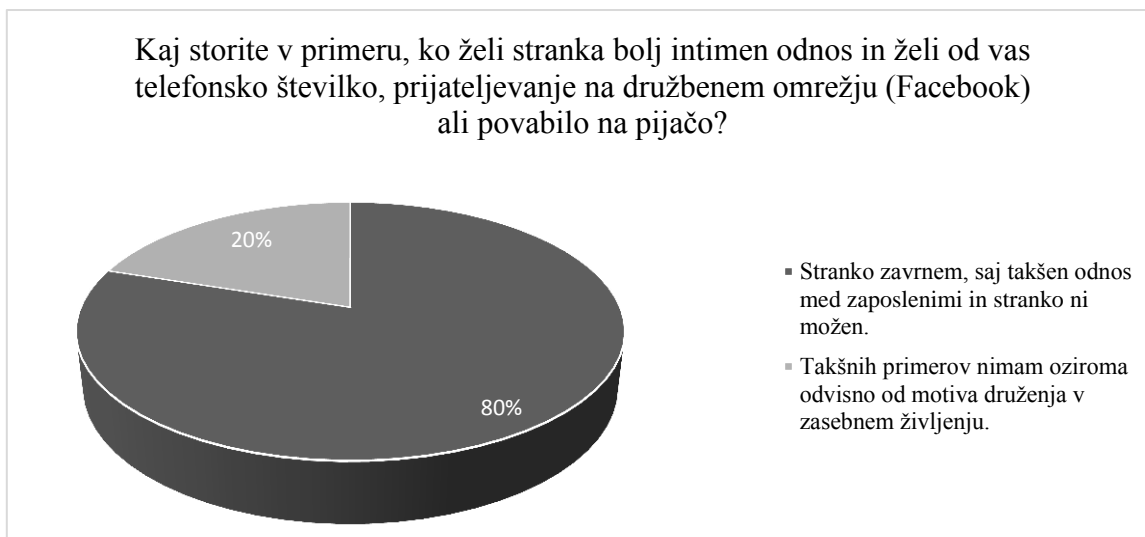
Slika 6: Kaj bi storili, če bi vam igralec v obupu priznal, da ne more prenehati zahajati v igralnico in da se boji, da bo zaigral vse svoje premoženje?

5. Pri petem vprašanju, ali se zaposleni v domačem krogu pogovarjajo o igralcih, ki zahajajo v igralni salon, sedem anketirancev (70 %) odgovori, da se o njih v domačem krogu ne pogovarjajo, dva (20 %) pravita, da se o igralcih pogovarjajo, vendar ne poimensko, en anketiranec (10 %) pa pravi, da se o igralcih pogovarjajo zelo redko.



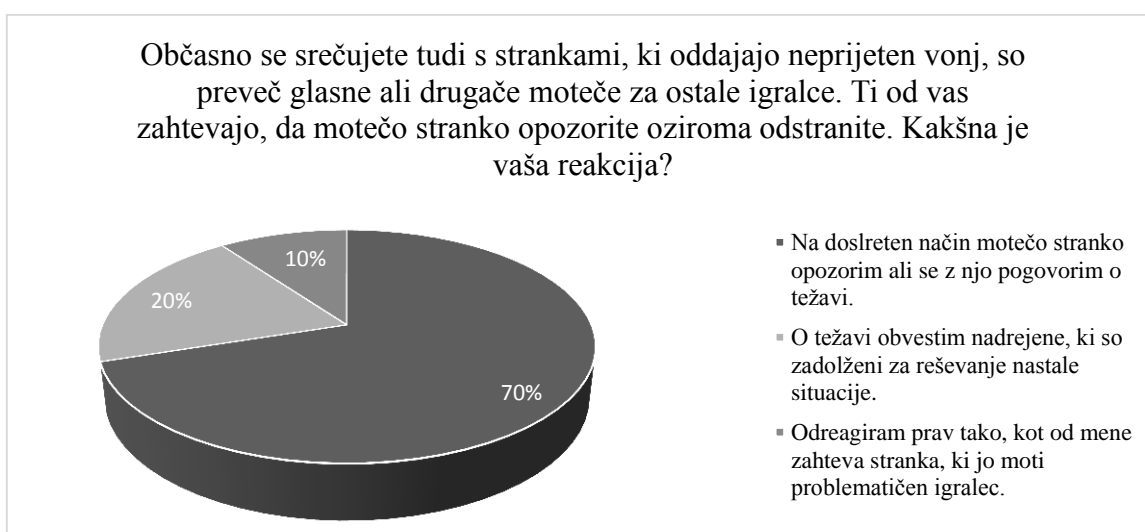
Slika 7: Ali v domačem krogu oziroma med prijatelji razpravljate o igralcih, ki zahajajo v igralni salon?

6. Pri šestem vprašanju, kaj anketiranci storijo v primeru, ko želi stranka bolj intimen odnos z njimi (njihovo telefonsko številko, prijateljevanje na družbenem omrežju ali povabilo na pijačo), je osem anketirancev (80 %) odgovorilo, da takšen odnos med stranko in zaposlenim ni možen, zato s stranko obdržijo profesionalen odnos in odklonijo ponudbo ter se poskusijo takšni situaciji izogniti. Dva anketiranca (20 %) pravita, da je to odvisno od motiva druženja v zasebnem življenju. Večina anketirancev želi ločiti zasebno življenje od službe, saj gre v tem primeru za specifično dejavnost (igralništvo) in bi druženje v zasebnem življenju za stranke lahko pomenilo še dodatno vodenje v odvisnost od iger na srečo (stranke bi zahajale v igralnice zaradi druženja z zaposlenimi, kar bi verjetno povzročilo dodatno, nepotrebno zapravljanje denarja).



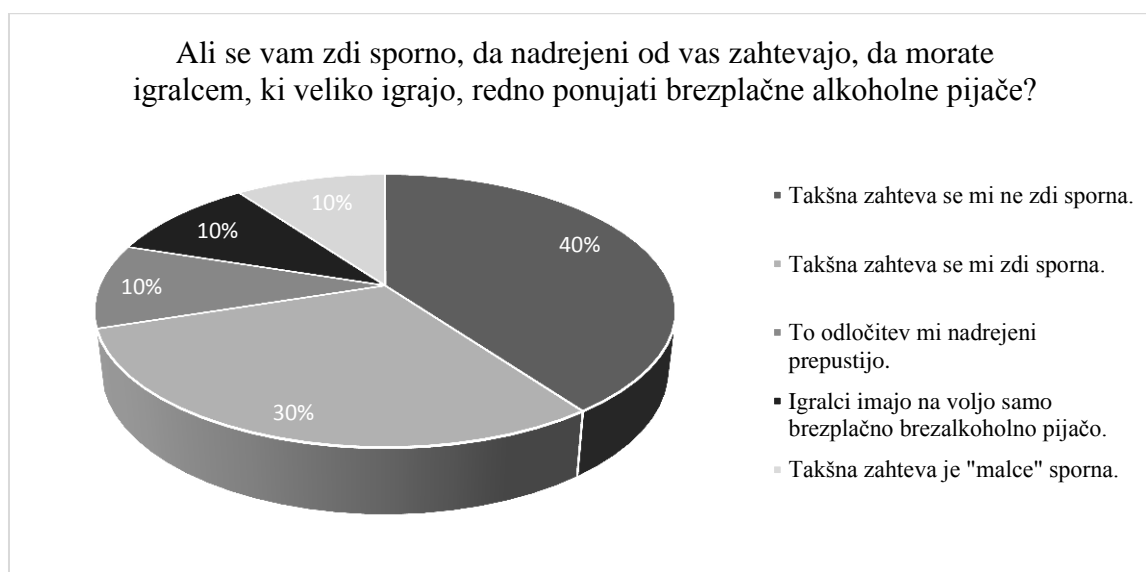
Slika 8: Kaj storite v primeru, ko želi stranka bolj intimen odnos in želi od vas telefonsko številko, prijateljevanje na družbenem omrežju (Facebook) ali povabilo na pijačo?

7. Sedmo vprašanje se nanaša na poslovanje s strankami, ki oddajajo neprijeten vonj, so preveč glasne ali moteče za ostale stranke. 7 anketirancev (70 %) bi na diskreten način opozorilo motečo stranko na posledice kršitve. V primeru ponavljajočega se dogodka z isto motečo stranko, bi se le-tej prepovedal vstop v igralni salon za določen čas. Dva anketiranca (20 %) bi odreagirala tako, da bi o težavi obvestila nadrejene, ki so zadolženi za reševanje nastalih težav, eden izmed anketirancev (10 %) pa bi v danih okoliščinah odreagiral tako, kot od njega zahteva stranka, ki jo moti problematičen igralec.



Slika 9: Kakšna je vaša reakcija, ko se občasno srečujete tudi s strankami, ki oddajajo neprijeten vonj, so preveč glasne ali drugače moteče za ostale igralce?

8. Pri osmem vprašanju *Ali se vam zdi sporno, da nadrejeni od vas zahtevajo, da morate igralcem, ki veliko igrajo, redno ponujati brezplačne alkoholne pijače?* naletimo na različne odgovore anketirancev. Štirje (40 %) menijo, da se jim takšna zahteva ne zdi sporna. Trije anketiranci (30 %) menijo, da se jim takšna zahteva zdi sporna. En anketiranec (10 %) odgovori, da takšno odločitev prepusti nadrejenim, drugi anketiranec (10 %) pravi, da imajo igralci že na razpolago brezplačno brezalkoholno pijačo, medtem ko zadnji anketiranec (10 %) pravi, da je takšna zahteva malce sporna. Načeloma je praksa v igralnih salonih in casinojih po Sloveniji takšna, da imajo igralci na razpolago brezplačno brezalkoholno pijačo, alkoholna pijača je plačljiva oziroma je lahko brezplačna za igralce po presoji internih nadzornikov oziroma po navodilih nadrejenih. Zahteva nadrejenih, da se brezplačna alkoholna pijača ponuja strankam, ki veliko igrajo oziroma veliko zapravijo, je po našem mnenju moralno sporna iz različnih pogledov. Nekdo, ki bo želel piti alkoholne pijače, jih bo pil brez ponudb zaposlenih, vinjenim osebam pa je zakonsko prepovedano ponujati in točiti alkoholne pijače. Stranka, ki ji zaposleni nudijo brezplačno alkoholno pijačo in je zaradi tega vinjena, lahko izgubi nadzor nad samim zapravljanjem svojega denarja, kar posledično povečuje dobiček igralnega salona.



Slika 10: Ali se vam zdi sporno, da nadrejeni od vas zahtevajo, da morate igralcem, ki veliko igrajo, redno ponujati brezplačne alkoholne pijače?

9. Pri devetem vprašanju naletimo na konfliktno situacijo, pri kateri stranka izgubi ogromno vsoto denarja in poskuša vso krivdo s kričanjem in obtoževanjem prevaliti na zaposlene. Šest anketirancev (60 %) poskusi mirno odreagirati in stranko pomiriti. En anketiranec (10 %) stranko mirno posluša do konca, saj je mnenja, da bo stranka po obtoževanju zapustila igralni

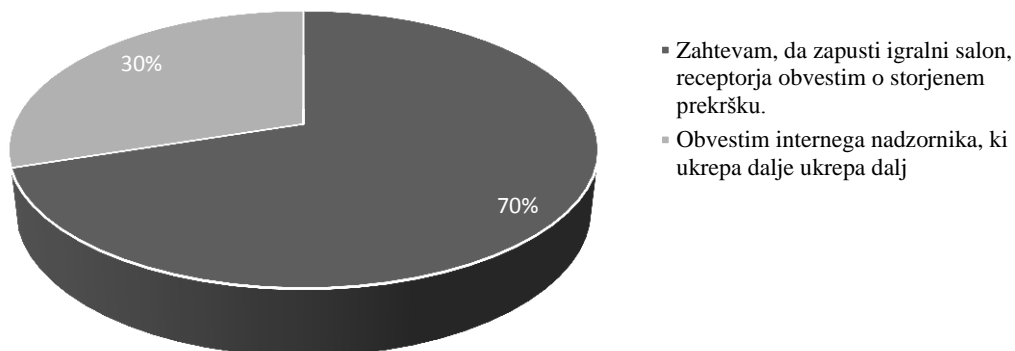
salon. Drugi izmed anketirancev (10 %) sprejme vse te obtožbe, za konec pa se lepo poslovijo od stranke. En zaposleni anketiranec (10 %) ne reagira na obtožbe, saj je navajen, da je za vse izgube kriv zaposleni. Zadnji anketiranec (10 %) pa na vse obtožbe stranki svetuje, da se lahko obrne na državo, saj je država tista, ki od vseh v tej dejavnosti pobere največji delež.



Slika 11: Kako odreagirate, ko stranka izgubi ogromno vsoto denarja in vso krivdo s kričanjem in obtoževanjem vali na vas?

10. Pri zadnjem vprašanju ankete zaposleni ugotovijo, da je v igralni salon vstopila stranka, za katero vedo, da si je dala samoprepoved in predvidevajo, da je v igralni salon vstopila s tujim osebnim dokumentom. Kaj anketiranci storijo v primeru, ko da gre za napako receptorja in kaznivo dejanje stranke? V takšnem primeru sedem anketirancev (70 %) od stranke zahteva, da zapusti igralni salon, receptorja obvestijo o storjenem prekršku, od njega prav tako zahtevajo, da je v prihodnje bolj pozoren na pregled dokumentov strank, ki vstopajo v igralni salon. Stranki, ki ji je bil omogočen vstop v igralni salon s tujim osebnim dokumentom, se zaradi storjenega prekrška po preteku samoprepovedi izreče trajna prepoved, prav tako pa prepoved dobi tudi stranka, ki je lastnica osebnega dokumenta. Trije anketiranci (30 %) o ugotovitvi obvestijo internega nadzornika, ki ukrepa dalje. V teh okoliščinah je pomembno dodati, da je ukrep v primeru takšne kršitve nujno potreben, saj gre za stranke, ki si zaradi odvisnosti iger na srečo same dajo prepoved vstopa v igralne salone. Poleg tega je potrebno omeniti, da so zaposleni v tem primeru v prekršku.

Ugotovite, da je v igralni salon vstopila stranka, za katero veste, da si je dala samoprepoved. Predvidevate, da je vstopila s tujim osebnim dokumentom. Kaj naredite v primeru, ko veste, da gre za napako receptorja in kaznivo dejanje stranke?



Slika 12: Kaj naredite v primeru, ko ugotovite, da je v igralni salon vstopila stranka, za katero veste, da si je dala samoprepoved?

5 SKLEP

V zaključni nalogi smo preučili znanstveno in strokovno literaturo s področja etike, morale in poslovne etike, na podlagi katere smo prišli do različnih ugotovitev. Te ugotovitve so bile ključnega pomena zaradi nadaljnjih raziskav, ki smo jih opravili v empiričnem delu zaključne naloge. Menimo, da smo s teoretičnim in empiričnim delom naloge uresničili zastavljene cilje, saj smo s pomočjo literature opredelili temeljne pojme, ki so bili uporabljeni. Na podlagi tega smo prišli do ugotovitev trenutnega stanja etike in morale v izbranem igralnem salonu X.

V empiričnem delu smo s pomočjo anketnega vprašalnika na izbrani ciljni skupini zaposlenih v igralnem salonu X prišli do ugotovitev, da večina anketiranih opravlja svoje delo in naloge v skladu s *Pravilnikom o odgovornem igralništvu* in na ta način delujejo etično in moralno. Na osnovi pridobljenih odgovorov smo prav tako ugotovili, da je poslovna etika ključnega pomena za poslovanje igralnega salona X, z upoštevanjem vseh zakonov in pravilnikov (*Zakon o prirejanju posebnih iger na srečo*, *Pravilnik o prirejanju iger na srečo v igralnih salonih*, *Pravilnik o odgovornem igralništvu*). Prav tako pa je za to dejavnost zelo pomemben odnos zaposlenih v igralnem salonu X. Zaposleni se trudijo, da bi delovali v skladu s *Pravilnikom o odgovornem igralništvu*, ki je vodilo k etičnem in moralnem delovanju zaposlenih v odnosu do strank. Če pa izvzamemo vse zakone in pravilnike, ki jih zaposleni morajo upoštevati, saj so drugače kazensko odgovorni, lahko zaključimo, da zaposleni izhajajo iz svoje lastne osebnosti in ne glede na vse na osnovi tega delujejo etično in moralno. Empirični del naloge nas je prav tako pripeljal do ugotovitve, da je zaposlenim v igralnem salonu X v večini jasen pomen etičnega odnosa do strank.

Ozaveščanje strank o odvisnosti od iger na srečo jim ni tuje. Strankam so zaposleni v večini primerov pripravljani prisluhniti, jim ponuditi možnost samoprepovedi, ki si jo dajo sami in velja za celo Slovenijo, ali prepoved vstopa v igralni salon, v katerem se nahaja, in velja le za ta igralni salon. Stranke, ki ne morejo več kontrolirati svojega igranja iger na srečo, lahko razmislijo o možnosti zdravljenja na Nacionalnem inštitutu za psihoterapijo, na katerem zdravijo odvisnost od iger na srečo. Manjšemu delu zaposlenih pa pomen etike in morale ne igra velike vloge, saj se s strankami ne želijo pretirano ukvarjati in svojo dolžnost prelagajo na nadrejene. Kar pa zadeva varovanja osebnih podatkov strank, ki vstopajo v igralni salon X, je pomembno dodati, da so vsi zaposleni vezani na molčečnost, saj varovanje osebnih podatkov spada pod poslovno skrivnost, ki mora ostati znotraj igralnega salona X. Zaposleni zunaj igralnega salona X ne razpravljajo o strankah s svojimi znanci.

Menimo, da igrata etika in morala veliko vlogo pri uspešnem poslovanju vsakega podjetja. Samo upoštevanje dobre poslovne etike vodi k dolgoročnemu in uspešnemu poslovanju podjetja, zaščite zaposlenih ter strank, s katerimi podjetje X posluje oziroma sodeluje. Na osnovi anketnega vprašalnika in analize anket lahko zaključimo, da bi bilo za boljše poslovanje podjetja in s tem boljšega etičnega odnosa do strank za igralni salon X priporočljivo, da zaposleni namenijo več pozornosti svojemu odnosu do strank in s tem izboljšajo odnose med vsemi udeleženi v igralništvu.

LITERATURA IN VIRI

- Bennett, William J. 2001. *Moralne vrednote za mlade: zgodbe, ki pomagajo oblikovati lastni svet vrednot*. Tržič: Učila
- Berlogar, Janko. 2000. *Managerska etika ali Svetlost preživetja*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Biloslavo, Roberto. 2006. *Strateški management in management spreminjanja*. Koper: Fakulteta za management Koper.
- Bošnjak, Branko. 1993. *Povijest filozofije: Razvoj mišljenja u ideji cjeline - prva knjiga*. Zagreb. Nakladni zavod Matice hrvatske.
- Dolinar, Ksenija in Seta Knop. 1998. *Leksikon Cankarjeve založbe*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
- Goodpaster, Kenneth E. 1985. *Ethical Frame work for Management*. New York: McGraw Hill.
- Gostiša, Mato. 2014. *Teorija ekonomske demokracije kot nove sistemske paradigme kapitalizma*. Kranj: Študijski center za industrijsko demokracijo.
- Henderson, Verne E. 1992. *What is Ethical in Business?* New York: McGraw - Hill.
- Igralni salon X. 2015. *Interni organizacijski predpisi*. Interno gradivo, Igralni salon X.
- Ivanjko, Šime. 2009. *Družbena odgovornost*. Maribor: Doba Fakulteta.
- Jelenko, Aleš. 2010. *Spopad z moralo: Razmišljanje o pomenu moralnih vrednot*. Grosuplje: Ekslibris.
- Jelovac, Dejan. 1997. *Poslovna etika*. Ljubljana: Študentska organizacija Univerze.
- Jelovac, Dejan. 2000. *Podjetniška kultura in etika*. Portorož: Visoka strokovna šola za podjetništvo.
- Jerman, Frane. 1994. *Filozofija - tretja izdaja*. Ljubljana: DZS.
- Kavčič, Bogdan. 2011. *Organizacijska kultura*. Celje: Fakulteta za komercialne in poslovne vede.
- MacIntyre, Alasdair C. 1993. *Kratka zgodovina etike*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
- Možina, Stane. B.1. *Poslovna etika in menedžment*. Dostopno na <http://www.delavska-participacija.com/priloge/ID000808.doc> (1. 2. 2018).
- Možina, Stane 2002. *Management: nova znanja za uspeh*. Radovljica: Didakta.
- Možina, Stane, Mitja I. Tavčar in Ana Nuša Knežević. 1998. *Poslovno komuniciranje*: Maribor: Obzorja.
- Možina, Stane, Mitja I. Tavčar in Ana Nuša Knežević. 2004. *Poslovno komuniciranje: evropske razsežnosti*. Maribor: Obzorja.

- SSKJ (Slovar slovenskega knjižnega jezika)*. 2000. Ljubljana. DZS.
- Sruk, Vladimir. 1986. *Morala in etika*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
- Stres, Anton. 1999. *Etika ali Filozofija morale*. Ljubljana: Družina.
- Tavčar, Mitja I. 1994. *Managament*. Radovljica: Didakta.
- Tavčar, Mitja I. 1997. *Razsežnosti strateškega managementa*. Koper: Visoka šola za management.
- Tavčar, Mitja I. 2006. *Sinteza konceptov organizacije kot instrumenta in kot skupnih interesov*. Koper: Fakulteta za management Koper.
- Tavčar, Mitja I. 2008. *Kulture, etika in olika management. 2. dopolnjena izdaja*. Kranj: Moderna organizacija.
- Vila, Antun in Jure Kovač. 1997. *Osnove organizacije in managementa*. Kranj: Moderna organizacija.
- Zakon o igrah na srečo (ZIS). *Uradni list RS*, št. 14/11, 108/12, 11/14 in 40/14.

PRILOGA

Priloga 1: Anketni vprašalnik

ANKETNI VPRAŠALNIK

Pozdravljeni!

Da lahko zaključim s svojo zaključno projektno nalogo, potrebujem vašo pomoč. Prosim, če mi lahko izpolnite anketni vprašalnik, vezan za naše/vaše delo v igralnem salonu. Prosim za vaše konkretne in iskrene odgovore. Hvala!

Spol (obkroži):

A moški

B ženski

Starost:

A 20-29

B 30-39

C 40-49

D 50-59

E 60 +

1. Srečaš redno stranko v nakupovalnem središču, s svojo družino. Imaš ga namen pozdraviti vendar on obrne glavo stran. Kaj storiš?

2. Na ulici srečaš znanca, kateri je sorodnik vaše redne stranke. Povpraša te po obiskih njegovega sorodnika in od tebe zahteva, da mu prepoveš vstop v igralni salon. Tvoja reakcija je?

3. Kaj bi storili, če bi videli, da igralec, ki zaigra dosti denarja v vaši igralnici, »tone v pogubo«, da je igranje preraslo v hudo odvisnost?

Priloga 1

4. Kaj bi storili, če bi vam igralec v obupu priznal, da ne more nehati zahajati v igralnico in da se boji, da bo, če to tako nadaljeval, zaigral vse svoje premoženje.

5. Ali v domačem krogu s svojo družino ali s svojimi prijatelji razpravljate o igralcih, ki zahajajo v igralni salon?

6. Kaj storiš v primeru, ko želi stranka bolj intimen odnos in želi od tebe telefonsko številko, prijateljevanje na družbenem omrežju (facebook) ali povabilo na pijačo?

7. Občasnose srečujemo tudi s strankami, ki oddajajo neprijeten vonj, so preveč glasne in drugače moteče ostalim igralcem. Ti igralci od tebe zahtevajo, da motečo stranko opozoriš oz. odstraniš. Kakšna je tvoja reakcija?

8. Ali bi se ti zdelo sporno, da nadrejeni od tebe zahteva, da morate igralcem, ki veliko igrajo, redno ponujati brezplačne alkoholne pijače?

9. Kako odreagiraš, ko stranka izgubi ogromno vsoto denarja in vso krivdo vali nate, nato sledi še kričanje obtoževanje, da si ti kriv?

10. Ugotovite, da je v igralni salon vstopila stranka, za katero veste, da si je dala samoprepoved. Predvidevaš, da je vstopila s tujim osebnim dokumentom. Kaj naredite v tem primeru, ko veš, da gre za napako receptorja in kaznivo dejanje stranke?
