



B&B  
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija  
Program: Ekonomist  
Modul: Analiza in psihologija dela

**PRIMERJALNA ANALIZA MED DELOM NA  
STREŽNIH LINIJAH IN DELOM NA  
BLAGAJNI**

Mentorica: mag. Marina Vodopivec, univ. dipl. psih.  
Lektorica: Ana Peklenik, prof. slov.

Kandidatka: Brigita Zupančič

Kranj, november 2017

## ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorici mag. Marini Vodopivec, univ. dipl. psih., za svetovanje in pomoč pri diplomski nalogi ter za ažurno odzivnost.

Zahvaljujem se tudi lektorici Ani Peklenik, prof. slov., ki je z napotki pripomogla, da je diplomatska naloga začela nastajati, potem pa jo tudi jezikovno in slovnično pregledala.

Zahvaljujem se moškim svojega življenja: možu Tomažu ter sinovoma Domnu in Iztoku z družino, ki me sprejemate tako, kot sem. Ob vseh mojih vzponih in padcih ste verjeli vame, me optimistično spodbujali v vseh letih šolanja ter mi nesebično pomagali.

Posebna zahvala gre moji mamici, ki me že celo življenje spodbuja in razume na mojih poteh proti zastavljenim ciljem.

Zahvala gre tudi prijateljicam Katty, Meli in Tatjani, ki so s svetovanjem, z delovnimi izkušnjami v trgovini, s spodbudnimi besedami in deljenjem anket pripomogle, da je diplomatska naloga končana, ter da so potrpežljivo čakale na kavo, pogovore in sprehode.

Zahvaljujem se tudi Maši Š. Šmid, univ. dipl. prof., za pomoč, motivacijo in nasvete pri izdelavi diplomskega dela.

Zahvala gre tudi anketirancem iz Podjetja X, da so bili pripravljeni iskreno odgovoriti na vprašalnik.

Hvala vsem imenovanim in neimenovanim, ki ste me spodbujali in motivirali.

## IZJAVA

»Študentka Brigita Zupančič izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom mag. Marine Vodopivec, univ. dipl. psih.«

»Skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorski in sorodnih pravicah dovoljujem objavo tega diplomskega dela na spletni strani šole.«

Dne \_\_\_\_\_

Podpis: \_\_\_\_\_

## **POVZETEK**

Diplomska naloga prikaže pomen komunikacije v storitveni dejavnosti. Trgovina kot storitvena dejavnost se danes srečuje z vedno večjo konkurenco in vedno zahtevnejšimi strankami. Za tovrstno delo morajo imeti zaposleni veliko psihološkega znanja o ljudeh, komunikaciji ter reševanju težav v primeru zahtevnih strank.

V nalogi je prikazana primerjava dveh tipičnih delovnih mest v trgovski dejavnosti: strežne linije in blagajne. Prikazane so tako značilnosti posameznega delovnega mesta kot tudi mnenje zaposlenih, ki ta dela opravljajo. Poleg zadovoljstva so prikazane lastne ocene psihičnih in fizičnih obremenitev, soočanje zaposlenih s stresom in dejavniki, ki vplivajo na njihovo motivacijo. Raziskava pokaže, kje so razlike med primerljivima delovnima mestoma in kateri so tisti dejavniki, ki vplivajo na zadovoljstvo oziroma nezadovoljstvo zaposlenih. Prav tako je prikazana razlika v dojetanju obremenitev posameznih delovnih mest in primerjava med njimi.

## **KLJUČNE BESEDE:**

blagajna, strežne linije, komunikacija, obremenitve, zahtevnost strank

## **SUMMARY**

The diploma thesis is showing the meaning of communication in the service activity. Trade as service activity is now coming up against competition and increasingly demanding customers. For such work employees must have a lot of knowledge about working with people, knowledge of psychology, as well as knowledge of communication and solving problems in the event of demanding clients. The thesis presents two typical workplaces in commercial activity: a service line and a cash register. The characteristic of each workplaces are shown as well as the workers' opinions who work in these positions. In addition to satisfaction, employees' estimates of psychological and physical burdens, their negotiation with stress and the factors influencing their motivation are presented. The research shows the differences between comparable work positions and outlines the factors that affect employees for their satisfaction and dissatisfaction. It also shows the difference in the perception of the burden on individual jobs and the comparison between them.

## **KEYWORDS:**

cash register, service lines, communication, burden, demanding customers

## KAZALO VSEBINE

1	UVOD .....	1
1.1	Predstavitev problema.....	1
1.2	Cilji naloge .....	1
1.3	Predpostavke in omejitve .....	1
1.4	Metode dela .....	2
2	DELO S STRANKAMI .....	2
2.1	Odnosi s strankami .....	2
2.2	Odnos kupec–prodajalec.....	2
2.3	Kakšne so lahko stranke? .....	3
2.3.1	Tipi težavnih strank .....	3
2.3.2	Stranke z vidika zadovoljstva .....	4
2.4	Osebnostne značilnosti kupcev .....	5
2.5	Delo z ljudmi .....	6
3	KOMUNIKACIJA .....	7
3.1	Verbalna komunikacija .....	7
3.2	Neverbalna komunikacija .....	7
3.3	Verbalno in neverbalno komuniciranje s strankami.....	8
4	DELOVNI PROCES NA STREŽNIH LINIJAH IN NA BLAGAJNI .....	8
4.1	Delo na strežnih linijah .....	8
4.1.1	Delikatosa .....	9
4.1.2	Toploteka .....	9
4.1.3	Kruh .....	10
4.2	Delo na blagajni .....	10
5	RAZISKAVA.....	11
5.1	Opis vzorca .....	11
5.2	Rezultati in analiza vprašalnika .....	11
6	SKLEPNE UGOTOVITVE .....	41
7	ZAKLJUČEK .....	44
	LITERATURA IN VIRI .....	46
	Priloga: Anketni vprašalnik.....	47

## KAZALO GRAF

Graf 1: Spol anketirancev .....	12
Graf 2: Starost anketirancev .....	13
Graf 3: Stopnja izobrazbe .....	14
Graf 4: Delovno mesto .....	15
Graf 5: Delovna doba v podjetju .....	16
Graf 6: Delo na trenutnem delovnem mestu .....	17
Graf 7: Stopnja zadovoljstva na blagajni .....	18
Graf 8: Stopnja zadovoljstva na strežni liniji .....	19
Graf 9: Primerjalna vrednost stopnje zadovoljstva na oddelkih .....	20
Graf 10: Motivacija dela .....	21
Graf 11: Predstave zaposlenih o delu na blagajni .....	22
Graf 12: Predstave zaposlenih o delu na strežnih linijah .....	23
Graf 13: Priprava na delo .....	24
Graf 14: Porabljen čas za zaključek delovnega procesa .....	25
Graf 15: Delo na drugem oddelku .....	26
Graf 16: Želja po delu na drugem oddelku .....	27
Graf 17: Obremenitev na delovnem mestu .....	28
Graf 18: Stres na blagajni/ strežni liniji .....	29
Graf 19: Zahtevni kupci na blagajni/ strežni liniji .....	30
Graf 20: Stresne situacije pri delu na blagajni .....	32
Graf 21: Stresne situacije pri delu na strežnih linijah .....	32
Graf 22: Povprečne vrednosti stresnih situacij na blagajnah in strežnih linijah .....	34
Graf 23: Reševanje stresnih situacij na blagajni .....	35
Graf 24: Reševanje stresnih situacij na strežnih linijah .....	36
Graf 25: Povprečne vrednosti stresnih situacij .....	37
Graf 26: Delo preko delovnega časa .....	38
Graf 27: Upoštevanje nadur .....	39
Graf 28: Vzrok za nedokončano delo v delovnem času .....	40
Graf 29: Organizacija dela .....	41

## KAZALO TABEL

Tabela 1: Tipi strank .....	4
Tabela 2: Tipologija osebnosti .....	6
Tabela 3: Spol anketirancev .....	11
Tabela 4: Starost anketirancev .....	12
Tabela 5: Stopnja izobrazbe .....	13
Tabela 6: Delovno mesto .....	14
Tabela 7: Delovna doba v podjetju .....	15

Tabela 8: Delo na trenutnem delovnem mestu .....	17
Tabela 9: Stopnja zadovoljstva na blagajni.....	18
Tabela 10: Stopnja zadovoljstva na strežnih linijah.....	19
Tabela 11: Povprečne vrednosti stopnje zadovoljstva na blagajni in strežnih linijah.....	20
Tabela 12: Motivacija dela.....	21
Tabela 13: Predstave zaposlenih o delu na blagajni.....	22
Tabela 14: Predstave zaposlenih o delu na strežnih linijah.....	23
Tabela 15: Priprava na delo .....	24
Tabela 16: Porabljen čas za zaključek delovnega procesa.....	25
Tabela 17: Delo na drugem oddelku.....	26
Tabela 18: Želja po delu na drugem oddelku.....	27
Tabela 19: Obremenitev na delovnem mestu .....	28
Tabela 20: Stres na blagajni/strežni liniji.....	29
Tabela 21: Zahtevni kupci na blagajni/ strežni liniji .....	30
Tabela 22: Stresne situacije pri delu na blagajni.....	31
Tabela 23: Stresne situacije pri delu na strežnih linijah .....	32
Tabela 24: Povprečne vrednosti stresnih situacij na blagajnah in strežnih linijah.....	33
Tabela 25: Reševanje stresnih situacij na blagajni .....	34
Tabela 26: Reševanje stresnih situacij na strežnih linijah .....	35
Tabela 27: Povprečne vrednosti reševanja stresnih situacij.....	36
Tabela 28: Delo preko delovnega časa .....	37
Tabela 29: Upoštevanje nadur .....	38
Tabela 30: Vzrok za nedokončano delo v delovnem času .....	39
Tabela 31: Organizacija dela.....	40



# 1 UVOD

## 1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

Zaposleni v trgovinski dejavnosti se dan za dnem srečujejo s strankami, ki so vedno zahtevnejše. Na drugi strani poleg strežbe strank je naloženo delo tudi zelo obsežno in raznoliko. Namesto da bi strankam ponudili strokovno pomoč, zaposlene čaka še veliko ostalega dela. Zato so prodajalci vedno bolj obremenjeni, napeti in pod stresom, saj svojega dela ne morejo opraviti v delovnem času, ker se posvečajo strankam. Delodajalec pričakuje, da bodo stranke postrežene in zadovoljne, poleg tega bodo police čiste, polne in urejene po standardih podjetja.

V diplomskem delu želimo raziskati, ali je delo s strankami na strežnih linijah zahtevnejše od dela na blagajni ter pri tem vključiti psihološke vidike. Za anketo bomo uporabili primerjalno metodo, s katero želimo ugotoviti, katero delo je zahtevnejše: delo na strežnih linijah ali delo na blagajni oziroma bomo povzeli rezultate, ki jih bomo pridobili s pomočjo anketnega vprašalnika. Anketirali bomo zaposlene na strežnih linijah in na blagajnah iz več enot Podjetja X ter tako pridobili rezultate, ki jih želimo primerjati.

## 1.2 CILJI NALOGE

Cilj diplomske naloge je ugotoviti razliko med zahtevnostjo dela na strežnih linijah in na blagajni s psihološkega vidika. Osnovna teza je, da je delo na strežni liniji zahtevnejše. Na podlagi rezultatov anketnega vprašalnika bomo lažje razporedili obveznosti oziroma ovrednotili delo zaposlenih.

## 1.3 PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE

Predpostavljamo, da je delo s strankami na strežnih linijah zahtevnejše od dela s strankami na blagajni, saj je na strežnih linijah potrebno predznanje, ki ga na blagajni ne potrebujemo. Naš namen je narediti primerjalno anketo, od katere pričakujemo potrditev hipoteze. Anketirali bomo prodajalke različnih enot z oddelka strežnih linij in blagajn. Namen je tudi ugotoviti, kako izboljšati odnose s strankami in medsebojne odnose na že omenjenih delovnih mestih.

Omejitev je lahko slaba motiviranost za reševanje vprašalnika oziroma zelo osebna stališča, ki jih bodo anketiranci zavzeli.

## 1.4 METODE DELA

Diplomska naloga je sestavljena iz teoretičnega in raziskovalnega dela. Za teoretični del smo uporabili strokovno literaturo s področja komunikacije in dela s strankami. Pri raziskovalnem delu smo uporabili anketni vprašalnik, ki smo ga razdelili med 40 zaposlenih, od tega je bilo 20 anketirancev zaposlenih na strežnih linijah in 20 na blagajni. Anketa vsebuje vprašanja zaprtega tipa.

## 2 DELO S STRANKAMI

### 2.1 ODNOSI S STRANKAMI

Dandanes je konkurenca zelo velika, saj je trgovska veriga zelo obsežna. Stranke za svoj denar želijo dobiti kar največ, torej želijo poleg kakovostne ponudbe dobiti tudi nadpovprečno storitev, prijaznost osebja pa mora biti na najvišji ravni.

Ob tem morajo stranke dobiti občutek, da niso le številke. To pa trgovski ponudniki dosežejo s tem, da so do svojih strank prijazni in jim zaupajo (Mihaljčič, 2009).

Trgovski ponudniki so v odnosu do strank zelo pomembni, saj je od njih odvisno, ali se bo kupec odločil za eno oziroma drugo trgovino. Na tej točki je vredno omeniti, da je dandanes zelo pomembna cena.

Starejša populacija obiskuje običajno le eno trgovino, saj se tam dobro počutijo, prav tako pa naveže tudi poseben stik s prodajalci, vendar cena zanje ni tako zelo pomembna. Na drugi strani pa mlajše generacije priložnostno obiskujejo različne trgovine, saj niso v tolikšni meri navezani na določeno trgovino oziroma podjetje in gledajo na ceno izdelkov.

Pridobivanje novih strank je dolgotrajnejši in dražji proces kot ohranitev že obstoječih (Mihaljčič, 2009). Odnos do že obstoječih strank mora biti profesionalen, prijazen in dostopen. Na tak način trgovski ponudniki zadovoljijo njihove potrebe in želje, kar vodi do tega, da stranke ne zamenjajo trgovine oziroma podjetja.

### 2.2 ODNOS KUPEC–PRODAJALEC

Košir (v Šadl, 2002, str. 76) navaja: »Le tedaj, ko sta zadovoljna oba, kupec in prodajalec, lahko sklepamo, da nekaj funkcionira.«

Šadl (2002) to definicijo dopolni: »Prodajno osebje naj bi bilo prijazno takrat, ko so izpolnjeni optimalni pogoji za delo in je z njimi tudi zadovoljno.«

Podjetje X (2014) navaja sedem zlatih pravil, ki naj bi jih prodajalec upošteval:

- spoštovati je treba vse stranke,
- s strankami se ne spuščamo v konflikte,
- pogovarjanje o drugih strankah ni dovoljeno,
- internih poslovnih zadev pred strankami ne komentiramo in ne izpostavljamo,
- internih konfliktov ne rešujemo v trgovini,
- najprej se posvetimo strankam, ostalo delo opravimo pozneje,
- pozorni smo, da pred strankami ne govorimo s sodelavci, prijatelji ali znanci in ne uporabljamo telefona.

Poleg pravil, ki naj bi jih prodajalec upošteval, je pomembno tudi, kako zna strankam svetovati. Začel naj bi z odprtimi vprašanji (npr. kaj, kako, kakšen), ki se navezujejo na značilnost izdelka. Pri tem mora znati dobro poslušati, da na koncu lahko razbere, kaj stranka želi. Trgovec nato nadaljuje z zaprtimi vprašanji (npr. kdaj, kje, ali), s katerimi ugotovi tiste zahteve, ki jih ima stranka. Izogibati pa se mora vprašalnici zakaj, saj bi stranka lahko mislila, da jo zaposleni obsoja ali zaslišuje. Prodajalec strankam ponudi manjše število izdelkov, saj se bodo lažje odločile, kateri izdelek jim ustreza (Podjetje X, 2014).

Pri prodaji izdelkov prodajalec ne sme biti vsiljiv, ampak se mora prilagoditi kupcu oziroma stranki, saj ne more predvideti njihovega odziva.

## 2.3 KAKŠNE SO LAHKO STRANKE?

### 2.3.1 Tipi težavnih strank

Matejčič (2002) v svojem članku predstavi pet tipov težavnih strank: jezne, klepetave, neotesane, vzvišene in nezaupljive. Poudarja, da se moramo postaviti v kožo vsake stranke, če jo želimo obvladovati.

V nadaljevanju bomo predstavili značilnosti vsakega omenjenega tipa in načine za uspešno sporazumevanje.

Tip stranke	Značilnosti	Ukrepi
<b>Jezna</b>	Napihne še tako nepomembno težavo.	Samoobvladovanje; omogočimo ji, da sprostijo jezo. Opravičimo se ji za nastale nepravilnosti. Ne omenjamo več preteklosti, težave skušamo odpraviti z nasmehom.

<b>Klepetava</b>	Nenehno govori, je občutljiva.	Usmerjamo jo k tistemu, kar je za nakup pomembno, in sicer tako, da izkoristimo presledke v njenem govoru.
<b>Neotesana</b>	Obnaša se grobo, žaljivo, surovo, nesramno.	Ne zmenimo se za njeno grobost. Ostanemo zadržani, a vljudni. Ne pustimo ji, da nas iztiri.
<b>Vzvišena</b>	Rada razkazuje svojo vzvišenost in poskuša omalovaževati druge. Vede se, kot da vse ve.	Dopustimo ji njeno drugačnost. Ne ugovarjamo njenim sodbam, damo ji celo kakšen kompliment.
<b>Nezaupljiva</b>	Previdna, počuti se ogroženo, srečanje z njo je podobno zaslišanju, kar od prodajalca zahteva veliko znanja.	Smo potrpežljivi in mirni. Držimo se tistega, kar vemo, in ne dajemo odgovorov, če jih ne poznamo.

*Tabela 1: Tipi strank*  
(Vir: Matejčič, 2002)

Poleg težavnih strank lahko omenimo tudi stranke z vidika zadovoljstva.

### 2.3.2 Stranke z vidika zadovoljstva

Na splošni ravni Musek Lešnik v Mihaljčič (2009) stranke deli v tri skupine:

1. nezadovoljne stranke,
2. zadovoljne stranke,
3. zveste stranke.

#### 1. NEZADOVOLJNE STRANKE

V to skupino spadajo tiste stranke, ki niso deležne toliko pozornosti, kot bi si je želele. Takih strank je v resnici veliko več, kot se jih npr. pritoži direktno v trgovini/po telefonu/preko e-pošte itd. Zaradi nezadovoljnih strank podjetje lahko izgubi zaslužek, kar je povezano tudi s tem, da nezadovoljen potrošnik svojo izkušnjo prenese na prijatelje in znance.

Pomembno je, da s takimi strankami ravnamo mirno in premišljeno, saj se lahko kljub neprijetni izkušnji iz tega razloga v podjetje tudi vrnejo (prav tam).

## 2. ZADOVOLJNE STRANKE

Zadovoljne stranke so tiste, od katerih podjetja veliko pričakujejo. Zadovoljstvo strank še ne pomeni zvestobe podjetju, saj se stranka lahko tudi ne vrne več. Podjetja se osredotočajo le na zadovoljstvo potrošnikov, zato lahko spregledajo nekatera dejstva, in sicer: zadovoljstvo strank ni nujno pogojeno z zvestobo podjetju; veliko potrošnikov je tudi takih, ki so zadovoljni in podjetje vseeno zapustijo (prav tam).

## 3. ZVESTE STRANKE

Vsako podjetje si najbolj želi imeti zveste potrošnike, saj zagotavljajo konstanten promet in so cenejše kot pridobivanje novih strank. Trgovski ponudniki se takim strankam bolj posvetijo, te pa imajo več ugodnosti oziroma prednosti pri samem nakupovanju (npr. popusti, kartice zvestobe ipd.). Zvesti potrošniki se vračajo v podjetje tudi zaradi akcij, ki jih nudijo v določenih časovnih obdobjih. Ta vrsta strank se je pripravljena navezati na blagovno znamko, nagnjena je k navezovanju trajnih odnosov ter veliko doprinese k podjetju (prav tam).

Ne glede na tri skupine strank, ki smo jih omenili, je odnos zaposlenega s stranko odvisen tudi od strankinih osebnostnih značilnosti.

## 2.4 OSEBNOSTNE ZNAČILNOSTI KUPCEV

Številni avtorji pojmujejo osebnost na različne načine, vsem pa so skupne tri osnovne značilnosti (Mihaljčič, 2009):

- celovitost – osebnost tvori prepletanje telesnih in duševnih lastnosti, ki vplivajo na vedenje;
- individualnost – vsak človek se zaradi edinstvenosti razlikuje od drugih ljudi;
- doslednost – človek ohranja osebnostne lastnosti dlje časa.

Predstavili bomo Hipokrat - Galenovo tipologijo osebnosti.

Tipi osebnosti	Opis
Kolerik	Močan, odločen, načrten, organiziran, močna volja, razdražljiv, prepirljiv, ne upošteva drugih, hiter, impulziven, dejaven, neobvladan, silovit.
Sangvinik	Energičen, podjeten, živahen, navdušen, družaben, dinamičen, zabaven, površen, hiter, ne dokonča stvari, duhovit, radoživ, topel, prijeten, brezskrben.
Flegmatik	Umirjen, postopen, počasen, neproblematičen, se prilagaja, poslušna,

	sodeluje, ni v ospredju, zanesljiv, predviden, izogiba se konfliktom, pasiven, stabilen, razmišljujoč.
Melanholik	Depresiven, perfekcionista, natančen, miren, neopažen, predan, išče ideale, sočuten, skrben, dosleden, tesnoben, trezen, zadržan, nedružaben.

*Tabela 2: Tipologija osebnosti*  
(Vir: Hosta, 2000)

Glede na predstavljene tipe osebnosti mora biti zaposleni v podjetju pozoren na individualne posebnosti posameznika – tako svojih sodelavcev kot strank, saj na tak način delo poteka lažje.

## 2.5 DELO Z LJUDMI

Vodopivec (2012, str. 8) navaja: »Eno od osnovnih načel uspešne prodaje je, da morata pri prodaji pridobiti obe strani.« Zaposleni v podjetju so zelo pomembni. Prav tako pa so pomembne njihove lastnosti in zmožnosti, torej znanje, sposobnost hitrega reagiranja in motivacija. Na samo ravnanje z ljudmi pri delu vpliva več različnih dogodkov, ki se začnejo pri spremembah na trgu. Kako bomo ravnali z ljudmi pri delu, je odvisno predvsem od stanja na trgu, kjer želimo tekmovati in ne biti konkurenčni, ne pa od nas samih, našega odnosa do ljudi ali našega znanja (Lipičnik, 1998).

Podjetja se vedno bolj zavedajo (čeprav prepozno), da so zelo pomembni tisti zaposleni, ki so na delovnem mestu že vrsto let in so zvesti podjetju, saj imajo na svojem področju veliko izkušenj, npr. kako ravnati s stranko, kako pridobiti nove stranke ipd.

Pomembna je tako komunikacija s strankami kot komunikacija med zaposlenimi v podjetju, kar bomo predstavili v nadaljevanju.

### 3 KOMUNIKACIJA

Gasar (2008, str. 7) navaja. »V najbolj osnovnem pomenu je komunikacija prenos informacij.« Gasar (2008) omeni nekaj pomembnih stvari o komunikaciji, in sicer: komunikacija mora biti vedno obojestranska. Pri tem gre vedno za izmenjavo (prenos) informacij, vključuje pa tudi odziv tiste osebe, ki je informacijo prejela.

Komunikacija vključuje izmenjavo sporočil med dvema ali več osebami, ob tem pa je lahko človek hkrati oddajnik in sprejemnik. Komunikacija je uspešna, če sta oba, tako oddajnik kot sprejemnik, razumela pomen sporočila. V nasprotnem primeru prihaja do nesporazumov in nerazumevanja (Gasar, 2008).

Sporazumevanje je lahko tako verbalno kot neverbalno. Oboje bomo predstavili v naslednjem podpoglavju.

#### 3.1 VERBALNA KOMUNIKACIJA

Najpomembnejši gradnik verbalne komunikacije je, da pošiljatelj in sprejemnik govorita isti jezik in razumeta vse besede, ki jih pri tem uporabljata (Gasar, 2008).

Pogovor ali dialog spada med najpogostejšo in najstarejšo obliko medosebne verbalne komunikacije. Bonton narekuje, da neznane osebe vikamo in jih naslavljamo z gospod/gospa oziroma z drugim ustreznim nazivom. Ob prihodu naj bi osebo vedno lepo pozdravili in se od nje ob odhodu poslovili. Sogovornika ne prekinjamo in začnemo govoriti šele, ko ta preneha (prav tam).

Poleg verbalne komunikacije poznamo tudi neverbalno, ki jo pogosto zanemarimo, vendar je še kako pomembna.

#### 3.2 NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

Nebesedna komunikacija pogosto poteka vzporedno z besedno. Gre za sporazumevanje, pri katerem ne uporabljamo besed, ampak izraze obraza, kretnje rok, glas, način gibanja in vedenja. S tem sporočamo in izražamo marsikaj (Gasar, 2008).

Obraz je tisti, ki izda čustveno stanje vsakega posameznika. Največ povedo oči (duševno stanje), prav tako glas (razpoloženje), ostali deli telesa vključno z vedenjem veliko povedo o človeku. Govorica telesa vključuje kretnje in gibe, ki jih velikokrat naredimo podzavestno (prav tam).

»Za čim bolj pravilno oceno je potrebno upoštevati celotni vtis čim več znakov in kontekst, v katerem se pojavljajo.« (Gasar, 2008, str. 10)

### **3.3 VERBALNO IN NEVERBALNO KOMUNICIRANJE S STRANKAMI**

Podjetje X (2014) poudarja, da se okoli 90 % komunikacije odvija na nebesedni ravni. 55 % komunikacije predstavlja govorica telesa, 38 % ton glasu in le 7 % besede.

Ko stranka pride v trgovino, z njo najprej vzpostavimo očesni stik, se nasmehnemo, pokimamo in s tem pokažemo zanimanje oziroma damo stranki vedeti, da smo jo opazili. Iz telesne govorice ali očesnega stika stranke lahko razberemo, ali nas potrebuje ali pa želi nakup opraviti sama. Če nam stranka nakaže, da nas ne potrebuje, nadaljujemo z delom. V vsakem primeru smo ji še vedno na razpolago, torej če potrebuje našo pomoč, ji pomagamo, svetujemo in postrežemo.

Stranko prijazno pogledamo, pri tem imamo sproščena ramena in odprte roke ter vzravnano linijo telesa. Med pogovorom so roke umirjene, telo pa nagnjeno rahlo naprej. Pozorni smo na osebni prostor kupca, to pomeni, da se mu približamo le toliko, da se počuti dobro. Stranko prijazno, glasno in razločno pozdravimo, vendar moramo biti umirjeni, diskretni in nevsiljivi (Podjetje X, 2014).

Pomembno je, da opazujemo in zaznavamo nebesedno govorico stranke, saj tako ugotovimo, kdaj si stranka želi pozornosti in kdaj ne (prav tam).

V nadaljevanju bomo iz lastnih izkušenj predstavili delo na strežnih linijah in delo na blagajni.

## **4 DELOVNI PROCES NA STREŽNIH LINIJAH IN NA BLAGAJNI**

Od vsakega zaposlenega je zahtevana 100-odstotna učinkovitost. Poleg dela na blagajnah in strežnih linijah imajo prodajalci še druge zadolžitve: polnjenje polic, pregled rokov trajanja, beleženje v evidenco kritičnih rokov trajanja blaga najmanj za 3 mesece vnaprej, čiščenje polic itd.

### **4.1 DELO NA STREŽNIH LINIJAH**



Strežne linije v trgovini predstavljajo naslednje oddelke: delikateso, toploteko in kruh. Izdelki na teh oddelkih so hitro pokvarljivi, zato moramo pri tem upoštevati HACCP<sup>1</sup> in navodila proizvajalcev. Na prvem mestu je treba poudariti, kako pomembna je higiena zaposlenih (pokrivala, da preprečimo izpadanje las; brez lakiranja nohtov; brez prstanov razen poročnega; brez ure, saj se tam nabere največ umazanije). Ravno tako morajo biti čisti pribor, delovni prostori in delovne površine, na katerih delamo. Pri vsem tem mora zaposleni upoštevati usmeritve delodajalca.

#### 4.1.1 Delikatesa

Trgovci pravimo, da je delikatesa srce trgovine. To je oddelek s hitro pokvarljivimi in občutljivimi živili, saj večine toplotno ne obdelamo in so namenjene takojšnjemu zaužitju. Pri vsem tem se moramo držati čistih in nečistih poti, da ne pride do okužbe izdelkov. Naredimo naročila, prevzemamo (količinski ter temperaturni prevzem – z vbodnim termometrom, ki ga prej razkužimo z alkoholnim robčkom), uredimo in postavimo artikle v prodajno vitrino, ki mora biti lepo naložena in založena. Omogočati moramo pretok zraka, saj je v nasprotnem primeru (če je vitrina preveč založena) temperatura višja od zahtevane, s tem pa ne upoštevamo navodil proizvajalca, ki potem ne more prevzeti odgovornosti.

Zaposleni na začetku delovnega dne najprej popišejo temperaturo hladilne tehnike, prav tako se to naredi pri odhodu z dela. Sledi pakiranje in rezanje mesnih in sirnih izdelkov, poleg tega pa je njihova naloga tudi, da zapišejo datume, saj so izdelki omejeni z rokom trajanja (po odprtju 3 dni). Tako označevanje zagotavlja sledljivost (datum pakiranja, rok uporabnosti). Hranimo tudi označbe, deklaracije – od posameznih blagovnih skupin je odvisno, koliko časa so shranjene.

Priprava sendvičev: upoštevati moramo recepture podjetja, ki nam jih posreduje preko delovnih navodil. Vodimo evidenco za pripravljene sendviče, delamo narezke, obložene kruhke in kanapeje (seveda po prednaročilu stranke).

#### 4.1.2 Toploteka

Zaposleni na strežni liniji toploteke pripravijo toplotno obdelano hrano, ki je pečena ali ocvrta in jo je treba pripravljati sproti. Priprava dela poteka dlje časa kot na delikatesi. Izdelki morajo biti obdelani pri določenih temperaturah, saj v nasprotnem primeru niso dovolj toplotno obdelani in so neprimerni za prodajo. Izpolnjevanje je treba predpisano dokumentacijo, da s tem zagotovimo sledljivost izdelka. Prodajna vitrina mora biti lepo urejena in količinsko ustrezna.

---

<sup>1</sup> HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point): sistem, ki omogoča prepoznavanje, oceno, ukrepanje in nadzor nad morebitno prisotnimi škodljivimi dejavniki v živilih ali stanjih, ki lahko ogrožajo zdravje človeka.

### 4.1.3 Kruh

Prvi korak zaposlenih na strežni liniji kruha je, da najprej pripravijo peči, saj le tako zagotovijo začetek delovnega procesa. Drobnopkovsko pecivo mora biti ravno prav pečeno, torej ne premalo in ne zažgano – po delovnih navodilih podjetja. Tudi peka kruha poteka sproti, zato da stranke dobijo sveže postrežene izdelke. Na tem oddelku zaposleni pečejo tudi pice po prednaročilu.

Poleg vseh zadolžitev ne smemo pozabiti tudi na čistočo strežnih linij. Ob koncu delovnega dne je treba ustrezno očistiti delovno opremo (konvektomat, salamoreznice, peč), delovno površino in tla.

## 4.2 DELO NA BLAGAJNI

Proces dela na blagajni poteka na drugačen način kot na strežnih linijah. Pri blagajniškem poslovanju zagotovimo kontrolo prodajnega blaga. Zajema prejem in oddajo plačilnega sredstva, reševanje razlik, obračun prodaje, izstavitve računa ter obračun dnevnega iztržka.

Zaposleni na začetku preštejejo saldo (začetni denar), torej iz trezorja vzamejo določeno začetno vsoto – menjalnino. Vsak blagajnik ima svoje osebno geslo, s katerim dostopa v program blagajne. Po odprtju trgovine odčita črtno kodo izdelka, pri tem pa ponudi dodaten izdelek po akcijski ceni. S tem naj bi povečal promet podjetju. Za izdano blago blagajnik izda račun, ki ga mora zaključiti na dejansko vrsto plačila (gotovina, kreditna kartica, boni, naročilnica ...) in prevzeti kupnino.

Večina podjetij ponuja kartice zvestobe, s katerimi imajo kupci več ugodnosti (dodatni popusti).

Blagajnik mora biti zelo pozoren pri prodaji tobačnih in alkoholnih izdelkov, saj je nakup teh omejen s starostjo. Pomembna funkcija, ki jo blagajnik opravlja, je odgovornost za prevzem in vračilo gotovine. Paziti mora na ponarejene bankovce, pri čemer si pomaga z aparatom. Prav tako mora biti pozoren tudi na to, da kupci blaga ne odtujijo, ko gredo mimo blagajne, kar se pogosto dogaja. V tem primeru je prodajalec dolžan sporočiti vsako odtujevanje blaga nadrejeni osebi ali varnostniku (če ga podjetje ima). Poleg tega moramo izpostaviti dejstvo, da je poštenost zaposlenih samoumevna, čeprav (preveč) pogosto prihaja do tako imenovanih notranjih krajev.

Ko zaposleni preneha z delom na svoji izmeni, mora obvezno zaključiti blagajno, prav tako ob koncu obratovalnega časa. Blagajnik s svojim predalom z denarjem (»kaseto«) odide v za to namenjen prostor – števnico, kjer prešteje in popiše dnevni

izkupiček. Vse to izpiše na list (izpis količine apoenov), ki ga dobi ob začetku delovnega dne. Vse izpisane podatke nadrejena oseba vnese v računalnik in izpiše blagajniški zaključek, pri čemer ugotovi presežek ali primanjkljaj na blagajni. V primeru toleriranega primanjkljaja blagajniku ni treba plačati razlike. V nasprotnem primeru mora blagajnik to vsoto poravnati sam. Če se pri izpisu pokaže presežek, ki presega določeno vrednost, je nadrejeni dolžan skupaj z blagajnikom ugotoviti vzrok odstopanja.

Pooblaščen oseba odda gotovino na banko v zato namenjeni vrečki, ki jo predstavnik varnostne službe prevzame po končanem obratovalnem času trgovine.

## 5 RAZISKAVA

### 5.1 OPIS VZORCA

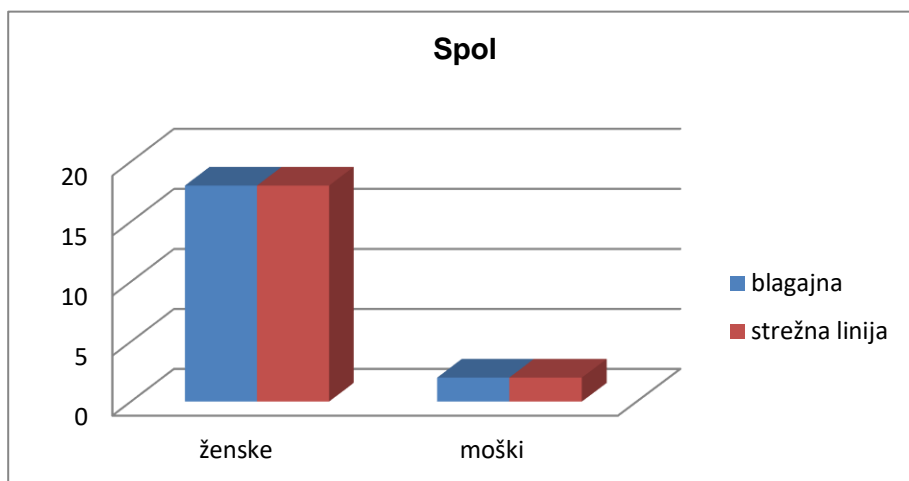
Raziskovalni del diplomske naloge smo izvedli na podlagi vrnjenih in izpolnjenih anketnih vprašalnikov zaposlenih v Podjetju X na strežnih linijah in blagajni. Skupno smo anketirali 40 oseb, od tega 20 zaposlenih na strežnih linijah in 20 zaposlenih na blagajni. Anketiranje je potekalo od 8. 5. 2017 do 30. 6. 2017. Reševanje anket je bilo anonimno, podatke pa smo obdelali s pomočjo programa Excel, jih grafično prikazali in analizirali. Cilj raziskave s pomočjo anketnega vprašalnika je ugotoviti, katero delo je zahtevnejše oziroma bolj obremenjujoče s psihološkega vidika – delo na strežnih linijah ali delo na blagajni.

### 5.2 REZULTATI IN ANALIZA VPRAŠALNIKA

#### 1. SPOL ANKETIRANCEV

SPOL		
	blagajna	strežna linija
Ženski	18	18
Moški	2	2
Skupaj	20	20

*Tabela 3: Spol anketirancev*



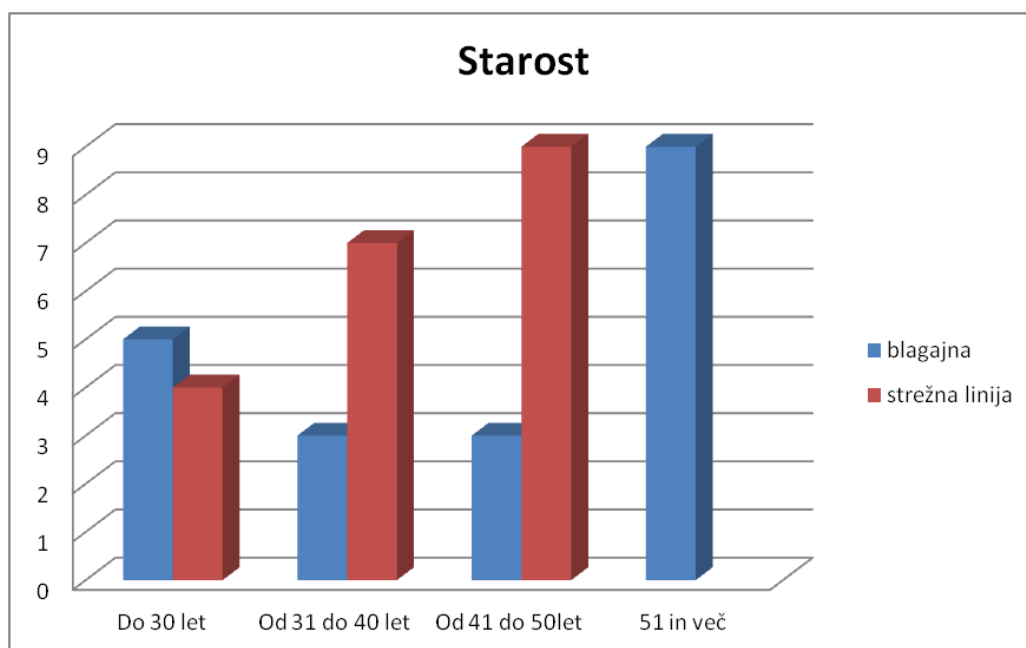
Graf 1: Spol anketirancev

Podatki v tabeli in grafu prikazujejo število moških in žensk tako na blagajni kot na strežnih linijah. Število skupnih anketirancev je 40. Od tega je enako število žensk (18) na strežnih linijah in blagajnah ter prav tako enako število moških, torej 2 moška na strežnih linijah in 2 na blagajni.

## 2. STAROST ANKETIRANCEV

STAROST	blagajna	strežna linija
Do 30 let	5	4
Od 31 do 40 let	3	7
Od 41 do 50let	3	9
51 in več	9	

Tabela 4: Starost anketirancev



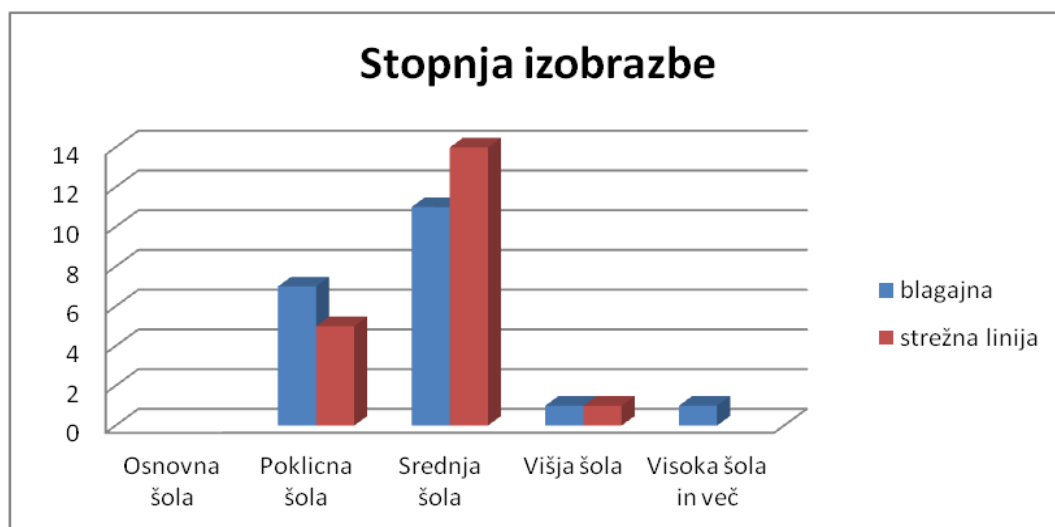
*Graf 2: Starost anketirancev*

Iz prikazanih podatkov je razvidno, da je na blagajni največ oseb starih 51 let in več. Na blagajni je enako število oseb starih od 31 do 40 let in oseb med 41. in 50. letom. Na strežnih linijah pa je največ anketiranih zaposlenih starih od 41 do 50 let, najmanj pa v starostnem razponu do 30 let. 7 anketiranih oseb na strežnih linijah je starih od 31 do 40 let.

### 3. STOPNJA IZOBRAZBE

STOPNJA IZOBRAZBE	blagajna	strežna linija
Osnovna šola		
Poklicna šola	7	5
Srednja šola	11	14
Višja šola	1	1
Visoka šola in več	1	

*Tabela 5: Stopnja izobrazbe*



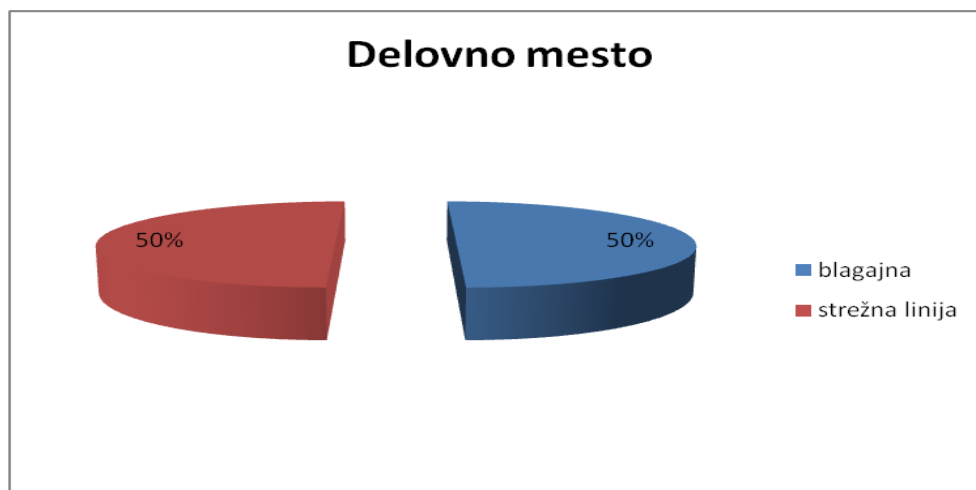
*Graf 3: Stopnja izobrazbe*

Rezultati anketnega vprašalnika so pokazali, da ima največ zaposlenih tako na strežnih linijah kot na blagajnah srednješolsko izobrazbo. Dve anketirani osebi imata zaključeno višjo šolo. Le ena oseba, ki dela na blagajni, ima visokošolsko izobrazbo. Poklicno šolo ima 7 zaposlenih na blagajni in 5 zaposlenih na strežnih linijah.

#### 4. DELOVNO MESTO

DELOVNO MESTO	
Blagajna	20
Strežna linija	20

*Tabela 6: Delovno mesto*



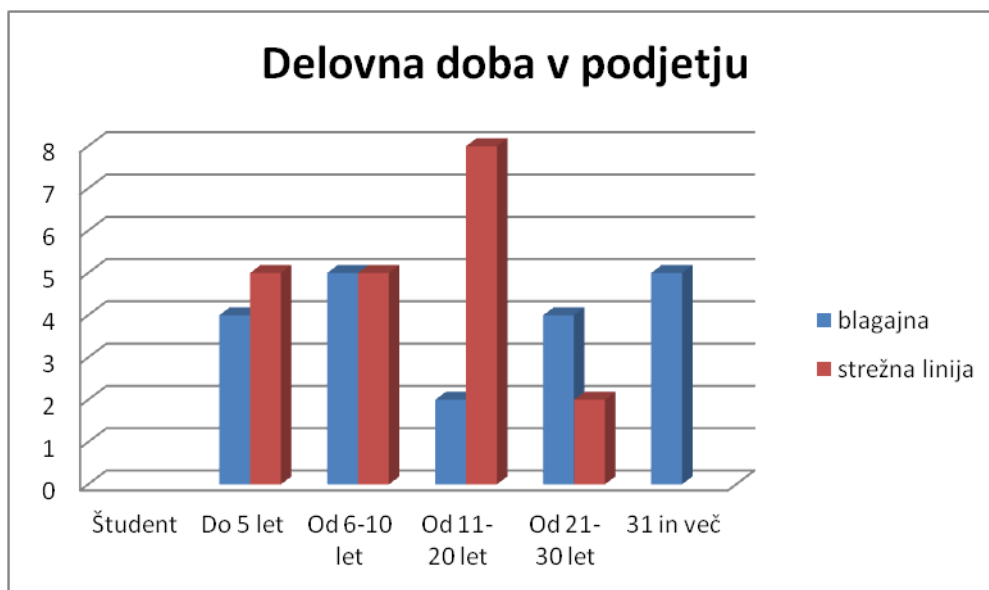
Graf 4: Delovno mesto

Iz tabele in grafa o delovnem mestu je razvidno, da polovica anketiranih zaposlenih (50 %) dela na blagajni, polovica (50 %) pa na strežnih linijah.

## 5. DELOVNA DOBA V PODJETJU

DELOVNA DOBA V PODJETJU		
	blagajna	strežna linija
Študent		
Do 5 let	4	5
6–10 let	5	5
11–20 let	2	8
21–30 let	4	2
31 in več	5	

Tabela 7: Delovna doba v podjetju



Graf 5: Delovna doba v podjetju

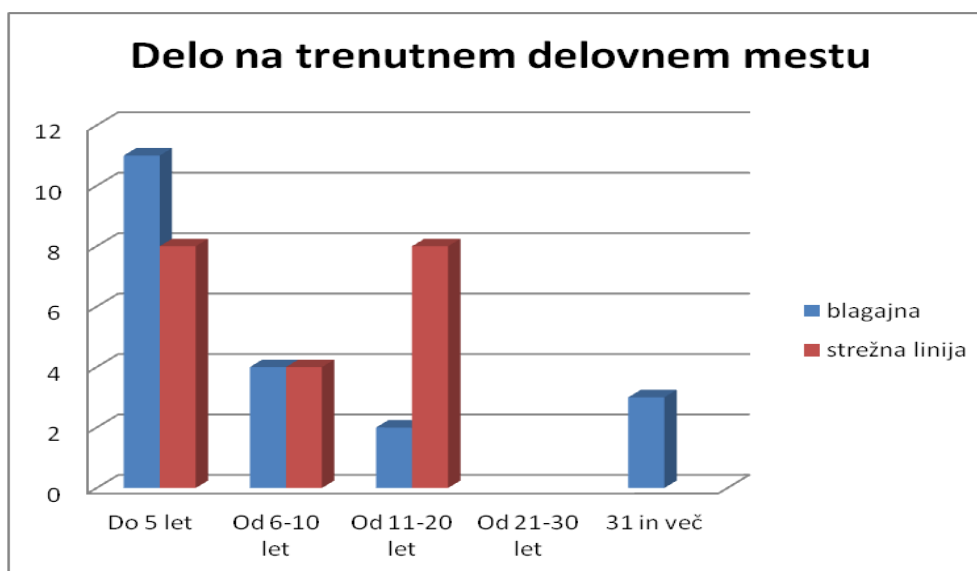
Odgovori anketirancev kažejo, da je na strežnih linijah največ oseb (8) z delovno dobo od 11 do 20 let, na blagajni pa ima enako število zaposlenih (5) delovno dobo od 6 do 10 let in 31 let in več. Najmanj zaposlenih na strežnih linijah (2) ima delovno dobo od 21 do 30 let, na blagajni (2) pa od 11 do 20 let.



## 6. KOLIKO ČASA DELATE NA TRENUTNEM DELOVNEM MESTU?

DELO NA TRENUTNEM DELOVNEM MESTU		
	blagajna	strežna linija
Do 5 let	11	8
Od 6 do 10 let	4	4
Od 11 do 20 let	2	8
Od 21 do 30 let		
31 in več	3	

Tabela 8: Delo na trenutnem delovnem mestu



Graf 6: Delo na trenutnem delovnem mestu

Analizirani podatki kažejo, da največ ljudi na blagajni dela do 5 let, na strežnih linijah pa do 5 let ali od 11 do 20 let. Najmanj oseb na blagajni dela od 11 do 20 let, na strežnih linijah pa od 6 do 10 let. Tri anketirane osebe na blagajni delajo kar 31 let in več.

## 7. OCENITE STOPNJO ZADOVOLJSTVA PRI DELU, KI GA OPRAVLJATE, ZA SPODAJ NAVEDENE DEJAVNIKE.

### 7.1 STOPNJA ZADOVOLJSTVA PRI DELU NA BLAGAJNI

STOPNJA ZADOVOLJSTVA					
	nič	malo	srednje	veliko	največ
dinamično delo			4	6	10
zadovoljne stranke			1	10	9
podpora sodelavcev	1	2	5	6	6
podpora vodstva	2	2	3	6	7
dejstvo, da imam službo		1	2	6	11
izobraževanje in profesionalna rast	2	3	8	5	2

Tabela 9: Stopnja zadovoljstva na blagajni



Graf 7: Stopnja zadovoljstva na blagajni

## 7.2 STOPNJA ZADOVOLJSTVA DELA NA STREŽNIH LINIJAH

STOPNJA ZADOVOLJSTVA	nič	malo	srednje	veliko	največ
Dinamično delo	1	2	6	7	4
Zadovoljne stranke			4	7	9
Podpora sodelavcev	1	1	4	6	8
Podpora vodstva	3		2	8	7
Dejstvo, da imam službo			6	4	10
Izobraževanje in profesionalna rast	2	3	8	2	5

Tabela 10: Stopnja zadovoljstva na strežnih linijah



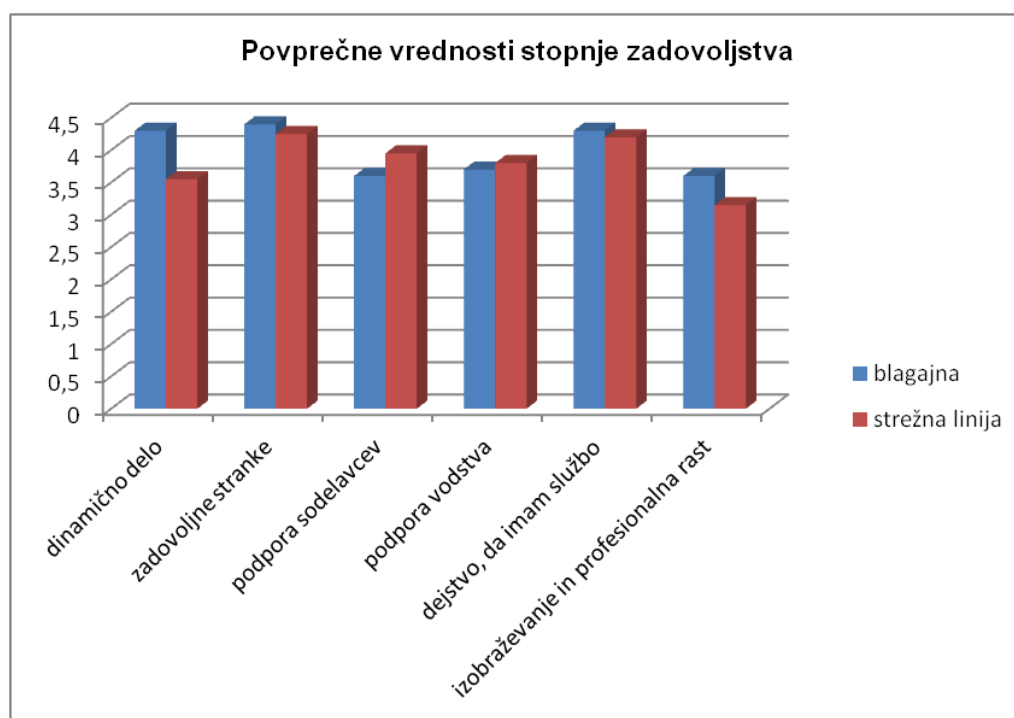
Graf 8: Stopnja zadovoljstva na strežni liniji

Zgoraj so grafično in tabelarično prikazani rezultati glede stopnje zadovoljstva na blagajni in na strežnih linijah. Razberemo lahko, da je največ anketiranih na obeh delovnih mestih zadovoljno zaradi dejstva, da imajo službo. Druga dva razloga za zadovoljstvo zaposlenih na blagajni in na strežnih linijah so zadovoljne stranke ter izobraževanje in profesionalna rast zaposlenih, najmanj zadovoljni pa so prav tako na obeh delovnih mestih zaradi podpore sodelavcev in vodstva.

### 7.3 POVPREČNE VREDNOSTI STOPNJE ZADOVOLJSTVA NA BLAGAJNI IN STREŽNIH LINIJAH

STOPNJA ZADOVOLJSTVA	blagajna	strežna linija
dinamično delo	4,3	3,5
zadovoljne stranke	4,4	4,2
podpora sodelavcev	3,6	3,9
podpora vodstva	3,7	3,8
dejstvo, da imam službo	4,3	4,2
izobraževanje in profesionalna rast	3,6	3,1

Tabela 11: Povprečne vrednosti stopnje zadovoljstva na blagajni in strežnih linijah

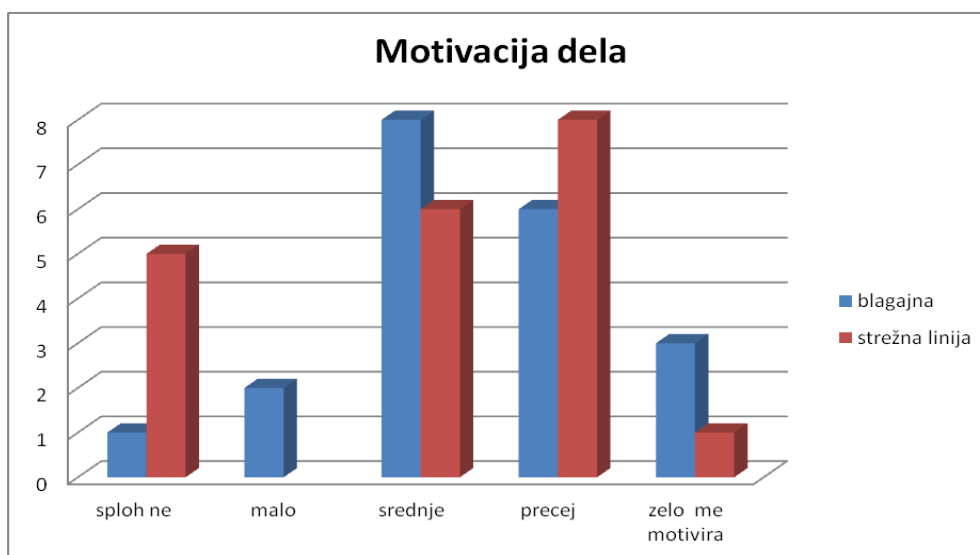


Graf 9: Primerjalna vrednost stopnje zadovoljstva na oddelkih

## 8. OCENITE, KOLIKO VAS MOTIVIRA DELO, KI GA TRENUTNO OPRAVLJATE.

OCENITE, KOLIKO VAS MOTIVIRA DELO, KI GA TRENUTNO OPRAVLJATE	blagajna	strežna linija
sploh ne	1	5
malo	2	
srednje	8	6
precej	6	8
zelo me motivira	3	1
srednja vrednost	3,4	3,0

Tabela 12: Motivacija dela



Graf 10: Motivacija dela

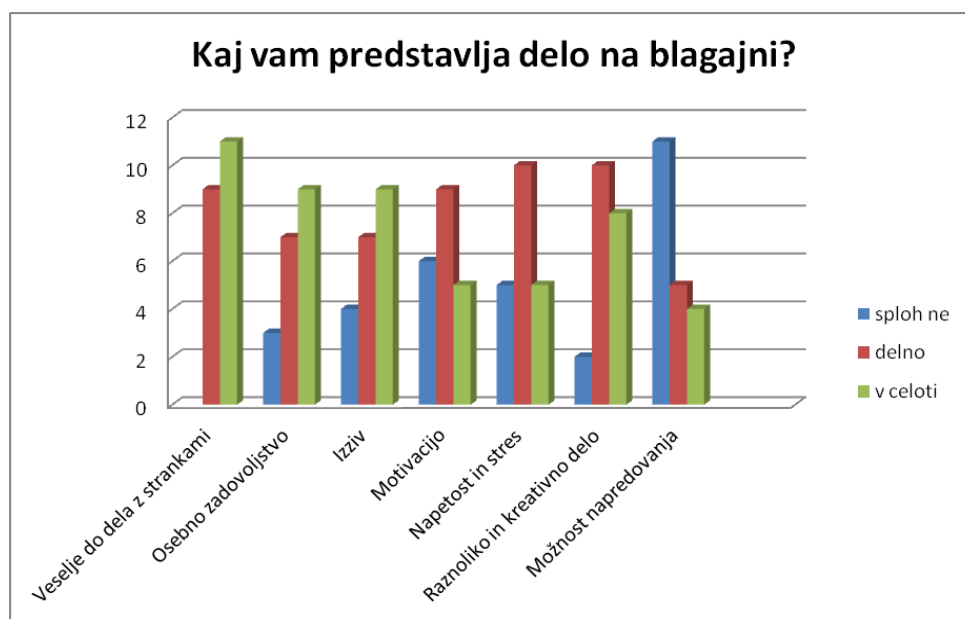
Zaposleni na blagajni so za svoje delo srednje motivirani, od vseh vprašanih na tem delovnem mestu pa je en posameznik, ki sploh ni motiviran. Na drugi strani je na strežnih linijah največ zaposlenih precej motiviranih za delo, zaskrbljujoč pa je podatek, da je od vseh 20 anketirancev na tem delovnem mestu kar 5 tistih, ki za tovrstno delo sploh nimajo motivacije. Izračunana srednja vrednost kaže, da so zaposleni na blagajni ocenili svojo motivacijo s 3,4, zaposleni na strežni liniji pa s 3,0. Čeprav so torej zaposleni na blagajni nekoliko bolj motivirani, razlike niso velike.

## 9. KAJ VAM PREDSTAVLJA DELO

### 9.1 BLAGAJNA

KAJ VAM PREDSTAVLJA DELO NA BLAGAJNI ?	sploh ne	delno	v celoti
Veselje do dela z strankami		9	11
Osebno zadovoljstvo	3	7	9
Izziv	4	7	9
Motivacijo	6	9	5
Napetost in stres	5	10	5
Raznoliko in kreativno delo	2	10	8
Možnost napredovanja	11	5	4

Tabela 13: Predstave zaposlenih o delu na blagajni

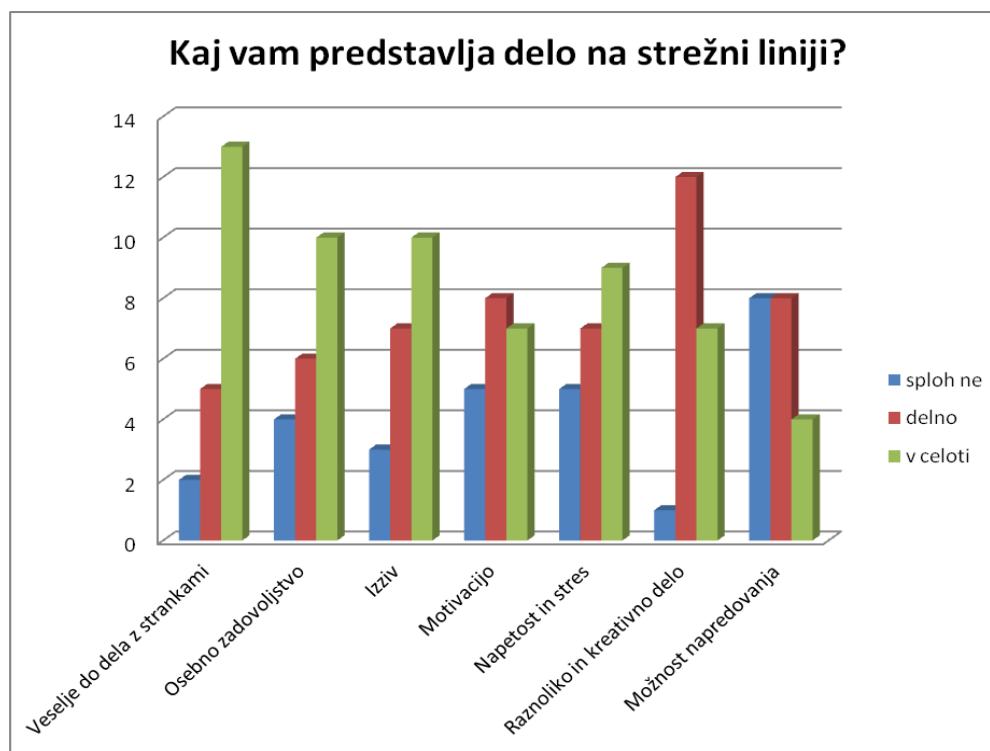


Graf 11: Predstave zaposlenih o delu na blagajni

## 9.2 STREŽNE LINIJE

KAJ VAM PREDSTAVLJA DELO NA STREŽNIH LINIJAH?			
	sploh ne	delno	v celoti
Vesелje do dela z strankami	2	5	13
Osebno zadovoljstvo	4	6	10
Izziv	3	7	10
Motivacijo	5	8	7
Napetost in stres	5	7	9
Raznoliko in kreativno delo	1	12	7
Možnost napredovanja	8	8	4

Tabela 14: Predstave zaposlenih o delu na strežnih linijah



Graf 12: Predstave zaposlenih o delu na strežnih linijah

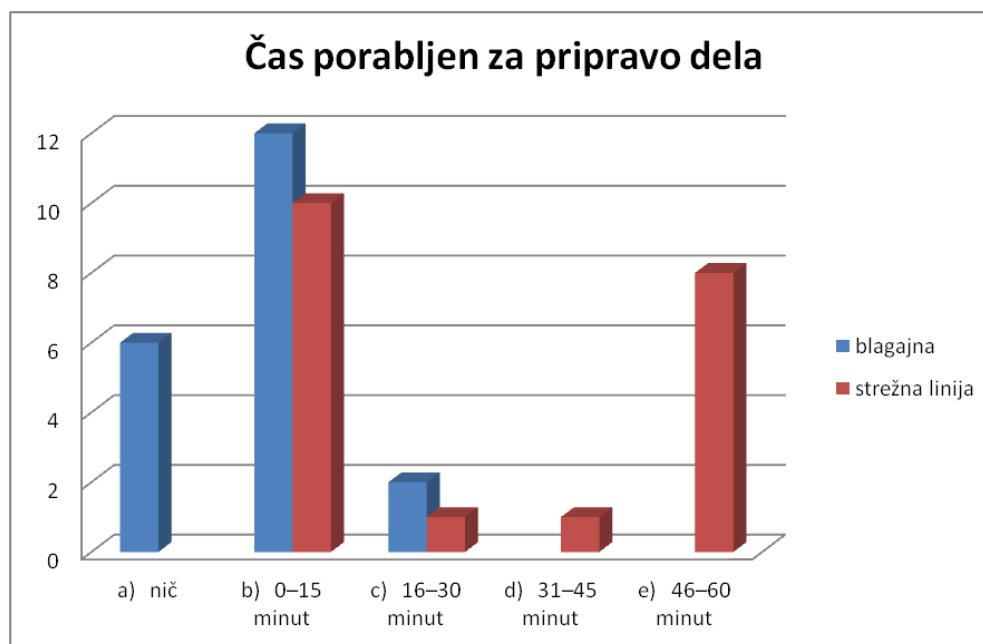
Glede na rezultate zgornjih tabel in grafov lahko zapišemo naslednje ugotovitve in jih primerjamo glede na delovno mesto (blagajna, strežne linije). Delo na blagajni večini anketiranih zaposlenih prinaša veselje do dela s strankami in možnost napredovanja, prav tako pa jim delo predstavlja veliko napetost in stres, obenem pa tudi raznoliko in kreativno delo. Veselje do dela s strankami ter raznoliko in kreativno delo predstavlja delo tudi zaposlenim na strežnih linijah. Kar nekaj vprašanih pa je izpostavilo, da jim

njihovo delo predstavlja osebno zadovoljstvo in izziv. Na obeh delovnih mestih zaposleni odgovarjajo, da jim njihovo delo ne predstavlja možnosti napredovanja.

## 10. KOLIKO ČASA PORABITE ZA PRIPRAVO NA DELO?<sup>2</sup>

KOLIKO ČASA PORABITE ZA PRIPRAVO NA DELO?		
	blagajna	strežna linija
a) nič	6	
b) 0–15 minut	12	10
c) 16–30 minut	2	1
d) 31–45 minut		1
e) 46–60 minut		8

Tabela 15: Priprava na delo



Graf 13: Priprava na delo

Iz zgornjega prikaza rezultatov lahko razberemo, da zaposleni na blagajni ne potrebujejo toliko časa za pripravo na delo kot tisti na strežnih linijah. Najdaljši časovni okvir priprave za delo tako na blagajni kot na strežnih linijah je do 15 minut, v nasprotju

<sup>2</sup> Izpostaviti moramo, da so anketirani zaposleni tako na blagajni kot na strežnih linijah na anketni vprašalnik odgovarjali v popoldanskem času. Predvidevamo, da bi v nasprotnem primeru za pripravo na začetku delovnega dne porabili več časa.

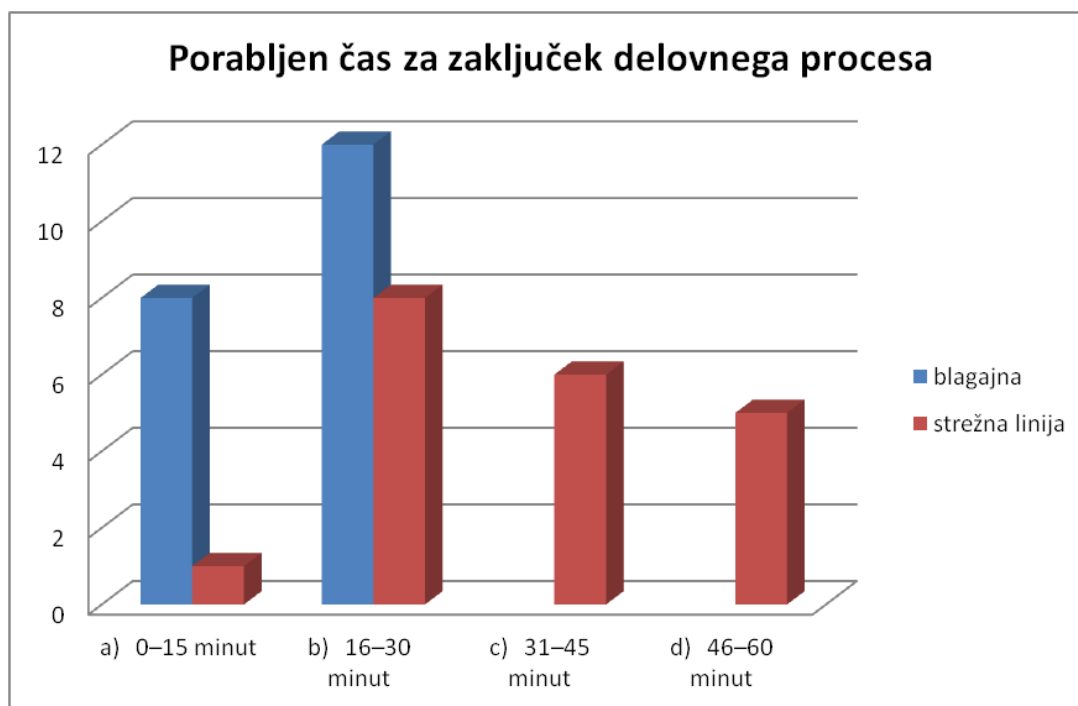


s strežnimi linijami, kjer nekateri vprašani za pripravo na delo porabijo tudi do 60 minut.

### 11. KOLIKO ČASA PORABITE ZA ZAKLJUČEK DELOVNEGA PROCESA OPOLDNE IN ZVEČER?

KOLIKO ČASA PORABITE ZA ZAKLJUČEK DELOVNEGA PROCESA OPOLDNE IN ZVEČER?		
	blagajna	strežna linija
a) 0–15 minut	8	1
b) 16–30 minut	12	8
c) 31–45 minut		6
d) 46–60 minut		5

Tabela 16: Porabljen čas za zaključek delovnega procesa



Graf 14: Porabljen čas za zaključek delovnega procesa

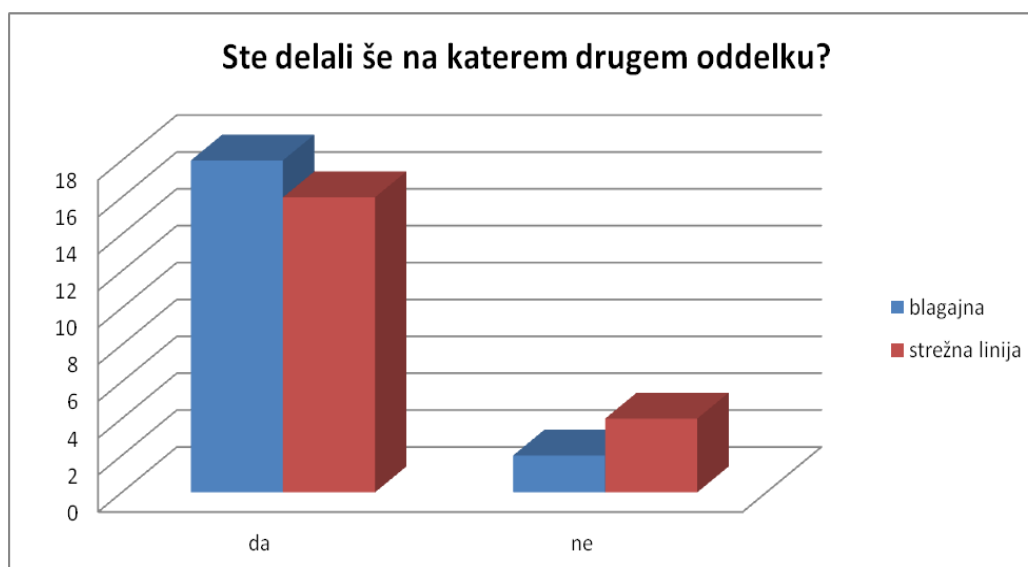
Iz rezultatov, ki smo jih pridobili v zgornjem prikazu, je razvidno, da za zaključek delovnega dne anketiranci, ki delajo na blagajni, potrebujejo več časa (zaključevanje blagajn) kot tisti, ki delajo na strežnih linijah. Kar 12 anketirancev je odgovorilo, da za

zaključek delovnega dne potrebujejo 16–30 minut, na strežnih linijah pa je bilo teh odgovorov le 8.

## 12. STE DELALI ŠE NA KATEREM DRUGEM ODDELKU?

STE DELALI ŠE NA KATEREM DRUGEM ODDELKU?		
	da	ne
Blagajna	18	2
Strežna linija	16	4

Tabela 17: Delo na drugem oddelku



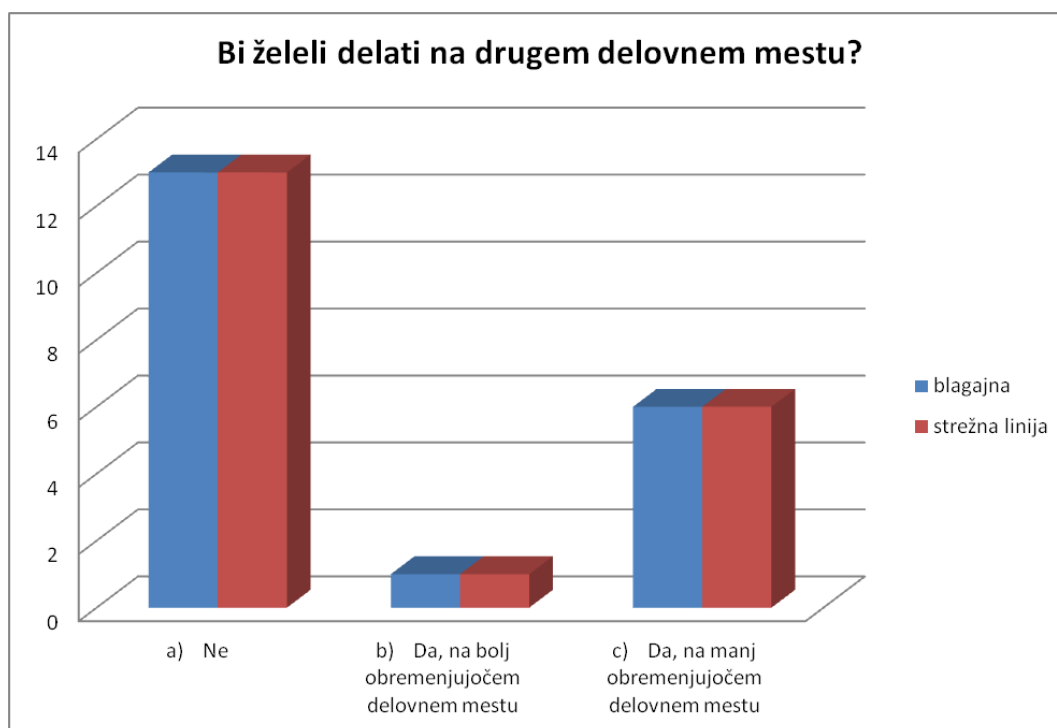
Graf 15: Delo na drugem oddelku

Rezultati so zelo nazorni, saj je razvidno tako iz grafa kot iz tabele, da je večina anketirancev iz obeh oddelkov že delala na drugih delovnih mestih.

### 13. BI ŽELELI DELATI NA DRUGEM ODDELKU?

BI ŽELELI DELATI NA DRUGEM ODDELKU?		
	blagajna	strežna linija
a) Ne	13	13
b) Da, na bolj obremenjujočem delovnem mestu	1	1
c) Da, na manj obremenjujočem delovnem mestu	6	6

Tabela 18: Želja po delu na drugem oddelku



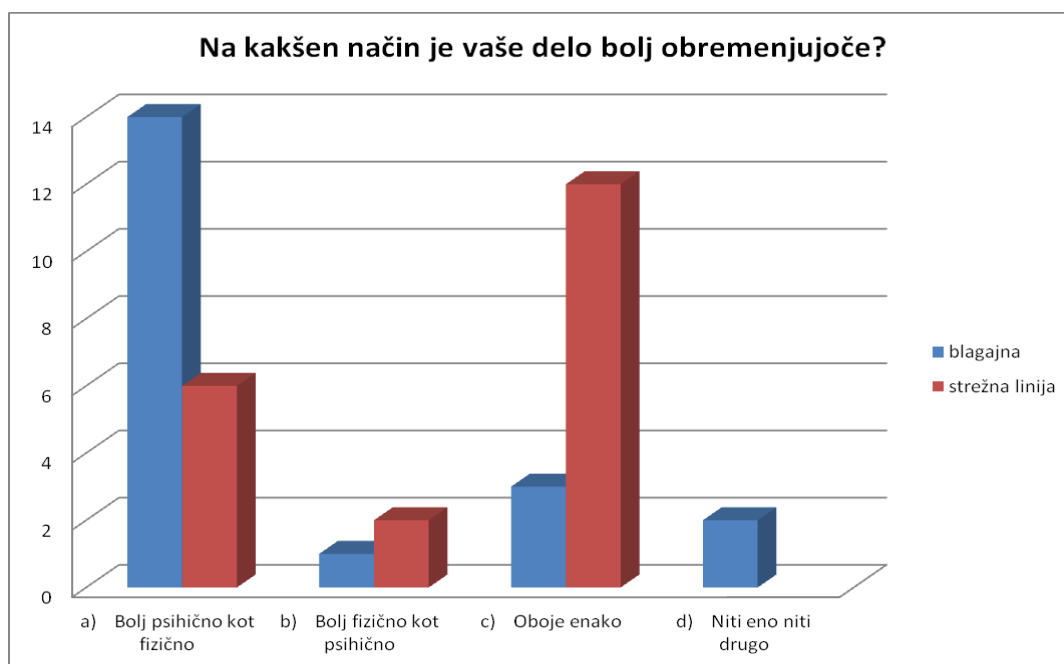
Graf 16: Želja po delu na drugem oddelku

Na zgoraj omenjeno vprašanje so anketiranci na blagajnah in strežnih linijah v večini odgovorili, da ne želijo delati na drugih oddelkih. Zanimivo pa je to, da so podatki, ki smo jih pridobili za to vprašanje, identični, saj so odgovori zaposlenih na blagajnah isti kot odgovori zaposlenih na strežnih linijah. Le dve osebi sta odgovorili, da bi želeli delati na bolj obremenjujočem delovnem mestu.

#### 14. NA KAKŠEN NAČIN JE VAŠE DELO BOLJ OBREMENJUJOČE?

NA KAKŠEN NAČIN JE VAŠE DELO BOLJ OBREMENJUJOČE?	blagajna	strežna linija
a) Bolj psihično kot fizično	14	6
b) Bolj fizično kot psihično	1	2
c) Oboje enako	3	12
d) Niti eno niti drugo	2	

Tabela 19: Obremenitev na delovnem mestu



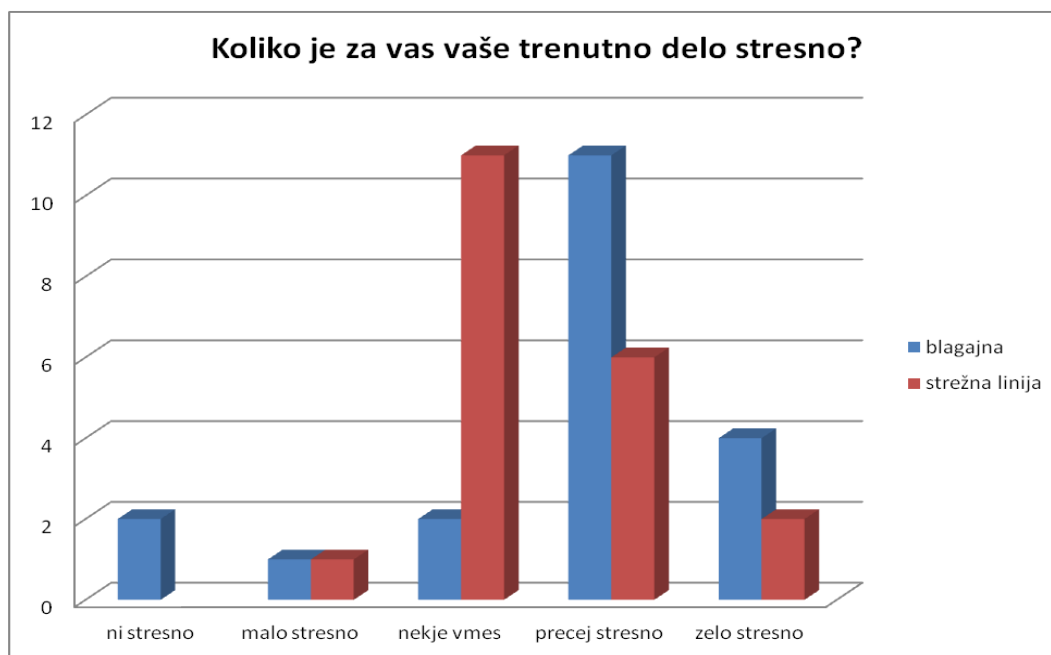
Graf 17: Obremenitev na delovnem mestu

Medtem ko 70 % zaposlenih na blagajnah odgovarja, da je njihovo delo bolj psihično obremenjujoče, 60 % zaposlenih na strežnih linijah zatrjuje, da je njihovo delo obremenjujoče tako psihično kot fizično. Le dve osebi sta v anketi na vprašanje odgovorili, da njihovo delo ni obremenjujoče, torej ne psihično niti fizično.

### 15. KOLIKO JE ZA VAS VAŠE TRENUTNO DELO NA BLAGAJNI/STREŽNIH LINIJAH STRESNO?

KOLIKO JE ZA VAS VAŠE TRENUTNO DELO NA BLAGAJNI/STREŽNI LINIJI STRESNO?	blagajna	strežna linija
Ni stresno	2	
Malo stresno	1	1
Nekje vmes	2	11
Precej stresno	11	6
Zelo stresno	4	2

Tabela 20: Stres na blagajni/strežni liniji



Graf 18: Stres na blagajni/ strežni liniji

Na zgornje zastavljeno vprašanje so zaposleni, ki delajo na blagajni, s kar 55 % odgovorili, da je zanje to delo precej stresno. Enako število anketiranih na strežni liniji pa odgovarja z "nekje vmes". Kar 30 % jih je odgovorilo, da je njihovo trenutno delo precej stresno. Zanimljivo tudi ni podatek, da je 20 % zaposlenih na blagajni odgovorilo, da je njihovo trenutno delo zelo stresno, na strežnih linijah pa je takih 10 %. Na strežnih linijah je ena zaposlena oseba odgovorila, da njeno delo ni stresno.

## 16. KAKO POGOSTO SE SREČUJETE Z ZAHTEVNIMI KUPCI NA BLAGAJNI/STREŽNI LINIJI?

KAKO POGOSTO SE SREČUJETE Z ZAHTEVNIMI KUPCI NA BLAGAJNI/STREŽNI LINIJI ?		
	blagajna	strežna linija
a) Vedno	9	5
b) Pogosto, nekajkrat na teden	6	15
c) Včasih, nekajkrat na mesec	4	
d) Redko, le nekajkrat na leto	1	
e) Nikoli		

Tabela 21: Zahtevni kupci na blagajni/ strežni liniji



Graf 19: Zahtevni kupci na blagajni/ strežni liniji

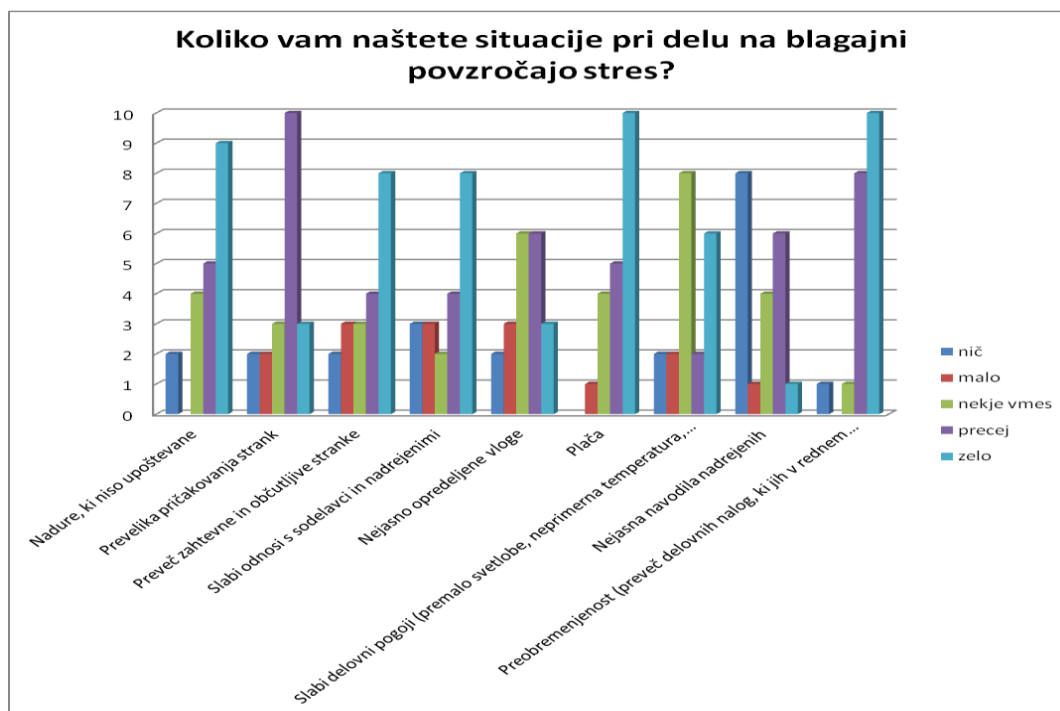
Iz grafa 18 lahko razberemo, da se zaposleni v Podjetju X, ki delajo na blagajni, vsakodnevno oziroma vedno srečujejo z zahtevnimi kupci. Zaposleni na strežnih linijah pa s 75 % odgovarjajo, da se s takimi kupci srečujejo pogosto – nekajkrat na teden. 25 % jih odgovarja, da se z zahtevnimi strankami srečujejo vedno, kar v današnjem času ni nobena posebnost. Pridobljene odgovore smo pričakovali.

## 17. KOLIKO VAM NAŠTETE SITUACIJE PRI DELU POVZROČAJO STRES?

### 17.1. BLAGAJNA

KOLIKO VAM NAŠTETE SITUACIJE PRI DELU NA BLAGAJNI POVZROČAJO STRES?	nič	malo	nekje vmes	precej	zelo
Nadure, ki niso upoštevane	2		4	5	9
Prevelika pričakovanja strank	2	2	3	10	3
Preveč zahtevne in občutljive stranke	2	3	3	4	8
Slabi odnosi s sodelavci in nadrejenimi	3	3	2	4	8
Nejasno opredeljene vloge	2	3	6	6	3
Plača		1	4	5	10
Slabi delovni pogoji (premalo svetlobe, neprimerna temperatura, delovni stroji, preprih)	2	2	8	2	6
Nejasna navodila nadrejenih	8	1	4	6	1
Preobremenjenost (preveč delovnih nalog, ki jih v rednem delovnem času ne morem opraviti)	1		1	8	10

Tabela 22: Stresne situacije pri delu na blagajni

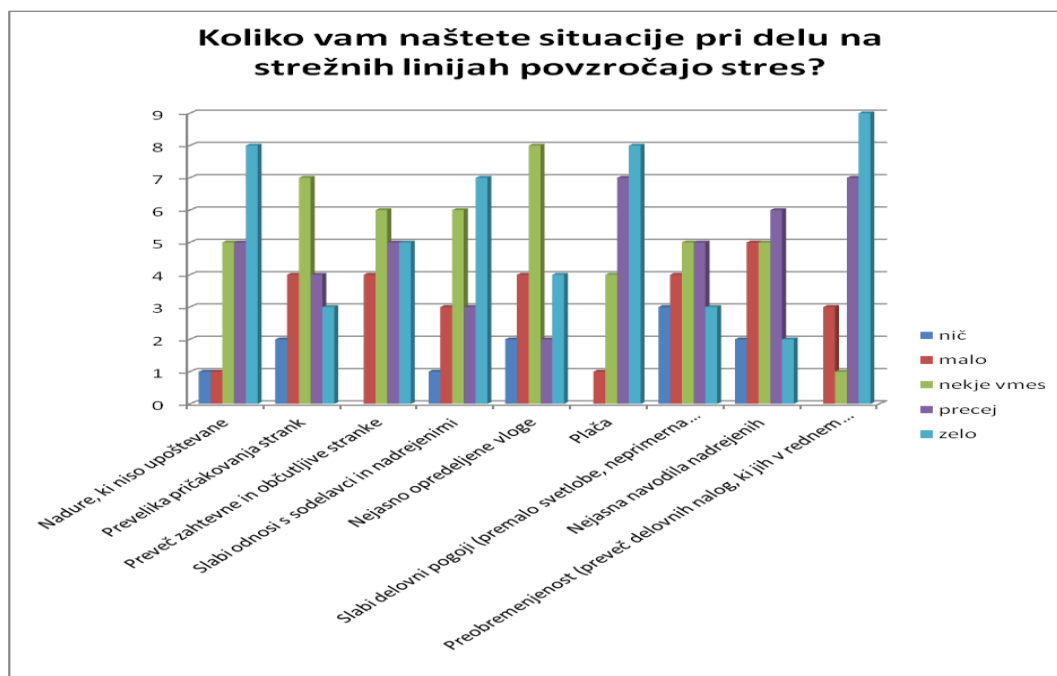


Graf 20: Stresne situacije pri delu na blagajni

## 17.2 STREŽNE LINIJE

KOLIKO VAM NAŠTETE SITUACIJE PRI DELU NA STREŽNIH LINIJAH POVZROČAJO STRES?	nič	malo	nekje vmes	precej	zelo
Nadure, ki niso upoštevane	1	1	5	5	8
Prevelika pričakovanja strank	2	4	7	4	3
Preveč zahtevne in občutljive stranke		4	6	5	5
Slabi odnosi s sodelavci in nadrejenimi	1	3	6	3	7
Nejasno opredeljene vloge	2	4	8	2	4
Plača		1	4	7	8
Slabi delovni pogoji (premalo svetlobe, neprimerna temperatura, delovni stroji, prepih)	3	4	5	5	3
Nejasna navodila nadrejenih	2	5	5	6	2
Preobremenjenost (preveč delovnih nalog, ki jih v rednem delovnem času ne morem opraviti)		3	1	7	9

Tabela 23: Stresne situacije pri delu na strežnih linijah



Graf 21: Stresne situacije pri delu na strežnih linijah

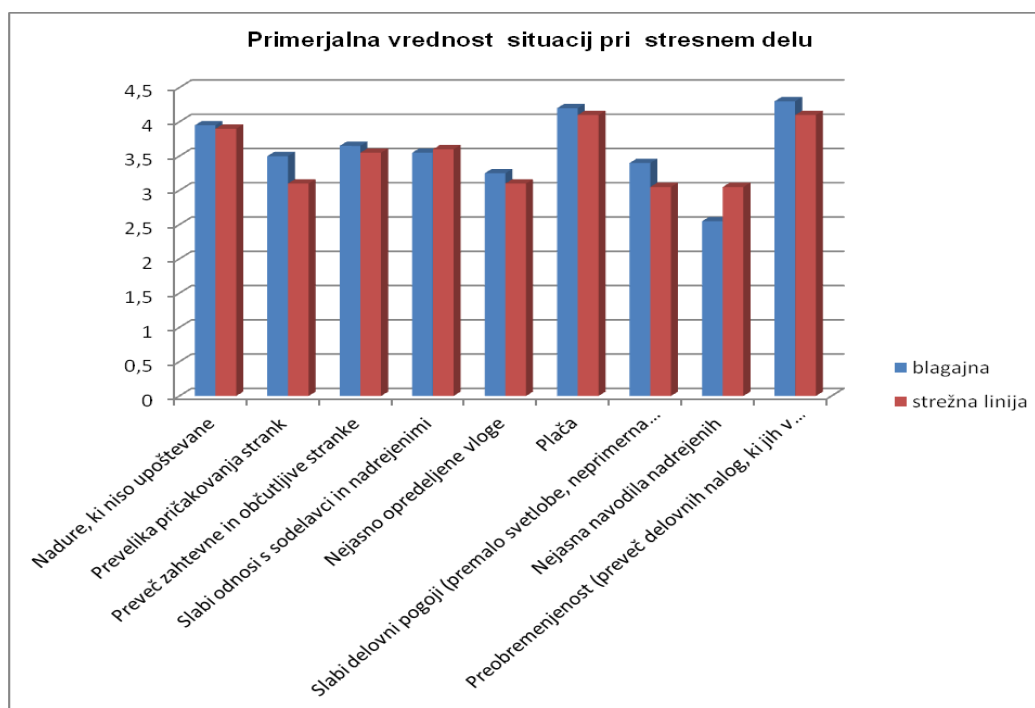


Iz odgovorov zaposlenih na blagajni vidimo, da jim stres povzročajo predvsem naslednji dejavniki: preobremenjenost, plača in nadure, ki niso upoštevane. Najmanj stresa na tem delovnem mestu zaposlenim predstavljajo nejasna navodila nadrejenih, prevelika pričakovanja strank in slabi odnosi s sodelavci in nadrejenimi. Na drugi strani so anketirani zaposleni na strežnih linijah glede najpogostejšega in najmanj pomembnega povzročitelja stresa odgovorili enako kot tisti na blagajni. Lahko izpostavimo dejstvo, da če bi anketirali vse zaposlene v Podjetju X, bi bili rezultati glede na vse zaposlene oziroma glede na katerokoli delovno mesto enaki.

### 17.3 POVPREČNE VREDNOSTI SITUACIJ PRI DELU, KI POVZROČAJO STRES

KOLIKO VAM NASTETE SITUACIJE PRI DELU POVZROČAJO STRES?	blagajna	strežna linija
Nadure, ki niso upoštevane	3,9	3,9
Prevelika pričakovanja strank	3,5	3,1
Preveč zahtevne in občutljive stranke	3,6	3,5
Slabi odnosi s sodelavci in nadrejenimi	3,5	3,6
Nejasno opredeljene vloge	3,2	3,1
Plača	4,2	4,1
Slabi delovni pogoji (premalo svetlobe, neprimerna temperatura, delovni stroji, prepih)	3,4	3,0
Nejasna navodila nadrejenih	2,5	3,0
Preobremenjenost (preveč delovnih nalog, ki jih v rednem delovnem času ne morem opraviti)	4,3	4,1

*Tabela 24: Povprečne vrednosti stresnih situacij na blagajnah in strežnih linijah*



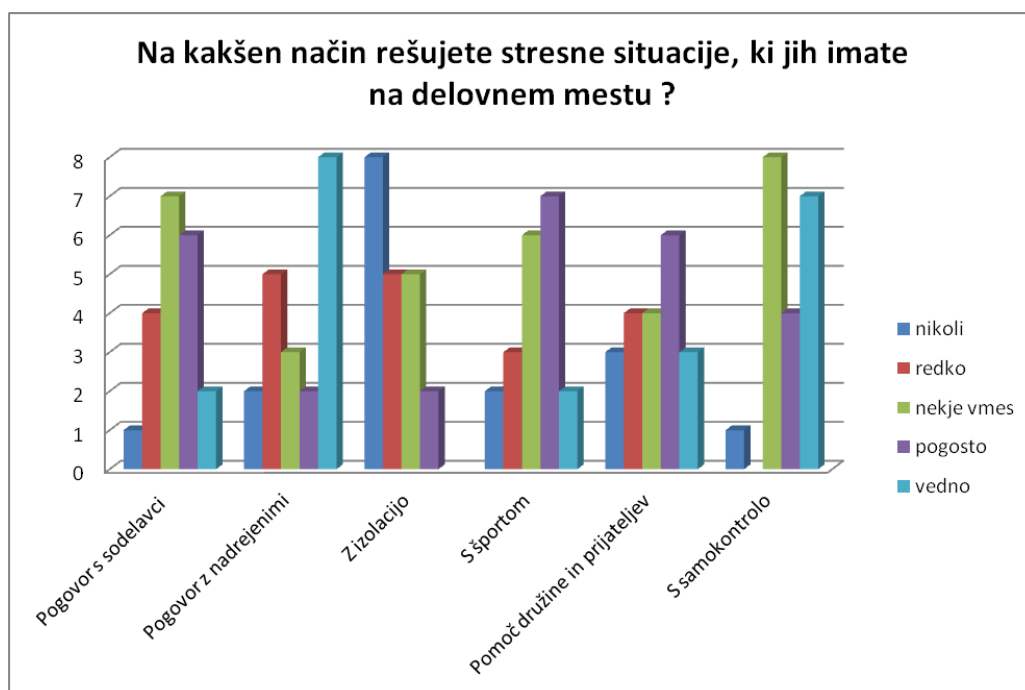
Graf 22: Povprečne vrednosti stresnih situacij na blagajnah in strežnih linijah

## 18. NA KAKŠEN NAČIN REŠUJETE STRESNE SITUACIJE, KI JIH IMATE NA DELOVNEM MESTU?

### 18.1 BLAGAJNA

NA KAKŠEN NAČIN REŠUJETE STRESNE SITUACIJE, KI JIH IMATE NA DELOVNEM MESTU?	nikoli	redko	nekje vmes	pogosto	vedno
Pogovor s sodelavci	1	4	7	6	2
Pogovor z nadrejenimi	2	5	3	2	8
Z izolacijo	8	5	5	2	
S športom	2	3	6	7	2
Pomoč družine in prijateljev	3	4	4	6	3
S samokontrolo	1		8	4	7

Tabela 25: Reševanje stresnih situacij na blagajni

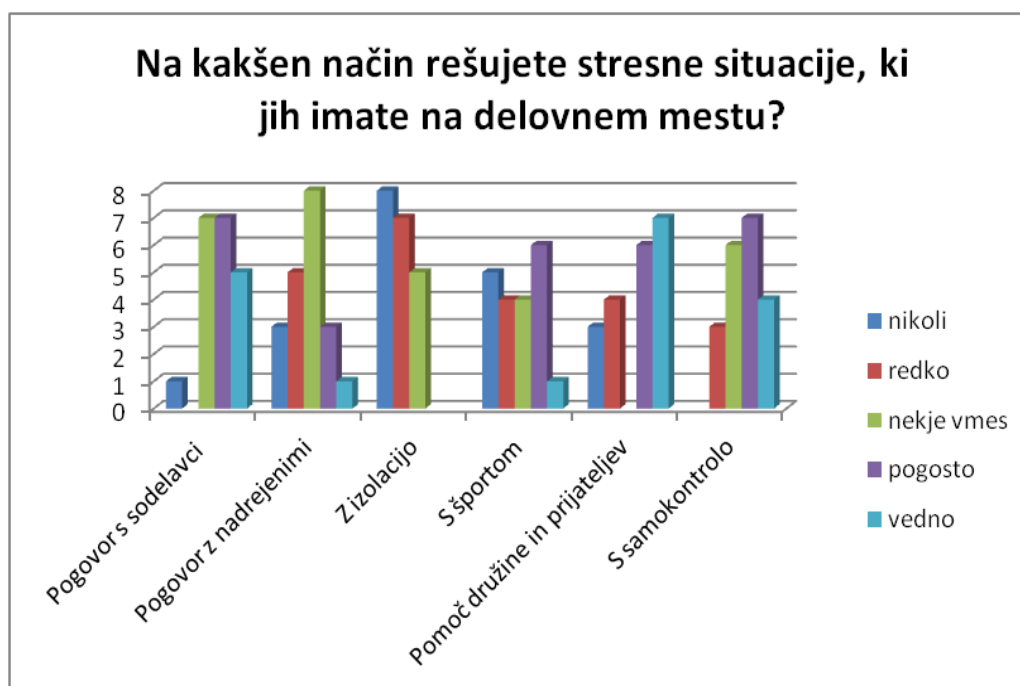


Graf 23: Reševanje stresnih situacij na blagajni

## 18.2 STREŽNE LINIJE

NA KAKŠEN NAČIN REŠUJETE STRESNE SITUACIJE, KI JIH IMATE NA DELOVNEM MESTU?	nikoli	redko	neke vmes	pogosto	vedno
Pogovor s sodelavci	1	4	7	6	2
Pogovor z nadrejenimi	2	5	3	2	8
Z izolacijo	8	5	5	2	0
S športom	2	3	6	7	2
Pomoč družine in prijateljev	3	4	4	6	3
S samokontrolo	1	0	8	4	7

Tabela 26: Reševanje stresnih situacij na strežnih linijah



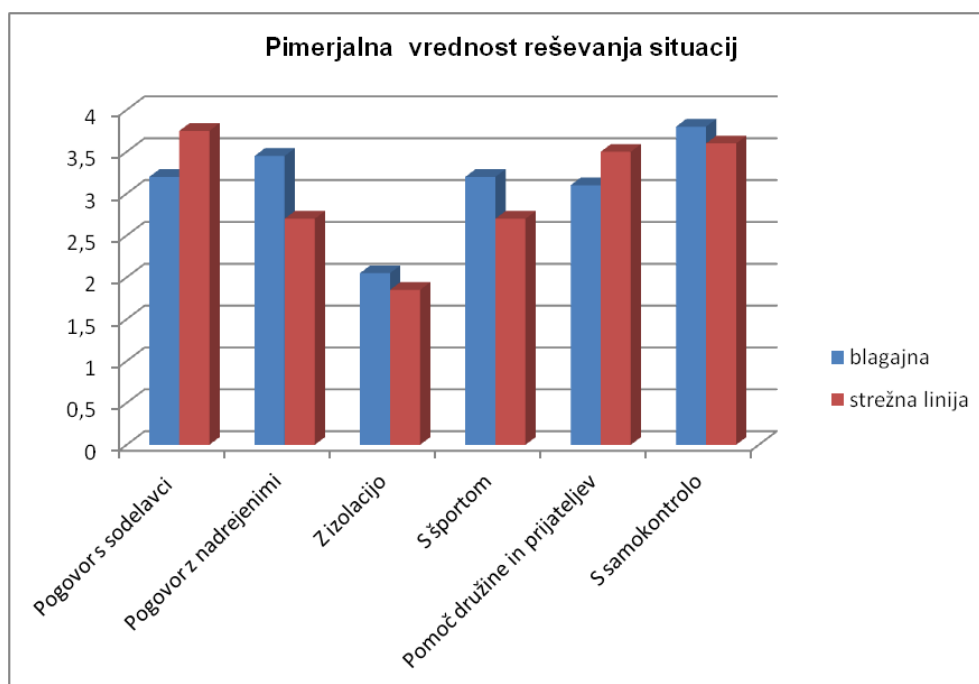
Graf 24: Reševanje stresnih situacij na strežnih linijah

Graf 21 prikazuje reševanje stresnih situacij na blagajni. Razvidno je, da anketiranci na tem delovnem mestu stresne situacije večinoma rešujejo preko pogovora z nadrejenimi ali se poskušajo kontrolirati sami. Graf 22 pa predstavlja odgovore zaposlenih na strežnih linijah, ki so sledeči: stresne situacije rešujejo s pomočjo družine in prijateljev, preko pogovora s sodelavci ali stres poskušajo kontrolirati sami. Na drugi strani najmanj anketiranih na blagajni odgovarja, da si pri reševanju stresnih situacij pomagajo z izolacijo, prav takšni so rezultati zaposlenih na strežnih linijah.

### 18.3 POVPREČNE VREDNOSTI REŠEVANJA STRESNIH SITUACIJ

NA KAKŠEN NAČIN REŠUJETE STRESNE SITUACIJE, KI JIH IMATE NA DELOVNEM MESTU?	blagajna	strežna linija
Pogovor s sodelavci	3,2	3,75
Pogovor z nadrejenimi	3,45	2,7
Z izolacijo	2,05	1,85
S športom	3,2	2,7
Pomoč družine in prijateljev	3,1	3,5
S samokontrolo	3,8	3,6

Tabela 27: Povprečne vrednosti reševanja stresnih situacij

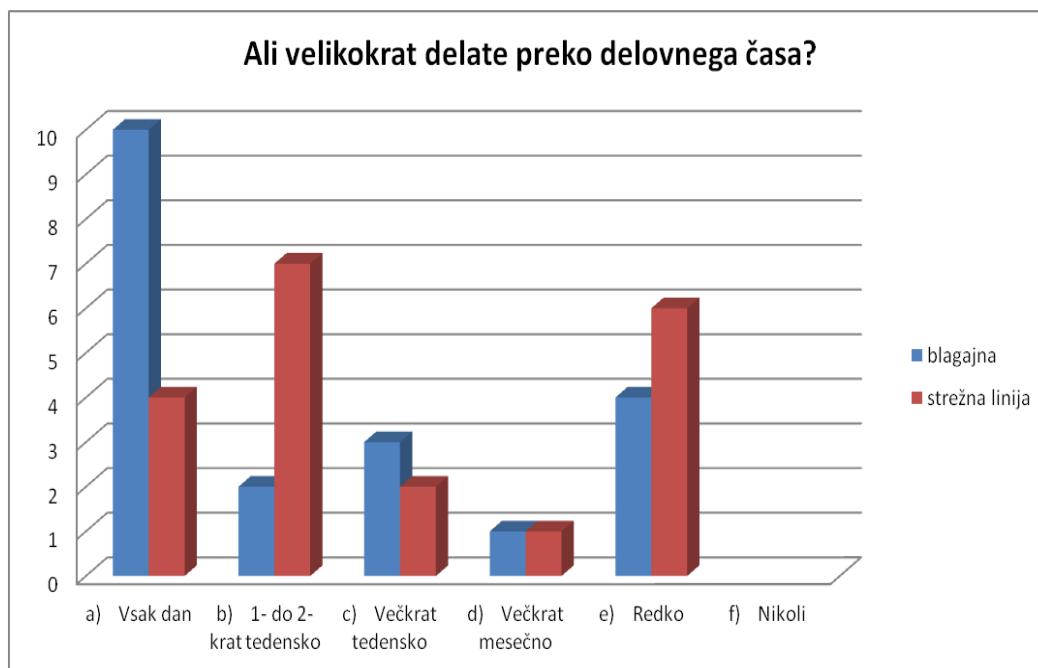


Graf 25: Povprečne vrednosti stresnih situacij

## 19. ALI VELIKOKRAT DELATE PREKO DELOVNEGA ČASA?

ALI VELIKOKRAT DELATE PREKO DELOVNEGA ČASA?	blagajna	strežna linija
a) Vsak dan	10	4
b) 1- do 2-krat tedensko	2	7
c) Večkrat tedensko	3	2
d) Večkrat mesečno	1	1
e) Redko	4	6
f) Nikoli		

Tabela 28: Delo preko delovnega časa



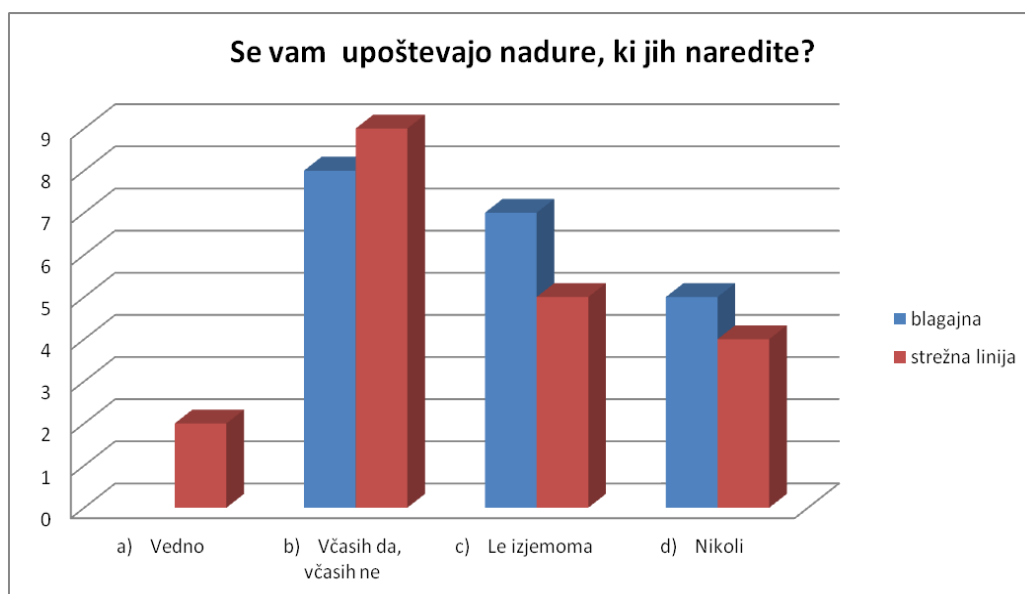
*Graf 26: Delo preko delovnega časa*

Odgovori na zastavljeno vprašanje so pokazali, da zaposleni na blagajni delajo preko delovnega časa vsak dan (polovica vprašanih), tisti na strežnih linijah pa 1- do 2-krat tedensko. Odgovori so zaskrbljujoči, saj smo iz enega izmed analiziranih vprašanj v anketnem vprašalniku ugotovili, da so zaposleni pod stresom na delovnem mestu ravno zaradi nadur, ki niso upošteevane.

## 20. SE VAM URE, KI JIH NAREDITE, UPOŠTEVAJO KOT NADURE?

SE VAM URE, KI JIH NAREDITE, UPOŠTEVAJO KOT NADURE?		
	blagajna	strežna linija
a) Vedno		2
b) Včasih da, včasih ne	8	9
c) Le izjemoma	7	5
d) Nikoli	5	4

*Tabela 29: Upoštevanje nadur*



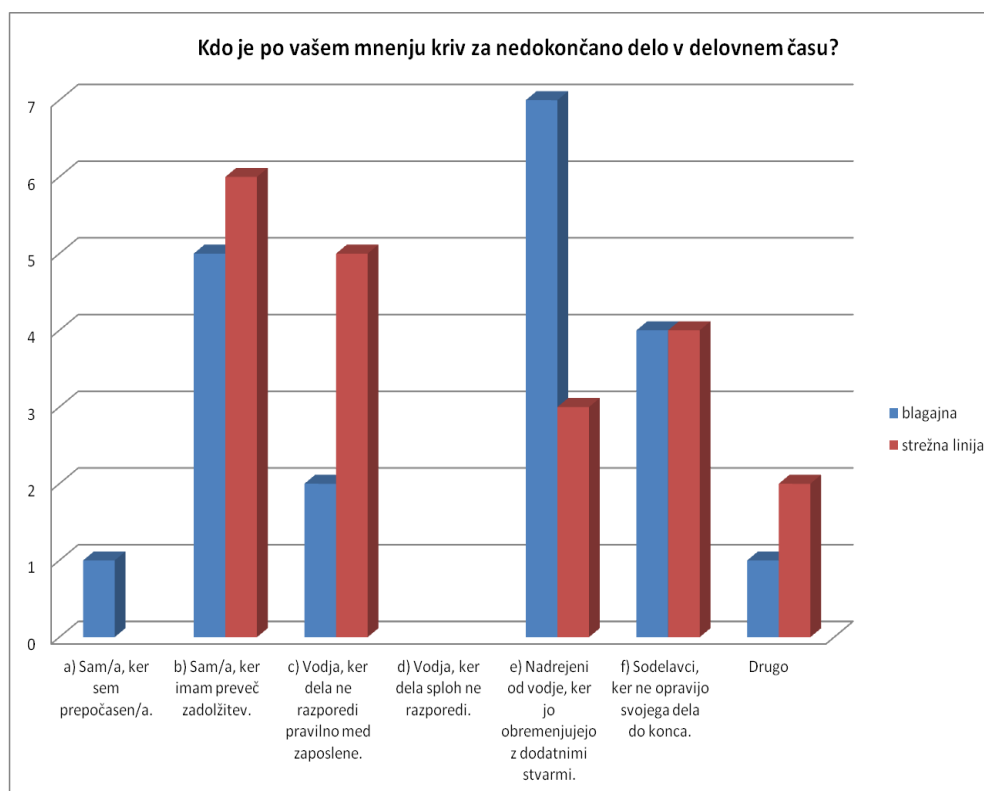
*Graf 27: Upoštevanje nadur*

Najpogostejši odgovor, ki so ga navedli anketiranci na obeh delovnih mestih je, da delodajalec včasih upošteva nadure, ki jih naredijo, včasih pa ne oziroma le izjemoma. Izmed anketirancev na blagajni nihče ni odgovoril, da se jim vedno upoštevajo nadure, za kar se nam zdi, da ni kredibilno niti pošteno.

## 21. KDO JE PO VAŠEM MNENJU NAJVEČKRAT KRIV ZA NEDOKONČANO DELO V DELOVNEM ČASU?

KDO JE PO VAŠEM MNENJU NAJVEČKRAT KRIV ZA NEDOKONČANO DELO V DELOVNEM ČASU? (IZBERITE EN ODGOVOR)		
	blagajna	strežna linija
a) Sam/a, ker sem prepočasen/a.	1	
b) Sam/a, ker imam preveč zadolžitev.	5	6
c) Vodja, ker dela ne razporedi pravilno med zaposlene.	2	5
d) Vodja, ker dela sploh ne razporedi.		
e) Nadrejeni od vodje, ker jo obremenjujejo z dodatnimi stvarmi.	7	3
f) Sodelavci, ker ne opravijo svojega dela do konca.	4	4
Drugo: preveč zadolžitev in malo kadra	1	2

*Tabela 30: Vzrok za nedokončano delo v delovnem času*



*Graf 28: Vzrok za nedokončano delo v delovnem času*

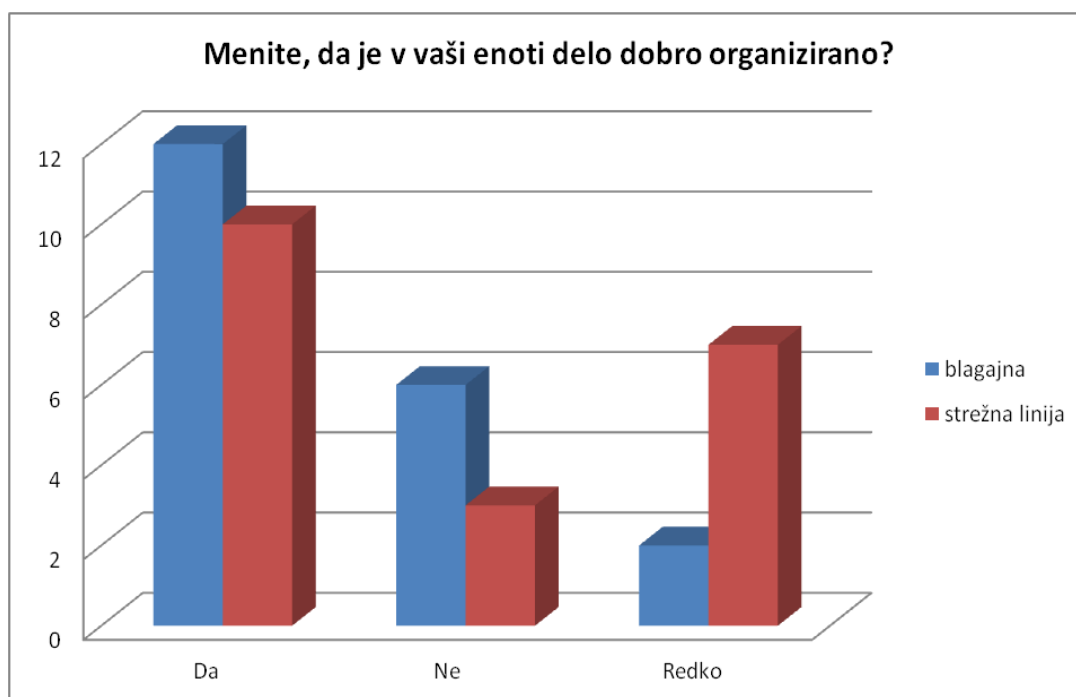
Mnenje anketiranih zaposlenih na blagajni o vzroku za nedokončano delo v delovnem času je nadrejeni od vodje, saj je preobremenjen z dodatnimi stvarmi. Na drugi strani zaposleni na strežnih linijah za to krivijo sebe, češ da imajo preveč zadolžitev. Le trije anketiranci so podali svoje mnenje, in sicer, da je vzrok za nedokončano delo preveč zadolžitev in premalo kadra.

## 22. MENITE, DA JE V VAŠI ENOTI DELO DOBRO ORGANIZIRANO?

MENITE, DA JE V VAŠI ENOTI DELO DOBRO ORGANIZIRANO?		
	blagajna	strežna linija
Da	12	10
Ne	6	3
Redko	2	7

*Tabela 31: Organizacija dela*





*Graf 29: Organizacija dela*

Večina anketirancev je ocenila, da so zadovoljni z organizacijo dela, čeprav kar nekaj zaposlenih na blagajni z organizacijo ni zadovoljnih, na strežnih linijah pa odgovarjajo, da je delo redko dobro organizirano.

## 6 SKLEPNE UGOTOVITVE

Konkurenca v trgovski dejavnosti je danes zelo velika, saj stranke za svoj denar pričakujejo kakovostno ponudbo in storitev. V diplomski nalogi smo se zato osredotočili tudi na odnos med kupcem in prodajalcem. Kupci imajo različne potrebe in tudi njihove osebne značilnosti so različne, zato se vsi, ki delajo s strankami, srečujejo na eni strani s prijaznimi strankami in na drugi strani pogosto naletijo tudi na neprijetne in težavne stranke. Temu se v prodajnem procesu pravzaprav ne moremo izogniti. Lahko pa se naučimo, kako delati s težavnimi strankami.

Ob komunikaciji s strankami so zelo pomembni tudi odnosi s sodelavci. Dobri odnosi med zaposlenimi se pogosto odražajo tudi v odnosu s strankami. Velja pa seveda tudi obratno. Znotraj trgovine obstajajo različna delovna mesta, nekatera bolj obremenjujoča in zahtevna, nekatera pa mogoče manj. V nalogi smo primerjali dve delovni mesti, in sicer delo na strežni liniji in delo na blagajni. Na obeh delovnih mestih so zaposleni v stiku s strankami in je komunikacija zelo pomembna. Razlika med delovnima mestoma je v tem, da imamo na blagajni še finančno odgovornost.

V diplomski nalogi smo se osredotočili na primerjavo in analiziranje dela na strežnih linijah in dela na blagajni. Teoretični del smo zapisali na podlagi strokovne literature s področja odnosov s strankami, odnosa kupec–prodajalec, tipov strank in njihovih osebnostnih značilnosti dela z ljudmi ter komunikacije. Praktični del smo podkrepili z lastnimi izkušnjami in se osredotočili na delovni proces blagajn in strežnih linij.

Po pričakovanjih je v trgovski dejavnosti še vedno največ žensk, le redko pa so v tej dejavnosti zaposleni moški, kar je mogoče ugotoviti tudi iz rezultatov naše ankete. Največ anketiranih zaposlenih je v starostni skupini 41–51 let in več z opravljeno srednjo šolo.

V današnjem času je pomembno tudi dejstvo, da imamo zaposlitev, čeprav nad to miselnostjo nismo ravno navdušeni. Želeli smo pridobiti podatke, kako so anketiranci zadovoljni oziroma kakšna je stopnja zadovoljstva na že omenjenih delovnih mestih. Kot smo predvidevali, so rezultati ankete pokazali, da je še vedno največ zaposlenih zadovoljnih z dejstvom, da imajo službo, sledita pa mu zadovoljne stranke in dinamično delo, ki ga opravljajo.

V vsakem podjetju je zelo pomembna motivacija, pomembno pa je tudi, kakšni so nadrejeni in kako znajo svoje sodelavce motivirati, saj le to pripelje do odlične produktivnosti zaposlenih, posledično pa do odličnih poslovnih rezultatov podjetja. V našem primeru je največ zaposlenih srednje ali precej motiviranih, le nekaj zaposlenih je brez motivacije za delo, malo pa je tudi takih, ki jih delo zelo motivira.

Delo nam lahko prinaša zadovoljstvo ali dopolnitev samega sebe oziroma veselje do dela ali do življenja nasploh. V nasprotnem primeru nam delo lahko prinaša obremenitve, nezadovoljstvo in stres, če z zaposlitvijo nismo zadovoljni. Raziskava je pokazala, da vsem anketirancem njihovo delo še vedno prinaša veselje do dela s strankami, prav tako osebno zadovoljstvo in izziv. Na drugi strani so nekateri anketiranci nezadovoljni, saj nimajo možnosti napredovanja. Iz omenjenih ugotovitev bi lahko povzeli, da jim delodajalec ne nudi možnosti za poslovno in osebno rast, hkrati pa ocenjujemo, da jih na teh določenih delovnih mestih še kako potrebujejo, saj primanjkuje kadra, ki bi imel tako veliko delovnih izkušenj.

Presenetljiv podatek, ki smo ga pridobili z anketnim vprašalnikom je, da za pripravo dela zaposleni na delovnih mestih blagajne in strežnih linij potrebujejo le do 15 minut. Zaposleni na blagajni za pripravo (štetje menjalnine) ne potrebujejo več kot toliko časa, na strežnih linijah pa za pripravo dela v praksi potrebujemo več časa (peka drobnega pekovskega peciva, rogljički ipd.).

Razlika v pridobljenih rezultatih se je pojavila tudi ob zaključku delovnega dne, saj so anketiranci, ki delajo na blagajni, v večini odgovorili, da potrebujejo več časa za zaključek delovnega procesa kot anketiranci, ki so na strežnih linijah.

Iz lastnih izkušenj lahko podamo mnenje, da za zaključek delovnega dne zaposleni, ki delajo na strežni liniji, potrebujejo več časa, saj je treba na oddelku delikatese očistiti delovne stroje (salamoreznice), delovne površine, v folijo je treba oviti salame, da se ne izsušijo itd. Na oddelku kruha je treba dobavitelju na povratnico vpisati, katero vrsto in količino kruha vračamo, posesati in pobrisati delovne površine ter očistiti peči. Na oddelku toploteke pa je treba očistiti peči, vitrine in narediti odpise blaga, ki je ostalo. Zaposleni to delo opravljajo v času, ko je trgovina še odprta, zato pridobljeni podatki niso popolnoma zanesljivi; blagajne se namreč zaključujejo šele po končanem obratovalnem času.

Vsak izmed nas si je izbral poklic, za katerega predvideva, da ga bo osrečeval, izpopolnjeval, da si bo pridobil nova znanja in ne nazadnje tudi dobre in zlata vredne delovne izkušnje. Večina anketirancev je sicer že delala na drugih delovnih mestih, vendar so podatki pokazali, da svojega trenutnega delovnega mesta ne želijo zamenjati oziroma bi to storili v primeru, da je drugo delo, ki bi ga opravljali, manj obremenjujoče. Iz tega lahko sklepamo, da so anketirani zaposleni zadovoljni na svojih trenutnih delovnih mestih, da svoje delo dobro poznajo, na drugi strani pa si nekateri želijo razbremenitve.

Na začetku diplomske naloge smo predpostavljali, da je delo na strežnih linijah zahtevnejše od dela na blagajni glede psihološkega vidika. Z anketnim vprašalnikom smo pridobili rezultate, ki so pokazali obratno. Na strežnih linijah so anketiranci v 60 % odgovorili, da je njihovo delo enako obremenjujoče – tako psihično kot fizično, na drugi strani pa blagajniki s 70 % odgovarjajo, da je njihovo delo bolj psihično kot fizično obremenjujoče.

Zaposleni na oddelku blagajn so tako imenovana zadnja postaja stranke. Obstaja možnost, da stranka pride do blagajne nervozna in jezna, zato morajo biti zaposleni na teh delovnih mestih predvsem umirjeni in nekonfliktni. Znati morajo stranko pomiriti in jo poizkusiti razvedriti (če je to mogoče), da se ponovno vrne v izbrano trgovino.

V diplomski nalogi smo tudi raziskovali, kako pogosto se anketiranci srečujejo z zahtevnimi kupci. Znano je, da so časi drugačni, kot so bili, in so dandanes stranke veliko bolj zahtevne kot včasih, ko niso imeli denarja niti za osnovne dobrine. Pridobili smo pričakovane rezultate, saj anketiranci na obeh oddelkih odgovarjajo, da se srečujejo z zahtevnimi kupci vedno ali pogosto, nekajkrat na teden.

Vsakodnevno se srečujemo s stresom, ki je tako imenovana novodobna bolezen in je prisotna v vseh podjetjih – v nekaterih manj, v drugih več. O tem je zapisane veliko literature, zato se nam je zdelo zelo pomembno, da v anketi dodamo vprašanje, kako

se s stresom soočajo naši anketiranci. Rezultati, ki smo jih pridobili, kažejo, da na obeh oddelkih največ stresa prinaša preobremenjenost na delovnem mestu, kar smo tudi predvidevali. Kot drugi največji povzročitelj stresa na delovnem mestu anketiranci navajajo plačo in nadure, ki niso plačane. Delodajalec od vsakega zaposlenega zahteva maksimalno produktivnost, zato v času rednega dela zaposleni ne morejo opraviti vsega dela, za katerega so zadržani in to opravijo po delovnem času, česar jim delodajalec ne plača.

S stresom se je treba spopasti. Zanimalo nas je, na kakšen način anketiranci rešujejo stresne situacije, ki jih imajo na delovnem mestu. Odgovori ankete so pokazali, da zaposleni na obeh oddelkih stresne situacije večinoma rešujejo preko pogovora z nadrejenimi in s samokontrolo, nekaj pa je tudi takih, ki stres rešujejo s pomočjo družine in prijateljev ter s športom.

Glede na podatke, da zaposleni ne morejo opraviti dela v rednem delovnem času, smo vprašali anketirance, ali velikokrat delajo preko delovnega časa. Prišli smo do naslednjih ugotovitev: na oddelku blagajn delajo preko delovnega časa vsakodnevno (kar polovica vprašanih), zaposleni na strežnih linijah pa 1- do 2-krat na teden. Za opravljene ure delajo preko delovnega časa je največ anketiranih na obeh oddelkih odgovorilo, da za opravljene ure včasih dobijo plačilo, včasih pa ne oziroma le izjemoma.

Zaposleni menijo, da je največji vzrok za nedokončano delo v delovnem času to, da nadrejeni obremenijo vodjo z dodatnimi stvarmi, zato se ta ne more posvetiti organizaciji dela v trgovini.

Podatki, ki smo jih povzeli, kažejo, da je nekaj zaposlenih na blagajni z organizacijo zadovoljnih, nekaj pa je takih, ki odgovarjajo, da delo ni dobro organizirano. Na drugi strani polovica zaposlenih na strežnih linijah meni, da je delo dobro organizirano, ostali pa menijo, da je delo redko kdaj dobro organizirano.

## 7 ZAKLJUČEK

Naloga prikaže pomen komunikacije v storitveni dejavnosti, kjer se srečujemo z vedno zahtevnejšimi strankami. Za tovrstna dela morajo imeti zaposleni veliko znanja o delu z ljudmi, znanja iz psihologije in tudi znanja o komunikaciji ter reševanju težav v primerih, ko pride do zapletov.

V nalogi primerjamo dve delovni mesti strežne linije in blagajne v trgovski dejavnosti. Prikazane so značilnosti posameznega delovnega mesta kot tudi mnenja zaposlenih, ki na teh delovnih mestih delajo. Poleg zadovoljstva so zaposleni ocenjevali psihične in fizične obremenitve, soočanje s stresom in dejavnike motivacije. Čeprav so delovna

mesta po mnenju anketiranih zahtevna, jih ne bi zamenjali. Po izvedeni raziskavi in analizi odgovorov zaposlenih ne moremo zaključiti, da so zaposleni zelo zadovoljni, saj je kar nekaj takšnih elementov, ki jih motijo, npr. delo preko rednega delovnega časa (nadure), ki niso plačane. Se pa zaposleni zavedajo trenutne situacije na trgu delovne sile in jim veliko pomeni to, da delo sploh imajo.

Najbolj izrazita razlika v dojetanju obremenitev primerljivih delovnih mest se je pokazala pri ocenjevanju psihične in fizične obremenitve, kjer so zaposleni na blagajnah za svoje delo pogosteje navajali, da jih delo psihično obremenjuje, zaposleni na strežnih linijah pa, da jih obremenjuje tako psihično kot fizično. To je do neke mere razumljivo, saj imajo veliko odgovornost v povezavi z denarjem, zaposleni pa ob čiščenju svojega delovnega mesta tudi fizično obremenitev.

Ostali dejavniki med delovnima mestoma niso tako izrazito različni. O zadovoljstvu in motivaciji lahko zaključimo, da je veliko dejavnikov takšnih, ki bi jih delodajalec z malo dodatnega angažiranja lahko izboljšal. Tukaj mislimo predvsem na delo izven delovnega časa in na organizacijo dela.

## LITERATURA IN VIRI

Bitenc, M. (2008). *Delo s strankami*. Ljubljana: Zavod IRC. Pridobljeno 23. 11. 2017 z naslova [http://www.impletum.zavod-irc.si/docs/Skriti\\_dokumenti/Delo\\_s\\_strankami\\_Bitenc.pdf](http://www.impletum.zavod-irc.si/docs/Skriti_dokumenti/Delo_s_strankami_Bitenc.pdf).

Grubiša, N. (2002). *21 skrivnosti najboljših prodajalcev*. Ljubljana: Novi forum.

Hosta, I. (2000). *Psihologija dela: program: Poslovni sekretar: 2. del*. Novo mesto: Ekonomska šola, višja strokovna šola.

Lipičnik, B. (1998). *Ravnanje z ljudmi pri delu*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.

Matejčič, K. (2002). *Vsak tip stranke zahteva drugačen tip obnašanja*. Pridobljeno 23. 11. 2017 z naslova <https://www.finance.si/27143/Vsak-tip-stranke-zahteva-druga%E8en-tip-obna%B9anja>.

Mihaljčič, Z. (2009). *Delo s strankami*. Ljubljana: Jutro.

Mladenovič, A. (2012). *Iskanje prikritega pomena – osnove neverbalne komunikacije*. Kočevje: Center za mladinsko kulturo Kočevje.

Možina, S., Tavčar, M., Zupan, N., Kneževič, A. N. (2004). *Poslovno komuniciranje: evropske razsežnosti*. Maribor: Obzorja.

Osredečki, E. (1994). *Nova kultura poslovnega komuniciranja. Poslovni bonton*. Lesce: Oziris.

Podjetje X (2014). *Interno gradivo*

Setnikar, N. (2002). *Sistem HACCP v trgovini in gostinstvu*. Pridobljeno 6. 11. 2017 z naslova <https://mladipodjetnik.si/podjetniski-koticek/ustanovitev-podjetja/sistem-haccp-v-trgovinski-in-gostinski-dejavnosti>.

## **PRILOGA: ANKETNI VPRAŠALNIK**

Sem Brigita Zupančič, študentka Višje strokovne šole B&B v Kranju, smer ekonomist. V diplomski nalogi želim raziskati, katero delo je zahtevnejše oziroma bolj obremenjujoče s psihološkega vidika, delo na strežnih linijah ali delo na blagajni. Pripravila sem anketni vprašalnik in na podlagi vaših odgovorov bom izdelala analizo. Anketa je **anonimna**, zato vas **prosim za iskrene odgovore**, da bodo rezultati čim bolj realni. Podjetja v diplomi tudi ne bom omenjala, imenovano bo kot Podjetje X. Podatke bom uporabila izključno in samo za diplomu.

Lepo se vam zahvaljujem za sodelovanje.

Brigita Zupančič

### **ANKETNI VPRAŠALNIK (STREŽNE LINIJE, BLAGAJNA)**

#### **1. SPOL**

- a) Ženski
- b) Moški

#### **2. STAROST**

- a) Do 30 let
- b) Od 31 do 40 let
- c) Od 41 do 50 let
- d) 51 in več

#### **3. STOPNJA IZOBRAZBE**

- a) Osnovna šola
- b) Poklicna šola
- c) Srednja šola
- d) Višja šola
- e) Visoka šola in več

#### **4. DELOVNO MESTO**

- a) Strežne linije
- b) Blagajna

#### **5. DELOVNA DOBA V PODJETJU**

- a) Študent
- b) Do 5 let
- c) Od 6 do 10 let
- d) Od 11 do 20 let
- e) Od 21 do 30 let
- f) 31 in več

#### **6. KOLIKO ČASA DELATE NA TRENUTNEM DELOVNEM MESTU?**

- a) Do 5 let
- b) Od 6 do 10 let
- c) Od 11 do 20 let
- d) Od 21 do 30 let
- e) 31 in več

**7. OCENITE STOPNJO ZADOVOLJSTVA PRI DELU, KI GA OPRAVLJATE, ZA SPODAJ NAVEDENE DEJAVNIKE.**

(odgovore podajte z oceno od 1 do 5, pri čemer 1 pomeni, da vam to sploh ne prinaša zadovoljstva, 5 pa pomeni, da vam to prinaša največje zadovoljstvo)

Dinamično delo	1	2	3	4	5
Zadovoljne stranke	1	2	3	4	5
Podpora sodelavcev	1	2	3	4	5
Podpora vodstva	1	2	3	4	5
Dejstvo, da imam službo	1	2	3	4	5
Izobraževanje in profesionalna rast	1	2	3	4	5

**8. OCENITE, KOLIKO VAS MOTIVIRA DELO, KI GA TRENUTNO OPRAVLJATE.**

(odgovore podajte z oceno od 1 do 5, pri čemer 1 pomeni, da vas to sploh ne motivira, 5 pa pomeni, da vas to zelo motivira).

Sploh ne	Malo	Srednje	Precej	Zelo me motivira
1	2	3	4	5

**9. KAJ VAM PREDSTAVLJA DELO NA BLAGAJNI oziroma STREŽNIH LINIJAH?**

(odgovore podajte z oceno od 1 do 3, pri čemer 1 pomeni sploh ne, 2 delno, 3 v celoti)

	1	2	3
Vesetje do dela z strankami	1	2	3
Osebno zadovoljstvo	1	2	3
Izziv	1	2	3
Motivacijo	1	2	3
Napetost in stres	1	2	3
Raznoliko in kreativno delo	1	2	3
Možnost napredovanja	1	2	3

**10. KOLIKO ČASA PORABITE ZA PRIPRAVO NA DELO?**

- a) nič



- b) 0–15 minut
- c) 16–30 minut
- d) 31–45 minut
- e) 46–60 minut

**11. KOLIKO ČASA PORABITE ZA ZAKLJUČEK DELOVNEGA PROCESA OPOLDAN IN ZVEČER?**

- a) 0–15 minut
- b) 16–30 minut
- c) 31–45 minut
- d) 46–60 minut

**12. STE DELALI ŠE NA KATEREM DRUGEM ODDELKU?**

- a) Da
- b) Ne

**13. BI ŽELELI DELATI NA DRUGEM ODDELKU?**

- a) Ne
- b) Da, na bolj obremenjujočem delovnem mestu
- c) Da, na manj obremenjujočem delovnem mestu

**14. NA KAKŠEN NAČIN JE VAŠE DELO BOLJ OBREMENJUJOČE?**

- a) Bolj psihično kot fizično
- b) Bolj fizično kot psihično
- c) Oboje enako
- d) Niti eno niti drugo

**15. KOLIKO JE ZA VAS VAŠE TRENUTNO DELO NA BLAGAJNI/STREŽNIH LINIJAH STRESNO?**

(odgovore podaj z oceno od 1 do 5, pri čemer 1 pomeni sploh ne, 5 pa pomeni, da je zelo stresno )

Ni stresno	Malo stresno	Nekje vmes	Precej stresno	Zelo stresno
1	2	3	4	5

**16. KAKO POGOSTO SE SREČUJETE Z ZAHTEVNIMI KUPCI NA BLAGAJNI/STREŽNI LINIJI?**

- a) Vedno
- b) Pogosto, nekajkrat na teden
- c) Včasih, nekajkrat na mesec
- d) Redko, le nekajkrat na leto
- e) Nikoli

### 17. KOLIKO VAM NAŠTETE SITUACIJE NA BLAGAJNI/STREŽNI LINIJI PRI DELU POVZROČAJO STRES?

(odgovore podajte z oceno od 1 do 5, pri čemer 1 pomeni, da vam to sploh ne povzroča stresa, 5 pa pomeni, da vam to povzroča zelo velik stres)

Nadure, ki niso upoštevane	1	2	3	4	5
Prevelika pričakovanja strank	1	2	3	4	5
Preveč zahtevne in občutljive stranke	1	2	3	4	5
Slabi odnosi s sodelavci in nadrejenimi	1	2	3	4	5
Nejasno opredeljene vloge	1	2	3	4	5
Plača	1	2	3	4	5
Slabi delovni pogoji (premalo svetlobe, neprimerna temperatura, delovni stroji, prepih)	1	2	3	4	5
Nejasna navodila nadrejenih	1	2	3	4	5
Preobremenjenost (preveč delovnih nalog, ki jih v rednem delovnem času ne morem opraviti)	1	2	3	4	5

### 18. NA KAKŠEN NAČIN REŠUJETE STRESNE SITUACIJE, KI JIH IMATE NA DELOVNEM MESTU?

(odgovore podajte z oceno od 1 do 5, pri čemer 1 pomeni nikoli, 5 pa pomeni vedno)

	Nikoli	Redko	Nekje vmes	Pogosto	Vedno
Pogovor s sodelavci	1	2	3	4	5
Pogovor z nadrejenimi	1	2	3	4	5
Z izolacijo	1	2	3	4	5
S športom	1	2	3	4	5
Pomoč družine in prijateljev	1	2	3	4	5
S samokontrolo	1	2	3	4	5

### 19. ALI VELIKOKRAT DELATE PREKO DELOVNEGA ČASA?

- Vsak dan
- 1- do 2-krat tedensko
- Večkrat tedensko
- Večkrat mesečno
- Redko
- Nikoli

### 20. SE VAM URE, KI JIH NAREDITE, UPOŠTEVAJO KOT NADURE?

- Vedno

- b) Včasih da, včasih ne
- c) Le izjemoma
- d) Nikoli

**21. KDO JE PO VAŠEM MNENJU NAJVEČKRAT KRIV ZA NEDOKONČANO DELO V DELOVNEM ČASU? (IZBERITE EN ODGOVOR)**

- a) Sam/a, ker sem prepočasen/a.
- b) Sam/a, ker imam preveč zadolžitev.
- c) Vodja, ker dela ne razporedi pravilno med zaposlene.
- d) Vodja, ker dela sploh ne razporedi.
- e) Nadrejeni od vodje, ker jo obremenjujejo z dodatnimi stvarmi.
- f) Sodelavci, ker ne opravijo svojega dela do konca.
- g) Drugo \_\_\_\_\_ (napišite sami)

**22. MENITE, DA JE V VAŠI ENOTI DELO DOBRO ORGANIZIRANO?**

- a) Da
- b) Ne
- c) Redko