

Bezpečnostní management



**SILESIAN
UNIVERSITY**

SCHOOL OF BUSINESS
ADMINISTRATION IN KARVINA

Halina Starzyczná
Garant předmětu

Bezpečnostní management



**Cílem přednášky je seznámit se
základními možnostmi ochrany
zboží, majetku a osob
v obchodním provozu**

Halina Starzyczna
Garant předmětu



Bezpečnostní management

Struktura přednášky

Kontrola - její význam
Bezpečnostní management
Vnitřní krádeže
Vnější krádeže



Kontrola v obchodě

Význam kontroly

Vnější kontrola

- zkvalitňování **zásobování** obyvatelstva, kulturnosti, odbornosti a hygieny prodeje
- zkvalitňování řádného **hospodaření firmy**
- odhalování a postihování nedostatků
- odhalování **zdrojů úspor**



Kontrola v obchodě

Vnější a vnitřní kontrola

- Kontrola má dvojí pojetí a funkci.
- **Vnější kontrola** sleduje širší veřejné zájmy ochrany spotřebitelů a uskutečňuje se z pozic různých státních institucí (například Česká obchodní inspekce, Úřad pro hospodářskou soutěž, živnostenský úřad nebo orgány státní správy a samosprávy).
- **Vnitřní kontrola** – kontroluje prostředí firem.



Vnější kontrola v obchodě

Název společnosti	Počet pokut	Celková výše pokut v Kč
Albert Česká republika, s. r. o.	14	9 185 000
COOP	11	87 000
Tesco Stores ČR, a. s.	12	6 950 000
Billa, spol. s r. o.	19	4 492 000
Penny Market, s. r. o.	12	3 945 000
Globus ČR, k. s.	7	285 500
Kaufland Česká republika v. o. s.	10	1 866 000
Lidl Česká republika v. o. s.	14	1 661 000



Vnitřní kontrola v obchodě



- **průběžná** ze strany vedoucích všech stupňů
- **pravidelná** ekonomická kontrola
- **soustavné kontrolování a sledování hospodářské činnosti**
- **organizování prověrek a revizí plnění předpisů, směrnic...**
- **ochrana majetku - bezpečnostní management.**



Bezpečnostní management

- Bezpečnostní management usiluje o snižování mank a inventurních diferencí v obchodních společnostech, které mohou být způsobené správní chybou, nehodou nebo vnitřní a vnější krádeží.



Bezpečnostní management

- ztráty způsobené **správní chybou** (chybně vedené účetnictví, chybování při fyzické inventuře zásob)
- ztráty způsobené **nehodou** (rozbitím zboží zákazníkem, zaměstnancem nebo obchodním zástupcem jiné firmy)
- ztráty způsobené **vnitřními a vnějšími krádežmi**.

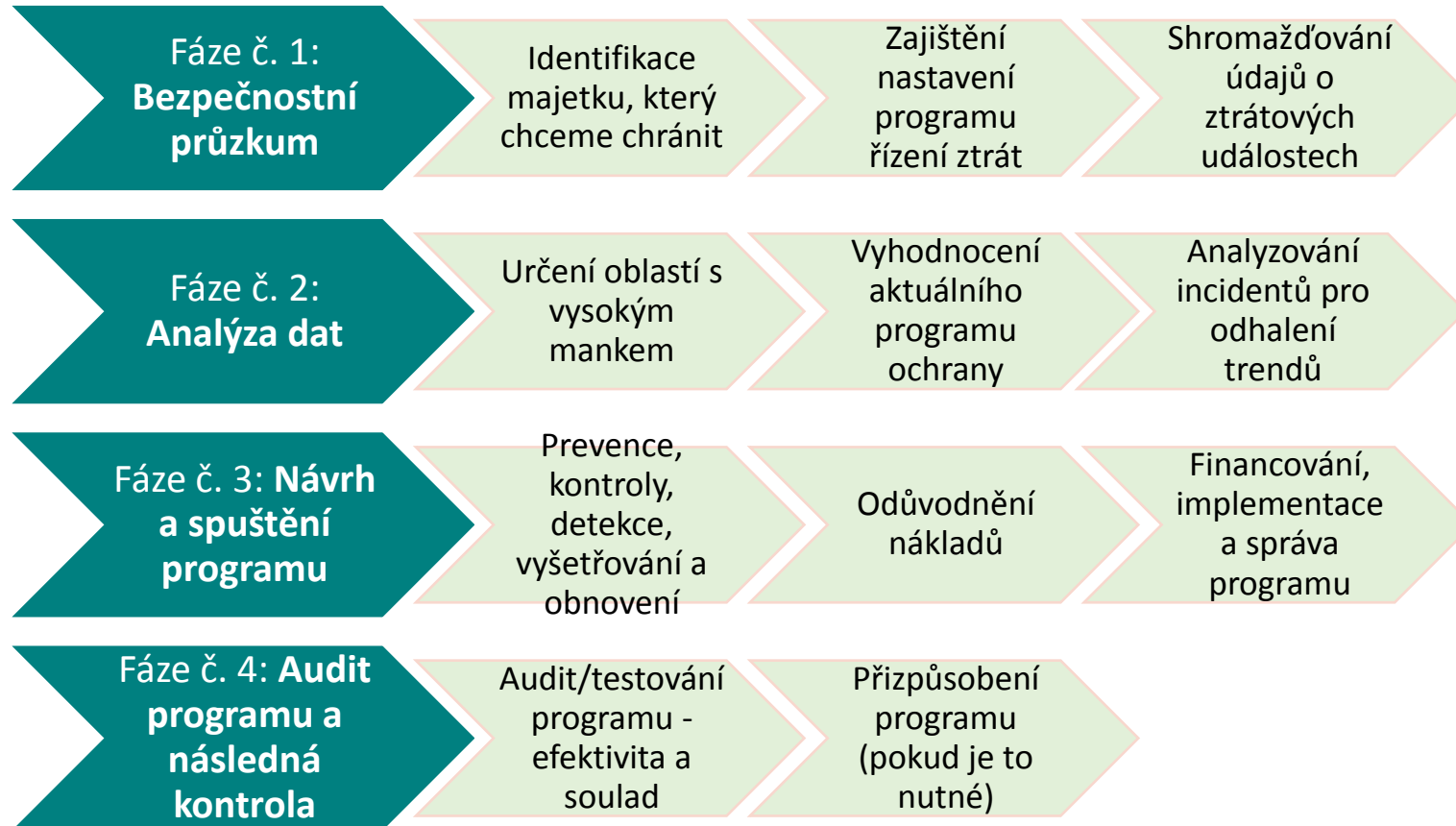


Manka a jejich příčiny

- chybně vedené účetnictví (**chyby v oceňování zboží**)
- chyby při fyzické inventuře
- **krádeže (výdaje na prevenci činí cca 28 % úhrnu celkových ztrát)**



Bezpečnostní management





Vnitřní krádeže

**Jsou způsobeny vlastními
zaměstnanci**

Druhy vnitřních krádeží

- manipulace se slevami (zařazení zboží, které slevě nepodléhá),
- pokladní zpronevěra (zadržování části dokladů, aby se krylo manko, falšování a manipulace se šeky)



Druhy vnitřních krádeží - pokračování



- manipulace v účetnictví (manipulace účetních dokladů, které slouží jako podklady pro celkovou evidenci, například doklady o příjmu zboží)
- trestná činnost s počítači (manipulace s informacemi o pohybu zboží za účelem zakrývání důkazů o krádeži, falšování účtů a výkazů)
- zcizování zboží (předávání zboží mimo pokladnu)
- tajná dohoda se zákazníky (rozdávání zboží příbuzným nebo přátelům)
- tajná dohoda s dodavateli (podvodné dodávky)
- manipulace s firemními vozidly (krádeže, použití firemních vozidel pro osobní potřebu, nepravdivé prohlášení o počtu najetých km).



Vnitřní krádeže

Nejčastěji zcizované zboží

- elektronika (mobilní telefony, tablety, herní konzole)
- móda (obuv, módní doplňky, sportovní oblečení)
- nápoje a jídlo (čerstvé maso, tabákové výrobky, alkohol a víno)
- parfémy, kosmetika.



Vnitřní krádeže

Prevence proti vnitřním krádežím

- pečlivý výběr zaměstnanců (osobní informace, přihlížení k referencím pracovníků i důvodům opuštění předchozího pracoviště, kriminální historie)
- rotaci pracovních míst
- výcvik pracovníků (provádění účinného školení na základě skutečně vzniklých případů)
- provádění nárazových kontrol (mystery shopping, externí audity)



Vnitřní krádeže

Prevence proti vnitřním krádežím

- monitoring kontrolních systémů
- udržování odpovídajících nahrávek
- motivace pracovníků na výsledcích práce kolektivu prodejny, HS a celé firmy (participace na řízení a zisku),
- účinná vnitřní kontrola a organizace práce (jasná dělba kompetencí, dostatečný podíl zodpovědnosti, přímá odpovědnost za svěřený úsek),
- funkce kontrolora



Vnitřní krádeže

Prevence proti vnitřním krádežím - **praxe**

- Jedním ze způsobů, jak snížit vnitřní krádeže je také pečlivé pozorování chování zaměstnanců. Podle výzkumu Global Fraud Survey (2012) na sebe může podvodník upozornit například, pokud vede život nad jeho platové poměry, má finanční problémy, má neobvykle blízké vztahy se zákazníky nebo obchodními partnery ...



Vnitřní krádeže

Bezpečnostní kamery_ **praxe**

■ Bezpečnostní kamery jsou v obchodech v dnešní době již naprostou samozřejmostí. Jejich vývoj však poskočil v uplynulých letech mílovými kroky směrem kupředu. Kamery dovedou odhalit zloděje během pouhých pár minut, a to i v případech, kdy je nikdo nesleduje. Kamery umí rozlišovat pohyb v různých oblastech záběru. Když se tak z jednoho konkrétního regálu ztratí cenné zboží, manažer si může během pár minut stáhnout jen ty záznamy, kdy byl u regálu nějaký člověk, což je při řešení incidentů zásadní.



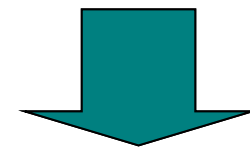
Vnitřní krádeže

Tepelné mapy_ **praxe**

- Dalším nástrojem jsou takzvané tepelné mapy. Manažer obchodu si díky kamerám registrujícím pohyb může vytvořit mapu vytíženosti prodejní plochy a definovat tak místa, která jsou nejvhodnější pro vystavení akčních nabídek zboží



Dle výsledků European Retail Theft Barometer:



■ **Ztráty v obchodě (2016):**

- přeprava 7 %
- manipulace v obchodě 15 %
- změna vlastnosti zboží 3 %
- vypršení lhůty spotřeby 6 %
- nesprávné kódy 11 %
- krádeže zákazníků 43 %
- **krádeže vlastních zaměstnanců 15 %.**

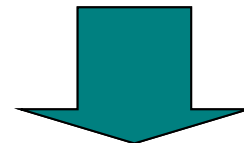
■ Zdroj: *Kriminalita*. [online]. [vid. 20. listopadu 2017] Dostupné z.
http://www.fox.cz/vice_nez.html

■ <http://www.asiscz.org/>



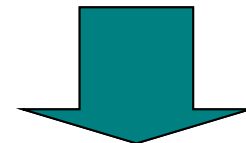
Druhy vnějších krádeží

- odnášení zboží a krádeže
- krádeže nákupních vozíků
- loupeže
- krádeže na rampách
- další formy (falešné šeky...).





Druhy vnějších krádeží



Prevence proti vnějším krádežím

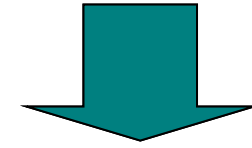
- **optimální organizace práce**
- **lidské prostředky, školení**
- **věcné prostředky.**



**Nejvíce krádeží - před velikonoce a vánocemi
(v ČR krádeže do 5 000, - Kč: přestupek)**



Vnější krádeže dle Evropského barometru



- ze strany zákazníků v průměru představují ztráty v evropském obchodě 43 % z celkových ztrát
- ochrana nákupních vozíků (1 vozík stojí 80-100 Euro)
- některé firmy uvádějí ztrátu cca 20 vozíků měsíčně (bez ochrany)
- váhové scannery u pokladen snižují podvody zákazníků s vážením !



Krádeže nákupních vozíků



- Prvenství krádeží – Vídeň
- 2006 – 30 000
- 2016 - 19 000 ročně

- V ČR – není přesná statistika,
- cca 400 vozíků ročně v hypermarketech

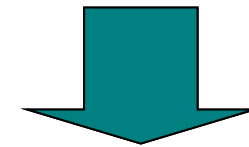
Zdroj: *Ve Vídni se krade nejvíc vozíků v Evropě, loni jich zmizelo 19 000. Češi jsou poctivější.* [online]. [vid. 20. listopadu 2017].

Dostupné z: https://www.irozhlas.cz/ekonomika/ve-vidni-se-krade-nejvic-voziku-v-evrope-loni-jich-zmizelo-19-000-cesi-jsou-v_1708220751_pj

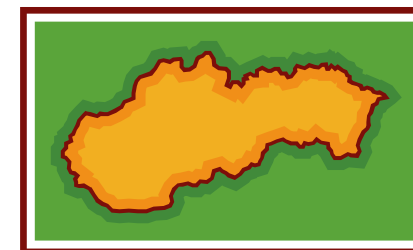




Kde se nejvíce zcizuje zboží?



Země	podíl krádeží na dosahovaném obrátu v %
Pobaltské státy	1,42
ČR	1,41
Slovensko	1,40
Maďarsko	1,38
Finsko	1,34
Portugalsko	1,34



Průměr v Evropě 1,24 %. (výzkum se dotýkal 24 firem, které dosahují cca 20% maloobchodního obrátu v Evropě.)

Nejméně se zcizuje zboží:

Země	podíl krádeží na dosahovaném obratu v %
Rakousko	0,94
Švýcarsko	0,96
Německo	1,07

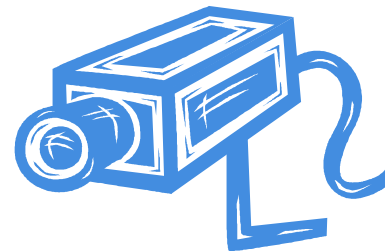
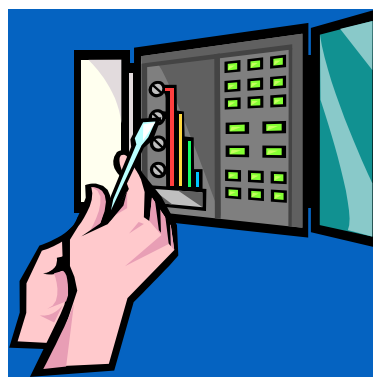
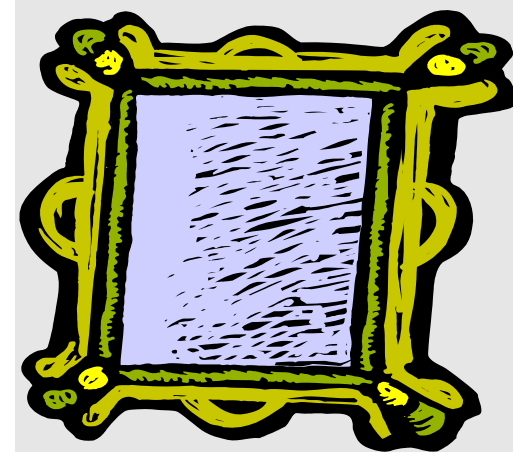
Centre for Retail Research (VB). [online].
[vid. 20. listopadu 2017]. Dostupné z
<http://www.fox.cz/podceneni.html>



Věcné prostředky ochrany

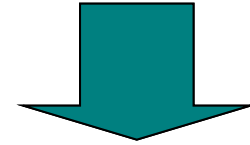


Zrcadlové vybavení
Kamerové systémy
Elektronická ochrana
zboží
Integrované bezpečnostní
systemy





Elektronická ochrana zboží:

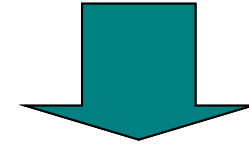


Elektronické anténní systémy EAS (Electronic Article Surveillance)

- detekční antény u vchodu
- ochranné etikety
- detachery, deaktivátory.

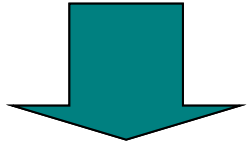


Elektronická ochrana zboží:

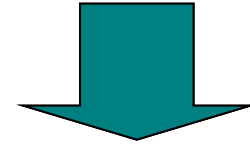


Inteligentní ochranné prvky (RF/ID)

- umožňují přiřadit vlastní kód každému výrobku
- možnost pokladny bez obsluhy-selfscanning
- zákazník si může zboží uložit do tašek a projde-li inkasní zónou je mu sečtena celková suma nákupu.



Elektronická ochrana zboží:



Elektrické smyčkové systémy

- elektromagnetický princip
- do smyčkového systému jsou zapojeny všechny vystavené výrobky, která mají čidla napojená na el. ústřednu sledující el. obvody a jejich případné narušení.

Integrovaný bezpečnostní systém



- **Bezpečnostní analýza (co chceme chránit)**
- **Hodnotová analýza (hodnota hmotného i nehmotného majetku)**
- **Pravděpodobnost vzniku škod.**



Kompletní pojetí ochrany

- **Pasivní ochrana: (mříže, zámky ...)**
 - **Aktivní ochrana: informace o ohrožení**
- **Pasivní a aktivní ochrana tvoří funkční strukturu IBS, funkce:**
 - **informační : signál**
 - **vyhodnocovací: záznam**
 - **výkonná: zásah.**



Shrnutí přednášky

Kontrola - její význam, vnitřní kontrola, manko a jeho příčiny

Bezpečnostní management – ochrana zboží, osob a majetku

Vnitřní krádeže – druhy krádeží a prevence proti nim

Vnější krádeže - druhy krádeží a prevence proti nim, lidské a věcné prostředky ochrany

Integrovaný bezpečnostní systém – bezpečnostní analýza, hodnotová analýza, kompletní pojetí ochrany