

Bezpečnostní management



**SILESIAN
UNIVERSITY**

SCHOOL OF BUSINESS
ADMINISTRATION IN KARVINA

Halina Starzyczná
Garant předmětu

Bezpečnostní management

Klíčová myšlenka

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



Halina Starzyczná
Garant předmětu



Bezpečnostní management

Struktura přednášky

Kontrola - její význam
Bezpečnostní management
Vnitřní krádeže
Vnější krádeže



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.



Kontrola v obchodě

Zaměření vnější kontroly

- zkvalitňování **zásobování** obyvatelstva, kulturnosti, odbornosti a hygieny prodeje (kvalita a bezpečnost zboží)
- správné **označování** zboží
- používání ověřených **měřidel**
- dodržování **právních** a jiných předpisů pro poskytování služeb (Zákon o ochraně spotřebitele...)
- **informační kampaně** pro spotřebitele (rizikové zboží, rizikové e-shopy...) a pro podnikatele (
- odhalování zdrojů **úspor**.



Vnější kontrola v obchodě

Název společnosti	Počet pokut	Celková výše pokut v Kč (2018)
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

2021 – 4 z 5 e-shopů porušují zákon (ČOI)



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 organizacích, které mohou být způsobené správní chybou, nehodou nebo vnitřními a vnějšími krádežemi.



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**.

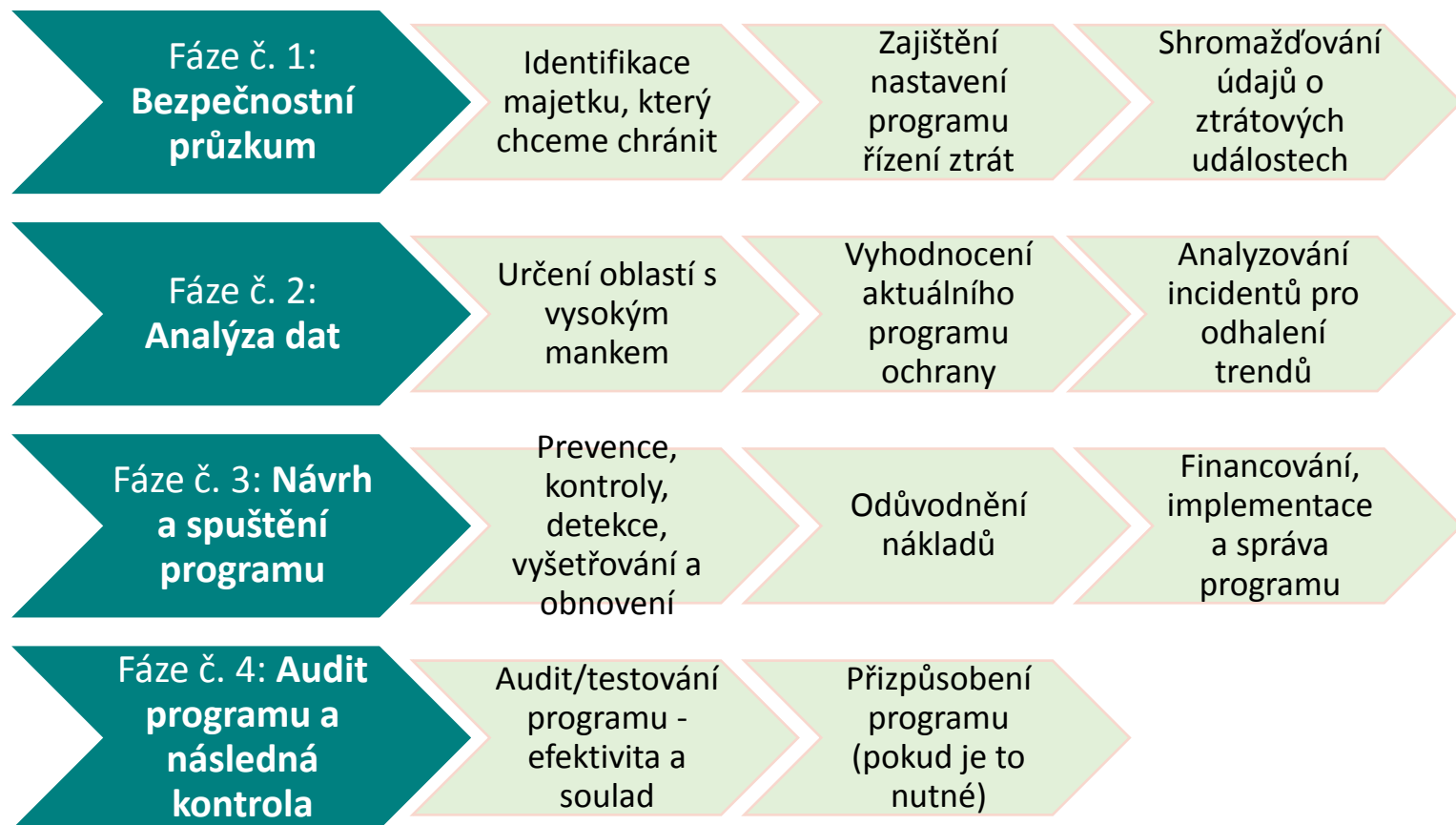


Manka a jejich příčiny

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



Případová studie: Bezpečnostní management



Riziko: sortiment, forma prodeje, slabá ochrana...

Incidenty: Druhy vnějších a vnitřních krádeží



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)
- **rotace** pracovních míst
- **výcvik pracovníků** (provádění účinného školení na základě skutečně vzniklých případů)
- **provádění nárazových kontrol** (mystery shopping, externí audit)



Vnitřní krádeže

Prevence proti vnitřním krádežím

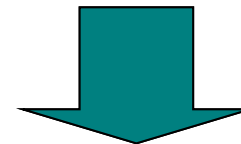
- **monitoring kontrolních systémů**
- **motivace pracovníků** na výsledcích práce kolektivu prodejny, HS a celé firmy (participace na řízení a zisku)
- **účinná vnitřní kontrola** a organizace práce (jasná dělba kompetencí, dostatečný podíl zodpovědnosti, přímá odpovědnost za svěřený úsek)
- funkce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



Druhy vnějších krádeží

Zákazníci a dodavatelé

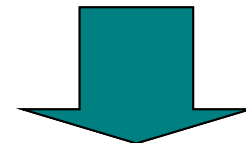
- odnášení zboží a krádeže
- krádeže nákupních vozíků
- loupeže
- krádeže na rampách
- další formy (falešné šeky... bankovky).



Případová studie: Vnější krádeže v praxi (SO 2021)



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

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 případě, 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.
- Využití kamer k marketingovým a provozním účelům – počítání návštěvníků, identifikace pohlaví, věku ...





Vnější 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 a monitoring.



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>

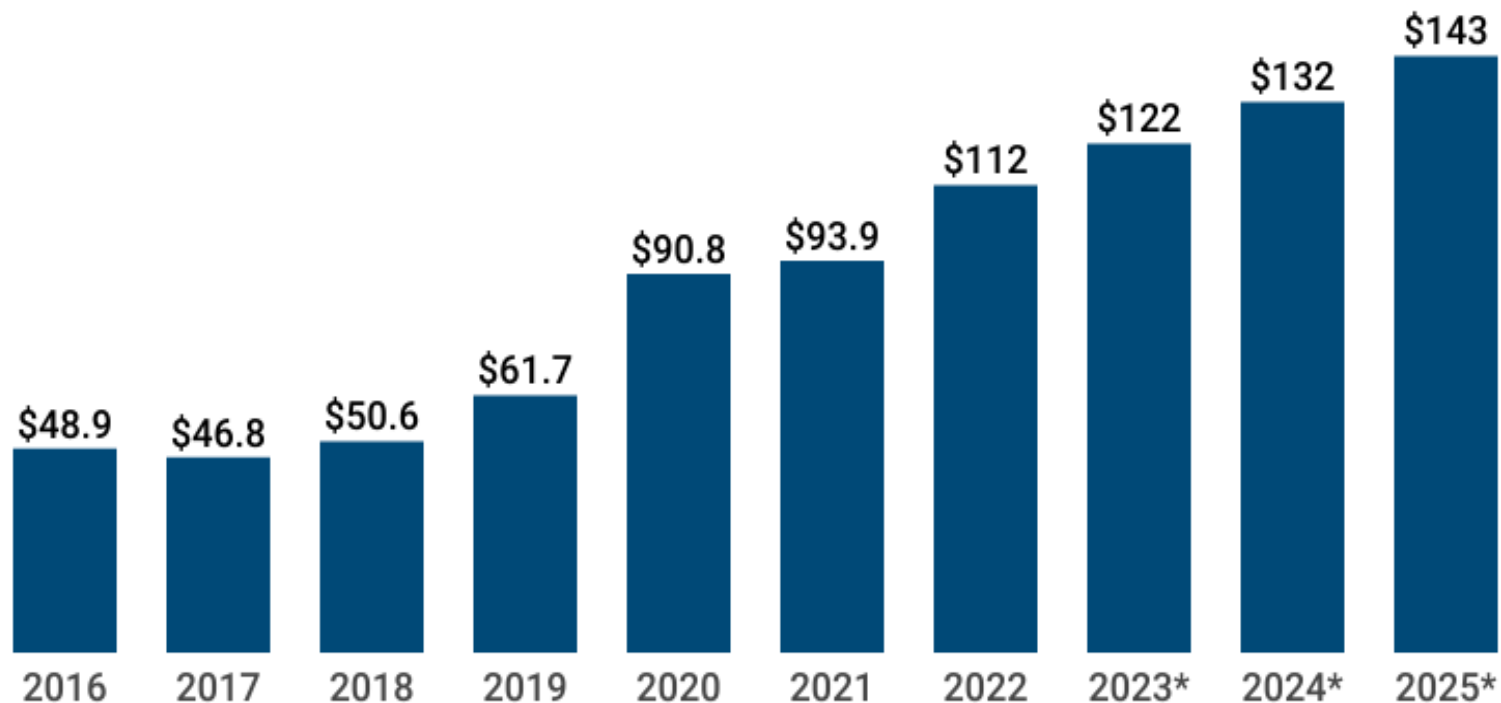


Die výsledků European Retail Theft Barometer:



Retail Sales Revenue Lost to Theft

(in billions)



Source: National Retail Federation

*Projections based on source data



Statistika organizované kriminality v maloobchodě: Aktualizace 2024 (USA)



Interní krádeže- 28,5 % na ztrátách v maloobchodě

Externí krádeže – 37 % na ztrátách v maloobchodě


45 % organizovaného maloobchodního zločinu se odehrává na cestě z distribučního centra do obchodu

70,7 % maloobchodníků hlásí nárůst případů organizované maloobchodní trestné činnosti během 5 let.

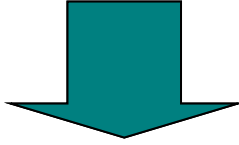
Mezi další trestné činy, které se nepočítají jako maloobchodní krádež, patří podvody s dárkovými kartami, platební podvody, loupeže a vloupání.

Nejvíce je zcizováno oblečení, elektronika a zboží týkající se zdraví a krásy.

<https://capitaloneshopping.com/research/shoplifting-statistics/>



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 !

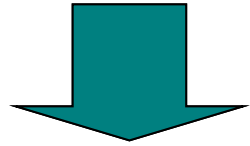
Komparace EU a USA, 2019:

EU - 26 \$ (21,3 EUR) mld., na 1 hlavu 76,9 \$

USA – 35 mld. \$, na 1 hlavu 106,36 \$

<https://www.retailresearch.org/crime-comparisons.html>





Krádeže nákupních vozíků



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

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

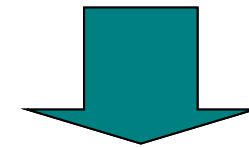
Zdroj: *Ve Vídni se krade nejvíc vozíků v Evropě, loni jich zmizelo 19 000. Češi jsou poctivější.* [online]. [vid. 20. listopadu 2017].

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

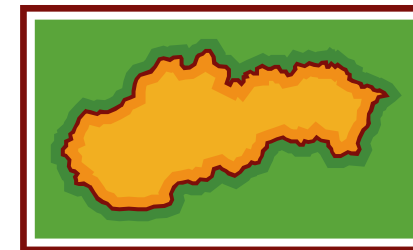




Kde se nejvíce zcizuje zboží?



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

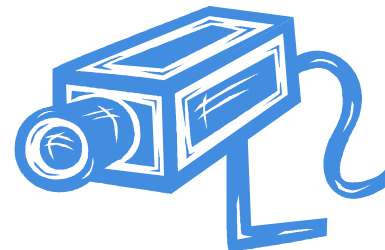
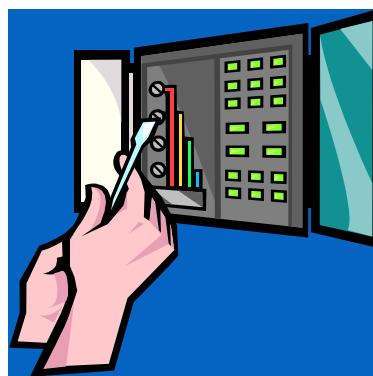
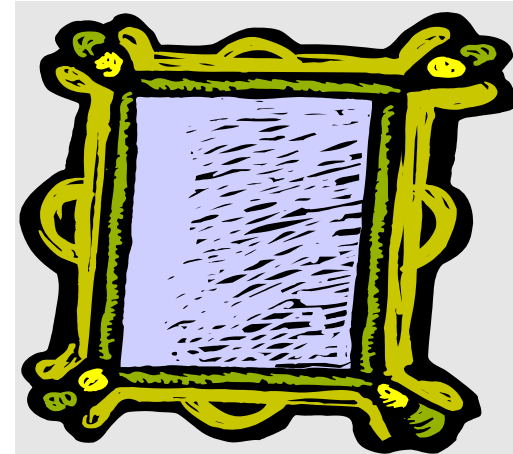
Centre for Retail Research (VB). [online].
[vid. 20. listopadu 2017]. Dostupné z
<http://www.fox.cz/podceneni.html>



Věcné prostředky ochrany

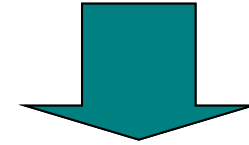


Zrcadlové vybavení
Kamerové systémy
Elektronická ochrana
zboží
Integrované bezpečnostní
systemy





Elektronická ochrana zboží:

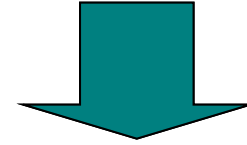


Elektronické anténní systémy EAS (Electronic Article Surveillance)

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



Elektronická ochrana zboží:

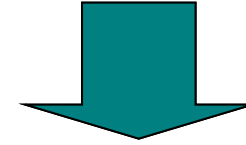


Inteligentní ochranné prvky (RF/ID)

- 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.
- tepelné mapy (RFID kódy na vozících).



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.
- *Využití u spotřební elektroniky – volný výběr*



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