

# 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 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
- odhalování **zdrojů úspor.**

Případová studie: sankce za nedodržování právních předpisů v oblasti obchodu



## 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 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**.

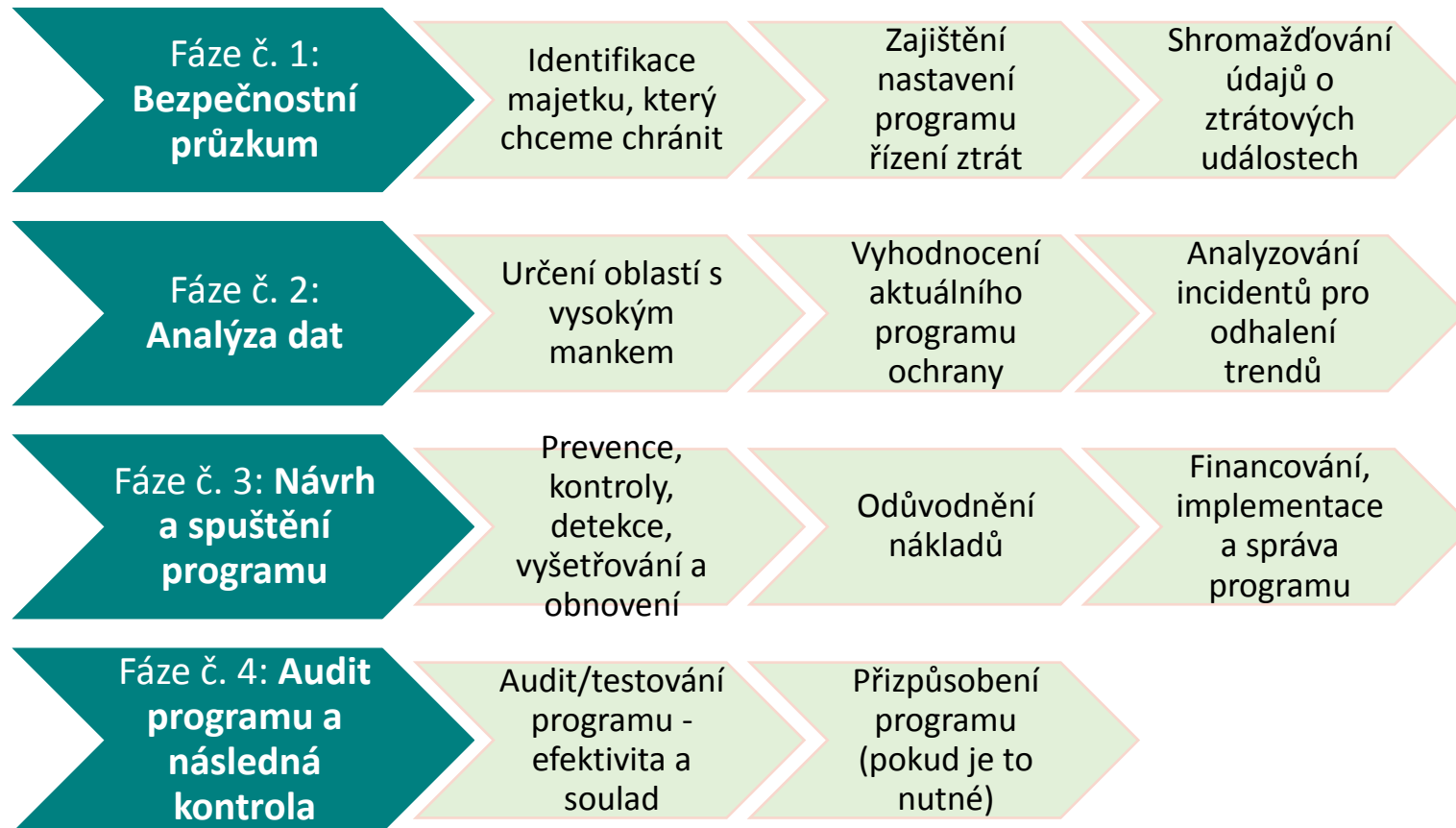


## Manka a jejich příčiny

- 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





## 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 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**.

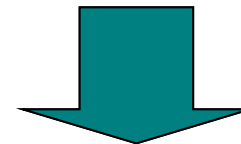




## Druhy vnějších krádeží

### 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 ...

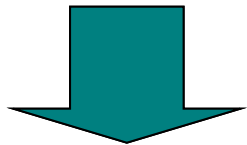




## Vnější krádeže

### 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.



## Dle výsledků European Retail Theft Barometer:




### ■ **Ztráty v obchodě (2016):**

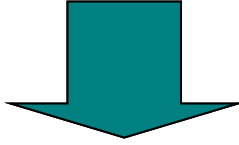
- přeprava 7 %
- manipulace v obchodě 15 %
- změna vlastnosti zboží 3 %
- vypršení lhůty spotřeby 6 %
- nesprávné kódy 11 %
- krádeže zákazníků 43 %
- krádeže vlastních zaměstnanců 15 %.

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

■ <http://www.asiscz.org>



## 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 !

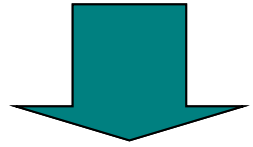
Komparace EU a USA, 2019:

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



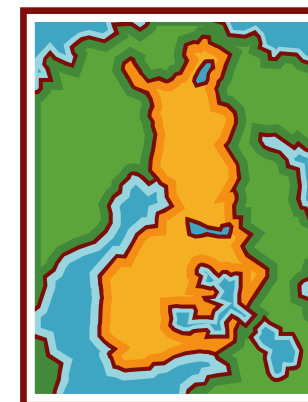
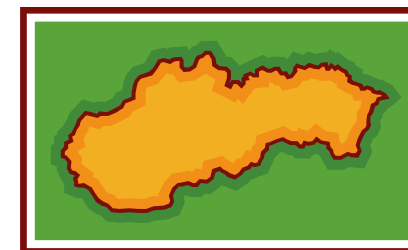


## Kde se nejvíce zcizuje zboží?

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.)**

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





## Nejméně se zcizuje zboží:

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

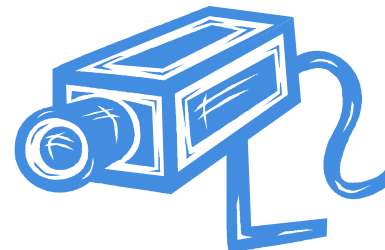
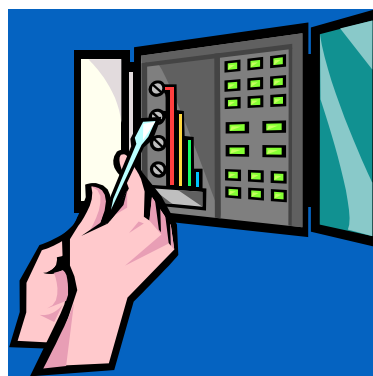
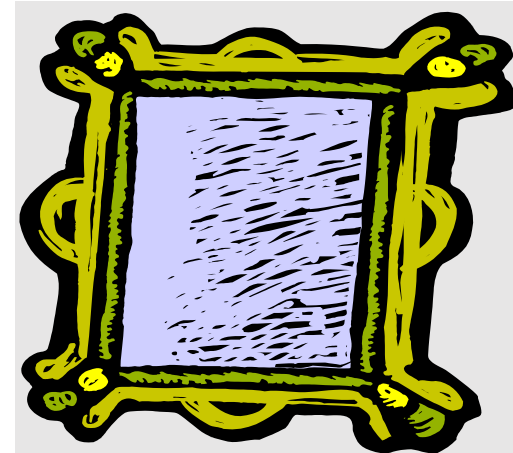
Centre for Retail Research (VB). [online].  
[vid. 20. listopadu 2017]. Dostupné z  
<http://www.fox.cz/podceneni.html>



# Věcné prostředky ochrany

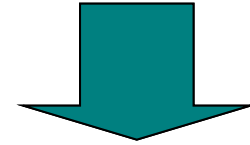


**Zrcadlové vybavení**  
**Kamerové systémy**  
**Elektronická ochrana**  
**zboží**  
**Integrované bezpečnostní**  
**systemy**





## Elektronická ochrana zboží:

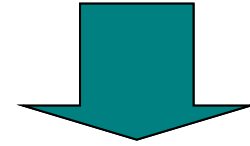


### **Elektronické anténní systémy EAS (Electronic Article Surveillance)**

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



## Elektronická ochrana zboží:

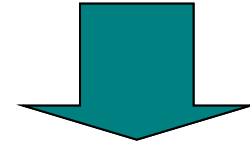


### Intelligentní ochranné prvky (RF/ID)

- 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