

Návrh fyzické ostrahy pro velkoobchod

A Physical Security Scheme for Wholesale Outlets

Barbora Strížová

Bakalářská práce
2017



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta aplikované informatiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta aplikované informatiky
akademický rok: 2016/2017

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Barbora Strížová**
Osobní číslo: **A14168**
Studijní program: **B3902 Inženýrská informatika**
Studijní obor: **Bezpečnostní technologie, systémy a management**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Návrh fyzické ostrahy pro velkoobchod**
Téma anglicky: **A Physical Security Scheme for Wholesale Outlets**

Zásady pro vypracování:

1. Zpracujte specifika velkoobchodu z pohledu zajištění bezpečnosti.
2. Vyberte vhodnou metodu analýzy rizik na tento typ objektu.
3. Provedte analýzu rizik na konkrétní velkoobchod.
4. Rozeberte současné zajištění fyzické ostrahy ve vybraném velkoobchodě.
5. Navrhněte novou fyzickou ostrahu na základě výsledků z rozboru současného stavu.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

1. BRABEC, František. Soukromé detektivní služby. Praha: Eurounion, 1995. ISBN 80-858-5816-9.
2. BRABEC, František. Hlídací služby. Praha: Eurounion, 1995. ISBN 80-858-5812-6.
3. KYNCL, Jaromír. Odborná způsobilost v komerční bezpečnosti. Praha: Professional Publishing, 2010. ISBN 978-80-7431-028-7.
4. URBAN, Jan. Řízení lidí v organizaci: personální rozměr managementu. Praha: ASPI, 2003. ISBN 80-863-9546-4.
5. LUKÁŠ, Luděk. Bezpečnostní technologie, systémy a management V. Zlín: Radim Bačuvčík - VeRBuM, 2015. ISBN 978-80-87500-67-5.

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Dora Lapková

Ústav bezpečnostního inženýrství

Datum zadání bakalářské práce:

3. února 2017

Termín odevzdání bakalářské práce:

29. května 2017

Ve Zlíně dne 3. února 2017



doc. Mgr. Milan Adámek, Ph.D.
děkan



Ing. Jan Valouch, Ph.D.
ředitel ústavu

Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním diplomové/bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- beru na vědomí, že diplomová/bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk diplomové/bakalářské práce bude uložen v příruční knihovně Fakulty aplikované informatiky Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně a jeden výtisk bude uložen u vedoucího práce;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji diplomovou/bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – diplomovou/bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen připouští-li tak licenční smlouva uzavřená mezi mnou a Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně s tím, že vyrovnání případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování diplomové/bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové/bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem diplomové/bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

- že jsem na diplomové/bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Ve Zlíně, dne

.....
podpis diplomanta

ABSTRAKT

Bakalářská práce na téma „Návrh fyzické ostrahy ve velkoobchodě“ se věnuje problematice fyzické ostrahy a vnímání pracovních podmínek, a dále, jak fyzická ostraha funguje a jestli je dostatečná pro zabezpečení velkoobchodu. Cílem je vytvoření dostatečného návrhu fyzické ostrahy velkoobchodu.

Klíčová slova: Fyzická ostraha, fyzická ochrana, velkoobchod, bezpečnostní analýza, kamerový systém, poplachové zabezpečovací a tísňové systémy, externí bezpečnostní agentura.

ABSTRACT

The bachelor thesis on „Design of physical security in wholesale“ deals with the issue of physical security and perception of working conditions, as well as with physical security and whether it is sufficient for wholesale security. The aim is to create a sufficient proposal for physical wholesale surveillance.

Keywords: Physical Security, Physical Protection, Wholesale, Security Analysis, CCTV, Alarm Security and Emergency Systems, External Security Agency.

Rada bych poděkovala vedoucí mé bakalářské práce Ing. Doře Lapkové za rady, připomínky a odborné vedení při tvorbě mé bakalářské práce.

OBSAH

ÚVOD	9
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 ZÁKLADNÍ POJMY	11
2 FYZICKÁ OSTRAHA	12
2.1 FORMY FYZICKÉ OCHRANY.....	12
2.1.1 Strážní služba	12
2.1.2 Bezpečnostní dohled	12
2.1.3 Bezpečnostní ochranný doprovod	13
2.1.4 Bezpečnostní průzkum	13
2.1.5 Kontrolní propustková služba	13
2.1.6 Bezpečnostní výjezd.....	14
2.2 METODY FYZICKÉ OCHRANY	14
2.2.1 Metoda fyzického pozorování.....	14
2.2.2 Metoda osobní prohlídky a kontroly zavazadel	14
2.2.3 Metoda kontroly osob	15
2.2.4 Metoda kontroly vozidel a nákladů.....	15
2.2.5 Metoda kontroly stavu.....	15
2.2.6 Metoda kontroly dokladů	16
2.2.7 Metoda fyzických zábran a bariér	16
2.2.8 Metoda nasazení cvičeného psa	17
2.2.9 Metoda přesvědčování	17
2.2.10 Metoda ochranných a obranných zákroků	17
2.2.11 Metoda evakuačních a ochranných opatření	18
2.2.12 Metoda zajištění místa činu.....	19
2.3 NÁPLŇ ČINNOSTI PRACOVNÍKŮ FYZICKÉ OSTRAHY	19
2.3.1 Výkonný ředitel.....	20
2.3.2 Zástupce ředitele pro výkon služby ochrany a ostrahy	20
2.3.3 Dispečer centrály.....	21
2.3.4 Velitel směny ochrany objektu.....	21
2.3.5 Pracovník fyzické ostrahy - strážný	23
2.3.6 Pracovník fyzické ostrahy - strážný v obchodech a obchodních domech a prodejních skladech	23
3 TECHNICKÁ OCHRANA OBJEKTŮ	25
3.1 MECHANICKÉ PROSTŘEDKY OCHRANY OBJEKTŮ	25
3.2 ELEKTRONICKÉ TECHNICKÉ PROSTŘEDKY OCHRANY OBJEKTŮ.....	26
3.2.1 Poplachové zabezpečovací a tísňové systémy	27
3.2.2 Elektronická požární signalizace.....	29
3.2.3 Dohledové a dokumentační systémy.....	30
4 SPECIFIKA VELKOOBCHODU	31
4.1 PŘEDMĚT ČINNOSTI VELKOOBCHODU	31
4.1.1 Základní funkce velkoobchodu.....	31
4.1.2 Infrastruktura velkoobchodu	32
4.2 ROZDÍL MEZI MALOOBCHODEM A VELKOOBCHODEM	33
4.2.1 Co je maloobchod?.....	33

4.2.2	Co je velkoobchod?	33
5	BEZPEČNOSTNÍ ANALÝZA	34
5.1	ZAHÁJENÍ BEZPEČNOSTNÍ ANALÝZY	34
5.2	METODY BEZPEČNOSTNÍ ANALÝZY	35
5.2.1	Analýza SWOT	35
5.2.2	Analýza PEST	36
5.2.3	Paretova analýza.....	37
5.2.4	Analýza stupně ohrožení	37
5.2.5	Išikavův diagram	38
II	PRAKTICKÁ ČÁST	39
6	POPIS VELKOOBCHODNÍ PRODEJNY	40
7	BEZPEČNOSTNÍ ANALÝZA	41
7.1	ANALÝZA AKTIV	41
7.2	ANALÝZA HROZEB.....	41
7.3	ANALÝZA RIZIK.....	42
7.4	POPIS SLABÝCH MÍST VELKOOBCHODU.....	45
8	ROZLOŽENÍ BEZPEČNOSTNÍCH PROSTŘEDKŮ	46
9	SOUČASNÉ BEZPEČNOSTNÍ OPATŘENÍ	49
10	NEDOSTATKY SOUČASNÉ OCHRANY	50
11	POPIS ČINNOSTÍ SOUČASNÉ FYZICKÉ OSTRAHY	51
11.1	ČINNOST VEDOUCÍHO OBJEKTU	51
11.2	ČINNOSTI VEDOUcí SMĚNY.....	52
11.3	ČINNOSTI STRÁŽNÝCH.....	53
11.4	OBJEKTOVÁ BEZPEČNOST	53
11.5	TECHNICKÁ BEZPEČNOST A TECHNICKÉ PROSTŘEDKY	53
11.6	REŽIMOVÁ OPATŘENÍ	54
11.6.1	Režim v prostoru kanceláře příjmu	54
11.6.2	Režim pro vnášení a vynášení předmětů.....	54
11.6.3	Režim manipulace s technickými prostředky a jejich používání	55
11.6.4	Režim manipulace s klíči	55
11.6.5	Režim pracoviště kamerového systému	57
12	DOTAZNÍK	58
12.1	PROČ JSOU NEDOSTATKY	65
13	NÁVRH FYZICKÉ OSTRAHY	66
	ZÁVĚR	69
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	70
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	71
	SEZNAM OBRÁZKŮ	72
	SEZNAM TABULEK	73

ÚVOD

Obchod, ať už maloobchod nebo velkoobchod jsou pro nás hlavním zdrojem, kde nakupujeme potraviny, ale i jiné v ten okamžik důležité výrobky. Určitě si každý všiml, když prochází pokladnou, že jsou zde nainstalovány bezpečnostní rámy, že jsou drahé výrobky zabezpečeny klipy a že za pokladnami nebo na prodejní ploše se pohybuje osoba, která nás kontroluje, zda něco nekrademe.

Tato kontrola je pochopitelná. Dnešní doba je plná kriminality a vandalismu. Proto majitelé těchto maloobchodů i velkoobchodů hledají možnosti a prostředky, kterými si svůj majetek zabezpečí a ochrání se před krádežemi jak ze strany zákazníků, tak i svých zaměstnanců.

Tato problematika mě díky dlouholeté praxi v obchodě zaujala a chtěla jsem zlepšit stávající zabezpečení fyzické ostrahy ve velkoobchodě, tak jsem si pro svou bakalářskou práci zvolila téma „Návrh fyzické ostrahy pro velkoobchod.“

Na zabezpečení a ochranu objektu má velký vliv ekonomická situace a to z toho důvodu, jestli si daná společnost může dovolit najmout externí bezpečnostní agenturu nebo jestli si své prostory bude zabezpečovat svými zaměstnanci.

Cílem bakalářské práce je zjištění stávajících nedostatků ve fyzické ostraze ve velkoobchodě a navržení nové fyzické ostrahy.

Teoretická část se zabývá popisem fyzické ostrahy, jednotlivými funkcemi fyzické ostrahy, metodami fyzické ostrahy a náplní jejich činnosti. Dále se zabývám popisem velkoobchodu a rozdílem mezi maloobchodem a velkoobchodem. V poslední kapitole je zmíněna analýza rizik, která je důležitá pro zjištění rizik, která na velkoobchod mají dopad.

V praktické části se věnuji popisu velkoobchodu, a jaké má stávající zabezpečení. Jakou činnost má fyzická ostraha. Velmi mě zajímá, jak fyzickou ostrahu vnímají samotní zaměstnanci externí bezpečnostní agentury, proto jsem vypracovala dotazník, který mi tuto situaci objasnil.

V poslední části se věnuji novému návrhu fyzické ostrahy. Tato část může být vodítkem pro externí bezpečnostní agenturu, jak zlepšit pracovní podmínky svým zaměstnancům a jak lépe velkoobchod zabezpečit.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 ZÁKLADNÍ POJMY

Kapitola základní pojmy se zabývá vysvětlením pojmů, které budou v bakalářské práci použity.

Fyzická ostraha – Fyzická ostraha je zajišťována pomocí zaměstnanců fyzické ostrahy a jejím úkolem je zajištění střežených prostor, brání vniku pachatele do zajištěných prostor a umožňuje bezprostřední opatření k jeho dopadení.

Poplachové zabezpečovací a tísňové systémy – Je komplexní soubor prostředků, a je určen k včasné detekci přítomnosti nebo pokusu o neoprávněné vniknutí pachatele do střeženého objektu, ochraně předmětů a přivolání pomoci.

Kamerový systém – prostředky zajišťující střežený prostor pomocí kamer s následným nahráváním.

Aktiva – je vše, co má pro společnost hodnotu a mělo by být chráněno.

Hrozba – je jakákoliv událost, která může narušit aktiva.

Zranitelnost – je vlastnost nebo slabina aktiva, která může být zneužita hrozbou.

Riziko – je pravděpodobnost, že hrozba zneužije zranitelnost aktiva a způsobí narušení.

Velkoobchod – je obchod zajišťující prodej zboží ve větším měřítku a je určeno k dalšímu použití. Zboží je prodáváno za velkoobchodní ceny.

Distribuce – část velkoobchodního střediska zabývající se přípravou a rozvozem zboží k zákazníkům.

Cash ROOM – prostor ve velkoobchodním středisku, kam jsou ukládány peníze z tržeb a peníze pro pokladní.

TV ROOM – místnost ve velkoobchodním středisku, kde jsou umístěny obrazovky, na které jsou promítány záběry z bezpečnostních kamer.

2 FYZICKÁ OSTRAHA

Fyzická ostraha je nejpoužívanější a nejstarší formou zajišťování ochrany objektů. Fyzická ostraha je zajišťována pomocí ostrahy a koncentruje v sobě životní zkušenosti, návyky a profesionální dovednosti. Díky tomu, že je ostraha zajišťována lidmi, jsou schopni v různých situacích rozhodovat a vybírat nejvhodnější řešení situace. Nejvýznamnější skutečností je fakt, že fyzická ostraha jako jediná je v případě nutnosti schopna provést zásah k odvrácení nebezpečí. Tím se aktivně podílí na zmaření záměru narušitele a umožňuje bezprostřední opatření k jeho dopadení. Proto i tam, kde jsou používány prostředky technické ochrany je potřeba, aby byly doplněny o pracovníky fyzické ostrahy [1].

2.1 Formy fyzické ochrany

Formy fyzické ochrany lze charakterizovat jako vnější výraz nebo projev společný určitým typovým druhům fyzické ochrany. Fyzická ochrana má různou obsahovou náplň své činnosti a jednotlivé typové okruhy této náplně nacházejí svůj vnější obraz právě v různých formách fyzické ochrany. Formy fyzické ochrany pomáhají pracovníkům fyzické ostrahy správně stanovit zaměření práce, správnou volbu metod a prostředků bezpečnostní činnosti. Dále pomáhají pracovníkům ve správné organizaci práce [1].

2.1.1 Strážní služba

Strážní služba je součástí fyzické ochrany a může být realizována na pevných strážních stanovištích nebo na pochůzkových strážních stanovištích. Při této formě služby, pracovník ochrany a ostrahy zabezpečuje zpravidla vnější ochranu objektu. Úkolem je pozorovat objekt a okolí včetně přilehlých komunikací a parkovišť, zabránovat nedovolené činnosti směřující k narušení objektu [1].

2.1.2 Bezpečnostní dohled

U bezpečnostního dohledu zabezpečuje pracovník fyzické ochrany objekt nebo prostory a to zpravidla uvnitř chráněného objektu buď jako celoplošný dohled nebo dohled nad vyčleněnými prostory, budovami a jinými místy uvnitř celkově střeženého objektu. Zaměstnanec fyzické ochrany sleduje oprávněnost pohybu v objektu a dodržování stanoveného vnitřního režimu, doprovází určité osoby a dohlíží nad pracemi prováděnými externími pracovníky vykonávajícími práce v objektu na zakázku, zabezpečuje stanovené objekty. Bezpečnostní dohled může probíhat jako přímý nebo dálkový dohled [1].

2.1.3 Bezpečnostní ochranný doprovod

Bezpečnostní ochranný doprovod je zajišťován pracovníkem fyzické ostrahy a je používán pro zajištění bezpečí doprovázené osoby, při přepravě peněžních hotovostí a cenností, u kamionové a letecké přeprav.

- Ochranný doprovod osob – neměl by provádět pracovník fyzické ostrahy, ale osoba speciálně vyškolená a vycvičená. Provádí bodyguard.
- Ochranný doprovod peněžních hotovostí a jiných cenností – jde o zabezpečení speciálně vyškolenými a vycvičenými pracovníky fyzické ostrahy tzv. specialisty na tyto přepravy.
- Ochranný doprovod kamionové přepravy, přepravy po železnici i další způsobů dopravy a přesunů – jedná se o doprovody v případech, jde-li o značnou hodnotu přepravovaného nákladu. Velmi významný doprovod je při převozu zbraní, střeliva, výbušnin, jedů, toxických látek a také při převozu léčiv.
- Ochranné doprovody letecké přepravy [1].

Doprovody mohou být realizovány pěším způsobem nebo doprovodným vozidlem [1].

2.1.4 Bezpečnostní průzkum

Jde o formu fyzické ostrahy, při níž není zajišťovaná trvalá ostraha. Jde o momentální zjišťování stavu veřejného pořádku a bezpečnosti majetku a osob v určitém čase a určitém prostoru. Bezpečnostní průzkum může být realizován pracovníkem fyzické ostrahy přímo anebo na dálku s využitím elektrických systémů [1].

2.1.5 Kontrolní propustková služba

Touto službou se zabezpečuje ochrana a režim vstupů do objektu nebo chráněných míst.

Pracovník při kontrolní propustkové službě zajišťuje:

- Zabránění vstupu osob a vjezdu vozidel bez oprávnění.
- Zabránění vnášení nebo vynášení neoprávněných předmětů.
- Kontrolu a evidenci přicházejících a odcházejících osob a vjíždějících a vyjíždějících vozidel.
- Poskytuje informace návštěvníkům objektu a zajišťuje dodržování stanoveného režimu návštěv.
- Vede knihu příchodů a odchodů.

- Odemyká a zamyká ve stanovenou dobu vchody a vstupy do objektu.
- Podle stanovených zásad a pravidel vydává klíče oprávněným osobám. K tomu vede dokumentaci.
- Plní úlohu ohlašovny požárů a ekologických havárií.
- Plní další specifické úkoly.

Při ochraně podniku je kontrolní propustková služba kombinovaná s některou z dalších forem fyzické ochrany [1].

2.1.6 Bezpečnostní výjezd

Jedná se o formu fyzické ochrany uskutečněnou v návaznosti na zabezpečení ochrany a ostrahy majetku a osob poplachovými zabezpečovacími a tísňovými systémy. Výjezdová hlídka podle stupně rizika vyjíždí na místo předpokládaného narušení na podkladě informace o narušení z poplachového zabezpečovacího a tísňového systému [1].

2.2 Metody fyzické ochrany

Fyzickou ochranu můžeme chápat jako způsob nebo postup, jímž je realizována příslušná forma fyzické ochrany. K dosažení obsahu příslušné formy fyzické ochrany je většinou využíváno souběžně či postupně více metod fyzické ochrany [1].

2.2.1 Metoda fyzického pozorování

Metoda fyzického pozorování je metoda, která je nejpoužívanější a prolíná se do téměř všech ostatních metod fyzické kontroly. Tato metoda spočívá v pozorování střeženého prostoru či objektu s cílem zabránit jeho narušení nebo napadení. Pozorování může být pracovníkem fyzické ostrahy prováděno na pevných i pohyblivých stanovištích. Tato metoda je používána při bezpečnostním dohledu, při bezpečnostním průzkumu a při bezpečnostních ochranných doprovodech. Tato forma se používá také na strážních stanovištích, kde je na ni kladen velký důraz a je velmi psychicky náročná.

2.2.2 Metoda osobní prohlídky a kontroly zavazadel

Metoda osobní prohlídky a kontroly zavazadel se nejvíce využívá na kontrolních propustkových stanovištích v chráněném prostoru s cílem zabezpečit stanovený režim vstupu do chráněného prostoru a zabránit vnášení a vynášení neoprávněných věcí do nebo z objektu. To, co lze vnášet či vynášet z objektu musí být stanoveno ve firemních předpisech, poky-

nech nebo nařízeních. Tyto předpisy musí stanovit, v jakém rozsahu se bude uskutečňovat kontrola zavazadel a ve kterých případech se bude provádět osobní prohlídka. Osobní prohlídku musí provádět pouze osoba stejného pohlaví. Pro provedení osobní prohlídky musí být na kontrolně propustkovém stanovišti vytvořeny vhodné technické podmínky. Osobní prohlídka nesmí být spojena se snižováním osobní důstojnosti a nesmí být projevem omezování osobní svobody. V závislosti na ochranných cílech podniku musí být podnikovou směrnicí stanoven okruh osob, které mají být kontrolovány. Uplatnění této kontroly je potřeba zakotvit do pracovního řádu pro zaměstnance podniku.

2.2.3 Metoda kontroly osob

U metody kontroly osob pracovník fyzické ostrahy na kontrolním propustkovém stanovišti zabezpečuje za pomoci dalších metod fyzické ochrany filtraci osob vpouštěných do chráněného objektu. Oprávněné osoby do chráněného objektu vpouští, neoprávněné osoby do objektu nepouští. Tato metoda často souvisí s osobní prohlídkou osob a jejich zavazadel. Zavazadla jsou kontrolována s cílem zamezit neoprávněnému vynášení materiálu, výrobků, polotovarů, zboží, apod. z objektu, ale také s cílem zabránit vnášení nedovolených věcí do objektu. Za nedovolené věci můžeme považovat cokoliv, co je nebezpečné pro objekt. Konkrétní nepovolené věci jsou určeny podle daného zabezpečovaného objektu a jeho charakteru, podle aktivit firmy a rizik a jsou uvedeny ve firemních nařízeních. [1].

2.2.4 Metoda kontroly vozidel a nákladů

Metoda kontroly vozidel a nákladů je podobnou kontrolou, jako kontrola osob a zavazadel a jejím cílem je zabezpečit, aby se do podniku nepřivážely vozidly nepovolené věci a také, že z firmy a jejích objektů nebudou vyváženy věci, materiál apod. bez patřičného povolení a dokladů. Způsob, jakým se bude kontrola provádět a v jakých časových intervalech stanovuje vnitřní nařízení podniku. Také je třeba, aby na kontrolních propustkových stanovištích byly k dispozici vzory dokladů a jejich vyplňování, které opravňují k zavážení a vyvážení nákladu z a do objektu. Je potřeba, aby byly k dispozici podpisové vzory oprávněných zaměstnanců firmy, kteří mají právo takové doklady podepisovat a schvalovat [1].

2.2.5 Metoda kontroly stavu

Metoda kontroly stavu spočívá v kontrole fyzikálních nebo chemických veličin. Velmi úzce navazuje na metodu technické ochrany. Jde o sledování veličin, jako jsou teplota vzduchu, teplota vody, stav tlaku, elektrické napětí, stav různých ukazatelů poruch, stav

úniku plynů, stav různých ukazatelů havárií, stav úniku vody, stav úniků ropných produktů, hlášení požárů a hlášení vloupání. Kontrolované stavy jsou zaznamenávány různými elektronickými měřicími nebo signalizačními systémy a jejich kontrolu a sledování zajišťují pracovníci fyzické ochrany, kteří pracují na kontrolních propustkových stanovištích nebo na jiných specifických kontrolních stanovištích. Pracovník sleduje skutečný stav sledovaných veličin a srovnává ho s parametry, které jsou žádoucí. Při zjištění odchylky přijímá opatření k odstranění nedostatků, čímž naplňuje ovlivňovací funkci a fázi kontrolní činnosti [1].

2.2.6 Metoda kontroly dokladů

Jedná se o významnou metodu, při které se kontrolují podnikové průkazky, kontrolují se doklady opravňující přivážení a odvážení nákladů. V případě, že se jedná o prezentační kontrolu příchodů a odchodů zaměstnanců firmy, úřadů nebo institucí, je zde zpravidla i vazba na technické prostředky kontroly vstupu. I při využití elektrických systémů, je nutná kontrola magnetických karet, většinou se jedná o kontrolu, jestli karta patří majiteli karty. Tato kontrola může být soustavná nebo jako namátková nebo v určitých časových horizontech. Informace o rozsahu kontroly dokladů a zjišťování totožnosti musí být zakotveny ve směrnících ochrany objektu a v interních normativních aktech pro zaměstnance a v návštěvním řádu platném pro cizí osoby navštěvující objekt podniku. V hodně případech jsou v objektu pronajímány prostory pro jiné firmy, proto musí být tyto informace zakotveny i v nájemních smlouvách a v jejich interních směrnících, pokynech, organizačních a pracovních rádech. V takových dokumentech je třeba zakotvit důvod a cíle kontroly dokladů, rozsah kontroly dokladů, způsob evidence příchodů a odchodů zaměstnanců i návštěv, způsob označení. To samé platí i v případě dodávek zboží a služeb pracovníky cizích firem [1].

2.2.7 Metoda fyzických zábran a bariér

Metoda fyzických zábran a bariér slouží ke snížení možnosti napadení objektu. Pracovníci fyzické ochrany vytvářejí v tomto směru kordony, fyzické bariéry a brání svým tělem vstupu nebo proniknutí nepovolaných osob do chráněného objektu nebo jeho vymezené části. Tato metoda se také používá při realizaci a ochranných doprovodech [1].

2.2.8 Metoda nasazení cvičeného psa

Tato metoda se používá k ochraně objektů. Takovéto nasazení může být použito, kdy pes je v doprovodu s psovodem, pes je puštěný v objektu na volno, pes umístěný v objektu na bloku, pes umístěný v objektu v ochranných výběžích. Cvičení psi mohou být využíváni jako ochranný prostředek proti napadení v souladu s ustanovením § 29 trestního zákoníku nebo jako pomocná síla v systému zabezpečování objektů.

V případě, že je využíváno pracovního psa bez psovoda, je zapotřebí, aby po obvodu objektu byly umístěny výstražné tabule upozorňující na to, že objekt je střežen psem. Ve všech případech nasazení pracovního psa je zapotřebí, aby pes prošel nezbytným a kvalitním výcvikem a psovod musí mít odbornou způsobilost.

Pro využití psa v rámci fyzické ochrany je potřeba respektovat zásady, a to aby způsobilost psa byla pro výkon služby osvědčena kynologickým klubem, a před prvotním nasazením psa do služby je třeba provést vstupní přezkoušení [1].

2.2.9 Metoda přesvědčování

Přesvědčovací metoda směřuje jak k bezpečnostní prevenci, tak i k přímé ochraně objektu. Úkolem pracovníka fyzické ochrany je přesvědčit nepovolanou osobu či pachatele, aby od svých záměrů upustil. Takovýto přístup vyžaduje využívat v činnosti pracovníků fyzické ochrany znalosti metod psychologie [1].

2.2.10 Metoda ochranných a obranných zákroků

Jde o významnou, ale i velice problematickou metodu fyzické ochrany. Při uplatnění metody obranných a ochranných zákroků musí být splněny požadavky nutné obrany nebo krajní nouze. Pokud se pracovník fyzické ostrahy rozhodne, že k odvrácení útoku je zapotřebí použít fyzické násilí, musí dodržet následující zásady. Tyto zásady jsou:

- Ujasnit si, zda byl skutečně nějaký zájem chráněný trestním zákonem porušen nebo jeho porušení bezprostředně hrozí.
- Odhadnout, jaká škoda z útoku skutečně hrozí.
- Ujasnit si a zvolit vlastní obrannou akci, která musí splňovat následující podmínky.
- Útok bezprostředně hrozí nebo trvá.
- Obranná akce je způsobilá odvrátit útok.
- Pracovník fyzické ostrahy je schopen v daných podmínkách ji provést.
- Nedojde ke zřejmě nepřiměřené škodě hrozící z útoku.

- Útok nelze odvrátit jiným způsobem.
- Obrannou akci je možno uskutečnit teprve v okamžiku, kdy útok začal nebo jeho započetí bezprostředně hrozí.
- Obranná akce nesmí mít charakter následné odplaty[1].

Při provádění zákroku pracovníkem fyzické ostrahy proti pachateli, je pracovník fyzické ostrahy povinen provádět zákrok co nejšetrněji, musí dbát na čest, vážnost a důstojnost osoby, proti níž zákrok provádí. Nesmí připustit, aby v souvislosti se zákrokem vznikla komukoli bezdůvodná újma, a nesmí překročit míru nezbytnou k ochraně zájmu. V případě, je-li to možné, varovat předem osobu, proti níž zákrok směřuje, a vyzvat ji k upuštění od protiprávního jednání. Pokud je potřeba, tak poskytne potřebnou první pomoc po provedení zákroku. Ohlásit každý zákrok, i každé ohrožení zájmu chráněného zákonem vedení firmy, pro niž je ochrana vykonávána a vedení soukromé bezpečnostní agentury. Na místě, kde se děje protiprávní jednání si musí počínat tak, aby neztěžoval práci Policii České Republiky (dále jen Policie ČR), musí zajistit místo činu do příchodu Policie ČR proti vstupu osob a znehodnocení kriminalistických stop. Pokud to okolnosti případu dovolují, po skončení zákroku zajistit svědky a požádat je o vyčkání do příchodu Policie ČR. Po každém použití obranného zákroku musí pracovník fyzické ochrany, jenž zákrok provedl zpracovat písemný služební záznam [1].

Věcnými bezpečnostními prostředky sloužícími k obranným a ochranným zákrokům jsou hmaty, chvaty, údery profesní obrany, obranné spreje, úderné prostředky, elektrické paralyzéry, pouta, úder palnou zbraní, výstražný výstřel a také použití střelné zbraně [1].

2.2.11 Metoda evakuačních a ochranných opatření

Tato metoda je uplatňována v souvislosti s haváriemi, požáry, výbuchy a dalšími mimořádnými událostmi v chráněném prostoru.

Ochranné opatření lze chápat jako:

- Opatření při mimořádných událostech, katastrofách a živelných pohromách. Při této metodě dochází k evakuaci osob, evakuaci zboží, výrobků, materiálu, evakuaci písemností, evakuaci cenností. Jedná se o metodu, která směřuje k ochraně života, zdraví, majetku a také slouží k odvrácení či snížení rizik a škod.
- Opatření k ochraně životního prostředí. Při tomto opatření je potřeba, aby pracovník fyzické ostrahy měl základní vědomosti o ochraně životního prostředí a o rizi-

cích, která životnímu prostředí hrozí s ohledem na podnikatelské aktivity firmy. Pracovník fyzické ostrahy by neměl dovolit, aby se v době nepřítomnosti odborníka z vedení podniku uložily látky, které poškozují nebo mohou poškodit zeminu, vodní zdroje či toky. Také nesmí dovolit uložení toxických látek na místech, která nejsou pro jejich uložení určena a příslušně vybavena. Pro takovéto případy musí být vypracovány typové plány postupů a opatření pro takovéto situace.

- Opatření k protipožární ochraně. Pracovník fyzické ostrahy by ve firmě, kde nejsou specializované protipožární jednotky, měl plnit částečně jejich úkoly. Z pracovníků fyzické ostrahy by měli být vytvořeny protipožární hlídky a měli by být odborně způsobilí a připraveni k plnění prvotních neodkladných opatření při vzniku požáru do příjezdu dobrovolných nebo profesionálních hasičů.
- Opatření k pracovní bezpečnosti a hygieně práce [1].

2.2.12 Metoda zajištění místa činu

Touto metodou se realizují opatření nezbytná k zajištění místa činu proti vstupu nepovolených osob a proti poškození kriminalistických stop. Metoda zajištění místa činu má za cíl zabezpečit neporušenost kriminalistických stop jako předpoklad pro další práci orgánů činných v trestním řízení. Součástí této metody je také zjištění totožnosti svědků a zajištění svědků pro potřeby vyšetřování. Pracovníci fyzické ostrahy by měli být obeznámeni s kriminalistickými zásadami zajištění místa činu [1].

2.3 Náplň činnosti pracovníků fyzické ostrahy

V každé profesi je žádáno, aby pracovník vykonával práci co nejlépe. Také pracovník fyzické ostrahy tento požadavek musí splňovat. Proto je potřeba, aby byl seznámen s obsahovou náplní a pracovními činnostmi. Jelikož v každé firmě a i na různých částech firmy jsou rozdílné podmínky je potřeba vypracovat pro každou část firmy zvlášť, jaká je pracovní náplň pracovníků fyzické ostrahy.

Každá soukromá bezpečnostní agentura musí mít výkonného ředitele a jeho zástupce. Pokud se jedná o malou bezpečnostní agenturu, tak ředitelem zpravidla bývá majitel agentury. Další pozice, která by neměla chybět je vedoucí směny ochrany objektu, a to všude tam, kde je na směně více než jeden zaměstnanec. Velitel směny je základním článkem řídicího systému soukromé bezpečnostní agentury. Další rozložení funkcí agentury závisí na velikosti agentury, na její úrovni profesionality a na předmětu a rozsahu vykonávané

činnosti. Do střední úrovně můžeme zařadit dispečery či operátory. Jejich úkolem je zajišťovat neomezený provoz a tím i nepřetržitost a kontinuitu procesu řízení a organizace [2].

2.3.1 Výkonný ředitel

Úkolem výkonného ředitele je řídit prostřednictvím nebo přímo vedení agentury a tím celou bezpečnostní agenturu.

Výkonný ředitel je povinen:

- Sám dodržovat a od podřízených vyžadovat dodržování obecně závazným právních norem a právních norem upravujících činnost soukromých bezpečnostních služeb.
- Vést samostatnou evidenci osob pověřených řízením a výkonem přímé ochrany a ostrahy majetku a osob.
- Vést evidenci o technických prostředcích používaných při výkonu služby ochrany a ostrahy majetku a osob a vést evidenci služeb. Musí také vést evidenci zákroků při provádění přímé ochrany a ostrahy majetku a osob a neprodleně oznámit místně příslušnému oddělení Policie ČR všechny mimořádné události při ochraně a ostraze majetku a osob a zákroky či použití obranných prostředků pracovníky ochrany a ostrahy. Dále musí nejméně jedenkrát ročně prověřit, zda pracovníci ochrany a ostrahy majetku a osob splňují podmínky bezúhonnosti a zdravotní způsobilosti, prověřit odbornou způsobilost. Pro každý střežený objekt a pro každý případ musí vydat směrnice ochrany a ostrahy.
- Vystupuje jako statutární orgán, tím pádem musí jednat se státními orgány, institucemi a organizacemi.
- Organizuje, řídí a kontroluje činnost podřízených pracovníků agentury a zajišťuje plnění úkolů [2].

2.3.2 Zástupce ředitele pro výkon služby ochrany a ostrahy

Zástupce ředitele je pozice, kterou vykonává osoba přímo podřízená řediteli. Tuto funkci může vykonávat pověřený vrchní inspektor ochrany a ostrahy, velitel objektu. Zástupce ředitele plní následující úkoly:

- Personální práce – vyjadřuje se k přijímání a propouštění pracovníků. O personálním stavu informuje výkonného ředitele a úzce spolupracuje s personálním pracovníkem.
- Plánování, organizování, řízení a kontroly výkonu práce.

Zástupce ředitele je nadřízený dispečerům centrály, velitelům směn chráněných objektů a také strážným.

Zástupce ředitele je odpovědný za organizování, plánování, řízení a kontrolu výkonu služby u soukromé bezpečnostní agentury a v této souvislosti:

- Zpracovává plán služeb, tento plán průběžně kontroluje, vytváří rozpis služeb pro jednotlivé pracovníky a zabezpečuje, řídí a kontroluje plnění rozpisu.
- Organizuje výkon služby.
- Kontroluje výkon služby.
- Na podkladě výsledků kontrol zpracovává zápis o provedené kontrole a přijímá konkrétní opatření k odstranění nedostatků.

Dále také úzce spolupracuje s personálním oddělením. Nejen kvůli přijímání a propouštění zaměstnanců, ale také při nástupním a zdokonalovacím školení pracovníků. Školení a výcvik, pro něž má odbornou způsobilost, provádí sám, ostatní zabezpečuje ve spolupráci s personálním oddělením prostřednictvím odborných školitelů.

Je povinen dobře znát obecné právní normy a také je musí průběžně sledovat [2].

2.3.3 Dispečer centrály

Dispečer centrály je přímo podřízený vedení bezpečnostní agentury. Podle dispozic a pokynů vedení agentury organizuje a kontroluje výkon služby pracovníků ochrany a ostražky a při nepřítomnosti vedení agentury řídí výkon služby a tím pádem je nadřízený pracovníkům ochrany a ostražky. Organizuje, řídí a kontroluje provoz radiospojení. Na hlídaných objektech, kde je k dispozici dohledové a poplachové přijímací centrum (dále jen DPPC), vykonává funkci operátora DPPC. Dalším úkolem dispečera je zpracovávat plán výkonu služby a dokumenty s tím související a průběžnou operativní aktualizaci [2].

2.3.4 Velitel směny ochrany objektu

Velitel směny je pracovník přímo podřízený vedení bezpečnostní agentury nebo některému ze zastupujících zaměstnanců ředitele.

Velitel směny je zodpovědný za řízení a řádný výkon služby celé směny ochrany objektu. Všichni strážníci na směně jsou mu přímo podřízeni.

Při nástupu na směnu je povinen:

- Překontrolovat úplnost směny ochrany objektu.

- Překontrolovat výzbroj a výstroj strážných na směně.
- Provést rozdělení směny ochrany objektu a odeslat strážné na jednotlivá stanoviště.

V objektech, kde je vedoucí směny zároveň jako strážný na stanovišti, vykonává povinnosti strážného [2].

Velitel směny v průběhu služby řeší následující úkoly:

- Zodpovídá a kontroluje řádný výkon služby všech strážných na směně.
- V průběhu směny zodpovídá a kontroluje řádné ustrojení všech strážných na směně.
- Organizuje a kontroluje strážné na směně, aby dodržovali platné směrnice, všeobecné povinnosti a platné právní řády ve výkonu služby.
- Je zodpovědný za dodržování hygieny práce, protipožární bezpečnosti a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci.
- Jménem směny ochrany objektu jedná s odpovědným pracovníkem zabezpečovaného objektu o otázkách souvisejících s ochranou objektu.
- Zabezpečuje dodržování zásad manipulace se zbraněmi.
- Vede evidenci nástupu, průběhu a skončení činnosti směny ochrany objektu a provádí zápisy o mimořádných událostech, ke kterým v objektu došlo. Tyto informace zaznamenává do knihy převzetí, průběhu a předání služby.
- Zabezpečuje sepsání úředního záznamu strážnými o mimořádných událostech v objektu.
- V případě použití ochranných prostředků a při výskytu mimořádné události neprodleně informuje dispečera.
- Zodpovídá za nepřetržité zabezpečení chráněného stanoviště. Strážný nesmí opustit stanoviště před vystřídáním jiným strážným.
- Při výskytu mimořádné události zabezpečit spolupráci směny ochrany objektu s vedením objektu, pracovníky protipožární ochrany, hasičskými sbory a orgány Policie ČR.
- Koordinuje, řídí, organizuje a koordinuje činnost strážných a neprodleně přijímá účinná opatření ke zjištění nedostatků.
- V knize služby eviduje hlášení strážných z jednotlivých stanovišť[2].

Velitel směny za své činy nese hmotnou zodpovědnost, správní i trestní odpovědnost za zaviněné jednání či jednání z nedbalosti.

Při skončení směny má za povinnost řádně předat výkon služby střídajícímu veliteli směny a informovat ho o problémech a závadách v průběhu služby.

Při provedení jakéhokoliv zákroku musí zjistit a ztotožnit svědky zákroku. Zpracovat úřední záznam o důvodech a průběhu zákroku a předat je vedení bezpečnostní agentury, která předloží kopii záznamu příslušné součásti Policie ČR. V případě, že při zákroku došlo ke zranění osoby, poskytne, jakmile to okolnosti případu dovolí, první pomoc a přivolá lékařskou pomoc. Je-li potřeba v řešení případu Policie ČR, zajistí velitel objektu místo činu proti znehodnocení kriminalistických stop [2].

2.3.5 Pracovník fyzické ostrahy - strážný

Strážný se při výkonu služby musí řídit pokyny pro výkon služby. Mezi hlavní úkoly strážného patří zabránit rozkrádání, ztrátě, zneužití, poškození a zničení majetku. Zabraňují neoprávněnému vstupu osob nebo neoprávněnému vjezdu vozidel do strážného objektu nebo prostoru. Kontrolují osoby a vozidla, které opouštějí strážný objekt, aby nedocházelo k neoprávněnému vynášení nebo vyvážení majetku. Plní úkoly vyplývající z předpisů o požární ochraně, bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a hygienické předpisy.

Při ostraze majetku a ochraně ostatních oprávněných zájmů a práv firmy spolupracuje strážný s Policií ČR nebo městskou policií, s požárními útvary, s pověřenými vedoucími pracovníky firmy a s regionálními orgány státní správy, vyžaduje-li to výkon činnosti [2].

2.3.6 Pracovník fyzické ostrahy - strážný v obchodech a obchodních domech a prodejních skladech

Nejdůležitější náplní práce strážného v obchodě je typování zlodějů a případné zajištění pachatele.

Při vykonávání své služby plní následující úkoly:

- Kontroluje a provádí dohled nad dodržováním veřejného pořádku a norem občanského soužití, slušného chování v obchodě, kde vykonává službu a provádí opatření k zabránění v jejich narušování.
- Provádí dohled a kontroluje, aby nedocházelo ke krádeži zboží, majetku firmy při vykonávání služby ve středisku, pro které ochranu provádí. Úkolem je zabránit pachateli v krádeži a v případě zjištění takovéto činnosti zajistit zboží, předvést pachatele a zjistit svědky, provedou opatření k předání podezřelé osoby orgánům Policie ČR nebo městské policie a o incidentu sepiše záznam.

- Podle pokynů vedení obchodní firmy kontroluje dodržování pracovní doby pracovníků obchodu, pracovní kázeň, zásady obchodního styku, slušného obchodního vystupování prodavačů a provádí kontrolu a další opatření, aby ze strany zaměstnanců nedocházelo k rozkrádání zboží a majetku, krácení tržeb k prodeji vlastního zboží.
- Kontroluje, aby do provozních, mimoobchodních prostor obchodu nevstupovaly nepovolené osoby a zabraňuje jejich neoprávněnému vstupu.
- Provádí typování kapesních zlodějů a zlodějů zboží a opatření proti kapesním krádežím a krádežím zboží a k zadržení pachatelů
- Při zjištění trestného činu či přestupku provede opatření k zadržení pachatele, ke zjištění svědků, zajištění věcí pocházejících z protiprávní činnosti a zajištění místa činu, zadrženého pachatele předá neprodleně orgánům Policie ČR nebo městské policie a o mimořádné události sepíše záznam.
- Plní úkoly k zajištění protipožární ochrany obchodu či obchodního domu a dohlíží na dodržování hygieny obchodního provozu.
- Zajišťuje bezpečnost pokladen proti pokusu o loupež [1].

Pracovník fyzické ostrahy v obchodě je velmi důležitý. Díky zadržování pachatelů zajišťuje obchodům únik zboží.

3 TECHNICKÁ OCHRANA OBJEKTŮ

Technická ochrana se skládá ze systémů a komponentů, pomocí nichž se vytvářejí relativně stálé podmínky bránící vniknutí nepovolaným osobám do chráněného objektu. Dále systémy signalizují vznik požáru nebo signalizační systémy informují o změnách různých stavů, které mohou vést k havárii, narušení chráněného prostoru.

Technickou ochranu můžeme realizovat podle následujících metod:

- Metoda mechanické ochrany: spočívá v montáži mechanických zábranných systémů, které brání ve vniknutí nepovolaných osob do střežených prostor. Metoda mechanické ochrany bývá často kombinovaná s metodou elektronické ochrany, ale také s metodou fyzické ochrany. Technická i elektronická ochrana může pouze zpomalit nebo ztížit postup nepovolané osoby. Metoda fyzické ostrahy může nepovolanou osobu zcela zastavit, nebo její pokus o proniknutí odvrátit.
- Metoda elektronické ochrany: tato metoda je vysoce efektivní, ale musí být v kombinaci s metodou fyzické ostrahy. Mezi systémy, které patří do elektronické ochrany, můžeme zařadit – Poplachové zabezpečovací a tísňové systémy = PZTS, elektronické protipožární signalizace = EPS a elektronické signalizace různých stavů.
- Metoda elektronického pozorování: u této metody zajišťujeme ochranu objektu pomocí elektronických systémů. Jde o elektronické pozorování s využitím videokamer a dalších technických prostředků elektrického dohledu nebo o elektronické dokumentační prostředky.
- Metoda režimového opatření: Tato metoda je na rozhraní mezi metodami technické a technicko-elektronické ochrany objektů a fyzické ochrany. Pokud jde o organizační režimová opatření zajišťovaná fyzickou silou, jde o metodu fyzické ochrany. Pokud ale metoda režimových opatření je realizována technickými prostředky, jde o metodu technické ochrany objektu[1].

3.1 Mechanické prostředky ochrany objektů

„Mechanickou ochranou rozumíme soubor mechanických a technických prostředků, zařízení a komponentů, které svojí konstrukcí znemožňují jejich jednoduché překonání. V technické ochraně jsou nezastupitelní, jejich instalace šetří síly fyzické ochrany a svojí odolností při překonávání vytvářejí časovou prodlevu v postupu pachatele a tím umožňují zorganizovat kvalifikovaný zákrok“ [1].

Prostředků mechanické ochrany je velké množství. Liší se podle velikosti, materiálu, vlastností, účelu.

Mezi prostředky mechanické ochrany můžeme zařadit kovové mříže, bezpečnostní dveře, bezpečnostní skla, bezpečnostní uzamykatelné systémy a také úschovná místa [1].

3.2 Elektronické technické prostředky ochrany objektů

Základními úkoly, které mají elektronické technické prostředky plnit jsou: prevence, dokumentace a podpůrně informační.

- Prevence – Prevencí u elektronických technických prostředků rozumíme umístění některých jejich prvků na viditelná místa. Pokud pachatel zjistí, že je objekt elektronicky střežený, zpravidla se rozhodne místo opustit. Ne všichni pachatelé se těchto prostředků zaleknou, proto je třeba při ochraně objektu zabezpečovacími elektronickými systémy podle stupně rizikovosti volit stupeň kvality systémů.
- Podpůrně informační – Podpůrné a informační úkoly ve svém důsledku: podporují ochranu mechanickou tím, že signalizují, kde dochází k narušení obvodového pláště, ztěžují nebo znemožňují neoprávněný pohyb v prostoru, zefektivňují ochranu fyzickou tím, že signalizují, kde dochází k narušení obvodového pláště, urychlují a zkvalitňují zákrok fyzické ochrany, tím že umožňují vizuální kontrolu celého objektu, zvláště pak kritických míst, informují o jiných skutečnostech nezbytných pro zajištění ochrany.
- Dokumentace – dokumentování naměřených hodnot, monitorovacích systémů, docházkových systémů, a další [1].

Významnou součástí elektrických systémů je dohledové a poplachové přijímací centrum.

Toto centrum může být provozováno:

- Policií ČR.
- Obecní policií – většinou chrání je významné objekty ve svém teritoriu.
- Soukromými bezpečnostními agenturami – takovéto agentury zabezpečují objekty, a také zajišťují výjezdové hlídky.
- Specializovanými firmami – jedná se o specializované firmy zajišťující dálkovou elektronickou ochranu objektů. Spolupracují s bezpečnostními agenturami a ty jim na smluvním základě zajišťují výjezdové hlídky nebo skupiny pro případ narušení objektu.

- DPPC u velkých firem – objekty jsou zabezpečeny elektronickou zabezpečovací signalizací, elektronickou protipožární signalizací, jinými elektronickými signalizacemi a dalšími prvky a systémy elektronického dálkového dohledu a jsou svedeny na vlastní pult centralizované ochrany provozovaný vlastní firmou [1].

„V souvislosti s elektronickou ochranou objektů je třeba si uvědomit dvě významné skutečnosti:

Výhodou elektronických zabezpečovacích systémů je jejich neutrálnost, je vyloučen subjektivní lidský faktor, který velmi silně působí při fyzické ochraně.

*Efektivnosti a účinnosti elektronické ochrany lze dosáhnout pouze v návaznosti na fyzický faktor, tj. fyzickou ochranu. Samotné elektronické systémy nestačí, nena-
zuje-li na jejich signál o narušení objektu zásah fyzické síly, tedy fyzické ochrany“*
[1].

3.2.1 Poplachové zabezpečovací a tísňové systémy

Poplachové zabezpečovací a tísňové systémy (dále jen PZTS) jsou elektronické systémy, které souží ke včasné signalizaci nežádoucího stavu, vniknutí nebo pokusu o vniknutí do střeženého objektu nebo jiné nežádoucí činnosti narušitele. Informace je předávána pomocí lidského zdroje nebo samočinně a urychluje předání této informace určené osobě k dalšímu opatření. Toto je tvořeno soustavou detektorů a tísňových hlásičů, přenosovou trasou poplachového signálu, řídicí jednotkou opatřenou ovládacím panelem, informační a zapisovací jednotkou a příslušenstvím.

PZTS bývá z pravidla připojena na DPPC. Zařízení PZTS je členěno do tříd 1-5 a D. třída 1 je nejvyšší stupeň a u třídy D je nutný souhlas pojišťovny.

Normy, kterými se řídí zabezpečovací techniky, kladou různé požadavky na zajištění objektu PZTS. Jsou rozlišovány na ochranu klíčovou, prostorovou celoplošnou, plášťovou, hlídání na uzavření, na uzamčení, na průchod a hlídání na průraz.

Kritéria, která ovlivňují PZTS jsou:

- Legislativní – Prvky PZTS nemají odpovídající normovou základnu. Při konstrukci zařízení, při projektování i při kontrole a zkouškách se musí řídit danou normou (ČSN). Pro montáže PZTS vydalo profesní společenství Cechu zabezpečovacích služeb a GRENIUM ALARM pravidla. Také zakotvují návrh rozdělení PZTS podle stupně rizik a to na riziko nízké, střední a vysoké.

- Individuální – rozdělení objektů podle jejich velikosti, účelovosti se zařazují do kategorií. Jaké jsou požadavky na režimová opatření.
- Objektivně daná – musíme si objasnit informace o tom, jaká je situace v oblasti kriminality, jaké jsou možnosti a včasnosti provedení kvalifikovaného zákroku vůči narušiteli, jaké máme možnosti výběru odborné firmy, která provede komplexní dodávku.

Mezi nejvýznamnější komponenty PZTS můžeme zařadit detektory. Detektory můžeme definovat jako prvky, které by měly podávat požadovanou informaci o stavu střeženého objektu nebo prostoru. Aby PZTS správně plnilo svou funkci a účel, je potřeba vybrat vhodné detektory. Instalovány mohou být pouze detektory s homologací.

Druhy detektorů:

- Detektory pohybu - Infradetektory pasivní a aktivní, duální čidla.
- Detektory kontroly klidového stavu – magnetické kontakty (prosté, s vyvažovacím odporem, s jazýčkovým relé, s polarizovanými kontakty a další), hliníkové pásky. *„Užití jednotlivých druhů je dáno požadavkem konkrétního umístění nebo technickými požadavky ústředny vzhledem ke kompatibilitě systému“ [1].*
- Ochrana skla – jsou pasivní detektory, které jsou lepené na sklo a snímají zvuky ze skla, potom odfiltrují a potlačí všechny nepotřebné signály. Poplach se vyhledává pouze v té části snímaného kmitočtového spektra, které odpovídá frekvenci tříštění skla.
- Akustické detekce – čidla jsou konstruována tak, že ve svém systému mají směrový piezomikrofon, který slouží k zajištění potlačení rozdílu mezi šumem a vlastním signálem, dále číslicový filtr, který reaguje jen na hluk ve frekvenci tříštění skla a tím vyvolá poplach.
- Detektory vibrací – frekvenční – snímají ve třech odlišných kmitočtových pásmech. Tyto pásma se vyskytují při napadení materiálu, který detektor chrání,
- Snímače nárazů – jsou detektory opatřené elektricko-magnetickými snímači s tlumicím válcem. Detektor také měří kmitočet a rázový posun rázu.
- Snímače osobní ochrany – fungují na principu elektrické smyčky, které reagují na rozpojení nebo spojení elektrického obvodu. Pokud chceme hlásiče využívat v prostorech s vyššími riziky, musí splňovat následující požadavky: - musí být vybaveny mechanickou nebo elektronickou pamětí poplachu. Paměť mohou nulovat pouze oprávněné osoby. Musí být mechanicky a tepelně odolné.

- Vstupní systémy a elektronické zámky – komunikační cesta od čteček k vyhodnocovací části musí být nepřetržitě kontrolována. Požadavky na kódové propouštěcí zámky jsou obdobné, přístup k programování vstupních kódů a další údaje musí být účinně chráněny.
- Autoalarmy – skládají se z centrální vyhodnocovací jednotky, výstupu pro zabránění startu motoru, detektory, kontakty, připojené na vstup centrální jednotky, sirény, ovládání pro zapínání a vypínání [1].

Základní požadavky na PZTS a na jejich funkční účelnost vycházejí z potřeb a podmínek objektu, k jeho ochraně slouží.

„U zařízení PZTS se sledují zejména následující požadavky:

- *Možnost komunikace s pulty centralizované ochrany.*
- *Připojení prvků PZTS z důvodů předpokládané integrace prozatím samostatných prvků.*
- *Možnost připojení na náhradní zdroj z důvodu výpadku nebo násilného přerušení dodávky elektrické energie.*
- *Dostatečná rezerva pro případné rozšíření systému.*
- *Možnost ovládání přepínání režimu den-noc, testování jednotlivých detektorů z hlediska jejich funkčnosti.*
- *Možnost zpětné nepozorované signalizace vyhlásovatel i přijetí signálu nouze.*
- *Možnost automatického nebo manuálního ovládání dohledových a nahrávacích zařízení.*
- *Možnost samostatného ovládání všech smyček systému.*
- *Možnost vyhlásit stav nouze bezdrátovým tísňovým hlásičem.*

Další specifika stanovuje uživatel systému... “[1].

3.2.2 Elektronická požární signalizace

Je systém určený pro signalizaci vzniku požáru a jeho rozšiřování do dalších prostor. Celý tento systém je tvořen detektory, ústřednou a doplňujícími zařízeními a příslušenstvím.

Detektory požáru můžeme dělit na optické, plamenné, tepelné, ionizační, lineární a kombinované hlásiče [1].

3.2.3 Dohledové a dokumentační systémy

Funkce dohledových a dokumentačních systémů spočívá v tom, že prostřednictvím videokamer je realizován dálkový dohled nad určitými vybranými objekty. Dohled je realizován pomocí pracovníků fyzické ostrahy, kteří v rámci realizace různých metod fyzické ostrahy sledují situaci v těchto prostorech na monitorech [1].

Technické prostředky, elektrická požární signalizace i poplachové zabezpečovací a tísňové prostředky jsou velmi důležitou součástí pro zajištění bezpečnosti objektu. Při jejich vhodné kombinaci a správnému nastavení mohou předcházet nepovoleným vniknutím.

4 SPECIFIKA VELKOOBCHODU

Velkoobchod (dále jen VO) je specifický prodej. Jedná se o obchod prováděný ve větším měřítku, kdy nakupované zboží je určeno k dalšímu prodeji a ne pro koncového zákazníka. Velkoobchodní prodej může být směřován do spousty různých podnikatelských sfér. Mezi nejznámější patří velkoobchody prodávající potraviny, ty jsou směřovány na prodej ve specializovaných malých obchodech i potravinách, dalšími zákazníky jsou podnikatelé ve sféře restaurací, bufetů, cukráren, jídelen kdy nakoupené zboží používají k tvorbě dalších produktů. Další velkoobchody jsou spíše specializované na jeden typ sortimentu. Patří mezi ně velkoobchody s prodejem stavebního materiálu, velkoobchody zaměřené na elektroniku a spousta dalších.

4.1 Předmět činnosti velkoobchodu

Základní činnosti, které VO identifikují je nákup zboží ve velkém množství jak přímo od výrobce, tak z dovozu ze zahraničí. Nakoupené zboží uskládá a pak prodává k dalšímu prodeji či spotřebě. Při nákupu zboží se snaží nakupovat široký sortiment zboží, aby zajistil spokojenost pro všechny své zákazníky. Provádí průzkum trhu jak pro zajištění všech potřeb, tak pro zjištění ceny konkurenčních velkoobchodů [3].

4.1.1 Základní funkce velkoobchodu

- Funkce směnná: U této velkoobchodní funkce jde o nákup spotřebního zboží od výroby nebo z dovozu a následný prodej zboží do maloobchodu.
- Funkce spojovací: Velkoobchod je spojovacím článkem mezi výrobou a spotřebou.
- Funkce překlenovací: Tato funkce se dělí na věcnou, prostorovou a časovou.
- Funkce hodnototvorná: Hodnototvorná funkce velkoobchodu se měří, jakým podílem se velkoobchod podílí na tvorbě hrubého domácího produktu, nákladovostí subsystému, rychlostí obratu zásob a hospodářskými výsledky.
- Funkce marketingová: Velkoobchodní marketingová funkce spočívá v poptávce vůči výrobě, která vyplývá ze znalostí požadavků zákazníků a návrhu nabídky zákazníkům, která vyplývá z nabídky nových výrobků, tuzemské výroby a dovozu.
- Funkce logistická: při této funkci se velkoobchod věnuje hledání levnějších, objemnějších, kvalitnějších služeb při zásobování.
- Funkce platební: Platební funkce velkoobchodu má napomáhat plynulosti platebního procesu včasnou úhradou dodavatelům a úvěrujícím bankám, racionalizaci pla-

tebního styku a vytvářením optimálních podmínek pro plnění platebních povinností i u svých dlužníků a vůči svým zaměstnancům.

- Funkce kontrolní: Velkoobchod plní funkce obecně i specificky a to u vnitřních i vnějších kontrolních systémů. Zajišťuje buď relativně specializované kontrolní procesy, nebo kontrolní systémy odvozené z provozně technologických a ekonomických procesů. Vnější kontrolní systém může být bezpečnost práce, požární ochrana, finanční a daňové kontroly, a jiné. Vnitřní kontrolní systémy vyplývají z provozně technologických a ekonomických procesů [3].

4.1.2 Infrastruktura velkoobchodu

Infrastruktura velkoobchodu zahrnuje obchodně provozní jednotky tzv. velkoobchodní sklady, které nakupují zboží přímo z výroby nebo zboží dovážejí, vytvářejí zásoby zboží, přetvářejí úzký výrobní a dovozní sortiment zboží na široký sortiment obchodní, zboží skladují, expedují a rozvážejí svým zákazníkům.

Podle formy činnosti se velkoobchod dělí na:

- Dodávkový velkoobchod: jde o velkoobchod s velkoobchodními sklady, s nákupem ve výrobě a u importérů zahraničního spotřebního zboží a s prodejem do maloobchodu. Dodávkový velkoobchod zajišťuje i dodávku zboží. Buď vlastní dopravou, nebo pomocí externích dopravních firem.
- Agenturní velkoobchod: Tento typ velkoobchodu nezajišťuje přímý prodej zboží přes vlastní sklady, ale prodej je zajišťován přímo z výroby nebo od jiných velkých dodavatelů přímo k odběratelům.
- Samoobslužný velkoobchod – cash&carry: Prodej zboží je zajišťován přímo ve velkoobchodním skladě, kde si zákazník zboží sám vybere, nakoupí, zaplatí a vlastní dopravou odveze. Je určen převážně pro malé podnikatele, kterými jsou stánkaři, řemeslníci, maloobchodníci, restauratéři a jiní.
- Regálový velkoobchod: Regálový velkoobchod je specifický tím, že mezi maloobchodníkem a velkoobchodem je dohoda o prodeji zboží ve vymezené části maloobchodu. Riziko s prodejem na sebe bere velkoobchod, také zboží do maloobchodu dodává a doplňuje.
- Prodejní sklady: jsou velkoobchody, které se zaměřují převážně na prodej stavebnin, stavebních hmot, řeziva, pevných paliv, hutních výrobků. Některé prodejní sklady preferují velkoodběratele, které motivují sníženými cenami podle velikosti

odběru, jiní preferují drobný prodej ke konečné spotřebě. Mohou také poskytovat oba typy prodejů [3].

4.2 Rozdíl mezi maloobchodem a velkoobchodem

4.2.1 Co je maloobchod?

Maloobchod je částí procesu dodavatelského řetězce, je to předposlední článek distributorského kanálu. Jde o prodej zboží nebo služeb konečnému spotřebiteli. Zboží nakupují jednotlivci pro svou vlastní spotřebu. Jak již zní z názvu, jde o nákup zboží v malém množství za maloobchodní ceny. Tyto ceny jsou oproti velkoobchodním navýšené o obchodní marži [4].

4.2.2 Co je velkoobchod?

Velkoobchod je částí procesu dodavatelského řetězce. Velkoobchod prodává zboží nebo služby k dalšímu prodeji. Zákazníkem velkoobchodu může být maloobchod nebo jiný velkoobchod. Z názvu můžeme poznat, že se jedná o prodej ve velkém množství za velkoobchodní ceny. Marže velkoobchodu závisí na množství odebíraného zboží. Většina velkoobchodů zboží rozváží pomocí vlastního vozového parku nebo si najímá externí dopravní firmy [4].

Mezi velkoobchodem a maloobchodem je velký rozdíl. Velkoobchod oproti maloobchodu by měl mít nižší ceny. V dnešní době konkurenčního boje o zákazníky se cenově velkoobchod s maloobchodem srovnávají. Zákazníci již přestávají rozdíly mezi MO a VO vnímat.

5 BEZPEČNOSTNÍ ANALÝZA

Bezpečnostní analýza je nezbytná pro získání poznatků a vypracování bezpečnostního projektu, jehož úkolem je stanovit konkrétní opatření, kterými bude dosaženo cíle definovaného bezpečnostní politikou. Bezpečnost nelze chápat jako souhrn použitých prostředků, opatření a postupů, ale jako určitý celek, který je vytvořen za účelem dosažení daného cíle. Bezpečnostní analýza má za úkol zjistit současný stav věcí a zjistit předpokládané hrozby a musí ji provádět profesionálně a kvalifikovaně. Analýza by měla být zpracována vždy, kde realizace ochranných a obranných bezpečnostních opatření ve firmě neodpovídá potřebám, představám a požadavkům na tuto činnost a zvláště pak v případech, kdy se projeví nedostatky v zajišťování firemní bezpečnosti a to včetně ochrany podnikových ekonomických zájmů.

Pro kvalitní zpracování bezpečnostní analýzy ochrany objektu je nutné, aby si zadavatel analýzy ujasnil nezbytné výchozí aspekty zadání [2].

5.1 Zahájení bezpečnostní analýzy

Před zahájením bezpečnostní analýzy si musíme odpovědět na pár otázek:

- Proč analyzujeme? Analyzujeme proto, abychom zjistili jak zamezit ztrátám, popřípadě, abychom je minimalizovali. Také chceme snížit skryté rizika, potlačit nežádoucí jevy, a abychom objevili důvody nepříznivých krizových stavů v podniku.
- Čím analyzujeme? Analyzujeme pomocí vybraných nástrojů pro analýzu.
- Jak analyzujeme? Analýzu můžeme provádět sami nebo pomocí specializované firmy.
- Kdy analyzujeme? Analýzu provádíme v okamžik, kdy se může z nebezpečí stát hrozba, v případě změny podnikatelského zaměření [5].

Po zjištění potřebných základní informací „Proč, Čím, Jak, Kdy“ se můžeme pustit do samotné analýzy rizik. Každá analýza by měla zahrnovat následující informace:

- Identifikaci aktiv: při identifikaci aktiv si vymežíme rozsah posuzovaného objektu a opis aktiv, které do posuzovaného objektu patří.
- Stanovení hodnoty aktiv: musíme si určit hodnotu aktiv a jejich význam pro společnost. Ohodnotit si možný dopad při jejich ztrátě, změně či poškození na existenci a chování společnosti.

- Identifikace hrozeb a slabin: určíme si, jaké události a akce, by mohly negativně ovlivnit hodnotu aktiv a dále si určíme slabiny společnosti, které by mohly umožnit působení hrozeb.
- Stanovení rizik: určujeme pravděpodobnost výskytu hrozby a míry zranitelnosti společnosti vůči dané hrozbě [6].

5.2 Metody bezpečnostní analýzy

Bezpečnostní analýza, jinak také nazývána analýza rizik nemá platné postupy a techniky nebo mezinárodní standardy. K provádění bezpečnostní analýzy můžeme použít řady metod a technik, které jsou používány v jiných oblastech.

Mezi metody používané k provádění bezpečnostní analýzy organizace můžeme zařadit:

- Analýzu SWOT,
- Analýzu PEST,
- Peretovu analýzu,
- Iřikavův diagram,
- Modifikovanou analýzu stupně ohrožení,
- A další [7].

5.2.1 Analýza SWOT

Z anglické zkratky SWOT, která se skládá z prvních písmen slov, zjistíme, co je předmětem analýzy. S-Strengths (přednosti), W-Weaknesses (nedostatky), O-Opportunities (příležitosti), T-Threats (hrozby). Tato metoda vychází z předpokladů, že cesta k dosažení strategického úspěchu organizace je závislá na maximalizaci jejich předností a příležitostí a na minimalizaci jejich nedostatků a hrozeb. Pro účely bezpečnostní analýzy je potřeba metodu přizpůsobit. Předmětem analýzy nebude celá organizace a její postavení na trhu, ale pouze stav její bezpečnosti jako celku.

U metody SWOT je potřeba zjistit přednosti, nedostatky, příležitosti a hrozby jak vnější, tak i vnitřní. Po zjištění předností, nedostatků, příležitostí a hrozeb nalezneme mezi těmito faktory takové podmínky, které ovlivňují stav a úroveň zabezpečení ve společnosti buď bezprostředně, nebo zprostředkovaně. Některé zjištěné informace nás nutí k rychlému jednání ve změně bezpečnostního opatření ve společnosti, u jiných mají účinnost spíše výhledovou a potřebu změn signalizuje do budoucna. Po dokončení této analýzy jsme schopni objektivně posoudit současný stav bezpečnosti organizace a provést opatření, která umožní

organizaci udržet nebo zvýšit kvalitativní a kvantitativní úroveň své bezpečnosti v budoucnu.

Výhodou analýzy SWOT je hodnocení stavu současného, tak i budoucího a to nám zjednodušuje a zpřesňuje volbu nejvhodnějších účinných opatření. Analýza přispívá ke zlepšení fungování systému bezpečnosti organizace, jestliže odpovědní pracovníci správně identifikují a pochopí význam vnitřních nedostatků a vnějších hrozeb. Další výhodou je možnost používat analýzu často a opakovaně, proto můžeme opakovaně aktualizovat a pružně odrážet změny ve vnitřních a vnějších podmínkách, zejména ve změnách jejich významu pro systém zabezpečení organizace [7].

5.2.2 Analýza PEST

Zkratka PEST je poskládána ze začátečních písmen, které charakterizují předmět její analýzy. P-politika, E-ekonomika, S-sociální oblast, T-technologie. Tyto čtyři oblasti nám naznačují, čím se analýza PEST zabývá. Analýza událostí a trendů v těchto oblastech může vedení společnosti přinést informace o okolním prostředí v širším záběru včetně pravděpodobných budoucích trendů. Neměla by být prováděna jen na základě získání konkrétní zakázky a se zaměřením na konkrétního zákazníka, ale trvale. Znalost událostí a trendů v jednotlivých oblastech ovlivňujících systém bezpečnosti organizací je podmínkou kvalitní profesní úrovně společnosti poskytující bezpečnostní služby, zejména pak v oblasti bezpečnostního poradenství.

V oblasti politiky nás zajímá, zda v důsledku mezinárodních smluv a dohod nedojde ke změnám vnitřních právních předpisů a norem, které upravují oblast bezpečnosti organizace. Také nás zajímá, zda v oblasti pojišťovnictví jednotlivé pojišťovny připravují změny požadavků na zabezpečení společnosti při uzavírání pojistek a jejich podmínky obecně.

Při analýze PEST je oblast ekonomiky velmi důležitá, protože společnost je ekonomický subjekt působící na hospodářském trhu a mírou jejich úspěšnosti je jimi dosažená úroveň ekonomických výsledků. V ekonomické oblasti nás zajímají události a trendy, které ovšem nemusí bezprostředně ovlivnit hospodářské postavení, ale mohou se dotknout problematiky zabezpečení organizace.

Sociální oblast je charakterizována lidským prvkem. Události a trendy v této oblasti mohou mít velký vliv na organizaci jako celek i na jednotlivé oblasti její činnosti včetně systému jeho zabezpečení.

Trendy a události v technologické oblasti mohou ovlivnit společnost zásadním způsobem. Jde především o vývoj nových technologií v oblasti zabezpečovací techniky. U výpočetní techniky má vznik nového hardwaru i softwaru velký význam pro bezpečnost provozu počítačů a počítačových sítí ve společnosti. Jelikož jde vývoj neustále kupředu, tak i sebelepší a dokonalejší technika zastarává jak technicky, tak i fyzicky. Požadavky na bezpečnost informací společnost nutí řešit nahrazení staré techniky technikou novou.

Analýza PEST svým zaměřením na faktory, které v budoucnu mohou ovlivnit postavení organizace, umožňuje vedení organizace připravit se na budoucí události a změny včas a tak eliminovat negativní dopady budoucích hrozeb [7].

5.2.3 Paretova analýza

Paretova analýza je nejznámější kvantitativní technika, kterou management společnosti používá k analyzování příčin, jež stojí za důsledky. Tato metoda není příliš komplikovaná, ale také není příliš přesná.

Abychom mohli sestavit Paretův diagram, musíme sesbírané údaje kvantifikovat a seřadit v sestupném pořadí podle určitých kritérií, která si stanovíme [7].

Paretova analýza vychází z principu, že 20% všech činností přináší 80% zisku. Pokud tomu tak je, nemá smysl se stejně důkladně zabývat všemi činnostmi. Je vhodné zaměřit se jen na ty činnosti, které mají největší efekt [8].

Paretova analýza není metodou, která by pomohla vyřešit vše. Můžeme ji použít téměř na každý problém, ale není možné ji použít na všechny problémy zároveň. Každý problém se musí řešit samostatně. Tato metoda je pro nás důležitá, protože nám ukazuje, kam zaměřit naši pozornost [7].

5.2.4 Analýza stupně ohrožení

Metoda analýzy stupně ohrožení se využívá v oblasti krizového managementu. Cílem této metody je zjistit pravděpodobnost, že nastane určitá krize a jaké budou její následky, když skutečně nastane. Úspěšnost této metody závisí na přesném určení pracovních kroků. V prvním kroku krize popíšeme, v druhém kroku vymežíme posuzované období. Nejtěžším krokem je krok třetí, ve kterém stanovujeme stupně pravděpodobnosti. Zde jsme často odkázáni na subjektivní hodnocení založené na naší zkušenosti. Ve čtvrtém kroku stanovíme účinky krize. Je pravděpodobné, že účinky krize zasáhnou více oblastí společnosti, bude nás zajímat především oblast zabezpečení společnosti. K práci se používají připrave-

né formuláře, které pomáhají graficky a písemně znázornit dílčí poznatky. Pátým krokem a také posledním zapíšeme hodnocení do připraveného formuláře a přeneseme do matice. Z matice potom provedeme její hodnocení. Matice přehledně zobrazuje celkové ohrožení organizace. Podle umístění jednotlivých krizí v matici můžeme usoudit, jak závažné krize hrozí společnosti a jaká by měla být zvolena strategie, aby se společnost s krizí vyrovnala.

Metoda analýzy stupně ohrožení je použitelná jak při zpracování celkové bezpečnostní analýzy společnosti, tak i při zpracování dílčí bezpečnostní analýzy dílčího bezpečnostního problému. Řešení krizových situací, se kterými se může společnost setkat při své činnosti, je nezbytným předpokladem pro bezkonfliktní rozvoj organizace i v budoucnu. V určitých případech je krizové plánování a příprava na řešení budoucích krizí či mimořádných situací povinností, kterou organizaci ukládá zákon [7].

5.2.5 Iřikavův diagram

Iřikavův diagram můžeme také nazvat jako diagram příčin. Tento diagram nám umožňuje velmi jednoduše znázornit konkrétní analyzovaný problém z hlediska jeho příčin. Jednoduchost diagramu spočívá v jeho znázornění, ne ale v jeho správném sestavení. Přesný formát diagramu závisí především na konkrétním řešení problému. To nám určí i počet hlavních a vedlejších větví. Diagram by měl znázornit všechny příčiny, které se k danému problému vztahují.

Při analyzování bezpečnosti společnosti je důležité určit kategorie příčin, které skutečně s problémem souvisí. Do těchto kategorií můžeme zařadit zaměstnance, ostatní fyzické osoby, bezpečnostní techniku, dodavatele služeb a technologie v oblasti bezpečnosti, metody, informace systémy a vnější prostředí. Základní kategorie budou hlavními větvemi diagramu. V rámci jednotlivých kategorií příčin je třeba příčiny konkretizovat a tím vytyčíme vedlejší větve.

Iřikanův diagram můžeme použít jak k hledání příčin určitého následku, tak i pro hledání řešení jak dosáhnout žádoucího stavu [7].

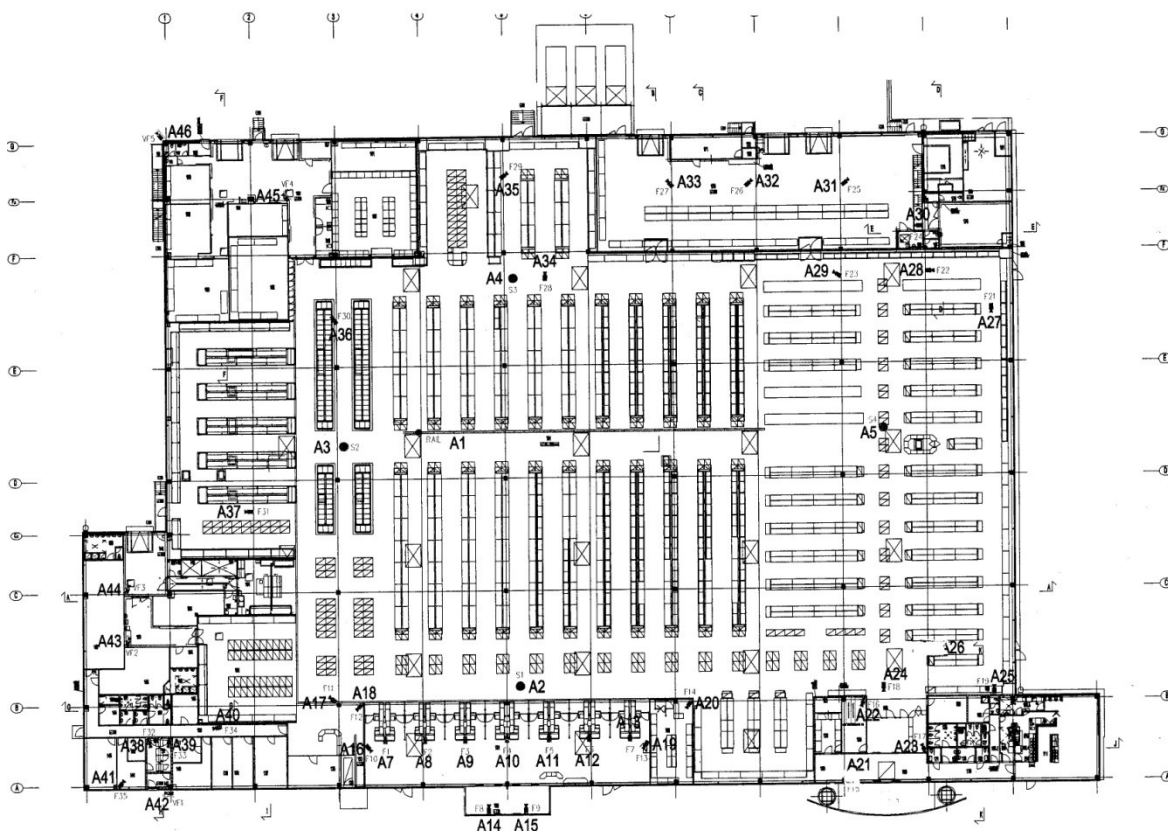
V teoretické části jsou vysvětleny základní informace o bezpečnostních agenturách, jednotlivých pozicích a metodách jejich práce. Dále jsou zmíněny technické zabezpečovací prostředky a důležitou částí je bezpečnostní analýza. V praktické části se budu věnovat fyzické ostraze ve velkoobchodě, proto zmiňuji i rozdíl mezi velkoobchodem a maloobchodem.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

6 POPIS VELKOOBCHODNÍ PRODEJNY

Velkoobchodní středisko se nachází v přilehlé části Zlína. Jeho výstavba začala v roce 2004. Mezi služby, které tento velkoobchod nabízí, patří čerpací stanice, distribuce zboží, výkup oleje, vyšívání log, výměna chladicích elementů, výběr stravenek a finanční služby. Nejdůležitější a nejhlavnější je pro VO prodej zboží jak potravinářského, tak nepotravinářského. Má k dispozici velice široký sortiment a to až 45000 druhů zboží. Jeho prostory jsou přibližně o velikosti 9000m²

Aby nedocházelo ke krádežím, je bezpečnost VO zajišťována pomocí externí bezpečnostní agentury. Tato agentura je s velkoobchodem smluvně svázána k zajišťování bezpečnosti, kontroly a hlídání objektu.



Obr. 1. Půdorys velkoobchodu [vlastní]

7 BEZPEČNOSTNÍ ANALÝZA

K vypracování bezpečnostní analýzy musíme vypracovat analýzu aktiv, zjistit hrozby a stanovit rizika, která potom pomocí vybrané metody zpracujeme a vyhodnotíme. Bližší informace k teoretickému průběhu bezpečnostní analýzy jsou popsána v teoretické části.

7.1 Analýza aktiv

Při analýze aktiv si musíme stanovit aktiva, která mohou ovlivnit chod velkoobchodu a mají pro velkoobchod hodnotu. Můžou být jak hmotná, tak i nehmotná.

Aktiva důležitá pro velkoobchod jsou:

- Budova
- Zaměstnanci,
- Zboží,
- Dodavatelé,
- Know-how,
- Zákazníci,
- Finanční hotovost,
- Firemní vozidla,
- Ostatní hmotný majetek – vybavení velkoobchodu: regály, pokladny, tiskárny, skenery, a další,
- IT vybavení, programy a systémy,

Při analýze aktiv si musíme po identifikaci aktiv stanovit hranici aktiv, která by ovlivnila chod velkoobchodu a která na funkci nemá vliv.

Mezi důležitá aktiva pro velkoobchod patří zaměstnanci, zboží, dodavatelé, budova, zákazníci a také know-how. Nás budou dále zajímat hlavně zboží a zaměstnanci.

Mezi méně důležitá aktiva můžeme zařadit vozidla, ostatní hmotný majetek je sice důležitý, ale lze pořídit nový, stejně tak i IT vybavení.

7.2 Analýza hrozeb

U hrozeb, které mohou působit na aktiva velkoobchodu, se identifikují hrozby vnitřní a vnější. Pro analýzu rizik si stanovujeme i hrozby, které mohou mít malý vliv na aktiva.

Pomohou nám při zjištění, jestli je potřeba se hrozbou zabývat nebo jestli bude mít jen malý dopad na velkoobchod.

Mezi vnější hrozby můžeme zařadit:

- Ohlášení bombového útoku,
- Přepadení velkoobchodu,
- Poškození vozidel,
- Přepadení posádky při přebírání finanční hotovosti pro převoz do banky,
- Přepadení čerpací stanice nebo vratných obalů,
- Poškození budovy,
- A další.

Mezi vnitřní hrozby můžeme zařadit:

- Krádeže zaměstnanců,
- Krádeže zákazníků,
- Výpadek systému pokladen,
- Výpadek provozního systému,
- Požár,
- Ztráta klíčových dodavatelů,
- Ztráta klíčových zákazníků,
- Ztráta zaměstnanců,
- Ztráta know-how,
- Nedostatek financí,
- Vyvolání falešného poplachu,
- Špatné rozhodnutí manažera,
- Špatné rozhodnutí zaměstnance,
- Nedodání zboží dodavatelem,
- A další

7.3 Analýza rizik

Každému možnému riziku přiřadíme číselnou hodnotu pravděpodobnosti výskytu a číselnou hodnotu dopadu na podnikání. Součinem pravděpodobnosti výskytu a dopadu dostaneme hodnotu rizika.

Tab. 1: Pravděpodobnost výskytu [9]

Úroveň	Pravděpodobnost	Interval pravděpodobnosti
5	Téměř jisté	vyskytne se skoro vždy
4	Pravděpodobné	pravděpodobně se vyskytne
3	Možné	někdy se může vyskytnout
2	Nepravděpodobné	vyskytnout se může, ale nemusí
1	Téměř vyloučené	vyskytuje se pouze ve výjimečných případech

Tab. 2: Významnost vlivu/dopadu rizika [9]

Úroveň	Označení dopadu	Čas působení
5	Katastrofický	Ztráta majetku, podnikání/ významná ztráta
4	Velmi významný	Významná ztráta, soudní spor, významné poškození majetku
3	Významný	Vyžaduje okamžité řešení situace
2	Drobný	Ovlivňuje pouze dílčí aktivity
1	Téměř nezatelný	Neovlivňuje zdatelně fungování

Tab. 3: Barevné označení priorit [9]

Úroveň rizika / Priorita	Míra rizika	Vysvětlení významu pro podnik
1-7	Běžná rizika	Významnost/pravděpodobnost výskytu rizika je malá a významně neohroží fungování 1podniku
8-15	Závažná rizika	Rizika v této kategorii mají pro podnik významnou roli. Ohrožují integritu, důvěrnost a ziskovost podniku. Je zapotřebí těmto rizikům předcházet a eliminovat je
16-25	Kritická rizika	Kritická rizika narušují velmi významně chod podniku a mohou způsobit zastavení na dlouhou dobu nebo mohou způsobit i zánik podniku.

Tab. 4: Hodnocení rizik [zdroj vlastní]

Identifikované riziko	Hodnocení rizik			
	Pravděpodobnost	Dopad	Úroveň rizika	Priorita
Ohlášení bombového útoku	1	2	2	
Přepadení velkoobchodu	1	3	3	
Poškození vozidel	3	4	12	
Krádeže zaměstnanců	5	3	15	
Krádeže zákazníků	5	3	15	
Ztráta zákazníků	4	5	20	
Ztráta klíčových dodavatelů	2	5	10	
Nedodání zboží dodavatelem	4	3	12	
Ztráta Know-How	2	4	8	
Nedostatek financí	1	5	5	
Špatné rozhodnutí zaměstnance	2	3	6	
Špatné rozhodnutí manažera	2	4	8	
Požár	2	4	8	
Výpadek systému	4	3	12	
Vyvolání falešného poplachu	3	3	9	
Poškození budovy	1	5	5	
Přepadení posádky převážející tržbu	1	5	5	

Na základě bezpečnostní analýzy bylo zjištěno, že ve velkoobchodním středisku je potřeba soustředit se na zabezpečení hlavně proti krádežím jak ze strany zaměstnanců, tak ze strany zákazníků. Také je důležité soustředit se na důležité zákazníky, pokud by velkoobchod přišel o důležité zákazníky, mělo by to velký vliv na jeho další prodej a tím pádem i na zisky.

V tabulce hodnocení rizik jsou označeny rizika do barevného rozlišení. Žlutě označené rizika jsou pro velkoobchod sice závažná, ale jsou řešitelná. Jedná se o rizika, která jsou krátkodobá a na velkoobchod by neměly závažný dopad. Krádeže zaměstnanců, ale i zá-

kazníků nejsou v kritických rizicích, ale jsou pro velkoobchod závažná a pravděpodobnost výskytu krádeže je veliká.

U zeleně označených rizik je velmi málo pravděpodobná, že k nim dojde.

7.4 Popis slabých míst velkoobchodu

Slabá místa velkoobchodu jsou ve fyzické ostraze. Množství zaměstnanců bezpečnostní agentury neodpovídá potřebám velkoobchodu a není možné zajistit pokrytí všech stání, která by měla být zabezpečena.

Při zajišťování kontroly zaměstnanců velkoobchodu fyzickou ostrahou při opouštění prodejní plochy nedochází k důkladné kontrole a není zajištěna kontrola stejným pohlavím.

Strážný musí odbíhat na jiná stanoviště anebo zajišťovat jiné přidělené práce. V ten okamžik opouští své stanoviště a to je bez dozoru..

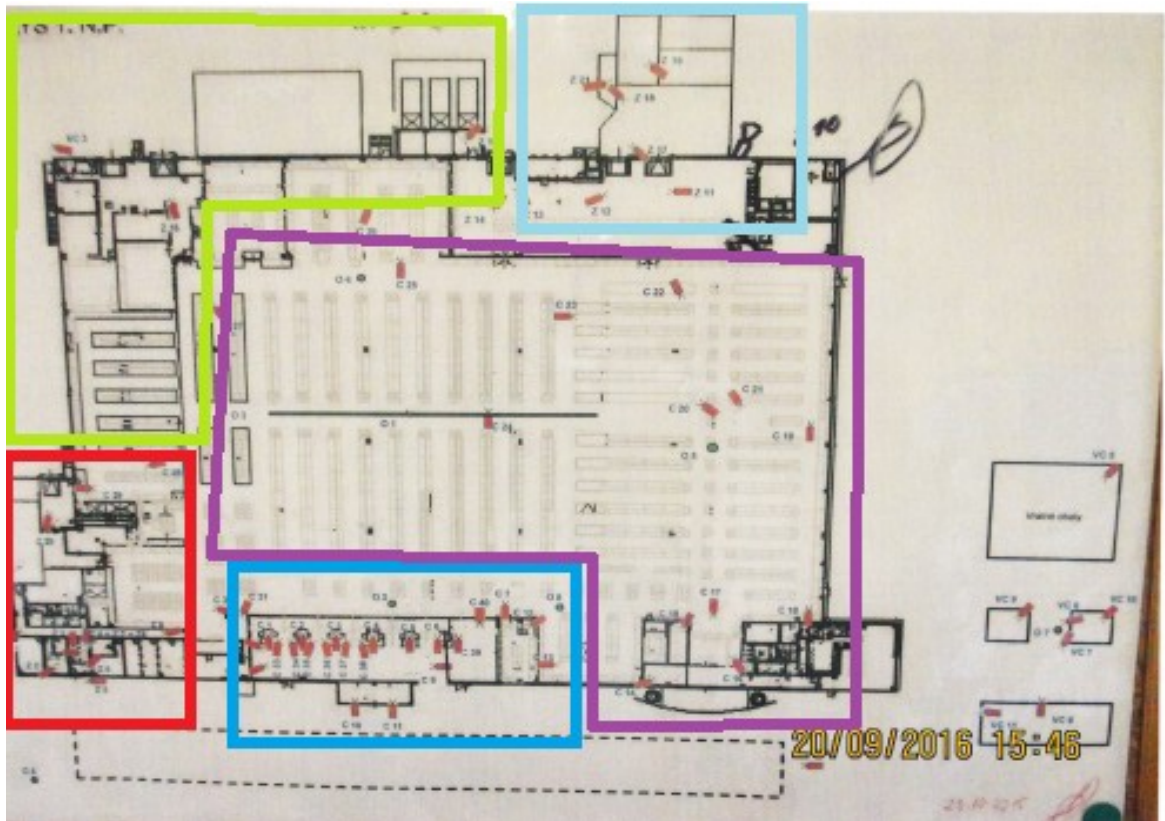
8 ROZLOŽENÍ BEZPEČNOSTNÍCH PROSTŘEDKŮ

Cílem této kapitoly je seznámení se stávajícím zabezpečením velkoobchodu fyzickou ochranou, rozložení kamerového systému a popis velkoobchodu.

Na obrázku níže je uvedeno rozložení velkoobchodního střediska. Červeně označeny jsou bezpečnostní kamery rozmístěné po celém velkoobchodním středisku. Můžeme ho rozdělit z pozice zabezpečování na 5 částí.



Obr. 2. Plánek velkoobchodního střediska s kamerovým rozmístěním [vlastní]



Obr. 3. Rozdělení zabezpečovaných částí velkoobchodu [vlastní]

První část označená červeně je zázemí velkoobchodu, kde jsou umístěny šatny pro zaměstnance, jídelna, úklidová místnost, toalety a kanceláře pro personální a účetní a zasedací místnost a cash room. Východ z obchodní plochy je zabezpečen turniketem a fyzickou ostrahou. Na turniketu se zaměstnanci musí prokazovat identifikační kartou, která zaznamenává čas a důvod odchodu nebo příchodu. Pokud je do objektu vpouštěna návštěva musí zaměstnanec fyzické ostrahy zaznamenat identifikační údaje a důvod návštěvy. Dalšími prostředky zabezpečení jsou kamery směřující na turniket a chodbu vedoucí k prodejní ploše. V každé z místností jsou zapojeny detektory kouře a PIR detektory. Speciálně zabezpečen musí být cash room, kterého je součástí trezor s denní tržbou. Vstup do cash ro-

omu je zajišťován docházkovým systémem, kde je vstup umožněn jen po přiložení identifikační karty a PINu. Celý prostor je monitorován kamerami.

V druhé části označené modře se dostáváme na prodejní plochu. Tato část velkoobchodu jsou pokladny, kde je na každé z pokladen upevněna kamera směřující na prodejní pás a pokladnu. Dále jsou kamery směřovány na východ z prodejny. Všechny kamery jsou zapojeny do TV ROOMu, kde je kamerový záznam nahráván a kontrolován vedoucím objektu nebo vedoucím směny. Za pokladnami jsou nainstalovány bezpečnostní rámy a je přítomna fyzická ostraha, která kontroluje nákupy v případě signalizačního upozornění bezpečnostním rámem.

Třetí částí označenou zeleně je zázemí prodejny pro příjem zboží a sklady. Tyto prostory jsou vybaveny detektory kouře, hasicími přístroji a kamerovým systémem směřujícím na rampy. Fyzická ostraha zde není přítomna nepřetržitě. Její přítomnost na tomto místě je jen v případě, kdy je potřeba otevřít rampu. To může být při vyvážení přepravek, při příjmu nebo výdeji zboží.

Čtvrtou částí označenou světle modrou barvou je oblast distribuce. V této části jsou kanceláře a sklady. Kanceláře jsou zajištěny PIR detektory a detektory kouře a hasicími přístroji. Ve skladovacích prostorech jsou umístěny kamery. Za skladů distribuce odchází přes rampy velké množství zboží na rozvoz a proto je při nakládání potřeba provádět kontrolu fyzickou ostrahou.

Pátou částí označenou fialovou barvou je prodejní plocha. Do prodejny zákazník vchází přes bezpečnostní rámy, za kterými jsou namontovány turnikety, kde se musí zákazník prokázat kartou velkoobchodu. Celý objekt je vybaven kamerovým systémem, který je sledován pracovníkem externí bezpečnostní agentury.

Další důležité prostory, které musí být zabezpečeny jsou mimo velkoobchod a to jsou benzinová stanice a vratné obaly a parkoviště. I tady jsou rozmístěny kamery napojené na TV ROOM.

Na velkoobchodním středisku je rozmístěno přibližně 80 kamer zajišťujících kontrolu venkovních prostor a vnitřních prostor. 43 kamer je umístěno staticky, 19 kamer zajišťuje kontrolu zázemí, 8 kamer je otočných z toho jedna je pojízdná a 11 kamer zajišťuje kontrolu venkovních prostor.

9 SOUČASNÉ BEZPEČNOSTNÍ OPATŘENÍ

Současné bezpečnostní opatření je zajišťováno pomocí zaměstnanců externí fyzické ostrahy, kamerovým systémem, elektronickou požární signalizací, poplachovými zabezpečovacími a tísňovými systémy.

Venkovní prostory jsou zajišťovány pomocí kamerového systému, který je umístěn na plášti budovy a snímá venkovní prostranství a rampy. Před vjezdem do příjmové a skladovací části je instalována závora, která je ovládána pomocí zaměstnance fyzické ostrahy.

Vnitřní prostory objektu jsou zajišťovány zaměstnanci fyzické ostrahy, kamerovým systémem, poplachovým zabezpečovacím a tísňovým systémem. Zaměstnanci fyzické ochrany jsou rozmístěni na stanovištích, kterými jsou vstup pro zaměstnance, rampy, pokladny, distribuce a TV ROOM. Na stanovištích distribuce, pokladen a na rampách není zajišťován 24hodinový provoz zabezpečení fyzickou ostrahou. Tato ochrana je zajišťována jen v otevírací době velkoobchodu. Pokud je potřeba otevření ramp nebo kontroly na distribuci musí se přivolat vedoucí objektu nebo vedoucí směny a potřebnou kontrolu zajistit, popřípadě je odvolán strážný ze svého stanoviště. Na turniketech a TV ROOMu je zajišťován 24hodinový dohled.

Dalšími povinnostmi fyzické ostrahy je zajištění doprovodu pokladní na benzinovou stanicí a účast při stáčení benzínu.

Elektronická požární signalizace se ovládá z TV ROOMu nebo z pracoviště, které je fyzickou ostrahou zabezpečeno 24 hodin denně a tím je vstup pro zaměstnance. Detektory jsou rozmístěny ve všech místnostech. EPS hlásí poruchy spojené s el. výpadky, požáry, kouřovody nebo u neoprávněného otevření nouzového východu.

Fyzická ostraha na turniketech zajišťuje nejen kontrolu zaměstnanců, návštěv, klíčovou službu, ale také má na starosti kódování kanceláří.

Mezi prodejní plochou a zázemím velkoobchodu jsou nainstalovány bezpečnostní protipožární dveře a vrata zajišťující uzavření v případě vyvolání poplachu. Po vyvolání poplachu jsou odjištěny únikové východy. V určených prostorech i na prodejní ploše jsou rozmístěny hasicí přístroje a tlačítka pro vyvolání poplachu.

10 NEDOSTATKY SOUČASNÉ OCHRANY

Zajištění objektu pomocí kamerového systému, elektrické požární signalizace i všech ostatních elektrických bezpečnostních opatření je dostačující. Nedostatek je viditelný u zajištění fyzickou ostrahou.

Současná ostraha je zajišťovaná pomocí cca 20 zaměstnanci externí bezpečnostní agentury. Jelikož na některých stanovištích je potřeba zajišťovat 24hodinový dozor, v tomto množství zaměstnanců to není možné. Pracují ve 12hodinových směnách.

Pracovník fyzické ostrahy za pokladnami nemá za úkol jen kontrolovat prostor pokladen a zajišťovat kontrolu nákupů v případě signalizace bezpečnostního rámu, ale také musí fyzicky kontrolovat parkoviště, doplňovat vozíky do velkoobchodu z parkoviště a doprovázet pokladní s hotovostí na a z benzinové stanice. Není tedy možné, aby zastal všechny pracovní úkoly záraz a proto nemůže prostor za pokladnami kontrolovat po celou svou pracovní dobu a může dojít k odcizení nezaplaceného zboží, či úniku zloděje přes pokladny.

Další zabezpečení fyzickou ostrahou je potřeba na rampách při příjmu a výdeji zboží z objektu. Pracovník není na rampách nepřetržitě, a proto musí být odvolán z jiného stanoviště nebo musí kontrolu zajistit vedoucí objektu nebo vedoucí směny. Hlavním problémem je zajištění tohoto zaměstnance a časové prodlevy, kdy musí čekat jak řidiči dovážející zboží, tak zaměstnanci velkoobchodu a na stanovišti ze kterého byl zaměstnanec odvolán neprobíhá kontrola.

Prostory distribuce jsou specifickou částí velkoobchodu. V těchto prostorech se vychystává zboží na základě objednávek od zákazníků, dále se zboží zabalí a přes rampy umístěné v tomto prostoru naloží do aut vlastní velkoobchod nebo do vozidel externí dopravní společnosti, kteří zajišťují rozvoz zboží k zákazníkům. Pracovník fyzické ostrahy není přítomný při balení zboží a není tedy provedena kontrola zboží, které má odcházet. Tato kontrola je prováděna jen namátkově a z tohoto důvodu je možnost úniku zboží. Pracovník fyzické ochrany je přítomen jen při nakládce zboží do vozidel, kde ale neví, co vše má být naloženo.

Stanoviště turniketu je zajišťováno 24hodinovou obsazeností, takže na tomto je kontrola zajištěna.

11 POPIS ČINNOSTÍ SOUČASNÉ FYZICKÉ OSTRAHY

Externí bezpečnostní agentura ve velkoobchodním středisku zaměstnává přibližně 20 zaměstnanců. Jednoho vedoucího objektu, 3 vedoucí směny a ostatní jsou strážní.

11.1 Činnost vedoucího objektu

Vedoucí objektu (dále jen Vo) nese odpovědnost za podřízené zaměstnance a je hlavní kontaktní osobou s technicko-bezpečnostním manažerem velkoobchodu. Mezi jeho úkoly patří:

- Kontrola stanovišť a ustrojení strážných.
- Vytváření, úprava a zakládání dokumentů: - týdenní rozpis směn strážných, měsíční rozpis směn vedoucích směn (dále jen VS), záchyty na distribuci, řešení reklamací zákazníků distribuce, vedení a vyhodnocování inventury, vyhodnocení záchytů a jejich zapisování do týdenních výkazů a zaslání k dalšímu zpracování, zasilání měsíčních výkazů na statistiku, kontrola správnosti zápisu směn do docházkových listů, pravidelná inventarizace písemností, technických prostředků a zařízení pracoviště kamerových systémů, pravidelné měsíční hodnocení příslušníků směn.
- Řešení paletových prodejů přes pokladny a sklad.
- Plnění úkolů zadaných technicko-bezpečnostním manažerem velkoobchodu a vedení bezpečnostní agentury.
- Kontrola klíčového hospodářství.
- Pomoc vedoucímu směny při výkonu služby.
- 24hodinová pohotovost.
- Zaškolení a výcvik nových zaměstnanců.
- Zodpovědnost za obsluhu EPS a PZTS, proškolení nových zaměstnanců.
- Kontrola správnosti markování a dohledávání ztrátových položek přes CCTV.
- Po dohodě s vedoucími oddělení koordinace zabezpečení.
- Měsíční porady s vedoucími směny a čtvrtletní porady se strážnými.
- Kontroly olepených vzorků při ochutnávkách v době obchůzek po VO.
- Kontrola a přepočítávání inventur.
- Pravidelná týdenní zkouška EPS.
- Dohledávání reklamací přes CCTV.
- Denní kontrola plomb na stáčecí šachtě a stáčecích stojanech.

- Evidování a zakreslování nálezů odcizeného zboží a jejich místa prodeje do mapy obchodu a vyhodnocení.
- Od 6 hod. do 8 hod. souběžně vedoucí směny s vedoucím objektu (předávání informací).

11.2 Činnosti vedoucí směny

- V nepřítomnosti vedoucího objektu působí jako jeho zástup.
- Kontrola stanovišť a ustrojení strážných – evidence výstrojního materiálu.
- Zakládání a vedení dokumentů: protokoly, množstevní reklamace, likvidace, protokoly o úrazech, vratky, provedení dechové zkoušky na alkohol+zápis, pořizování fotodokumentace.
- Inventury.
- CCTV – kontrola správnosti markování pokladních, dohledávání ztrátového zboží na VO, monitorování zákazníků podezřelých z odcizení zboží, kontrola parkoviště.
- Pravidelná zkouška signalizace ochranných rámců na celém VO.
- Otevření, zavření VO.
- Značení zboží samolepkou pro ochutnávky, prezentace, interní nákupy.
- Zabezpečení drahého a ztrátového zboží ochrannými prvky.
- Kontrola zboží – rozvoz, obsluha rampy, vjezd, závory, kontrola vratných obalů, kontrola přivezeného reklamovaného zboží.
- Výdej a evidence klíčů v trezoru na TV ROOMu, kontrola klíčů a krabiček na turniketu.
- Řešení technických problémů s technicko-bezpečnostním manažerem, v jejich nepřítomnosti se při poruše provádí kontrola technických místností. Spolupráce s externími servisními firmami po celém objektu.
- V zimním období monitorovat parkoviště a zásobovací dvůr a v případě potřeby zajistit úklid sněhu objektu.
- Monitorování posádky při výběru hotovosti na čerpací stanici, v hlavním trezoru a při odjezdu od objektu.
- V nepřítomnosti strážného na rampách, vedoucí obsluhuje vjezd, rampy.
- V nepřítomnosti strážných na objektu je třeba zajistit úklid parkoviště od nákupních vozíků, doplnit vozíky v boxech.
- Střídání strážného na turniketu, několikrát denně.

- Kontrola správnosti nastavení hadic cisterna – nádrž.
- Ovládání PZTS, EPS. Po zjištění poruchy zkontrolovat část objektu, kde k poruše došlo
- Evidence knihy služeb na TV ROOMu.

11.3 Činnosti strážných

Činnosti strážných závisí na rozpisu směn, které vytváří vedoucí objektu. Každý strážný musí umět práci na všech stanovištích, na kterých se střídají.

- Zajišťování kontroly na vstupu pro zaměstnance.
- Zajišťování klíčové služby.
- Kontrola EPS a PZTS.
- Kódování a odkódování zabezpečených místností.
- Kontrola u přejímky zboží na rampách.
- Kontrola bezpečnosti za pokladnami.
- Doplnování vozíků.
- Doprovod pokladních na čerpací stanici.
- Zajišťování kontroly při nakládání zboží pro rozvoz.
- Evidence návštěv.

11.4 Objektová bezpečnost

Fyzická ostraha a pracoviště kamerového systému je zpravidla zabezpečována externími bezpečnostními službami a je upřesněna ve smlouvě, dle specifických podmínek jednotlivých velkoobchodů. Volba externí bezpečnostní služby podléhá výběrovému řízení.

Technicko-bezpečnostními manažery velkoobchodů jsou stanoveny střežená místa, zpracovány základní povinnosti a systém uvědomování, režim vjezdu a výjezdu dopravních prostředků a vstupu osob. Organizační pokyny a postupy musí být zpracovány v písemné formě a vzájemně odsouhlaseny.

11.5 Technická bezpečnost a technické prostředky

- Technickou bezpečnost tvoří systém opatření k zajištění ochrany objektu mechanickými zábrannými prostředky. Jsou to zejména úschovné objekty, zámky, dveře, mříže, trezory, schránky, bezpečnostní klipy.

- PZTS – zajišťuje objekt a vyčleněné místnosti před vniknutím nepovolaných osob. Je umístěn pod trvalým dohledem pracovníků turniketu a za jeho funkčnost odpovídá Technicko-bezpečnostní manažer obchodu.
- EPS – zajišťuje včasné uvědomění a signalizaci vzniku požáru v zabezpečených oblastech. Je umístěn pod trvalým dohledem pracovníků turniketu a za jeho funkčnost odpovídá Technicko-bezpečnostní manažer obchodu.
- CCTV – kamerový systém, který zajišťuje vnitřní a vnější bezpečnost. Je umístěn pod trvalým dohledem pracovníků kamerového systému a za jeho funkčnost odpovídá Technicko-bezpečnostní manažer obchodu. Pravidla používání stanovují interní nařízení [10].

11.6 Režimová opatření

Režimová opatření jsou plněna pracovníky vnitřní kontroly provozu, externí bezpečnostní služby a ostatními zaměstnanci na základě vnitřních nařízení a předpisů.

K režimovým opatřením patří:

- Režim vstupu a výstupu osob, vjezdu a výjezdu dopravních prostředků v prostoru příjmu zboží,
- Režim pro vynášení a vnášení předmětů do objektu,
- Režim manipulace s technickými prostředky a jejich používání
- Režim manipulace s klíči [10].

11.6.1 Režim v prostoru kanceláře příjmu

V pracovní době řídí činnosti v prostorech příjmu zboží vedoucí oddělení v součinnosti s externí bezpečnostní službou a pracovníky vnitřní kontroly provozu. V mimopracovní době jsou klíče od kanceláře příjmu zboží uloženy na pracovišti kamerového systému a všechny vstupy na rampu jsou uzamčeny [10].

11.6.2 Režim pro vnášení a vynášení předmětů

Je zabezpečován pracovníky externí bezpečnostní služby a pracovníky vnitřní kontroly provozu. K označování a identifikaci vnášených a vynášených předmětů jsou použity barevné etikety s logem. Při vynášení předmětů či zboží z velkoobchodu se zpracovává protokol Povolení vnesení zboží, ve kterém se stanoví jméno a příjmení osoby pro kterou je povolení vydáno, druh vynášeného zboží, datum, jméno a příjmení osoby, která povolení

vydala. Povolení k vynášení předmětů může vydat ředitel velkoobchodu nebo technicko-bezpečnostní manažer[10].

11.6.3 Režim manipulace s technickými prostředky a jejich používání

Je zabezpečován pracovníky externí bezpečnostní agenturou a Technicko-bezpečnostním manažerem velkoobchodu. Provoz je 24hodinový a je zabezpečen minimálně jedním pracovníkem. Jako osoby odborně způsobilé, zodpovídají za optimální využití technických parametrů systému CCTV, archivaci datových kazet, nebo záznamu na disku, režimu utajení zjištěných skutečností.

Evidenci krádeží, poškození zboží a dalších mimořádných událostí eviduje externí bezpečnostní agentura na příslušných formulářích.

V pracovní a hlavně v mimopracovní době mít trvale aktivován PZTS. Každá signalizace o narušení musí být osobně prověřena a dokumentována zápisem, pokud je to možné i fotomateriálem.

Elektrický požární systém kontrolovat pouze vizuálně, prověřovat funkčnost systému pouze na základě odborné instrukce dodavatele.

U všech technických prostředků vést provozní knihy zařízení a včas objednávat jejich pravidelné revize [10].

11.6.4 Režim manipulace s klíči

Režim manipulace s klíči se rozumí způsob evidence, označování, přidělování, úschovy a uložení, výdeje, odevzdávání a použití všech typů klíčů. Stanovuje manipulaci se všemi typy klíčů za mimořádné situace, kdy je potřeba do úschovných objektů vstoupit.

- Režimu manipulace s klíči se rozlišují 3 druhy klíčů:
- Klíč, který je určen k běžnému odemykání a zamykání objektu, úschovných objektů (dále jen ÚO).
- Duplikát (záložní klíč) je určen k nouzovému odemykání objektu
- Revizní klíč – klíč, který je určen k nouzovému odemykání objektů opatřených elektrickým uzavíracím systémem.
- Všechny úschovné objekty s uloženými písemnostmi, finanční hotovostí, kódy trezorů, hesla, osobní data, hospodářské výsledky, musí být v době nepřítomnosti uživatele uzamčeny a klíče uloženy v ochranných krabičkách zapečetěny. Zpravidla se

jedná o místnosti finančního oddělení, kde je trezor s finanční hotovostí místnosti personální, kde jsou uložena data zaměstnanců, trezorové místnosti, IT místnosti a serveru. Zápůjčka klíčů na delší dobu je povolena, kromě schránek a klíčů uvedených v seznamu.

- Vedoucí pracovníci obchodu musí zabezpečit centrální evidenci klíčového hospodářství a jednou za pololetí provést inventarizaci s protokolárním zápisem.
- Přehled o pohybu klíčů se vede na pracovišti kamerových systémů (dále jen PKS), recepci, centrální pokladně v knize výdeje klíčů. Zápůjčka klíčů na delší dobu je povolena, kromě schránek a klíčů uvedených v seznamu. Do knihy výdeje klíčů se zapisuje příjmení a jméno přebírajícího, číslo schránky, datum a čas jejího výdeje, čas vrácení do úschovy.
- Součástí dokumentace manipulace s klíči je i seznam osob oprávněných k vyzvednutí přidělených klíčů, s uvedením čísla přidělených schránek, čísel osobních pečidel a podpisových vzorů.
- Všechny typy klíčů musí být pro jednoduchost a jednoznačnost manipulace opatřeny identifikačním štítkem odolných vůči poškození běžným používáním s příslušným popisem.
- Ukládací místo pro klíče musí být vybaveno samostatně uzamykatelnými očíslovanými oddíly pro jednotlivé schránky. Prostor pro ukládací místo se volí tak, aby bylo pod stálým dohledem, nebo zabezpečeno kamerovým systémem.
- Každá schránka s klíči musí být zřetelně označena číslem, které se shoduje s číslem přiděleného ukládacího oddílu v rámci ukládacího místa.
- Klíče od ÚO se ukládají ihned po skončení pracovní činnosti v zapečetěných schránkách na místech k tomu určených.
- Klíče od ÚO se musí ukládat odděleně od jejich duplikátů na PKS, recepci, nebo pod kamerovým systémem.
- Při přebírání schránky s klíči kontroluje přebírající neporušenost pečete.
- Duplikáty klíčů od všech vchodů se trvale ukládají v zapečetěné schránce v místnosti PKS nebo recepce.
- Za přesnou evidenci vydaných klíčů a pouzder s klíči zodpovídají určené pracovníky PKS ve směně.

- Zjistí-li se, že byla pečeť na klíčové schránce porušena, hlásí se tato událost bezpečnostnímu manažerovi, který událost prošetří. Zpracuje zápis o výsledku šetření, informuje ředitele o přijatých opatřeních [10].

11.6.5 Režim pracoviště kamerového systému

PKS je režimové pracoviště, které má 24hodinový provoz a je obsazeno nejméně jedním pracovníkem externí bezpečnostní služby ve směně. Povinnosti 24hodinového provozu vychází z požárních předpisů a požadavků interních bezpečnostních pravidel pro povolení provozu VO centra.

Odpovědnost za organizaci směny a bezchybný provoz PKS nese vedoucí objektu, vedoucí směny a vedoucí pracovníci externí bezpečnostní služby v úzké součinnosti s technicko-bezpečnostním manažerem velkoobchodu.

Každý zaměstnanec, který přichází do styku s citlivými daty kamerového systému, musí mít podepsáno prohlášení, které je uloženo [10].

12 DOTAZNÍK

Pro zjištění bližších informací a nedostatků, jak je vnímají zaměstnanci fyzické ostrahy, jsem vypracovala dotazník, na který mi odpověděla polovina z dotázaných zaměstnanců. Celkem jich odpovědělo 10 z 20 zaměstnanců.

Dotazník je velmi jednoduchý, ale pro zjištění potřebných informací dostačující.

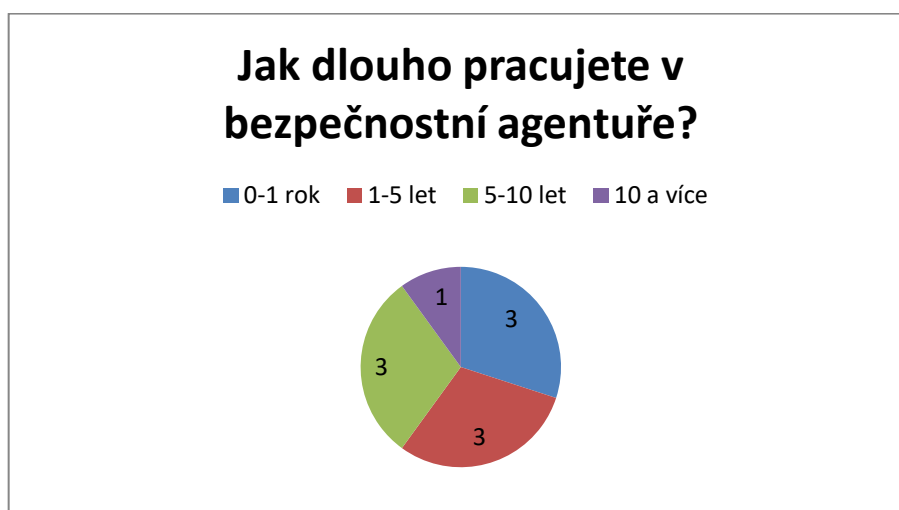
- Otázka č. 1



Obr. 4. Otázka č. 1 Na jaké pozici pracujete? [vlastní]

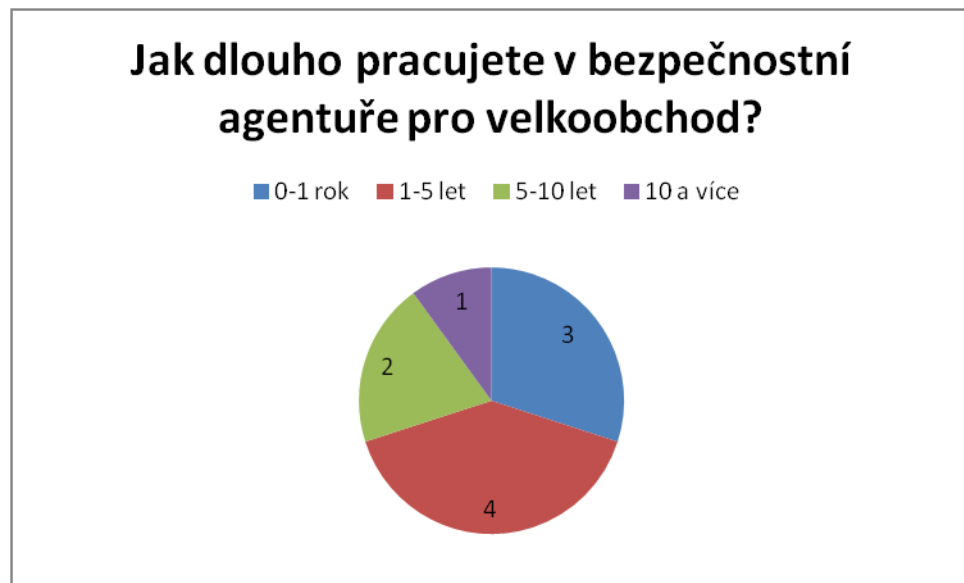
Z první odpovědi vyplývá, že nejvíce zaměstnanců zaměstnaných v externí bezpečnostní agentuře, která zabezpečuje velkoobchod jsou strážní.

- Otázka č. 2



Obr. 5. Otázka č. 2 Jak dlouho pracujete v bezpečnostní agentuře? [vlastní]

- Otázka č. 3



Obr. 6. Otázka č. 3 Jak dlouho pracujete v bezpečnostní agentuře pro velkoobchod? [vlastní]

Podle hodnocení otázky 2 a 3 jsem zjistila, že zaměstnanci pracují ve velkoobchodě dlouhou dobu.

- Otázka č. 4



Obr. 7. Otázka č. 4 Jste spokojeni ve svém zaměstnání? [vlastní]

Nikdo z dotazovaných neodpověděl ano ani ne.

- Otázka č. 5



Obr. 8. Otázka č. 5 Jaké vztahy máte se zaměstnanci velkoobchodu? [vlastní]

Zaměstnanci bezpečnostní agentury mají dobré vztahy se zaměstnanci velkoobchodu. Při zajišťování ostrahy to může mít vliv na kontrolu zaměstnanců velkoobchodu.

- Otázka č. 6



Obr. 9. Otázka č. 6 Jste spokojeni se svým platem? [vlastní]

Zaměstnanci bezpečnostní agentury se cítí málo finančně ohodnoceni.

- Otázka č. 7



Obr. 10. Otázka č. 7 Jaký je Váš věk?[vlastní]

U bezpečnostní agentury převažují starší zaměstnanci.

- Otázka č. 8



Obr. 11. Otázka č. 8 Máte nějaké zdravotní potíže?[vlastní]

- Otázka č. 9



Obr. 12. Otázka č. 9 Chcete zůstat u této práce nebo dělat něco jiného? [vlastní]

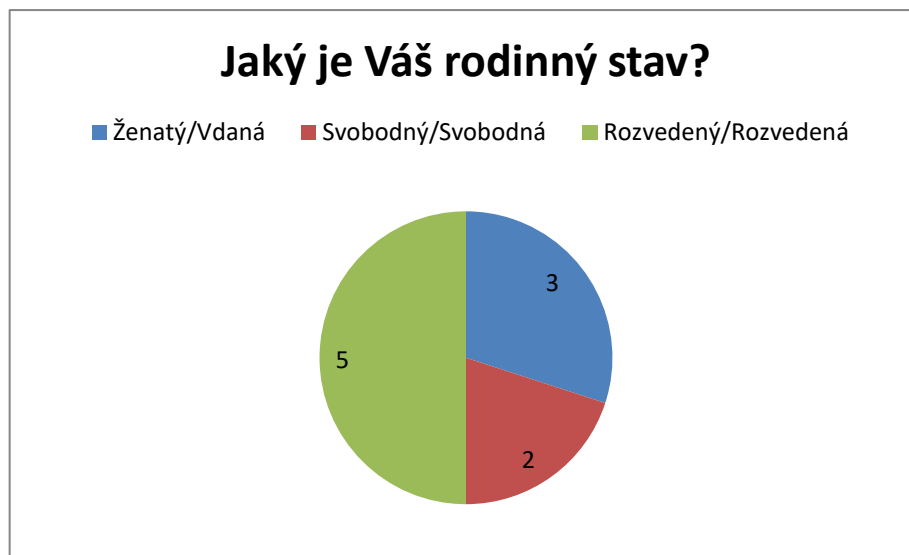
Většina zaměstnanců chce zůstat u bezpečnostní agentury.

- Otázka č. 10



Obr. 13. Otázka č. 10 Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání? [vlastní]

- Otázka č. 11



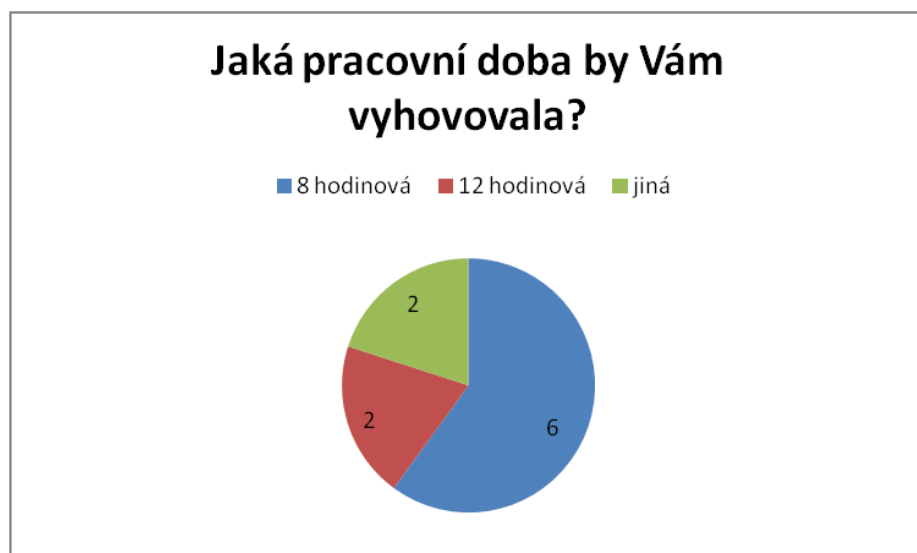
Obr. 14. Otázka č. 11 Jaký je Váš rodinný stav? [vlastní]

- Otázka č. 12

Uveďte věci, které byste chtěli ve svém zaměstnání změnit?

U otázky co by zaměstnanci chtěli změnit, bylo odpovědí navýšení platu, dotace na jídlo a délka směn. Dále je trápí přístup vedení bezpečnostní agentury a ohodnocení.

- Otázka č. 13



Obr. 15. Otázka č. 13 Jaká pracovní doba by Vám vyhovovala? [vlastní]

Stávající pracovní doba je 12 hodin, ale většina zaměstnanců by si přála 8hodinovou.

- Otázka č. 14



Obr. 16. Otázka č. 14 Myslíte si, že stávající fyzická ostraha ve velkoobchodě je dostačující?[vlastní]

Žádný ze zaměstnanců fyzické ostrahy není přesvědčen o dostatečné ostraze velkoobchodu.

- Otázka č. 15



Obr. 17. Otázka č. 15 Myslíte si, že jsou ve fyzické ostraze nedostatky?[vlastní]

Většina zaměstnanců fyzické ostrahy vidí ve fyzické ostraze nedostatky.

- Otázka č. 16

Jaké vidíte nedostatky ve fyzické ostraze?

Při této otázce většina dotazovaných odpověděla, že největší nedostatky jsou v nedostatku zaměstnanců fyzické ostrahy, v kvalitě zaměstnanců – zaměstnanci musí skládat zkoušky, které si hradí sami, musí na ně dojíždět a ne každý je zvládne.

12.1 Proč jsou nedostatky

Na základě zpracování dotazníku a osobních rozhovorů se zaměstnanci externí bezpečnostní agentury jsem zjistila, že největší nedostatky v zabezpečení velkoobchodu jsou kvůli nedostatku pracovníků, délka a četnost směn a následná únava. Problémem je také neobsazenost na jednotlivých stanovištích, kdy se musí strážní střídát a opouštět své stanoviště, aby zajistili kontrolu na jiném, kde je zrovna potřeba. V případě práce za pokladnami mají strážní za úkol také zajišťovat čistotu parkoviště a doplňování vozíků. V ten okamžik se nemohou věnovat náplni své práce, kterou je kontrola prostor za pokladnami.

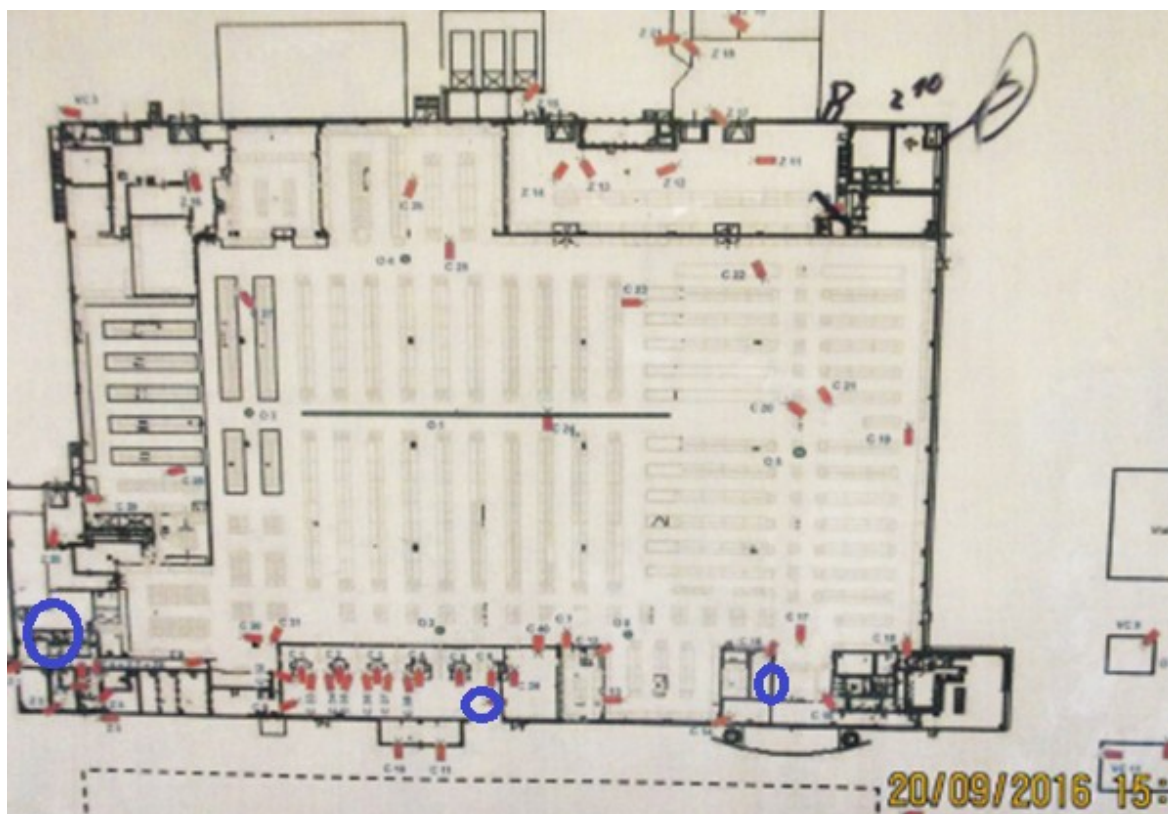
Důvodem, proč je málo strážných je malé finanční ohodnocení a velkoobchod, který si strážné najímá, neuvolní větší finanční hotovost, pro jejich zaplacení. Dalším problémem při získání nového strážného je složení zkoušek, které si strážný hradí sám a musí na školení dojíždět. Ne každý tyto zkoušky zvládne.

Jako dalším problémem z vlastní zkušenosti vnímám dobré vztahy se zaměstnanci velkoobchodu. Z pohledu lidského je to velmi příjemné mít dobré vztahy, ale při zajištění kontroly zaměstnanců strážný poleví a kontrola při opouštění prodejní plochy není tak důsledná.

13 NÁVRH FYZICKÉ OSTRAHY

V novém návrhu fyzické ostrahy bych se zaměřila hlavně na pracovníky na pozici strážný. Vedoucí objektu i vedoucí směny mají oproti strážným pravomoci a také vyšší plat.

Na obrázku níže je modře znázorněno zajištění strážnými na svých stanovištích při současné ostraze. Na pozicích na vstupu pro zaměstnance a na TV ROOMu je ostraha zajištěna 24 hodin denně. Za pokladnami je strážný po celou otevírací dobu velkoobchodu.



Obr. 18. Stávající zajištění fyzickou ostrahou [vlastní]

V první řadě je velmi důležité mít dostatek zaměstnanců. Předjdeme tím únavě a nepozornosti strážných. Plně obsazením pozic zajistíme dostatečnou kontrolu. Mezi tyto pracovníky, kde schází strážný, patří oddělení distribuce a zázemí prodejny a příjem a výdej zboží přes rampy. Předjdeme tím časovým prodlevám a můžeme zajišťovat kontrolu vyváženého a přiváženého zboží a případným krádežím. Na tomto místě bych zajistila obsazení strážným v odpoledních a nočních hodinách, kdy probíhá vychystávání, balení a nakládání zboží. Bude tím zajištěna kontrola odcházejícího zboží.

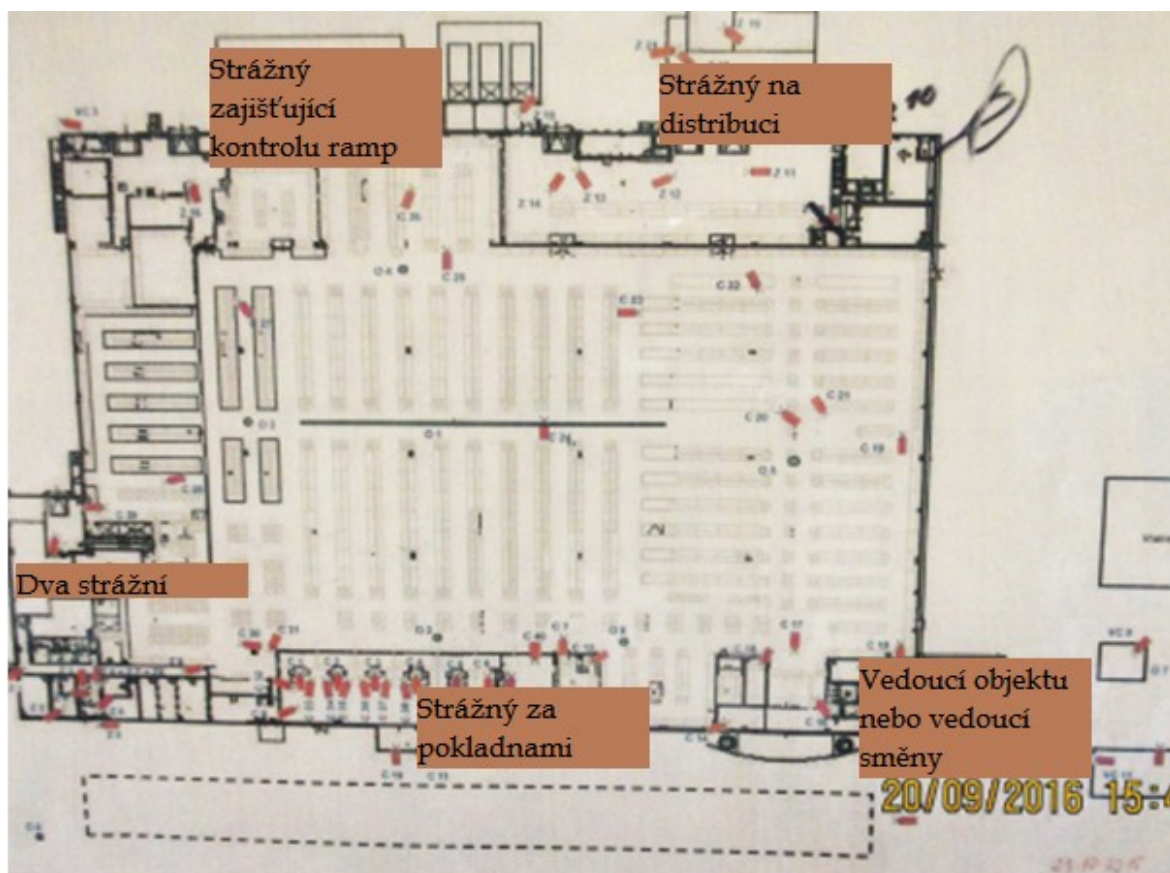
Na pracovním místě zajišťujícím kontrolu zaměstnanců u východu z prodejní plochy je důležité zajistit důkladnou kontrolu zaměstnanců velkoobchodu. Důležitost této kontroly vyplývá

ze zjištění bezpečnostní analýzy vypracované v kapitole 7, kde bylo zjištěno velké riziko krádeží zaměstnanců. Při současném zabezpečení je na stanovišti pouze jeden pracovník a není zajištěna kontrola strážným stejného pohlaví a kontrola není prováděna důkladně. Na tomto stanovišti je potřeba zajišťovat i klíčovou službu a evidenci přicházejících návštěv. U výstupního východu bych rozšířila v dopoledních hodinách směnu o jednoho strážného a při kontrole zaměstnanců kontrolu pomocí detektoru.

Stanoviště za pokladnami by mělo být zajištěno po celou otevírací dobu velkoobchodu a nemělo by strážné využívat k jiným pracím, které jsou mimo náplň jejich práce.

Jelikož zaměstnanci bezpečnostní agentury zajišťují kontrolu proti krádežím nejen zákazníků, ale i zaměstnanců, neměli by se zaměstnanci velkoobchodu navazovat příliš kamarádské vztahy. Této situaci bych předešla střídáním strážných po jiných obchodech ve městě a blízkém okolí.

Na obrázku níže je znázorněno nové rozložení strážných. Vedoucí objektu nebo směny zároveň zastává funkci střídání strážných, aby nedocházelo k neobsazenosti na stanovištích.



Obr. 19. Nový návrh fyzické ostrahy [vlastní]

V neposlední řadě je také důležité pro zajištění dobře odvedené práce zaměstnance motivovat finančně, měsíčním ohodnocením, pochvalou, ale i benefity ve formě příspěvku na stravu, odměny za záchyty. Také by bylo vhodné upravení pracovní doby z 12 hodin na 8 hodin.

Ještě jedním důležitým prvkem pro strážné je, aby bezpečnostní agentura zajišťovala povinně zkoušky strážných. V současné době si strážní hradí zkoušky sami a musejí na školení a následné zkoušky dojíždět.

V novém návrhu fyzické ostrahy navrhuji rozšíření zajištění strážnými o 22 hodin denně. 8 hodin na distribuci, 8 hodin na rampách a 6 hodin na vstupu pro zaměstnance. O víkendu není potřeba zajišťovat ostrahu na distribuci a na rampách. Nepochází příjem zboží a nerozváží se zboží z distribuce k zákazníkům. Hodinová sazba strážného je 85,- Kč. Při měsíční kalkulaci vyjde rozšíření o tyto hodiny na 37 400,- Kč. Krádeže zákazníků a zaměstnanců není možno přesně stanovit. Ale jejich výše se dostávají do desítek tisíců. Toto rozšíření nám tedy pomůže v minimalizaci krádeží, ale i dostupnosti strážných a plynulosti kontroly. Je pro nás tedy výhodné tyto peníze do fyzické ostrahy investovat.

Toto jsou moje návrhy, které by mohly být přínosné pro vedení externí bezpečnostní agentury.

ZÁVĚR

Ve své bakalářské práci jsem se zabývala bezpečnostní analýzou velkoobchodu a následně zjištěním stávajícího zabezpečení a za pomoci dotazníku a rozhovorů se zaměstnanci externí bezpečnostní agentury jsem se soustředila na nový návrh fyzické ostrahy.

V teoretické části jsem se zabývala základními informacemi o fyzické ostraze a ochraně. Vysvětlila jsem jednotlivé pozice pracovníků, jejich pracovní náplň a metody, jakými je fyzická ochrana zajišťována. Dále jsem se věnovala rozdílu mezi velkoobchodem a maloobchodem. Důležitou částí teoretické části je vysvětlení bezpečnostní analýzy, a následné použití v praktické části.

Praktická část bakalářské práce je zaměřena na bezpečnostní analýzu velkoobchodu a stávající a nový návrh fyzické ostrahy. V první části teoretické části se věnuji analýze aktiv, hrozeb a rizik, které mají vliv na velkoobchod. V bezpečnostní analýze jsem zjistila, že velkým rizikem je ztráta klíčových zákazníků, také krádeže zákazníků, ale i zaměstnanců. Dále jsem se věnovala stávajícímu zabezpečení velkoobchodu, kde jsem našla slabiny ve fyzické ostraze. Pro zajištění lepší fyzické ostrahy je potřeba rozšířit řady strážných.

Pomocí dotazníku jsem zjistila problematiku stávající fyzické ostrahy. Zaměstnanci bezpečnostní agentury nejčastěji připomínkovali nedostatek strážných, malé finanční ohodnocení, délku pracovní doby a přístup svých nadřízených. Informace zjištěné z dotazníku, z osobních rozhovorů se strážnými mi napomohly k novému návrhu fyzické ostrahy. Kde navrhuji rozšíření řad strážných, vyšší platové ohodnocení a zkrácení pracovní doby.

Bakalářská práce by mohla být přínosem pro vedení bezpečnostní agentury a vedení velkoobchodu. Mohla by zlepšit fyzickou ostrahu a snížit krádeže zaměstnanců a zákazníků.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] BRABEC, František. *Ochrana bezpečnosti podniku*. Praha: Eurounion, 1996. ISBN 80-858-5829-0.
- [2] BRABEC, František. *Hlídací služby*. Praha: Eurounion, 1995. ISBN 80-85858-12-6
- [3] *Velkoobchod* [online]. Praha, 2004 [cit. 2017-05-15]. Dostupné z: <http://pef.czu.cz/~hes/VaM%20skripta/Velkoobchod%20I.doc>. Skripta. Provozně ekonomická fakulta.
- [4] Rozdiel medzi maloobchodom a veľkoobchodom. *Rozdiely.sk* [online]. Slovensko: Mgr. Tomáš Cmarko, 2010 [cit. 2017-05-15]. Dostupné z: <http://rozdiely.sk/rozdiel-medzi-maloobchodom-a-velkoobchodom/>
- [5] POSPÍŠIL, Ondřej. *Návrh a optimalizace fyzické ochrany pro vybranou společnost*. Zlín, 2013. Bakalářská práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta aplikované informatiky. Vedoucí práce Martin Hromada.
- [6] LUKÁŠ, Luděk. *Bezpečnostní technologie, systémy a management I*. Zlín: Radim Bačuvčík - VeRBuM, 2015. ISBN 978-80-87500-05-7.
- [7] BRABEC, František. *Bezpečnost pro firmu, úřad, občana*. 1. Praha: Public History, 2001. ISBN 80-864-4504-6.
- [8] Pareto analýza. *Vlastnicesta.cz* [online]. Brno, 2012 [cit. 2017-05-15]. Dostupné z: <http://www.vlastnicesta.cz/metody/pareto-analyza/>
- [9] Analýza rizik. BRAIN TOOLS [online]. [cit. 2017-03-20]. Dostupné z: <http://www.braintools.cz/toolbox/zvladani-rizik/jak-analyzovat-rizika.htm>
- [10] *SMĚRNICE PRO OBJEKTOVOU A TECHNICKOU BEZPEČNOST*. Praha, 2004.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

DPPC	Dohledové a poplachové přijímací centrum
VO	Velkoobchod
PZTS	Poplachové zabezpečovací a tísňová systémy
Policie ČR	Policie České Republiky
Vo	Vedoucí objektu
VS	Vedoucí směny
PKS	Pracoviště kamerových systémů
ÚO	Úschovný objekt

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek č. 1: Půdorys velkoobchodu

Obrázek č. 2: Plánek velkoobchodního střediska s kamerovým rozmístěním

Obrázek č. 3: Rozdělení zabezpečovaných částí velkoobchodu

Obrázek č. 4: Otázka č. 1 Na jaké pozici pracujete?

Obrázek č. 5: Otázka č. 2 Jak dlouho pracujete v bezpečnostní agentuře?

Obrázek č. 6: Otázka č. 3 Jak dlouho pracujete v bezpečnostní agentuře pro velkoobchod?

Obrázek č. 7: Otázka č. 4 Jste spokojeni ve svém zaměstnání?

Obrázek č. 8: Otázka č. 5 Jaké vztahy máte se zaměstnanci velkoobchodu?

Obrázek č. 9: Otázka č. 6 Jste spokojeni se svým platem?

Obrázek č. 10: Otázka č. 7 Jaký je Váš věk?

Obrázek č. 11: Otázka č. 8 Máte nějaké zdravotní potíže?

Obrázek č. 12: Otázka č. 9 Chcete zůstat u této práce nebo dělat něco jiného?

Obrázek č. 13: Otázka č. 10 Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Obrázek č. 14: Otázka č. 11 Jaký je Váš rodinný stav?

Obrázek č. 15: Otázka č. 13 Jaká pracovní doba by Vám vyhovovala?

Obrázek č. 16: Otázka č. 14 Myslíte si, že stávající fyzická ostraha ve velkoobchodě je dostačující?

Obrázek č. 17: Otázka č. 15 Myslíte si, že jsou ve fyzické ostraze nedostatky?

Obrázek č. 18: Stávající zajištění fyzickou ostrahou

Obrázek č. 19: Nový návrh fyzické ostrahy

SEZNAM TABULEK

Tab. 1: Pravděpodobnost výskytu [8]

Tab. 2: Významnost vlivu/dopadu rizika [8]

Tab. 3: Barevné označení priorit [8]

Tab. 4: Hodnocení rizik