

Metody zabezpečení zboží v maloobchodním prodeji

Bc. Petra Vranková

Diplomová práce
2018



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta aplikované informatiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta aplikované informatiky

akademický rok: 2017/2018

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Petra Vranková**
Osobní číslo: **A16568**
Studijní program: **N3902 Inženýrská informatika**
Studijní obor: **Bezpečnostní technologie, systémy a management**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Metody zabezpečení zboží v maloobchodním prodeji**

Téma anglicky: **Methods of Securing Goods in Retail Sales Outlets**

Zásady pro vypracování:

1. Proveďte rešerši metod fyzické, technické a elektronické ochrany zboží proti majetkové delikvenci.
2. Proveďte typologii pachatelů majetkové kriminality, včetně vymezení souvisejících právních aspektů v maloobchodním prodeji.
3. Analyzujte kriminogenní faktory majetkové kriminality v maloobchodním prodeji včetně typů krádeží, jejich příčin a právních dopadů u vybraných rizikových komodit.
4. V praktické části proveďte průzkum zabezpečení vybraných komodit ve více maloobchodních prodejnách.
5. Zjištěné poznatky u jednotlivých prodejen vyhodnoťte a navrhnete vhodné vylepšení zabezpečení.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

1. LAUCKÝ, Vladimír. Technologie komerční bezpečnosti I. Vyd. 3. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2010, 81 s. ISBN 978-80-7318-889-4.
2. LAUCKÝ, Vladimír. Technologie komerční bezpečnosti II. Vyd. 2. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2007, 123 s. ISBN 978-80-7318-631-9.
3. JELÍNEK, Jiří. Trestní právo hmotné: obecná část, zvláštní část. 5. aktualizované a doplněné vydání. Praha: Leges, 2016, 976 s. Student. ISBN 978-80-7502-120-5.
4. KLANICOVÁ, Magda. Právo III: trestní právo. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2014, 1 CD-ROM. ISBN 978-80-7454-362-3.
5. Zákon č. 40/2009 Sb., Trestní zákoník.
6. Zákon č. 200/1990 Sb., o přestupcích, ve znění pozdějších předpisů.

Vedoucí diplomové práce: **doc. Ing. Jiří Vojtěšek, Ph.D.**
Ústav řízení procesů

Datum zadání diplomové práce: **8. prosince 2017**

Termín odevzdání diplomové práce: **28. května 2018**

Ve Zlíně dne 8. prosince 2017

doc. Mgr. Milan Adámek, Ph.D.
děkan



doc. RNDr. Vojtěch Křesálek, CSc.
ředitel ústavu

Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním diplomové 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 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 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 užit své dílo – diplomovou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen připoaští-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 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 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 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

Podstatou práce jsou možnosti technického, mechanického a fyzického zabezpečení zboží v maloobchodních provozech, které mohou snížit ztrátovost na daných komoditách. Teoretická část se věnuje druhům krádeží, charakteristice pachatelů a identifikaci nejčastěji odcizovaného zboží. Popisuje problematiku majetkové trestní činnosti z právního hlediska, definuje rozdíly mezi přestupky a trestními činy. Praktická část rozboruje konkrétní zabezpečení na vybraných maloobchodech, jsou zde navržena případná vhodnější opatření.

Klíčová slova: krádež, trestný čin, zboží, zabezpečení, bezpečnostní opatření

ABSTRACT

The thesis deals with possibilities of technical, mechanical and physical securities of the goods in retail businesses, which can lead to the decrease of loss-making. The theoretical part is dedicated to the types of shop-lifting, characteristics of the offenders, and identification of mostly stolen goods. This part describes issues of the property crimes from the legal point of view and defines the differences between misdemeanors and criminal acts. The practical part analyses concrete securities of selected retail businesses and suggests potentially more appropriate measures.

Keywords: shop-lifting, criminal act, goods, security, security measures

Prohlašuji, že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Tímto bych ráda poděkovala doc. Ing. Jiřímu Vojtěškovi, Ph.D. za odborné vedení, cenné rady, připomínky, trpělivost a ochotu, kterou mi po celou dobu zpracování věnoval.

Mé poděkování dále patří mé rodině a přátelům, kteří mě po dobu studia podporovali.

Motto:

„Vyhne se nebezpečí, kdo se má na pozoru, i když je v bezpečí“

Publius Syrus z Antiochie

OBSAH

ÚVOD	9
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 MAJETKOVÁ TRESTNÁ ČINNOST	11
1.1 POJEM MAJETKOVÁ TRESTNÁ ČINNOST.....	11
1.2 OBECNÉ ZNAKY MAJETKOVÝCH TRESTNÝCH ČINŮ.....	11
1.3 DĚLENÍ MAJETKOVÝCH TRESTNÝCH ČINŮ.....	12
2 KRÁDEŽ	13
2.1 POJEM KRÁDEŽ.....	13
2.2 TYPY KRÁDEŽÍ.....	14
2.3 KRÁDEŽE ZÁKAZNÍKY.....	14
2.3.1 Typy pachatelů.....	15
2.3.2 Druhy kradeného zboží.....	16
2.4 KRÁDEŽE ZAMĚSTNANCI.....	16
2.4.1 Příčiny interní firemní kriminality.....	17
2.4.2 Formy krádeže zaměstnanci.....	18
2.5 TRIKY ZLODĚJŮ.....	18
3 SROVNÁNÍ MAJETKOVÉHO TRESTNÉHO ČINU A PŘESTUPKU	20
3.1 TRESTNÍ ČIN VERSUS PŘESTUPEK.....	20
3.2 ZNAKY SKUTKOVÉ PODSTATY TRESTNÉHO ČINU.....	20
3.3 ZNAKY SKUTKOVÉ PODSTATY PŘESTUPKU.....	21
3.4 VZTAH MEZI TRESTNÝM ČINEM A PŘESTUPKEM.....	22
3.5 ROZDÍLNÉ PRÁVNÍ NÁSLEDKY.....	22
4 MALOOBCHODNÍ JEDNOTKY - PROVOZOVNY	24
5 ZPŮSOBY ZABEZPEČENÍ ZBOŽÍ	28
5.1 ELEKTRONICKÁ OCHRANA ZBOŽÍ – EAS (ELECTRONIC ARTICLE SURVEILLANCE).....	28
5.2 KAMEROVÉ SYSTÉMY CCTV – (CLOSED CIRCUIT TELEVISION).....	29
5.3 OSTATNÍ BEZPEČNOSTNÍ PRVKY A MOŽNOSTI.....	30
5.4 REŽIMOVÁ OPATŘENÍ.....	31
6 ŘÍZENÍ RIZIK	32
II PRAKTICKÁ ČÁST	33
7 ZABEZPEČENÍ VE VYBRANÝCH MALOOBCHODNÍCH PROVOZOVNÁCH	34

7.1	MALOOBCHODNÍ JEDNOTKA A	35
7.2	MALOOBCHODNÍ JEDNOTKA B	36
7.3	MALOOBCHODNÍ JEDNOTKA C	38
7.4	MALOOBCHODNÍ JEDNOTKA D	39
7.5	MALOOBCHODNÍ JEDNOTKA E.....	40
7.6	ZAMĚSTNANCI – VYHODNOCENÍ DOTAZOVÁNÍ	42
7.7	ZÁKAZNÍCI – VYHODNOCENÍ DOTAZOVÁNÍ	43
8	VÝSTUP – INTERNÍ BEZPEČNOSTNÍ PŘEDPIS, REŽIMOVÉ OPATŘENÍ.....	45
8.1	ZABEZPEČENÍ VSTUPŮ	45
8.2	NÁKUPY ZAMĚSTNANCŮ A KONTROLY TAŠEK	46
8.3	POKLADNÍ ZÓNA.....	46
8.4	SAMOOSLUŽNÉ POKLADNY.....	48
8.5	ZABEZPEČENÍ ZBOŽÍ NA PRODEJNÍ PLOŠE	50
8.6	DÍLČÍ INVENTURY.....	51
9	REŽIMOVÉ OPATŘENÍ NA UKÁZKOVÉ PRODEJNĚ	52
	ZÁVĚR	54
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	56
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	58
	SEZNAM OBRÁZKŮ	59
	SEZNAM TABULEK.....	60
	SEZNAM GRAFŮ	61
	SEZNAM PŘÍLOH.....	62

ÚVOD

Maloobchod je jedním z pododvětvím obchodní činnosti, která ovlivňuje národní i globální ekonomiku. Ve stále agresivnějším maloobchodním trhu je ochrana majetku nezbytná pro udržení ziskovosti a konkurenceschopnosti. Velmi často se stává, že hlavním kritériem pro výběr takového zařízení bývá cena, bez ohledu na jejich vhodnost a účinnost. Výsledkem takového přístupu bývá rozčarování z dosahovaných výsledků a přetrvávající ztrátovost zboží, která se často neliší od té, jež existovala před zavedení zabezpečení.

Je velmi důležité rizika řádně posoudit a volit taková opatření, aby splňovala požadovaný záměr a nesla očekávaný efekt. Od každé investice se očekává určitá návratnost. Pokud nedojde k řádnému vyhodnocení situace na provozech, zvolí se nevhodné prvky, investice je zbytečná a nenávratná. Následným krokem je nový finanční náklad na vhodnější řešení, což má za následek jen další finanční zatížení provozovatele.

Práce se v teoretické části věnuje základním pojmům souvisejících s maloobchodem majetkovou trestní činností, vysvětluje difference mezi trestnými činy a přestupky. Také definuje komodity, na které se zloději nejčastěji zaměřují, vysvětluje pohnutky lidí, kteří jednají protizákonně a zároveň odkrývá i způsoby, kterými tuto nekalou činnost provádí. Vedení společnosti by mělo přihlížet na charakter krádeží probíhající na jejich obchodech, definovat si výrobky, které jsou nejčastěji odcizeny, zohlednit místa, z kterých ke krádežím dochází a v neposlední řadě se podívat i na skladbu nakupujících a zaměstnanců. Tímto důsledným přístupem mohou klíčově zasáhnout do vhodnosti volby bezpečnostního systému. Jedna z kapitol je zaměřena samozřejmě na technické, elektronické a fyzické možnosti ochrany zboží.

Praktická část popisuje zabezpečení ve vybraných maloobchodních prodejnách, nechybí ani aktivní účast personálu a zákazníků na daném zhodnocení a to ve formě odpovědí na připravené otázky k řešenému tématu.

Závěr práce je zaměřen na posouzení bezpečnostních prvků na daných provozech a případný návrh na vhodnějšího řešení. Výstupem je také návrh na režimové opatření, které může značně změnit funkčnost všech instalovaných bezpečnostních systémů. Režimové opatření je nedílnou součástí všech správně fungujících systémů, jež jsou závislé na lidském faktoru. Vnitřní řady, předpisy a pokyny mají zásadní vliv na konečný výsledek a mohou ovlivnit případný neúspěch, jejich opomenutí může mít za následek selhání bezpečnostních opatření.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 MAJETKOVÁ TRESTNÁ ČINNOST

Majetková trestná činnost představuje v posledních letech v České republice stejně jako v jiných vyspělých zemích převážnou část kriminality. Právo vlastnické patří mezi základní lidská práva a svobody. Skutkové podstaty trestných činů proti majetku tvoří tradiční součást historických i soudobých trestně právních úprav většiny států, v České republice je obsahuje V. hlava zvláštní části trestního zákoníku 40/2009 Sb.

1.1 Pojem majetková trestná činnost

Majetková kriminalita vychází z trestního zákona hlavy páté a zahrnuje trestné činy:

- krádež dle § 247 trestního zákona,
- zpronevěra dle § 248 trestního zákona,
- neoprávněné užívání cizí věci dle § 249 trestního zákona,
- neoprávněné držení platební karty dle § 249b trestního zákona,
- podvod dle § 250 trestního zákona,
- legalizace výnosů z trestné činnosti dle § 252 trestního zákona,
- pletichy při řízení konkursním vyrovnávacím dle § 256b trestního zákona,
- předlužení dle § 256c trestního zákona,
- poškození cizí věci dle § 257 trestního zákona,
- poškození a zneužití záznamu na nosiči informací dle § 257a trestního zákona,
- zneužívání vlastnictví dle § 258 trestního zákona.

1.2 Obecné znaky majetkových trestných činů

Skutkové podstaty trestných činů proti majetku tvoří tradiční součást historických i soudobých trestně právních úprav většiny států, v České republice je obsahuje V. hlava zvláštní části trestního zákoníku. Trestné činy proti majetku jsou v České republice statisticky vůbec nejvíce páchanými a postihovanými trestnými činy. [1]

Pro majetkové trestné činy je typické, že jde o útok proti cizímu majetku. Okruh chráněných zájmů v jednotlivých skutkových podstatách je různorodý. Jednotlivá ustanovení chrání vlastnictví, které je objektem téměř poloviny trestných činů v páté hlavě zvláštní části trestního zákoníku, např. trestného činu krádeže podle § 205, zpronevěry podle § 206, zatažení věci podle § 219 aj., a majetek jako celek, např. trestný čin podvodu podle § 209 aj. Jiné

trestné činy chrání také nehmotné statky, např. poškození a zneužití záznamu na nosiči informací podle § 232 a chrání informace uložené na nosičích a vybavení nosičů podle § 230.

Podobně jako u jiných objektů jako je život, zdraví, svoboda atd. je trestní ochrana majetku omezena na určité typy jednání. Tak jak v ustanovení § 208 o trestném činu neoprávněného zásahu do práva k domu, bytu nebo k nebytovému prostoru se chrání zejména výkon některých oprávnění spojených s vlastnictvím domu, bytu, nebytového prostoru. Jde především o oprávnění dům, byt, nebytový prostor užívat a disponovat s nimi. [2]

1.3 Dělení majetkových trestných činů

Existuje několik majetkových trestných činů, na dělení má vliv, za jakým účelem je trestný čin páchán.

- **Jednání obohacovací**

Charakteristickou pohnutkou pro první skupinu je zjištěnost a trestné činy této skupiny směřují k obohacení pachatele. Náleží k nim § 205 (krádež), § 206 (zpronevěra), § 209 (podvod). Jistým způsobem sem patří i trestný čin loupeže (§ 173) a některé případy vydírání, avšak vzhledem k jejich násilné povaze jsou řazeny do násilných trestných činů.

- **Jednání poškozovací**

Druhou skupinu, pro kterou je typické poškozovací jednání, reprezentují trestné činy § 222 (poškození věřitele), § 220 (porušování povinností při správě cizího majetku), § 228 (poškození cizí věci).

- **Získávání prospěchu (kořistění) z trestného činu jiné osoby**

Ve třetí skupině pachatel hlavně využívá trestné činnosti páchané jinou osobou nebo z ní kořistí, proto skupinu vystihuje podílnictví (§214 - 217). Dle Chmelíka do této skupiny můžeme zařadit i trestný čin pletichy v insolvenčním řízení (§ 226), který je také označován za tzv. „korupční“ trestný čin. [3]

- **Furtum usus**

Poslední skupinu představuje furtum usus, tedy krádež užitku, kde pachatel většinou dočasně a neoprávněně užívá ve svůj prospěch cizí věci (§ 207, § 208). [4]

2 KRÁDEŽ

Krádež je nejvýznamnějším majetkovým trestným činem a je i nejčastěji páchaným.

2.1 Pojem krádež

Pojem krádež je definován v trestním zákoníku č.40/2009 Sb. §205. Citováno:

(1) „Kdo si přisvojí cizí věc tím, že se jí zmocní, a

a) způsobí tak na cizím majetku škodu nikoliv nepatrnou,

b) čin spáchá vloupáním,

c) bezprostředně po činu se pokusí uchovat si věc násilím nebo pohrůžkou bezprostředního násilí,

d) čin spáchá na věci, kterou má jiný na sobě nebo při sobě, nebo

e) čin spáchá na území, na němž je prováděna nebo byla provedena evakuace osob, bude potrestán odnětím svobody až na dvě léta, zákazem činnosti nebo propadnutím věci nebo jiné majetkové hodnoty.

(2) Kdo si přisvojí cizí věc tím, že se jí zmocní, a byl za čin uvedený v odstavci 1 v posledních třech letech odsouzen nebo potrestán, bude potrestán odnětím svobody na šest měsíců až tři léta.

(3) Odnětím svobody na jeden rok až pět let nebo peněžitým trestem bude pachatel potrestán, způsobí-li činem uvedeným v odstavci 1 nebo 2 větší škodu.

(4) Odnětím svobody na dvě léta až osm let bude pachatel potrestán,

a) spáchá-li čin uvedený v odstavci 1 nebo 2 jako člen organizované skupiny,

b) spáchá-li takový čin za stavu ohrožení státu nebo za válečného stavu, za živelní pohromy nebo jiné události vážně ohrožující život nebo zdraví lidí, veřejný pořádek nebo majetek, nebo

c) způsobí-li takovým činem značnou škodu.

(5) Odnětím svobody na pět až deset let bude pachatel potrestán,

a) způsobí-li činem uvedeným v odstavci 1 nebo 2 škodu velkého rozsahu, nebo

b) spáchá-li takový čin v úmyslu umožnit nebo usnadnit spáchání trestného činu vlastizrady (§ 309), teroristického útoku (§ 311) nebo teroru (§ 312).

(6) Příprava je trestná.“ [5]

2.2 Typy krádeží

Krádeže můžeme rozdělit dle vztahu pachatele k objektu:

- **Vnější krádeže** – pachatelé do objektu přicházejí jako zákazníci, jejich pohnutky krádeže jsou skryty za hraným nákupem. Boj provozovatelů proti této formě krádeží je prevence a to formou fyzické a technické ochrany. A neméně důležité je, aby se personál snažil o včasné rozpoznání potenciálních zlodějů.
- **Vnitřní krádeže** – tyto ztráty způsobuje veškerý personál včetně dodavatelů, obchodních partnerů, kteří mohou do provozoven vstoupit. Tento typ zloděje má volný přístup ke zboží, zná více prostředí a zabezpečení objektu a systém kontrol. Dle statistik je do krádeží tohoto druhu zapojeno až 1/3 zaměstnanců. Vše závisí na nastavení systému vnitřní kontroly a pochopitelně na úroveň morálních vlastností zaměstnanců. Pro snížení ztrát krádežemi je účinné instalovat kamerový systém.
- **Kombinace vnějšího a vnitřního rozkrádání** – pachatel je jak zákazník, tak personál, který se domluví na spolupráci. V obchodech se nejčastěji stává, že pokladní svému komplici nenaúčtuje část zboží.
- **Interní chyby** – vznikají při manipulaci se zbožím, jeho pohybem, cenění, popisu, kódování zboží, přemísťování, skladování, chyby při inventurách. Příčinou bývá špatně vedená administrativa a evidencí zboží. Jedná v převážné většině o selhání lidského faktoru. Těmto chybám se dá účinně předcházet použitím vhodného počítačového softwaru a řádným proškolením uživatelů.

2.3 Krádeže zákazníky

Zákazníci představují jednu z rizikových skupinu pachatelů, která se nejvíce podílí na krádežích v maloobchodních provozovnách. Pachatelovo rozhodnutí spáchat krádež může ovlivňovat spousta faktorů, mezi základní patří hodnota zboží, dostupnost, rozměry, váha předmětu, riziko zpozorování.

2.3.1 Typy pachatelů

Typy pachatele lze rozdělit dle mnoha faktorů, kriminologická psychologie se zabývá osobností pachatele, zdroji kriminality, sociálními a psychologickými podněty.

Z kriminologického hlediska jde tedy o typy:

- **Příležitostné** – činí pod vlivem aktuálního pocitu, využívají vhodnou příležitost. Rozhodující moment je vědomí, že zboží není dostatečně chráněno, nejsou sledováni, v případě vyrušení, popř. zjištěn překážky, od krádeže upustí. Rozhodující roli před činem hraje momentální subjektivní vyladění.
- **Cílevědomé** – jde do obchodu cíleně krást. Zná možná rizika, umí překonávat různá bezpečnostní opatření.
- **Plánovitě** – předem si zjišťuje veškerá rizika, úrovně zabezpečení, které plánuje překonat. Stanoví si plán, připravuje se na případné komplikace.
- **Strategické** – zpravidla se krádeže přímo neúčastní. Na krádeže si najímají osoby, které pro ně zboží kradou. Záměrně vybírají např. mladistvé bez trestní odpovědnosti.
- **Recidivisté** – mají s krádežemi velké zkušenosti, tato činnost je pro ně živobytím.

Typologii pachatelů vycházející z pozorování, empirického podkladu:

- **Vývojový pachatel**

Děti a mládež do věku 21 let a osoby nad šedesát let. Činnost je ovlivněna vývojovými faktory. Mladí pachatelé mohou být emocionálně labilní a nezralí, motivem krádeže pak bývá nešťastný způsob seberealizace, boj o získání uznání ve skupině vrstevníků, touha po dobrodružství či protest. Osoby starší šedesáti let se mezi pachateli krádeží v obchodech vyskytují spíše vzácně. Většinou se jedná o duševně nemocného člověka.

- **Příležitostný pachatel**

V tomto typu se nachází velká část odhalených zlodějů, jednají podle momentálního vnuknutí, impulsu, nápadu. Při rozklíčování motivací nalézáme např. emoční napětí, nespokojenost frustrací.

- **Recidivující pachatel – chronický zloděj**

Kradou, aby zajistili své potřeby, jedná se o jejich životní styl. Trestu se nebojí, ani vidina vězení je již neodradí od dalších činností.

Pohybují se obvykle na okraji společnosti, nežijí konvenčním pravidelným způsobem.

- **Pachatel v ekonomické tísní**

Pachatel, který odcizují zboží, které nutně potřebují. Na pořízení zboží nemají potřebné finanční prostředky.

- **Psychicky nemocný pachatel**

Pachatelé trpí některou z nemocí, která ovládá jejich jednání, např. rozdvojené osobnosti, kleptomanie. [6]

2.3.2 Druhy kradeného zboží

Pachatelé krádeží se zajímají převážně o zboží, které aktuálně potřebují. Potřeba je buď fyzická – potraviny, nápoje nebo potřeba psychická – zboží, které člověk nepotřebuje ke svému životu, ale obohacuje se za účelem zlepšení své životní situace. Recidivisté takové zboží většinou prodají, zaměřují se na výrobky, za které lehce utrhá peníze, mnohdy se stává, že kradou na zakázku. Příležitostný pachatel krade z důvodu, že si danou věc nemůže dovolit. Potraviny nejvíce kradou lidé ze sociálně slabých skupin, ekonomicky strádající.

Nejčastěji kradené zboží:

- spotřební elektronika
- knihy a časopisy
- domácí a sportovní potřeby
- drogistické zboží, parfémy
- oblečení
- potraviny, alkohol [7]

2.4 Krádeže zaměstnanci

Nepoctivé zaměstnance lze popsat jako pracovníka, který se chová v rozporu s vnitřními předpisy firmy a zákonem a svým jednáním poškozuje svého zaměstnavatele. Může se jednat o krádeže zboží či jiného majetku, zařízení, vybavení.

Zaměstnavatelé, vedoucí pracovníci, manažery, odpovědné osoby se s tímto problémem potýkají různými způsoby. Hlavním krokem je si prověřit uchazeče, ještě před nástupem do zaměstnání, správný výběr zaměstnanců, podepsání smlouvy a tím si eliminovat případná rizika. Nejčastější nástroj bývá doporučení z předešlých zaměstnání, výpis z rejstříků trestů.

Krádežím zaměstnavatel dále může zamezit vhodně zvoleným bezpečnostním systémem a režimovým opatřením.

Hlavními faktory kriminality na pracovišti je osobní obohacení nebo pomsta, úmyslné poškozování firmy. Pomsta jsou většinou důsledek špatného zacházení nadřízeného či majitele se zaměstnanci.

2.4.1 Příčiny interní firemní kriminality

Příčiny vnitřní kriminality mohou mít různý důvod a ovlivňuje ji spousta faktorů jako například:

- **Osobnost**

Zaměstnance dělíme na dvě zásadní skupiny – poctivý, čestný, loajální, který nevyužije žádné příležitosti, druhý je nepoctivý, kalkulující. Samozřejmě spousta zaměstnanců se pohybuje někde mezi a jejich přiklonění k určité skupině závisí na momentálním stavu, vztahu k zaměstnavateli, spokojenosti a životním rozpoložení.

- **Vnější tlaky na zaměstnance**

Zdroje nepoctivosti zaměstnanců a řadí se mezi vnější vlivy, mohou být zadlužení, nedostatečný příjem, rozpad společenských hodnot, nezaměstnanost partnera, rodičů, alkoholismus, jiné závislosti, gamblerství, konflikty mezi spolupracovníky, nespokojenost, frustrace, psychické problémy, nepřiměřené nároky životní standardy, kriminální dispozice. Je potřeba věnovat těmto signálům zvýšenou pozornost.

- **Příležitost**

Na poctivost části zaměstnanců má vliv jejich životní situace a systém kontrol v práci. Většina zaměstnanců před uskutečněním krádeže vyhodnocuje rizika. Záleží tedy na tom, jak velká je kontrola zaměstnanců. Pokud si je zaměstnanec jist tím, že je odhalení velmi nepravděpodobné, je pravděpodobnost, že tento zaměstnanec, který je v tíživé životní situaci spáchá nepoctivý čin. Důležité jsou vnitřní audity, které mohou odhalit mezery v zabezpečení. Pokud se v organizaci zanedbaná kontrola, je velmi pravděpodobné, že zde bude docházet ke krádežím v zaměstnání. [8]

2.4.2 Formy krádeže zaměstnanci

Objasňenost krádeží na pracovišti je velmi malá. Bývá to zapříčiněno nedostatečným zabezpečením všech prostor, kam mají přístup zaměstnanci, ale také větší promyšleností krádeže, v důsledku znalostí prostředí a systému.

V minulosti byla obvyklá krádež individuální, v dnešní době je však častější trestná činnost ve skupinách více zaměstnanců či ve spojení s osobou mimo firmu.

Typy krádeží:

- krádež zboží ve skladech,
- krádež zboží při přebírání od dodavatele,
- konzumace potravin, které jsou určeny k prodeji,
- krádež jiného majetku ve vlastnictví zaměstnavatele než zboží,
- pronesení zboží ve spolupráci s třetí osobou nebo zaměstnancem firmy,
- nezaúčtování zboží u pokladny,
- administrativní chyby způsobené chybnou inventurou,
- špatné označování, kódování zboží, evidence.

2.5 Triky zlodějů

Triky profesionálních i amatérských zlodějů jsou poměrně široké a bývají zloději uplatňovány jak v prodejnách bez zabezpečení tak se zabezpečením. Je nezbytné, aby personál obchodu měl znalosti dané problematiky minimálně na stejné úrovni, jakou mají zloději.

- Práce zlodějů ve dvojici, jeden zaměstnává dotazy prodavače, odvádí pozornost a druhý mezitím krade.
- Práce ve dvojici, kdy jeden zloděj upozorní prodavače na kolegu, že viděl, jak krade, personál se věnuje podezřelému a on sám se věnuje obohacování.
- Z výroků násilně strhne bezpečnostní etikety, kódy, přestřihne lanko a poté pronese zboží přes bezpečnostní brány bez vyvolání poplachu.
- Se zbožím přijde na pokladnu po namarkování a vložením do tašky uteče bez placení.
- Profesionálně se připravují na překonání anténního systému např. vystláním tašek, do kterých kradené zboží vloží, alobalem, zakrytím etiket.

- Zloděj bere do zkušební kabinky více výrobků a spoléhá na nepozornost personálu, který nemá přehled o přesném počtu kusů.
- Záměna výrobků a obalů, vkládání dražšího výrobku do obalu dražšího.
- Na samoobslužných váhách zamění dražší položku za levnější, jak je znázorněno na obrázku č. 1, nebo nepoloží celou vahou vážené zboží na vážící plochu.
- Krádeže na prodejní ploše – konzumací. [9]



Obr. 1. Cenový rozdíl – jablka zvážena jako cibule

3 SROVNÁNÍ MAJETKOVÉHO TRESTNÉHO ČINU A PŘESTUPKU

„Trestným činem je protiprávní čin, který trestní zákon označuje za trestný a který vykazuje znaky uvedené v takovém zákoně. K trestní odpovědnosti za trestný čin je třeba úmyslného zavinění, nestanoví-li zákon výslovně, že postačí zavinění z nedbalosti“. [10]

3.1 Trestní čin versus přestupek

Při krádežích v obchodech se setkáváme převážně s pachatelem drobných krádeží, kdy hodnota kradeného zboží nepřesahuje částku 5.000,- Kč, tento limit je zásadní a úmyslný, pachatel záměrně hlídá výši škody, kterou svým jednáním způsobí. Důvodem jsou rozdílné právní následky.

Někdy si pachatel ale neuvědomují, že došlo ke změně pravidel v rámci přestupkového řízení a škody se počítají. Z přestupku může vzniknout trestní čin.

3.2 Znaky skutkové podstaty trestného činu

Abychom mohli označit určité jednání jako trestný čin, musíme vymezit jeho typové znaky, skutkovou podstatu trestného činu. Mezi znaky obecné řadíme věk, přičetnost nebo rozumová a mravní vyspělost pachatele. Znaky skutkové podstaty jednotlivé trestné činy od sebe navzájem odlišují. Skutkovou podstatu trestného činu rozdělujeme na objekt, objektivní stránku, subjekt, subjektivní stránku.

Objekt trestného činu jsou určité společenské vztahy nebo zájmy společnosti či hodnoty, které jsou chráněny ustanoveními zvláštní části trestního zákoníku. Rozlišujeme tři druhy objektů trestných činů, a to obecný, druhový a individuální. Objekt obecný soustřeďuje souhrn všech právních statků, které jsou pod trestně právní ochranou. Objekt druhový zahrnuje příbuzné zájmy podle systematiky zvláštní části trestního zákoníku, jakými jsou např. život a zdraví lidí, jeho důstojnost, svoboda člověka, majetek apod. Individuální objekt trestného činu, tvořící hodnotu či zájem ochrany jednotlivého ustanovení zvláštní části trestního zákoníku. Klasifikace objektu hraje důležitou roli při přisouzení jednání k dané skutkové podstatě. [10]

Jednání pachatele, ať formou konání nebo formou opomenutí, vlivem čehož vznikne porušení nebo ohrožení zájmu chráněného zákonem, a příčinnou souvislostí mezi takovým jed-

náním a následkem představuje objektivní stránku trestného činu. V tomto případě jde o povinné znaky, nesmíme opomenout i nepovinné znaky, jakými jsou místo či čas apod. spáchání skutku. Objektivní stránka trestného činu charakterizuje vnější podobu činu, jak se projevuje navenek. [12]

Subjektem trestného činu označujeme pachatele. Pachatelem může být fyzická nebo právnická osoba, která je v době činu příčetná, dovršila věku patnácti let, zároveň je dostatečně rozumově a mravně vyspělá a svým jednáním naplnila všechny znaky trestného činu. Zákon posuzuje i vnitřním vztahem pachatele ke svému činu, zda se jedná o úmysl či nedbalost. Úmysl dále rozlišujeme na přímý, kdy pachatel chce svým jednáním porušit nebo ohrozit zájem společnosti a nepřímý kdy pachatel věděl, že může takové porušení způsobit a byl s tímto srozuměn. Forma nedbalostního zavinění má také dvě varianty, a to nedbalost vědomou, kdy pachatel také věděl, že může porušit nebo ohrozit zájme společnosti, ale bez přiměřených důvodů spoléhal, že k takovému ohrožení či porušení nedojde. Oproti tomu nedbalost nevědomá nastává v případě, kdy pachatel nevěděl, že svým jednáním může ohrozit nebo porušit zájem společnosti, avšak vzhledem k okolnostem a svým poměrům vědět měl a mohl. Zvláštním druhem nedbalosti je definice hrubé nedbalosti.

U trestných činů je základní forma zavinění úmyslná. Znamená to tedy, že k trestnosti musí být splněna podmínka úmyslného zavinění. Zákon však může výslovně stanovit, že k trestnosti postačuje zavinění i z nedbalosti. [13]

3.3 Znaky skutkové podstaty přestupku

U přestupků mám také typové znaky: objekt, objektivní stránka, subjekt, subjektivní stránka, které jsou vyjádřeny jako znaky skutkové podstaty přestupků. Znaky nám určují, o jaký přestupek se jedná. I u objektu přestupku se rozděluje zájem chránění společnosti na obecný, druhový a individuální.

Objektivní stránku přestupku můžeme charakterizovat stejným způsobem jako je tomu u trestných činů a to zletilost která je stanovena na patnáctý rok věku a příčetnost.

U přestupku je také závazným znakem skutkové podstaty jeho subjektivní stránka. U trestných činů je základní forma zavinění úmyslná, u přestupků platí zásada odpovědnosti už z nedbalosti. Formy zavinění jsou téměř totožné jako u trestných činů. U přestupků jsou upraveny v § 3 a § 4 zákona č. 200/1990 Sb., o přestupcích. [14]

3.4 Vztah mezi trestným činem a přestupkem

Definice trestního činu i přestupku byly vysvětleny v předchozích odstavcích, z uvedeného vyplývá, že je mezi nimi určitá jednota, určité společné znaky, ale také zásadní rozdíly.

Společný znak:

- protispolečenské jednání,
- minimální věk pachatele, což je 15 let,
- přičetnost.

Dalším důležitým parametrem je výše škody, jedná se o obecnou dělicí hranici, která se odvíjí od § 138 zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník. U trestných činů je výše škody stanovena v ustanovení § 138 trestního zákoníku, kde je dále dělena do pěti stupňů:

- škoda nikoli nepatrná = škoda dosahující částky nejméně 5.000,- Kč,
- škoda nikoli malá = nejméně 25.000,- Kč,
- větší škoda = nejméně 50.000,- Kč,
- značná škoda = nejméně 500.000,- Kč a
- škoda velkého rozsahu = nejméně 5.000.000,- Kč.

Pokud tedy bude škoda nad částku 4.999,-, bude se jednat o trestný čin. V případě hodnoty 4.999,- Kč a méně, bude se mluvit o spáchání přestupku.

Dalším neméně důležitým faktorem je právní definice. Při oznámení či zjištění či protiprávního jednání si musíme na základě definice uvedené v přestupkovém zákoně, která zní: „*Přestupkem je zaviněné jednání, které porušuje nebo ohrožuje zájem společnosti a je za přestupek výslovně označeno v tomto nebo jiném zákoně, nejde-li o jiný správní delikt postižitelný podle zvláštních právních předpisů anebo o trestný čin.*“, prozkoumat zda není jednáním naplněna skutková podstata trestného činu, dojde-li k vyloučení trestného činu, je jednání zařazeno pod přestupek. [13; 14; 15]

3.5 Rozdílné právní následky

Přestupek a trestný čin se od sebe rozlišuje právními následky. Přestupková řízení ukládá sankce. Přestupkový zákon zná v současné době pět druhů sankcí: napomenutí, pokuta, zákaz činnosti, propadnutí věci a zákaz pobytu. Každou sankci je možné uložit samostatně nebo i v kombinaci s jinou sankcí, vyjma napomenutí, které nejde uložit současně s pokutou.

Ve výjimečných případech k uložení sankce nemusí dojít, neukládá se, když k nápravě pachatele, stačilo samotné projednání.

Horní hranici pro uložení pokuty je částka 1.000,- Kč, pokud však přestupkový zákon nebo jiný zákon neumožní uložit částku vyšší. V blokovém řízení lze uložit 5.000,- Kč, platí zde zásada, že přestupkový zákon nebo jiný zákon neumožní uložit částku vyšší, a v příkazním řízení pokutu až 10.000,- Kč. Vedle sankcí lze uložit preventivní ochranná opatření: omezující opatření a zabránění věci. Za přestupkové jednání lze sankce s ochrannými opatřeními vzájemně kombinovat. [14]

U trestných činů je za spáchání trestného činu uložit trest nebo ochranné opatření, i tady je možnost vzájemné kombinace. Trestní sankce u trestných činů má větší dopad na pachatele než sankce za přestupek. Za přestupek je sankce mírnější a nelze uložit odnětí svobody či domácího vězení. Účelem trestní sankce je ochrana společnosti před pachateli, má zabránit dalšímu páčání trestné činnosti.

Trestní zákoník, dělí dále trestné činy na přečiny a zločiny. Mezi přečiny patří všechny nedbalostní trestné činy a také trestné činy spáchané úmyslně, za něž lze udělit trest odnětí svobody s horní hranicí trestní sazby do pěti let. Zločiny jsou všechny zbývající trestné činy, které nespádají do přečinů.

Při stanovení sankce za přestupek a trestný čin se přihlíží k několika faktorům, zkoumá se zejména závažnost, způsob spáchání, okolnosti, za nichž byl čin spáchán, mírou zavinění a dalším. Při stanovení druhu trestu u trestných činů je rozsah těchto zkoumajících faktorů daleko větší, řeší se i přitěžující nebo polehčující okolnosti. Ovšem při rozlišování, zda kvalifikovat jednání jako přestupek či trestný čin, jsou tyto faktory podobné. S ohledem na sankční následky vůči okolnostem, provedením a následkem činu, již od počátku lze směřovat řízení buď do trestního řízení či přestupkového. [13]

4 MALOOBCHODNÍ JEDNOTKY - PROVOZOVNY

Maloobchod se identifikuje tím, že provozovatel nakupuje zboží od velkoobchodníků či výrobců, dále ho prodává konečnému spotřebiteli bez další úpravy.

Základní dělení maloobchodu je následující:

- potravinářský (food) maloobchod a
- nepotravinářský (non-food) maloobchod

Již z názvu je zřejmé, že potravinářský maloobchod se zaměřuje na obchod s potravinami. Do této skupiny řadí i obchody s rychloobrátkovými nepotravinářskými položkami jako jsou například čisticí prostředky, tabák, cigarety, atd. Zboží potravinářského charakteru tvoří důležitou a nezbytnou část nákupů každé osoby. Nepotravinářský maloobchod má velmi rozmanitý charakter.

Maloobchod se dále rozděluje na specializovaný maloobchod a nesespecializovaný maloobchod.

Obecně se nyní obchod zaměřuje spíše k nesespecializovaným typům maloobchodu. Specializovaný maloobchod je charakteristický pro malé obchodní jednotky, ale i pro některé velké nepotravinářské prodejny.

Maloobchod členíme i podle místa prodeje na realizovaný v síti prodejen a realizovaný mimo prodejní síť.

Maloobchod realizovaný v síti prodejen

Prodej realizovaný v síti prodejen představuje velkou část všech tržeb v maloobchodě. Základní dílem systému jsou jednotlivé prodejní jednotky. V minulosti byly prodejny charakterizovány jako místnosti s prodejními pulty a prodavači, s menším sortimentem. S průmyslovou revolucí vzrostla životní úroveň lidí a s ní i požadavky na služby a od toho se odvinula úroveň samotných prodejních jednotek. Vznikly obchodní domy s několika specializovanými prodejními jednotkami. Začaly vytvářet možnosti samoobsluhy, rozšířil se sortiment a velikost prodejní plochy.

Maloobchod v síti prodejen je možné zpřesnit strukturálními a instrumentálními znaky.

„Mezi strukturální (statické) znaky patří sortimentní profil, forma prodeje, umístění jednotky, velikost jednotky a stavební řešení.“

Do instrumentálních (dynamických) znaků spadá cenová politika, kvalita nabízeného zboží a soubor nabízených služeb“.

„Stálé maloobchodní jednotky jsou členěny na několik typů:

- *specializované a úzce specializované prodejny,*
- *smíšené prodejny,*
- *samoobslužné prodejny potravin (superety),*
- *supermarkety,*
- *diskontní prodejny potravin,*
- *hypermarkety,*
- *specializované (odborné) velkoprodejny,*
- *obchodní domy (plnosortimentní) a*
- *specializované obchodní domy“ [16]*

Specializované prodejny jsou typické tím, že se v nich nachází skupina určitého omezeného sortimentu. Hraje zde důležitou roli kvalitní personál, odborně způsobilý, vědomostmi zaměřen na prodávané zboží. Lokace se pojí spíše s nákupními centry a centry měst. Mezi typické specializovanou prodejnu patří prodejna Koh-i-noor na obrázku č. 2, kde je možné zakoupit papírenské zboží, výrobky určené pro školáky a kanceláře.



Obr. 2. Specializovaný obchod – Koh-i-noor

Smíšené prodejny se vyskytují převážně na okraji měst a ve vesnicích. Prodává se zde zboží, které je určeno pro každodenní potřebu potravinářského i nepotravinářského charakteru. Nebývá výjimkou, že ceny i náklady bývají vyšší, je to způsobeno umístěním a různou silou poptávky.

Potravinářská samoobsluha má široký sortiment a nabízí i nepotravinářské zboží každodenní potřeby. Její plocha zabírá od 200 až 400 m². Působnost může být samostatná nebo bývá součástí menšího obchodního domu. Hlavním znakem je „blízkost spotřebiteli“.

Supermarket je samoobslužná prodejní jednotka s rozsáhlým a různorodým sortimentem potravinářským i nepotravinářským. Prodejní plocha může být od 400 až 2 500 m². Nabídka sortimentu se pohybuje mezi 500 až 12 000 položek. Supermarkety umí soustředit rozsáhlou nabídku na relativně malý prostor.

Diskontní prodejny potravin patří k samoobslužným prodejnám. Specifikum je nízká cena, která je pro spotřebitele velmi lákavá. Tyto nízké ceny ale vedou k omezené nabídce a nepřilíživé kvalitě obsluhy. Sortiment zahrnuje asi 1 500 druhů zboží.

Hypermarket jako na obrázku č. 3 se řadí také k samoobslužným prodejnám. Zaujímají velkou plochu a nabízí široký sortiment potravinářského i nepotravinářského zboží. Prodejní plocha bývá větší než 2 500 m². U menších hypermarketů má větší podíl zastoupení potravinářské zboží, ale samozřejmě nepotravinářské zboží má zde také své nemalé místo. Hypermarket je situován spíše na okrajích měst.



Obr. 3. Hypermarket Tesco Olomouc

Odborné velkoobchody se specializují na nepotravinářské zboží. Prodejní plochy zabírají 2 000 až 6 000 m². Odborné poradenství je významnou a důležitou součástí prodeje a i důvodem návštěvnosti. Patří sem prodejny elektro, nábytek atd.

Obchodní domy jsou charakterizovány širokým a zároveň hlubokým plnosortimentním zbožím, součástí bývá supermarket, zastupuje tady úlohu „potravináře“. Plocha zaujímá 6 000

až 10 000 m² a většinou na více podlažích. Disponuje až 200 000 položkami zboží. Je zde možnost nákupu jak v samoobsluhách, tak prodejnách s pultovým prodejem.

Obchodní domy kde je jejich rozloha přibližně 1 000 až 2 000 m² jsou spíše specializovaným obchodními domy, většinou se zde objevuje obslužný prodej a vyšší cena. Objevuje se zde obslužný prodej a vyšší ceny. Jeden z takových obchodních domů je na obrázku č. 4.



Obr. 4. Obchodní dům Otrokovice

Maloobchod realizovaný mimo prodejní síť

Formy maloobchodu uskutečněného mimo prodejní síť jsou následující:

- prodejní automaty
- přímý prodej
- zásilkový prodej
- elektronický (internetový) obchod [16]

5 ZPŮSOBY ZABEZPEČENÍ ZBOŽÍ

S ohledem na vývoj kriminality je zavedení elektronické ochrany zboží bezpodmínečně nutné, tím docílíme snížení ztrát a zachování zisku. V současné době existuje mnoho možností, výběr je nutný koncipovat dle daného požadavku, cíle zabezpečení a očekávání investora. Mnohdy je vhodné způsoby ochrany kombinovat.

Systemy ochrany zboží můžeme rozdělit na elektronické zařízení: radiofrekvenční (RF, RFID), akustomagnetické (AM), elektromagnetické (EM), smyčkové alarmy, kamery a počítadla zákazníků. Pomocný nástroj jsou i bezpečnostní zrcadla. [17; 18]

5.1 Elektronická ochrana zboží – EAS (Electronic Article Surveillance)

Základem elektronické ochrany zboží je umístění anténního systému v prostorách vstupu a výstupu z prodejny tak, aby kolem nich musel každý zákazník projít a v případě vynesení nezaplaceného zboží se spustí poplach. Převážně se jedná o jednu či dvě antény o výšce 160 cm. Tato ochrana je založena na fyzikálním principu narušení elektromagnetického pole, které je vytvořeno mezi vysílačem a přijímačem. [17]

Rádiofrekvenční zařízení (RF)

Tento systém je vhodný pro zboží nekovového charakteru, například oblečení, sportovní potřeby, potraviny. Pořizovací cena je nízká, nevýhodou je, že nejde aplikovat na výrobky kovového charakteru, či výrobky v kovovém obalu. Systémy pracují na frekvenci 2,2; 3.25; 4.75; 8,2 nebo 10 MHz.

Prvky mohou být tvrdá nebo měkká etiketa, lanka a úchytné jehly sloužící k připevnění etikety, bezpečnostní zátky na láhve, etikety na brýle, obaly se zabudovanou bezpečnostní cívkou, jež bez uvolňovače nejdou otevřít, sloužící k ochraně zboží, které nejde chránit ostatními způsoby, např. CD, DVD. [7]

Rádiofrekvenční systém (RFID)

Zařízení funguje pomocí radiofrekvenčních vln. Systém se využívá v oblastech, kde je kladen důraz na co nejrychlejší a přesné zpracování informací a je nutný rychlý přenos dat k dalšímu zpracování.

Informace jsou elektronicky zapisovány do čipů, ze kterých se pomocí radiových vln načítají a přepisují a toto je možné provádět hromadně až z několika set čipů. Další velkou výhodou

je možnost umístění čipu i do zboží, není nutné, aby byly tyto čipy viditelné pro čtecí zařízení. [18]

Akustomagnetické zařízení (AM)

AM systémy pracují na frekvenci 58 kHz. Doporučují se do obchodních center pro jejich větší spolehlivost v prostorách, kde se nachází více bezpečnostních systémů relativně blízko sebe, je zde snadnější eliminace synchronizace. [17]

Elektromagnetické zařízení (EM)

Bezpečnostním prvkem u tohoto systému je papírová samolepící etiketa. Hlavní výhodou je opakovaná možnost použití a opětovné aktivace. Etikety se velmi snadno používají, jedná se o jednostrannou nebo oboustrannou samolepku řízenou mikroprocesorem či opatřenou digitálním zpracováním signálu. Využívají se často v knihovnách, knihkupectví a drogeriích. [17]

Smyčkové alarmy

Podstatou smyčkového alarmu, je propojení zboží dráty s ústřednou. Při násilné manipulaci se zbožím a jeho pokusu o odcizení dojde k vyvolání poplachu. Poplach může spustit: přestřípnutí drátu, odtržení drátu, vytržení konektoru z ústředny, vypojení ústředny ze zdroje apod.. Tento typ ochrany se často používá u elektroniky. [17]

5.2 Kamerové systémy CCTV – (Closed Circuit Television)

Kamerový systém může být přínosem jak pro odhalování vnější a vnitřní protiprávní činnosti, tak může sloužit i jako kontrolní nástroj dodržování bezpečnostních postupů a interních předpisů. Jedná se o vhodný prostředek pro ochranu objektů, majetku i osob. Správně navržený kamerový systém umožňuje sledování prostoru v reálném čase, ale i ukládání záznamu, přičemž poté je tedy možné zpětné vyhodnocení události.

Kamerové systémy jsou skládány z kamery, hardwarové části a softwaru, doplňovat je může mikrofon a reproduktor. [7]

Kamera se skládá ze tří základních částí: objektiv, fotocitlivý prvek, elektronická část.

Objektiv tvoří první část kamery, je to prvek k vytvoření obrazu. Za objektivem je dále fotocitlivý senzor, který slouží pro záznam obrazu, převádí obraz do elektrické podoby. Elektronická část poté zajišťuje digitalizaci informací ze snímače a jejich ukládání na médium, pravidla v komprimované formě.

Objektiv promítá zmenšený obraz natáčené scény na plochu optického snímače kamery, přičemž je důležité, aby obraz nebyl rušen negativními vlivy okolí. Objektiv se skládá z čoček a dalších stavebních částí, které jsou opticky centrované. Jednotlivé součásti objektivu se během ostření pohybují. Při výběru kamery je nutné přihlídnout na ohniskovou vzdálenost, světelnost, clonu, hloubku ostrosti a uchycení objektivu. [19]

Nejdůležitější součásti kamery je fotocitlivý prvek, který spolu s optikou zaručují kvalitu snímaného obrazu.

U kamer máme na výběr ze dvou technologií obrazových snímačů:

- **CCD** (Charged Coupled Device),
- **CMOS** (Complementary Metal Oxide Semiconductor).

CMOS snímače jsou vyrobeny standardní technologií pro výrobu paměťových čipů, na rozdíl od CCD snímačů, které se vyrábí speciální technologií přímo pro kamerový průmysl, většinou jsou i CCD snímače nejčastěji používány. [20]

Důležitý je samotný přenos zaznamenaného obrazu. Existuje několik variant, jak přenést videosignál snímaný kamerou a to analogově pomocí koaxiálního kabelu, použitím datového kabelu, použitím optického kabelu nebo bezdrátovým přenosem. Nejčastěji se pro zpracování obrazu využívá záznamové zařízení připojené k monitoru.[21]

5.3 Ostatní bezpečnostní prvky a možnosti

Mimo elektronické možnosti se nabízí i způsoby pasivní a mechanické, dále fyzická ochrana a neméně důležité režimové opatření.

Mechanické zábrany

Mechanické zábrany jsou základem každého zabezpečení, do této kategorie patří mříže, zámky, trezory, vitríny. [22]

Mezi mechanické zábrany před odcizením mohou patřit také různá lanka, kterými je výrobek přichycen například k háku, na kterém visí. Velmi často je k vidění umístění zboží v uzamčených vitrínách, kdy pro vyjmutí výrobku je nutné přivolání obsluhy. Mechanickou zábranu můžeme považovat i obslužný pult, kde zákazník nemá možnost volného přístupu ke zboží. Tyto zábrany ovšem nepředstavují žádnou překážku pro profesionální zloděje..

Bezpečnostní zrcadla

Bezpečnostní zrcadla tvoří důležitou skupinu prvků pasivní ochrany zboží. Cena zrcadel je velmi příznivá, jedná se o velmi jednoduché a rychlé řešení. Zrcadla, mají různé velikosti a tvary. [17]

Oproti klasickým zrcadlům jsou vyrobena za lehkých a nerozbitných plastů. Instalace zrcadel pomáhá personálu vidět i do skrytých míst prodejny.

Detektiv v obchodě

Vlastní detektivové pohybující se mezi zákazníky patří již mezi běžnou bezpečnostní praxi obchodníků. Detektivové mohou být v uniformě, ale i v civilním oděvu, tak aby nepůsobili nápadně, zamíchali se do davu, měli tak lepší možnost odhalení nekalého nezákonného jednání.

Mezi hlavní činnosti detektiva obchodu patří typování osob, které kradou. Měli by odhalit jak kapesní zloděje, tak zloděje zboží z regálů, této činnosti by měl zabránit, zároveň provádět i ochranu personálu a zákazníků. [23]

Detektiv obchodu může také pomoci s odhalením nepoctivých zaměstnanců. Nástrojem je kontrola odchozího personálu z práce, při střídání směn nebo po uzavření prodejny. Kontroluje se, zda zaměstnanec nevynáší zboží či jiný majetek bez zaplacení. [24]

5.4 Režimová opatření

K procesnímu naplnění bezpečnostní politiky organizace dopomáhají právě režimová opatření s cílem stanovit zásady a pravidla při pohybu zaměstnanců a dalších osob v prostorách firmy, způsob nakládání s bezpečnostními prvky apod. Mohou se také zaměřovat například na pravidla provádění bezpečnostních kontrol vnášených a vynášených věcí atd..

Režimová opatření by měla být koncipována tak, aby nebyla příliš komplikovaná k realizaci a tím neomezovala pohyb osob a celkově příliš nezatěžovala fungování firmy. Zároveň se od takto zavedených opatření očekává zajištění požadovaného stupně bezpečnosti. Základními dokumenty ve firmě je pracovní, provozní a organizační řád. [22; 25]

6 ŘÍZENÍ RIZIK

Každá firma bezpečnostní politiku více či méně nějakým způsobem aplikuje, jedná se převážně o organizační akty, normy, pravidla a pokyny. Cílem bezpečnostní politiky je chránit podnik před rozkrádáním, vloupáním apod., slouží také k snížení rizika na přijatelnou hladinu.

Pokud firma přistupuje k zabezpečení majetku aktivně, vědomě a chce využít všech dostupných prostředků efektivně, je důležité prozkoumat bezpečnostní situaci a zanalyzovat aktuální stav ve firmě, definovat rizika a zdroje hrozeb.

Nástrojem k aktivnímu řešení bezpečnostní situace slouží bezpečnostní audity, analýzy, projekty, bezpečnostní poradenství a kurzy.

Bezpečnostní audit je určitá revize stávajícího stavu ve firmě. Nejdříve je nutné ujistit skutečný stav, zhodnotit rizika, provést analýzu a analytickou syntézu, na závěr zpracovat osnovu. Audit je vždy individuální a provedení může být interní nebo speciální externí firmou.

Bezpečnostní analýza je rozbor ucelených informací o dané firmě, data jsou logicky tříděna a slouží k rozhodovacím procesům. Analyzujeme ohrožení na hmotném a nehmotném majetku. Je nezbytné si odpovědět na otázky proč analyzujeme, kdy analyzujeme, co analyzujeme, čím analyzujeme. Analýza musí mít stejně jako audit určitou strukturu, syntetizuje poznatky a prognózuje budoucnost. Vyhodnocuje i minulé události. Součástí zhodnocení v rámci bezpečnostní analýzy je stanovení bezpečnostních rizik, posouzení hrozeb a reálné zranitelnosti, zbytkové rizika, časové, obsahové a finanční nároky, návrh cílového stavu bezpečnostního opatření a návrh zásad bezpečnostní politiky.

Bezpečnostní projekty jsou základní a nezbytnou součástí dokumentace bezpečnostní ochrany jakéhokoliv objektu, jedná se odborně a kvalifikovaně vypracovaný produkt na základě konkrétního požadavku zákazníka.

Hlavní činností pracovníků průmysl komerční bezpečnosti je poradenství. Poradenskou činnost v této oblasti mohou poskytovat pouze zkušení pracovníci s několikaletou praxí. Stejně jako školící kurzy by měly zajišťovat osoby k tomu způsobilé a na základě akreditace Ministerstva školství a v souladu s Živnostenským zákonem 455/91Sb. [7; 22]

II. PRAKTICKÁ ČÁST

7 ZABEZPEČENÍ VE VYBRANÝCH MALOOBCHODNÍCH PROVOZOVNÁCH

Na vybraných pěti maloobchodních jednotkách proběhlo posouzení z pohledu nezaujatého pozorovatele. Pro dosažení cílů byl použit marketingový výzkum (dotazníkové šetření). Na všech zkoumaných provozech došlo i k dotazování zaměstnanců s cílem zjistit, jak vnímají zabezpečení na svém pracovišti a problematiku krádeží za provozu. V neposlední řadě byl proveden průzkum i mezi zákazníky a to na téma, na kolik je zabezpečovací zařízení limitující v nakupování. Výsledek je promítnut do finálního řešení zabezpečení v posuzovaných obchodech. Dotazníky PI a PII jsou přílohou práce.

Vzhledem k tomu, že se u zaměstnanců jednalo o informace, které personál vnímal jako interní záležitosti firmy, ne vždy se podařilo od všech dotazovaných výstupy zajistit. Zaměstnancům a společností byla zaručena anonymita.

Anketa pro zaměstnance:

1. Jak často se v rámci své pracovní doby setkáváte s majetkovou trestní činností (krádežemi zboží za provozu)?
2. Je z vašeho pohledu bezpečnostní zabezpečení zboží na vašem pracovišti dostatečné?
3. Máte se zaměstnavatelem podepsanou hmotnou zodpovědnost?

Anketa pro zákazníky:

1. Omezují Vás během nakupování vnímám zabezpečovací zařízení proti odcizení?
2. Pokud ano, tak které vnímáte nejvíce negativně?

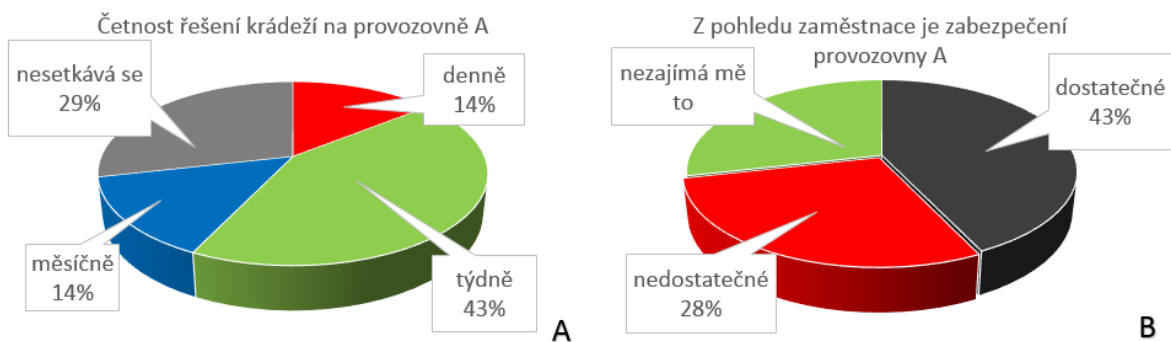
Celkově na dotazníky odpovědělo 118 osob nakupujících a 30 zaměstnanců z pěti provozů.

7.1 Maloobchodní jednotka A

První posuzovanou prodejnou byl hypermarket umístěn na okraji města v nákupním centru. V době návštěvy se na prodejní ploše pohybovalo patnáct zaměstnanců, na dotazníky odpovědělo 46% - sedm z nich.

Výsledek dotazování:

Se zloději se personál setkává týdně, někteří vůbec a zabezpečení vnímají převážně jako dostatečné nebo je ani riziko krádeží nezajímá, procentuální rozdělení je ukázáno na grafu č. 1. Personál nemá hmotnou odpovědnost.



Graf 1. Četnost krádeží na provozovně A (A), zabezpečení provozovny A z pohledu zaměstnance (B)

Typy zjištěných bezpečnostních prvků:

- Kamerové systémy CCTV
- Elektronické zábranné systémy (pevné plastové etikety, samolepky a speciální ochranné etikety)
- Mechanické zábranné systémy (bezpečnostní obaly, kabelová ochrana)
- Detektiv obchodu

Zabezpečené komodity:

- Pevné plastové kódy: textilní výrobky – dražší cenové hladiny
- Měkké kódy: cukrovinky – vybrané značky, kávoviny – vybrané značky a vyšší cenové hladiny, salámy a sýry – vyšší cenové hladiny, drogerie – dražší krémy, sprchové gely a šampony, intimní hygiena tampony, kondomy
- Bezpečnostní obaly: drogerie – žiletky, drobná elektronika – dražší výrobky

- Kabelová ochrana – telefony a tablety
- Kloboučky na láhve – lihoviny a dražší vína

Hodnocení zabezpečení: dostatečné

Návrh na zlepšení:

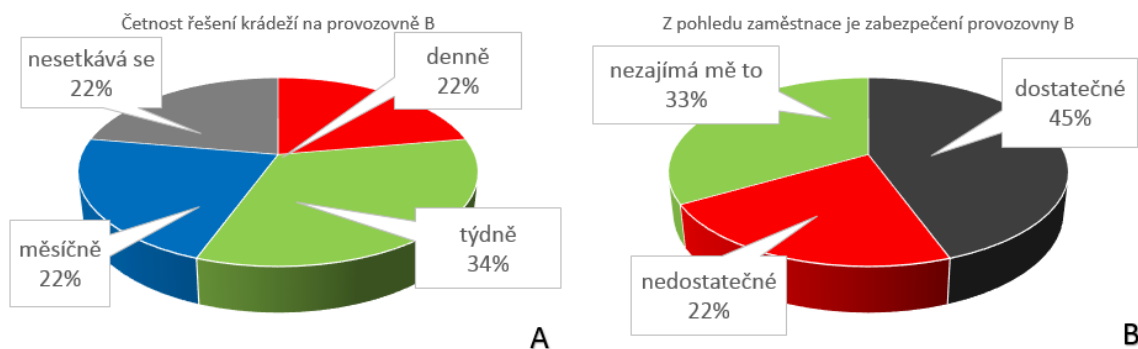
Obchodník investoval nemalé finanční prostředky do technického zabezpečení a bezpečnosti zaměstnanců, využil kombinaci prvků a detektiva obchodu. Jelikož personál není hmotně zainteresovaný, problém s krádežemi zásadně neřeší a je možné zde vnímat potenciální riziko nedůslednosti a méně proaktivního nasazení ze strany zaměstnanců. Příležitost k zvýšení efektivity prevence je v režimovém opatření a následných kontrolách dodržování předpisů ze strany řídicích manažerů.

7.2 Maloobchodní jednotka B

Maloobchodní jednotka B je supermarket na městském sídlišti. Na otázky dotazníku pro personál odpovědělo devět z šestnácti oslovených.

Výsledek dotazování:

Jako v případě prodejny A, část dotazovaných zaměstnanců uvedla, že nemají hmotnou odpovědnost, vnímání potenciálního rizika krádeží je spíše na týdenní bázi a aplikované zabezpečení jako dostatečné, popsáno je znázorněno v grafu č.2.



Graf 2. Četnost krádeží na provozovně B (A), zabezpečení provozovny B z pohledu zaměstnance (B)

Typy zjištěných bezpečnostních prvků:

- Kamerové systémy CCTV
- Elektronické zábranné systémy (pevné plastové etikety, samolepky a speciální ochranné kloboučky na lahve)
- Mechanické zábranné systémy (obslužný pult, uzamčené vitríny, bezpečnostní obaly, detektiv obchodu)

Zabezpečené komodity:

- Měkké kódy: cukrovinky-vybrané značky, kávoviny–namátkově, salámy–vyšší cenové hladiny, drogerie – krémy, sprchové gely a šampony, intimní hygiena tampony, kondomy-namátkově
- Pevné plastové kódy-domácí drobné spotřebiče vyšší cenové hladiny
- Obslužný pult a uzamčené vitríny-elektronika vyšší cenové hladiny
- Bezpečnostní obaly: drogerie – žiletky
- Kloboučky na láhve – lihoviny

Hodnocení zabezpečení: nedostatečné

Obr. 5. Nezabezpečené zboží prodejny B

Návrh na zlepšení:

Přestože do technického zabezpečení bylo obchodníkem investováno, není využito v maximální míře, zabezpečení není instalováno na veškeré zboží, jen namátkově viz. obrázek č. 5, po opakovaném navštívení této prodejny některé artikly nebyly zakódovány vůbec. Rezervy byly odhaleny v nekvalitní práci zaměstnanců, popřípadě nedostatečné pracovní síly na tuto činnost. Ke zvýšení efektivity zabezpečení by pomohlo zaměstnat osobu odpovědnou za kódování na prodejní ploše, tak aby byly využity technické prvky v plné míře.

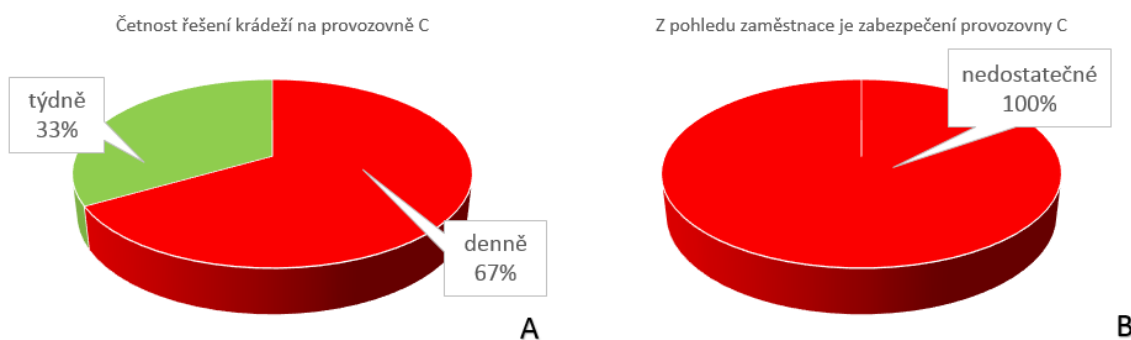
V případě prodejny B se jedná o zbytečné vystavování riziku krádeží, prodejna má dostatek možností toto eliminovat, pravděpodobně doplácí na nedostatek pracovní síly, se kterou se obchody v poslední době potýkají. Střídání zaměstnanců a nízká poptávka po pracovních místech prodavačů jde ruku v ruce s nekvalitně odvedenou prací.

7.3 Maloobchodní jednotka C

Typ maloobchodní jednotky C je specializovaný obchod s oděvy a textilem. Na dotazník odpovědělo 100% zaměstnanců na směně – 3 prodavačky.

Výsledek dotazování:

Personál vnímá zabezpečení jako nedostatečné, frekvence řešení krádeží je v této prodejně na denní bázi. Personál má hmotnou zodpovědnost, tomu i odpovídá vnímání nebezpečí krádeží, jak je vidět na grafu č.3.

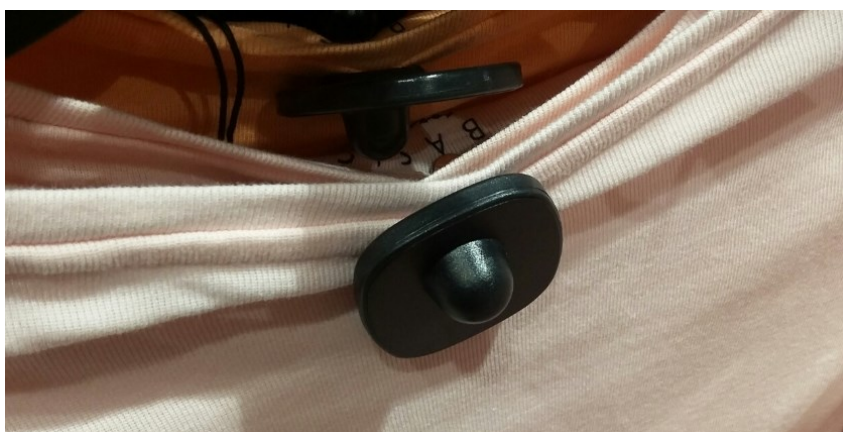


Graf 3. Četnost krádeží na provozovně C (A), zabezpečení provozovny C z pohledu zaměstnance (B)

Typy zjištěných bezpečnostních prvků:

- Kamerové systémy CCTV
- Elektronické zábranné systémy-pevné plastové

Zabezpečené komodity: veškerý textil byl zabezpečen pevným plastovým kódem jak je znázorněno na obrázku č. 6.



Obr. 6. Umístění pevného kódy na výrobku

Hodnocení zabezpečení: nedostatečné

Návrh na zlepšení:

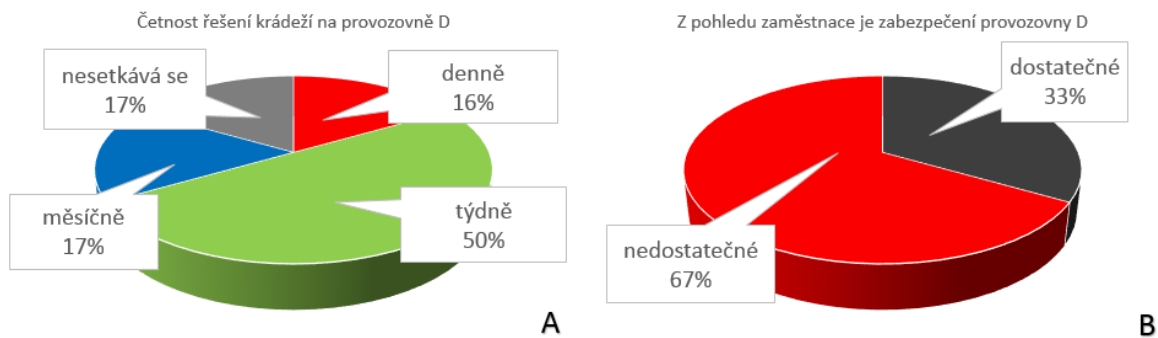
Vzhledem k prostoru, který má být personálem aktivně hlídán a počtu zaměstnanců, je velké riziko krádeží v kabinkách i na prodejní ploše. Pro tuto provozovnu by bylo vhodné najmout detektiva obchodu, který by se věnoval pouze kontrole na prodejní ploše a vstupům a výstupům ze zkušebních kabinek. Detektiv obchodu by byl přítomen po celou dobu otvírací doby.

7.4 Maloobchodní jednotka D

Typ maloobchodní jednotky D supermarket v centru města. Počet zaměstnanců v době návštěvy bylo osm a šest (75%) bylo ochotno poskytnout data ke zpracování

Výsledek dotazování:

Zaměstnanci jsou bez hmotné odpovědnost, s krádežemi se setkávají týdně a absenci zabezpečení i přes hmotnou nezainteresovanost výrazně vnímají, graf č. 4 toto demonstruje.



Graf 4. Četnost krádeží na provozovně D (A), zabezpečení provozovny D z pohledu zaměstnance (B)

Typy zjištěných bezpečnostních prvků:

- Kamerové systémy CCTV v pokladní zóně
- Detektiv obchodu

Zabezpečené komodity: žádné

Hodnocení zabezpečení: nedostatečné

Návrh na zlepšení:

Na prodejně chybí jakékoliv zabezpečovací prvky (mimo kamer a detektiva, který není schopen prostor sám efektivně monitorovat), jelikož je personál bez hmotné bezpečnosti není až tak stresován a veškeré ztráty jsou takto přeneseny přímo na obchodníka.

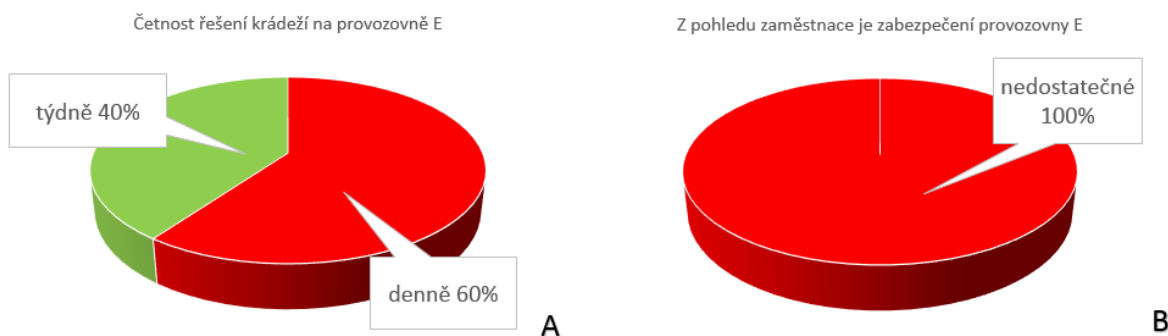
Ke zvážení je investice do elektronického zabezpečovacího systému – pevné a měkké kódy a bezpečnostní uzávěry na láhve. Prodejna je diskont, cenová relace jednotlivých komodit je v nižší hladině, zabezpečovací prvky by byly použity u výrobků, kde je cena v dané kategorii nejvyšší. Není nutné zabezpečovat 100% výrobků.

7.5 Maloobchodní jednotka E

Poslední typ maloobchodní jednotky byl specializovaný obchod drogerie a parfumerie na sídlišti, umístěn v samostatné budově v blízkosti většího supermarketu. Počet zaměstnanců v době návštěvy pět a všichni se zúčastnili sběru informací, poskytli veškeré odpovědi.

Výsledek dotazování:

Personál má podepsanou hmotnou odpovědnost, s krádežemi se setkává denně, na prodejně se necítí bezpečně, ze strany zaměstnavatele se jim jeví ochrana zboží absolutně nedostatečná, jak je vidět na grafu č. 5.



Graf 5. Četnost krádeží na provozovně E (A), zabezpečení provozovny E z pohledu zaměstnance (B)

Typy zjištěných bezpečnostních prvků:

- Kamerové systémy CCTV
- Mechanické zábranné systémy (uzamčené vitríny)
- Ostatní zabezpečení (bezpečnostní zrcadla, makety)

Zabezpečené komodity:

- Uzamčené vitríny – drahé parfémy
- Makety – Gillette multi balení žilettek

Hodnocení zabezpečení: nedostatečné

Návrh na zlepšení:

S ohledem na atraktivitu prodávaných komodit je technické zabezpečení na nízké úrovni. Bylo by vhodné posílit minimálně o měkké kódy, využitelné na výrobky ve vyšších cenových hladinách.

7.6 Zaměstnanci – vyhodnocení dotazování

Tab. 1. Celkové vyhodnocení dotazníků všech zaměstnanců

zaměstnanec		Četnost krádeží				Kvalita zabezpečení			hmotná odpovědnost
		denně	týdně	měsíčně	nesetkává se	dostatečné	nedostatečné	nezajímá mě to	
prodejna A	1	■					■		×
	2		■			■			×
	3		■				■		×
	4		■			■			×
	5			■		■			×
	6				■			■	×
	7				■			■	×
prodejna B	1	■					■		×
	2	■				■			×
	3		■				■		×
	4		■			■			×
	5		■			■			×
	6			■				■	×
	7				■			■	×
	8				■			■	×
	9			■		■			×
prodejna C	1	■					■		✓
	2	■					■		✓
	3		■				■		✓
prodejna D	1	■					■		×
	2		■				■		×
	3		■				■		×
	4		■				■		×
	5				■	■			×
	6			■		■			×
prodejna E	1	■					■		✓
	2	■					■		✓
	3						■		✓
	4		■				■		✓
	5		■				■		✓

Z celkového přehledu vyplývá nespokojenost s kvalitou zabezpečení zboží u zaměstnanců s hmotnou zodpovědností, kteří tuto problematiku vnímají velmi osobně. Zaměstnavatelé by neměli rizika přenášet na personál, který se tak cítí nekomfortně a ohroženě. Přestože hmotnou odpovědností docílí aktivní řešení provozní trestní činnosti, je to na úkor spokojenosti zaměstnanců a jejich bezpečí. Takto zainteresovaný personál se mnohdy vydává zboží bránit „vlastním tělem“, vystavuje se denním střetům se zloději.

Na druhou stranu, pokud zaměstnanci nebudou jakkoliv zainteresováni do problematiky ztrát na pracovišti, může se projevit opačné vnímání – nezáměr o řešení, nedůsledná práce a laxnost. Ideální je najít zlatou střední cestu, kdy se nepřenesou zájem zaměstnavatele na pracovníky, ale také se nedopustí, aby se nekvalitní prací snižovalo zabezpečení, na které byly vynaloženy finanční prostředky a nedocílilo by se tak požadovaného efektu.

Zaměstnavatel by měl zanalyzovat potenciální vnější a vnitřní hrozbu odcizení majetku, zajisti relevantní technické a režimové zabezpečení, tak aby chránil svůj majetek a zisky bez zbytečných ztrát.

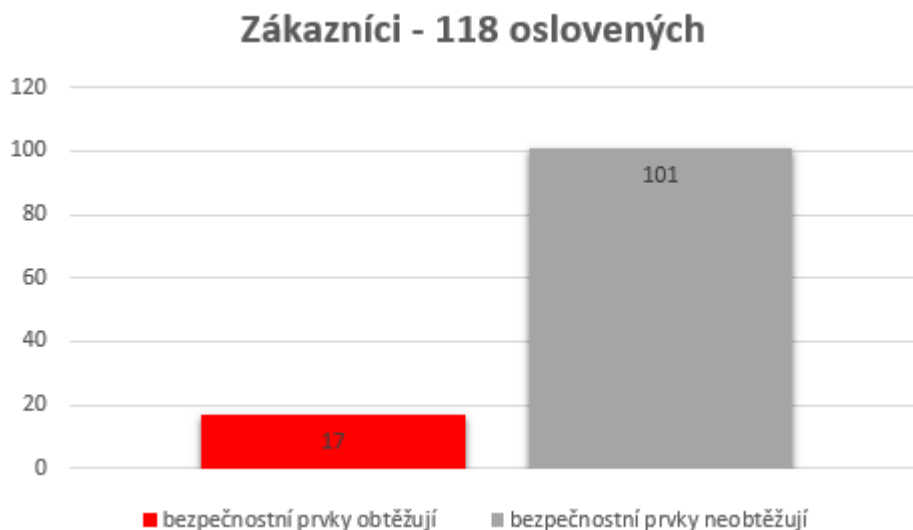
Výběr technického zabezpečení a výše vynaložených finančních prostředků je závislá na možnostech daného obchodníka, kalkulaci ztrát s propočtem investice. Ale mnohdy i sebelepší zabezpečení není funkční, pokud nefunguje režimové opatření, které zajišťuje funkčnost a účinnost.

Obecně byly odhaleny rezervy právě v nastavení systémových pravidel provozovatele. Je možné bez větší investice zvýšit funkčnost i toho nejslabšího zabezpečení, režimová opatření mohou dopomoci ke snížení ztrát jak vnitřních tak vnějších, chránit jak majetek obchodníka tak bezpečnost zaměstnanců.

Výstupem práce je návrh na režimové opatření, které má dopomoci k podpoře vynaložených finančních prostředků na technické opatření, to vše s ohledem na zjištěné stavy na pozorovaných prodejních.

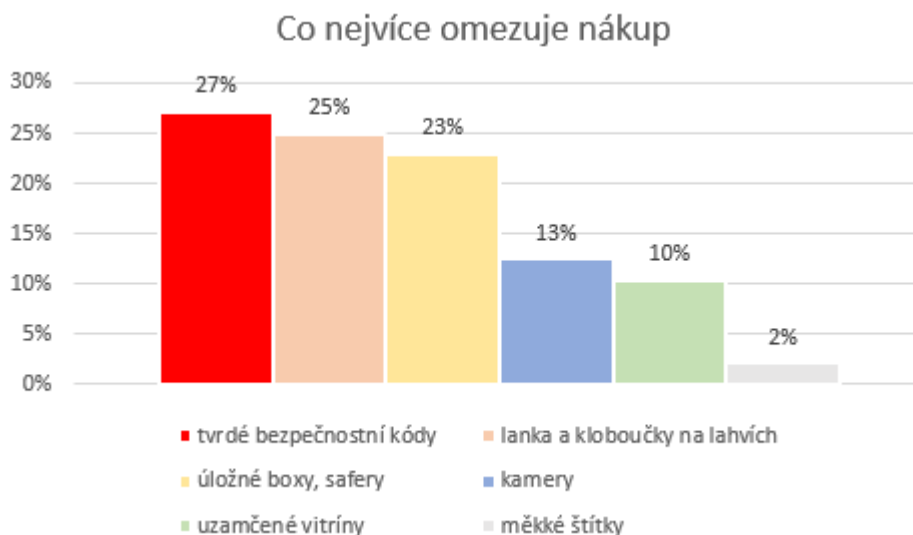
7.7 Zákazníci – vyhodnocení dotazování

Bylo osloveno 118 nakupujících s cílem zjistit, na kolik zabezpečovací zařízení vnímají a zda tyto prvky jakkoliv znepříjemňují návštěvu obchodních jednotek. Výsledek bylo naprosto jednoznačný, většina dotazovaných, 101 oslovených z 118, není nijak bezpečnostními systémy limitována a berou je jakou běžnou součástí obchodů, znázorněno na grafu č. 11.



Graf 6. Poměr zákazníků, které bezpečnostní prvky omezují

Dotazníky obsahovaly i přesnou identifikaci zabezpečení případně omezující nakupování, graf č. 7 vyhodnocuje odpovědi 17 zákazníků, kteří zaškrtnuli kladnou odpověď na první otázku. Ale vzhledem k minoritnímu podílu takto reagujících oslovených, neměl by mít výstup žádný zásadní dopad na rozhodnutí provozovatelů tyto prvky nepoužívat.



Graf 7. Vyhodnocení prvků nejvíce omezující v nákupu

8 VÝSTUP – INTERNÍ BEZPEČNOSTNÍ PŘEDPIS, REŽIMOVÉ OPATŘENÍ

Níže popsané body vycházejí ze zjištěného stavu na prodejnách. Veškeré zabezpečovací opatření jsou účinná vždy v návaznosti na to, zda navržené personál používá a řídí se předepsanými pokyny.

Na kvalitní zabezpečení zboží mají vliv použité technologie, zařízení a dále lidský faktor, který toto obsluhuje. Důležitým krokem je nejen navrhování opatření, ale i jejich samotná realizace, na to má zásadní dopad správný výběr zaměstnanců. Pokud zaměstnavatel volil dle bezpečnostní analýzy odpovídající zabezpečení a má kvalitní personál, který je poctivý, loajální a své pracovní činnosti si plní svědomitě, má vyhráno.

U každého provozovatele by měly být specifikovány pravidla, jak má personál se bezpečnostními prvky nakládat, jak je používat, obsluhovat. Měly by být zaneseny v interním dokumentu povinnosti zaměstnanců vůči zaměstnavateli, svěřeným věcem, užívání prostor a podobně. Obecně mohou snižovat riziko krádeží zásady, které zaměstnavatel určí, např.: interní předpisy k užívání a předávání klíčů, zabezpečení vstupů, kontroly vnášených a vyvážených věcí, pravidla na pokladnách, obzvlášť speciální režim na samoobslužných pokladnách, nařízení k dílčím inventurám a k práci se zabezpečovacími prvky.

8.1 Zabezpečení vstupů

- Otevírání a uzavírání prodejny probíhá vždy ve dvojicích, nikdy nevstupuje do provozovny zaměstnanec sám, ani vedoucí pracovník.
- Klíče od provozovny by měl mít primárně vedoucí nebo zástupce vedoucího (po zkušební době), případně osoba delegovaná, předání klíčů probíhá vždy na základě předávacího protokolu.
- Před opuštěním prostor je zkontrolováno uzavření všech dveří a oken, je provedena kontrola, zda v prostoru není žádná osoba.
- Pokud je provozovna na pojena na EZS, pracovník pověřený ke kódování a odkódování prostor, tento kód nikdy nesděljuje další osobě, toto je přísně zakázáno.
- Vstup do prostor probíhá vždy před začátkem provozní doby a uzamčení prostor po ukončení provozní doby.
- V případě ztráty či poškození klíče, je nutné ihned toto nahlásit nadřízenému pracovníkovi a sepsat protokol o ztrátě/poškození.

8.2 Nákupy zaměstnanců a kontroly tašek

Ustanovení § 248 odst. 2 Zákoníku práce umožňuje zaměstnavateli provádět kontrolu věcí, které zaměstnanci vnášejí a vynášejí z prostor zaměstnavatele, popřípadě provádět prohlídky zaměstnanců a to z důvodu ochrany svého majetku. Kontroly je přípustné provádět pouze v nezbytném rozsahu. Osobní prohlídku může provádět pouze osoba stejného pohlaví. Zaměstnavatel musí při kontrolách zachovávat pravidla ochrany osobnosti a občanské cti. Ve výjimečných případech může zaměstnavatel přistoupit i k osobní prohlídce zaměstnanců, kontrole šatní skříňky, obsahu tašek a i kapes, je-li důvodné podezření, že se zaměstnanec dopustil protizákonného jednání majetkového charakteru. Způsob realizace kontrol vnášet by měl být upraven v pracovním řádu nebo jiném interním předpisu. Zaměstnavatel by měl zaměstnance s obsahem takového předpisu seznámit.

Aby čestní poctivý zaměstnanci nebyli vystavováni zbytečnému podezírání, mělo by fungovat jasné pravidlo při nákupu zboží, evidence či značení tohoto zboží a kontrola tašek při odchodu ze zaměstnání a to například níže popsánymi pravidly.

- Přinesené zboží z domova při příchodu zaměstnanec ukáže svému nadřízenému, který takový výrobek označí přelepku k tomuto účelu určenou.
- Zaměstnanci si nesmí sami markovat zboží, takto koupený výrobek s účtenkou předloží svému nadřízenému, který řádně označí.
- Aby se zamezilo podezření z krádeže, na prodejní plochu si zaměstnanci přinesené výrobky ani koupené, nenosí a nepožívají.
- Každý zaměstnanec je povinen na požádání nadřízeného při odchodu ukázat obsah tašek, případně otevřít šatní skříňku.

8.3 Pokladní zóna

Pokladní zóna je jednou z rizikových oblastí, kde může docházet ke ztrátám obchodníka. Je nutná pravidelná a důsledná kontrola funkčnosti všech bezpečnostních prvků a scannerů. Každá pokladna je vybavena technickými zařízeními, které slouží ke správnému blokování, odkódování zboží a signalizačními zařízeními, které upozorňují na neodkódované výrobky.

Odpovědná osoba by měla denně projít zónu s bezpečnostním prvkem a zjistit funkčnost, přejet přes odkódovací desky a projít bezpečnostními bránami, které by měli zvukovým tónem upozornit na přítomnost neodkódovaného zboží a potvrdit tímto svoji funkčnost.

Mimo technické opatření je nutné omezit i chyby lidského faktoru. Mezi nejčastější chyby patří:

- Pokladní nezkontrolují vyložení celého nákupu z nákupního vozíku na pokladní pás. Může dojít k přenesení zboží ve spodní části nákupního vozíku či v kočárku s dětmi. Mnohdy mívají výrobky i děti v rukou, není výjimkou, že je po čas nákupu začnou konzumovat.
- Pokladní nenahlédne do obalů, neotevře výrobky a tím nedojde ke kontrole ztotožnění obalu s obsahem zboží a eliminovali výměnu a pronesení dražšího výrobku v obale levnějšího.
- Pokladní pracuje nepozorně a automaticky a nekontroluje název výrobku na monitoru se skutečným nákupem. Pro rychlejší identifikaci slouží i nálepky na produktech, jak je viditelné i na obrázku č. 7.
- Pokladní rychlou manipulací naskenuje výrobek v jiném počtu, častá chybovost bývá i u neznalosti sortimentu, kdy dochází k záměnám.

Opatření pro zamezení škod je trénování personálu. Mnohé řetězce používají tzv. kontrolní nákupy, kdy si tak ověřují preciznost personálu a používání předepsaných postupů. Tyto kontrolní nákupy mohou dělat nadřízení nebo najatá agentura. Kontrolor si do vozíku vezme rizikové komodity, záměrně použije triky zlodějů a pokladní musí všechny odhalit.



Obr. 7. Identifikace jablka Pink lady přímo na produktu

8.4 Samoobslužné pokladny

Samoobslužné pokladny představují další způsob odbavení zákazníka.

Prodejní proces se neliší od odbavení na standardní pokladně, jen pokladní se stane pro tuto chvíli sám zákazník. Načítá čárové kódy zboží a na konci nákupu pokladní systém sečte hodnotu nákupu a informuje o požadované výši k zaplacení. Platbu lze provést v hotovosti či bezhotovostně kartou, použít jdou i různé slevové kupóny, stravenky.

Ovládání pokladen je navrženo tak, aby ji dokázaly ovládat všechny věkové kategorie, není nutný žádný návod a školení, ovládání je velmi jednoduché a intuitivní. Na dotykových obrazovkách je zákazník naváděn obrázky a hlasovými instrukcemi.

V určitých případech je třeba asistence pokladního. Asistent je vyškolená osoba pro samoobslužné pokladny, jehož úkolem je provedení kontroly věku zákazníka při nákupu zboží podléhající zákonem stanovené minimální věkové hranici. Další podstatnou činností asistenta je pomocná ruka při všech transakcích a v případech, kdy si zákazník neví rady.

Zóně samoobslužných pokladen bylo vyčleněno v rámci posouzení rizika více času, jedná se o nový fenomén, který s sebou nese nová rizika pro provozovatele.

Rizika na samoobslužné pokladně:

- Zákazník projde bez zaplacení, výrobek má v tašce, bundě – prostá krádež
- U výrobků, kde zadáváte počet kusů (např. pečivo) zákazník uvede nižší počet
- U výrobků, kde je nutný výběr z nabídky (např. pečivo, ovoce, zelenina), zákazník zvolí jiný levnější výrobek
- Zákazník naskenuje nákup a poté uteče bez placení
- Ovoce/zelenina – zákazník si zváží zboží pod jiným výrobkem, koupí dražší a na váze zvolí levnější variantu
- Zákazník si přelepí slevovou etiketu na jiný nezlevněný výrobek, příklad rizikových štítků na obrázku č. 8.



Obr. 8. Rizikové čárové kódy

Opatření:

Pokladny mají zabudované majáčky, jak je vidět na obrázku č. 9 na přivolání obsluhy, kdy bezpečnostní mechanismy uvnitř pokladen zaznamenají nesrovnalost, nebo nutnost přítomnosti zaměstnance. Důležitá je tedy správná funkčnost pokladny a dobře vyškolený personál, který je u těchto pokladnách transakcí přítomen. Dále bývají samoobslužné pokladní zóny opatřeny kamerovým systémem, který snímá všechny takové pokladny.

Školení personálu:

U samoobslužných pokladen je nezbytné, aby obsluha byla řádně a cíleně vzdělávána v různých směrech. Základním školením by mělo být, jak odhalit „podezřelého“ zákazníka. Odpovědná osoba by měla znát známé znaky podezřelého chování potenciálních pachatelů a jejich triky, měla by být obeznámena s rizikovými komoditami, výrobky, které jsou nejčastěji kradeny a na kterých má daný provozovatel největší ztráty, a také technické základy pokladny, kdy je pokladní váha záměnu schopna odhalit a kdy ji lze obelstít. Neposlední řadě je důležitá znalost sortimentu veškerého, zejména ovoce/zeleniny a pečiva. Veškerá školení musí být pravidelná, aktualizovaná a znalosti ověřované.



Obr. 9. Samoobslužná pokladna

8.5 Zabezpečení zboží na prodejní ploše

Kódování zboží je způsob ochrany zboží před krádežemi zákazníků a zaměstnanců pomocí bezpečnostních prvků.

Výrobky, které jsou definovány k zabezpečení těmito prvky, musí být nainstalovány na celkové množství, které se na prodejní ploše nachází. Kódy nesmí být volně přístupné všem zaměstnancům, odkódovací zařízení musí být vždy pevně ukotveno na místech k tomu určených.

Každá provozovna má učený přesné komodity, které by měly být zabezpečeny, toto většinou vychází z výsledků inventur. Každá komodita, která má být zabezpečena, musí mít jasně definován způsob – typ zvoleného bezpečnostního prvku a zároveň typ odkódovacího zařízení.

Druhy ochranných prvků a jejich použití:

- Pevný kód s lankem a špendlíkem – používáme na ochranu textilního a nepotravinového zboží.

- Měkký kód různé druhy a velikosti – používáme na ochranu zboží formou skrytého kódování a nalepení na zboží, přičemž používáme kód barvy co nejvíce shodné se zbožím.
- Kód na lahve používáme na ochranu dražšího alkoholu.
- Ochranný obal (safer) používáme na ochranu převážně zboží v odděleních nepotravinového zboží.

Druhy a použití odkódovacích a uvolňovacích zařízení:

Není možné používat na dekódování jiné zařízení než k tomu určené, toto by mohlo způsobit poškození jak bezpečnostního prvku, tak samotného výrobku.

- Odkódovací magnetická deska nacházející se na každé pokladně a sloužící k deaktivaci měkkých kódů.
- Otvírák na kódy na lahvích.
- Magnetický otvírák k odkódování a otvírání ochranných obalů.
- Odkódovací kleště na odkódování pevných kódů.

8.6 Dílčí inventury

Ztráty jsou většinou vyčíslovány v rámci účetního roku a to na základě řádné inventury. Jako další prevence ztrát může složit tzv. dílčí inventura, která může probíhat libovolně v roce, jde čistě jen o srovnání a evidenci konkrétních produktů nebo jejich skupiny, taková inventura nebývá časově náročná nezpůsobuje omezení v provozu.

Pro jednotlivé skupiny je pak stanoveno procentuální kritérium, kdy je nesoulad mezi skutečným a očekávaným stavem označen za rizikový. Cílem částečných inventur je objevit nesrovnalosti co nejdříve potom, co se vyskytly, identifikovat příčinu a nastavit opatření, tak aby se případné manko snížilo.

Výsledky takových inventur by měly podléhat vyhodnocování, hledáním příčin nesrovnalostí a nastavování případných postupů k eliminaci. Výsledky dílčích inventur umožňují rychleji reagovat na případné změny na provozech.

9 REŽIMOVÉ OPATŘENÍ NA UKÁZKOVÉ PRODEJNĚ

Posouzení a návrh technického zabezpečení je jen jedna část prevence krádeží, bez režimového opatření by nebylo vše funkční a efektivní.

Na demonstraci návrhu režimového opatření byla zvolena fiktivní prodejna s níže popsanými parametry. Současně bylo navrženo i technické zabezpečení, z něhož vycházejí předložené interní předpisy.

Typ maloobchodní jednotky: supermarket

Otvírací doba: Pondělí až pátek od 7.00h do 20.00h, v sobotu od 7.00h do 18.00h, v neděli má provozovna zavřeno.

Zaměstnanci: Manažer prodejny, dva vedoucí směny, osm pokladních, deset prodavačů, čtyři brigádníci.

Hmotní zodpovědnost: personál bez hmotné zodpovědnosti

Prodávané komodity:

Potraviny, nápoje, čerstvá zelenina a ovoce, cigarety, základní drogistické zboží, drobná elektronika, tiskoviny, textil (ponožky, spodní prádlo).

Typy bezpečnostních prvků:

Kamerové systémy CCTV

Mechanické zábranné systémy-zamčené vitríny, lanka

Elektronické zábranné systémy-pevné plastové etikety, samolepky a speciální ochranné etikety, bezpečnostní zátky na láhve.

Ostatní zabezpečení – bezpečnostní zrcadla, makety

Režimové opatření:

Na jedné straně byla pořízena technická podpora pro zabezpečení zboží, ale zároveň byla nastavena bezpečnostním manažerem interní pravidla, kterými se dotčení pracovníci musí řídit. Vše je navrženo tak, aby se snížilo riziko případných ztrát a to jak vnitřních, tak vnějších. Zaměstnanci by měly úkony z předpisů vnímat jako běžnou součást pracovního dne a část pracovní náplně.

Vnitřní pokyn ke vstupům a výstupům definuje, kdo a kdy může vstoupit do provozovny, který pracovník je oprávněn držet klíče a na základě čeho je obdržel. Základním pravidlem

je, že veškeré klíče jsou vždy předávány pomocí předávacích protokolů, v danou chvíli je vždy jasné, kde se klíče nacházejí. Vstoupit a odejít s prodejny nesmí nikdo samostatně, vždy minimálně ve dvojicích a je i jasně definovaná doba, kdy je možné provozovnu otevřít a nejpozději opustit, jakýkoliv pohyb v prostorách obchodu mimo tyto určená časy jednoznačně ukazuje nestandardní činnosti v rámci provozu.

Nákupy zaměstnanců jsou řízeny dalším vnitřním řádem, který by měl zároveň chránit zaměstnance před nepodloženým nařčením z krádeže. Pokud zaměstnavatel prodává zboží k běžnému užití, které může být i součástí kabelek, skříněk zaměstnanců, musí existovat způsob, jak takové předměty zaměstnanců odlišit. Pokud by neexistoval žádný předpis, který určuje, jak identifikovat již zaplacené zboží personálem, kde takový nákup může být uchován po dobu pracovní doby, jak označit zboží donesené z domova, zaměstnavatel vystavuje personál riziku falešného obvinění z krádeže, což může mít za následek spoustu nedorozumění. Porušení jasně daných pravidel naopak zaměstnavateli ukazuje, pochybení personálu.

Zásadní nástroj pro eliminaci ztrát jsou dílčí inventury, při kterých se zjistí výrobky, u nichž neseď fyzický stav se stavem účetním, a docílí se rychlejší reakce na danou situaci, než při inventuře řádné, která bývá většinou jednou za rok. Dílčí inventura neslouží jen jako konstatování stavu, je nutné veškeré zjištěné rozdíly řádně vyhodnotit, porovnat s hodnotou kalkulovaných ztrát a v případě prokázání vyšších hodnot, situaci řešit, zkontrolovat, zda daná komodita podléhá pod bezpečnostní systém, ten je dodržován, případně výrobky pod tato opatření zahrnout.

Jedno z nejrizikovějších míst pro případný únik zboží je pokladní zóna, na základě vnitřního přepisu musí být prodavačky řádně školeny na znalosti v oboru zbožíznalství, jak rozpoznat podezřelé chování a triky zlodějů, všechna školení musí být aktualizována, i tím je možné rizikovost značně snížit a pachatelům krádeží trestnou činnost znemožnit.

Velmi důležitým dokumentem je definice práce s bezpečnostními prvky, jejich uchování, používání a deaktivace. Těmito pokyny se předchází chaotickému užívání a neefektivnímu dopadu. Z neznalosti by personál mohl instalovat na výrobky pro ně nevhodné prvky, nebo vůbec žádné. Mohlo by docházet k poškozování samotných výrobků a bezpečnostních zařízení.

Všechny zmíněné pokyny, ve formě interních předpisů jsou přílohami P III až P VII.

ZÁVĚR

Hlavním cílem práce bylo zhodnotit bezpečnostní opatření na vybraných maloobchodních provozovnách a případně navrhnout účelnější řešení. Posouzení probíhalo na základě osobní prohlídky a dotazníkového šetření zákazníků a zaměstnanců.

Bylo osloveno 108 nakupujících, kteří většinou odpověděli, že nevnímají bezpečnostní prvky jakkoliv omezující v nákupní činnosti. Provozovatelé tedy nemusí být vzhledem k tomuto zjištění limitováni instalací bezpečnostních systémů, zákazníci je již berou jako běžnou součást zařízení obchodu.

Na zaměstnanecký dotazník odpovědělo 30 prodavačů z 47 oslovených na pěti různých provozech. Zásadní roli ve vnímání problému krádeží za provozu má hmotná zodpovědnost personálu. Všichni hmotně odpovědní vnímají krádeže osobně a intenzivně na denní bázi, instalovaná zabezpečení nejsou v jejich očích dostatečná. Situace je stresuje, mnohdy jsou sami aktivně vtaženi do střetu s pachatelem a necítí se bezpečně. U personálu bez hmotné odpovědnosti se můžeme často setkat s odpovědí, že je majetková trestní činnost nezajímá anebo si jí nevšímají, což se dalo předpokládat. Ale i neaktivní přístup může mít pro provozovatele zásadní dopad na ztrátovost. Ideální je najít kompromis, mezi zatížením a zainteresovaností personálu.

Technická a fyzická opatření byla na všech maloobchodních jednotkách vyhodnocena a bylo navrženo případné doplnění. Vše probíhalo pouze z pohledu externího pozorovatele. Z celé analýzy vyšel společný prvek a to, že základem fungující prodejny s minimem ztrát je mimo technických a fyzických opatření spolehlivý a dobře vyškolený personál.

Většina podnikání má za hlavní cíl maximalizaci tržeb. Podnikání nese s sebou mnohá rizika, která mohou následný výsledek značně ovlivnit. Pokud chce být majitel takové firmy úspěšný, musí veškerá rizika zhodnotit, náklady na investici řádně spočítat, vyčíslit si předešlé ztráty, zvolit přijatelnou hladinu ztrát, na kterou by se po instalaci chtěl dostat. Je zásadní zahrnout do rozhodnutí o vhodnosti či nevhodnosti daného prvku všechny vstupní data, počínaje typem výdělečné činnosti, identifikací ohrožených komodit, jejich umístění, typy zákazníků, typy již odhalených zlodějů a skladbu zaměstnanců.

V dnešní době vyspělé techniky není již problém najít vhodná technická řešení, ale zaměstnavatelé se začínají spíše potýkat s nedostatkem pracovní síly. Míra nezaměstnanosti je na velmi nízké hodnotě, obzvláště na pozicích prodavačů. Jedním z řešení, jak docílit správného

fungování bezpečnostních zařízení, je zaměření se na režimová opatření, školení personálu, vypracování správných provozních řádů, pokynů a předpisů, se kterými bude personál pracovat a vedoucí pracovníci budou důslední ve své kontrolní činnosti.

Současný problém jsou hlavně kvalifikovaní pracovníci, ke zvýšení odborné způsobilosti mohou napomáhat vzdělávací programy a školení. Manažeři prodejen by se měli zaměřit právě na tuto oblast, všítat si chyb personálu, vyhodnocovat a dělat závěry a opatření. Kvalitní práce zaměstnanců má klíčový vliv na úspěšnost firmy.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] Novotný, O., Vokoun, R. a kol. - Trestní právo hmotné. Zvláštní část, 5. vydání 1, ASPI a.s. 2007
- [2] Jelínek, J. a kol., Trestní právo hmotné - Obecná část, Zvláštní část, Praha: Linde Praha, a.s., 2006
- [3] CHMELÍK, J. Trestní právo hmotné: zvláštní část: s aplikačními příklady. Praha: Linde, 2010. ISBN 978-80-7201-820-8.
- [4] KUČHTA, J. Kurs trestního práva: trestní právo hmotné: zvláštní část. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2009. ISBN 978-80-7400-047-8.
- [5] Sbirka zákonů Česká republika [online]. Břeclav: Moraviapress [cit. 2018-04-20]. ISBN 1211-1244.
- [6] ČÍRTKOVÁ, Ludmila. Kriminální psychologie. Praha: Eurounion, 1998. ISBN 8085858703.
- [7] LAUCKÝ, Vladimír. Technologie komerční bezpečnosti II. Vyd. 2. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2007, 123 s. ISBN 978-80-7318-631-9.
- [7] ČAKRT, Michal. Typologie osobnosti pro manažery: kdo jsem já, kdo jste vy? Praha: Management Press, 1996. ISBN 80-85943-12-3.
- [8] Centurion. Elektronická ochrana zboží v obchodech [online]. [citace 2018-2-10]. Dostupné z: <http://www.centurion.cz/cz/triky.htm>
- [9] Úplné znění zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník. Vydání: osmé. Praha: Armex Publishing, 2017. Edice kapesních zákonů. ISBN 978-80-87451-47-2.
- [10] JELÍNEK, Jiří. Trestní právo hmotné: obecná část, zvláštní část. 5. aktualizované a doplněné vydání. Praha: Leges, 2016, 976 s. Student. ISBN 978-80-7502-120-5.
- [11] KLANICOVÁ, Magda. Právo III: trestní právo. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2014, 1 CD-ROM. ISBN 978-80-7454-362-3.
- [12] CHMELÍK, Jan, František NOVOTNÝ a Simona STOČESOVÁ. Trestní právo hmotné: obecná část. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2016. Právnícké učebnice (Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk). ISBN 978-80-7380-583-8.
- [13] Úplné znění zákona č. 553/1991 Sb., o obecní policii; Úplné znění zákona č. 200/1990 Sb., o přestupcích; Úplné znění zákona č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení

o nich; Úplné znění zákona č. 251/2016 Sb., o některých přestupcích. Vydání: třinácté. Praha: Armex Publishing, 2017. Edice kapesních zákonů. ISBN 978-80-87451-49-6.

[15] Chmelík, Jan a kol. Trestní právo hmotné obecná část. Linde Praha a.s. 2009. s. 68. ISBN 978-80-7201-0

[14] CIMLER, Petr a Dana ZADRAŽILOVÁ. Retail management. Praha: Management Press, 2007. ISBN 978-80-7261-167-6.

[15] POJAR, Petr. Jak ochránit zboží [online]. 2014 [cit. 2018-05-14]. Dostupné z: <https://www.ceskestavby.cz/clanky/jak-ochranit-zbozi-23289.html>

[16] Základní informace o technologii RFID. RFID portal [online]. Praha [cit. 2018-05-14]. Dostupné z: https://www.rfidportal.cz/index.php?page=rfid_obecne

[17] LUKÁŠ, Luděk. Bezpečnostní technologie, systémy a management II. 1. vydání. Zlín: Radim Bačuvčík - VeRBuM, 2012. ISBN 978-80-87500-19-4.

[18] Obrazové snímače CCD vs. CMOS [online]. [cit. 2018-03-30]. Dostupné z: <http://www.netcam.cz/encyklopedie-ip-zabezpeceni/obrazove-snimace-ccd-cmos.php>

[19] Složení bezpečnostního kamerového systému. Hlídací kamery [online]. [cit. 2018-03-30]. Dostupné z: <http://www.hlidacikamery.cz/slozeni-kameroveho-systemu/>

[20] LAUCKÝ, Vladimír. Technologie komerční bezpečnosti I. Vyd. 3. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2010, 81 s. ISBN 978-80-7318-889-4.

[21] BRABEC, František. Soukromé detektivní služby. Praha: Eurounion, 1995. ISBN 80-85858-16-9.

[22] Detektivní činnost v obchodech a nákupních centrech [online]. 2013 [cit. 2018-05-14]. Dostupné z: <http://pcpeuro.cz/detektivni-cinnost-v-obchodech-a-nakupnich-centrech/>

[23] LUKÁŠ, Luděk. Bezpečnostní technologie, systémy a management I. 1. vydání. Zlín: Radim Bačuvčík - VeRBuM, 2011. ISBN 978-80-87500-05-7.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

AM	Akustomagnetiké zařízení.
CCTV	Closed Circuit Television – uzavřený sledovací televizní okruh, používá se na ochranu objektů a střežení zboží.
CCD	Charged Coupled Device – elektronická součástka používaná pro snímání obrazové informace.
CD	Compact disk – kompaktní disk
CMOS	Complementary Metal Oxide Semiconductor – elektronická součástka používaná pro snímání obrazové informace.
DNS	Deo natural spray – parfemovaná voda ve spreji s nejnižší koncentrací vonných látek.
DPP	Dohoda o pracovní činnosti
DVD	Digital Versatile Disc – digitální všestranný disk.
EAS	Electronic article Surveillance – elektronické systémy na ochranu zboží, využívá fyzikálních vlastností pro ochranu zboží.
HPP	Hlavní pracovní poměr
KHz	KiloHertz.
MHz	MegaHertz.
RF	Rádiofrekvenční zařízení.
RFID	Radio Frequency Identification – systém identifikace pomocí rádiových vln.

SEZNAM OBRÁZKŮ

<i>Obr. 1. Cenový rozdíl – jablka zvážena jako cibule</i>	<i>19</i>
<i>Obr. 2. Specializovaný obchod – Koh-i-noor</i>	<i>25</i>
<i>Obr. 3. Hypermarket Tesco Olomouc</i>	<i>26</i>
<i>Obr. 4. Obchodní dům Otrokovice.....</i>	<i>27</i>
<i>Obr. 5. Nezabezpečené zboží prodejny B.....</i>	<i>37</i>
<i>Obr. 6. Umístění pevného kódy na výrobku.....</i>	<i>39</i>
<i>Obr. 7. Identifikace jablka Ping lady přímo na produktu.....</i>	<i>47</i>
<i>Obr. 8. Rizikové čárové kódy</i>	<i>49</i>
<i>Obr. 9. Samoobslužná pokladna</i>	<i>50</i>

SEZNAM TABULEK

<i>Tab. 1. Celkové vyhodnocení dotazníků všech zaměstnanců</i>	<i>42</i>
----------------------------------------------------------------------	-----------

SEZNAM GRAFŮ

<i>Graf 1. Četnost krádeží na provozovně A (A), zabezpečení provozovny A z pohledu zaměstnance (B)</i>	<i>35</i>
<i>Graf 2. Četnost krádeží na provozovně B (A), zabezpečení provozovny B z pohledu zaměstnance (B)</i>	<i>36</i>
<i>Graf 3. Četnost krádeží na provozovně C (A), zabezpečení provozovny C z pohledu zaměstnance (B)</i>	<i>38</i>
<i>Graf 4. Četnost krádeží na provozovně D (A), zabezpečení provozovny D z pohledu zaměstnance (B)</i>	<i>40</i>
<i>Graf 5. Četnost krádeží na provozovně E (A), zabezpečení provozovny E z pohledu zaměstnance (B)</i>	<i>41</i>
<i>Graf 6. Poměr zákazníků, které bezpečnostní prvky omezují</i>	<i>44</i>
<i>Graf 7. Vyhodnocení prvků nejvíce omezující v nákupu</i>	<i>44</i>

SEZNAM PŘÍLOH

- P I Dotazník pro zákazníky
- P II Dotazník pro zaměstnance
- P III Vnitřní pokyn ke vstupům a výstupům
- P IV Vnitřní předpis – nákupy zaměstnanců
- P V Vnitřní předpis – dílčí inventury
- P VI Pravidla kontroly na pokladně
- P VII Vnitřní předpis – zabezpečení zboží

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK PRO ZÁKAZNÍKY

Dotazník pro zákazníky

Obchodní jednotka:

Během nakupování vnímám zabezpečovací zařízení proti odcizení negativně ve smyslu, že mě obtěžují – omezují.

ano

ne

Pokud ano, které zabezpečovací zařízení vnímáte nejvíce negativně:

kamery



lanka a kloboučky na láhvích



tvrdé bezpečnostní etikety (např. oděvy, obuv)



měkké štítky, papírové samolepící etikety (např. parfémy, krémy, čokolády)



úložné boxy, bezpečnostní obaly, safery,

zboží v uzamčených vitrínách

jiné

PŘÍLOHA P II: DOTAZNÍK PRO ZAMĚSTNANCE

Dotazník pro zaměstnance

Obchodní jednotka:

Jak často se v rámci své pracovní doby setkáváte s majetkovou trestní činností (krádežemi zboží)

- denně
- týdně
- měsíčně a více
- nesetkávám se

Z vašeho pohledu je bezpečnostní zabezpečení zboží na vašem pracovišti

- dostatečné
- nedostatečné

Hmotnou zodpovědnost

- mám
- nemám

PŘÍLOHA P III: VNITŘNÍ POKYN KE VSTUPŮM A VÝSTUPŮM

Vnitřní předpis	č. 2018_11
Platný od:	1.1.2018
Pravidla odemykání/zamykání	
Zodpovědnost:	manažer prodejny
Určeno pro:	HPP a DPP na pozici prodavač, vedoucí směny, manažer prodejny

Zamykání a odemykání provozovny

- K otevření nebo zavření provozovny může dojít maximálně dvě hodiny před začátkem či koncem provozní doby, v případě změny musí být nahlášeno manažerovi prodejny a odůvodněno.
K odemknutí v pondělí až pátek může tedy dojít nejdříve v 5.00h a k uzamknutí nejpozději 21.00h, v sobotu nejdříve 5.00h, k uzamknutí nejpozději 20.00h, v neděli není možné do provozovny vstoupit. Přesné časy jsou zaznamenávány do zápisového archu.
- Provozovnu otevírá/zavírá prioritně vedoucí směny případně manažer prodejny.
- Odemykání i zamykání vždy probíhá minimálně ve dvojicích, nikdy nevstupuje a neopouští prostory osoba odpovědná samostatně – pravidlo čtyř očí. Ve výjimečných případech může být druhou osobou policie (např. při podezření na vloupání).
- Manažer prodejny provádí denně kontrolu dodržení časů vstupů a výstupů.
- Osoba zodpovědná za otevření zavření je vždy určena plánem směn – vedoucí směny, případně manažer prodejny.
- Před odchodem je osoba odpovědná za uzamčení povinna projít celou provozovnu a ujistit se, že se v prostorech nenachází žádný zákazník a ani zaměstnanec, všechna okna a dveře jsou zavřeny.

Předávání klíčů

- Každý klíč má své jedinečné číslo a určení.
- Klíče jsou předávány na základě protokolu, který je dále uložen a archivován v hlavním trezoru. Délka archivace je vždy od řádné inventury po řádnou inventuru.
- Nepředané klíče jsou uzamčeny v trezoru na zodpovědnost manažera prodejny,
- Klíče předává vždy manažer prodejny prioritně vedoucímu směny, v mimořádných případech může být klíč předán i jiné pověřené osobě (vždy zaměstnanec na hlavní pracovní poměr a po zkušební době) opět na základě protokolu.

Příloha:

Protokol k převzetí klíčů

Zápis k otevření a uzavření provozovny

PŘÍLOHA P IV: VNITŘNÍ PŘEDPIS – NÁKUPY ZAMĚSTNANCŮ

Vnitřní předpis	č. 2018_12
Platný od:	1.1.2018
Nákupy zaměstnanců	
Zodpovědnost:	manažer prodejny
Určeno pro:	HPP a DPP na pozici prodavač, pokladní, vedoucí směny

Nákupy zaměstnanců

- Nákupy před směnou či v řádné přestávce musí být nahlášeny vedoucímu směny, doloženy uhrazenou účtenkou. Dále uloženy v šatní skřínce.
- V případě, že si zaměstnanec donese výrobek, který je i v sortimentu prodejny, toto musí nahlásit vedoucímu směny a nechat si výrobek označit štítkem k identifikaci.
- Pokud si zaměstnanec zakoupí výrobek ke konzumaci, je nutné toto nahlásit vedoucímu směny a předložit účtenku, na potraviny a nápoje, na které je možné umístit štítek potvrzující kontrolu, vedoucí směny toto označení umístí, tak aby bylo viditelné a nedošlo neoprávněnému obvinění z krádeže.
- Zaměstnanci nesmí na prodejní ploše konzumovat jakékoliv potraviny a nápoje.

Kontroly skříněk a tašek

- Pokud je důvodné podezření z možné krádeže, je zaměstnanec povinen otevřít osobní skříňku.
- Na vyžádání je zaměstnanec povinen předložit tašku k nahlédnutí vedoucímu směny, př. manažerovi prodejny.
- Veškeré takové kontroly probíhají se svědkem a je o nich sepsán zápis.
- V případě osobní prohlídky, bude zaměstnanec prohlédnut osobou stejného pohlaví.
- Kontroly osobních věcí jsou možné dle ustanovení § 248 odst. 2 Zákoníku práce. Zaměstnavatel je oprávněn provádět z důvodu ochrany svého majetku kontrolu věcí, které k němu zaměstnanci vnášejí nebo od něho odnášejí, popřípadě provádět prohlídky zaměstnanců.

PŘÍLOHA P V: VNITŘNÍ PŘEDPIS – DÍLČÍ INVENTURY

Vnitřní předpis	č. 2018_13
Platný od:	1.1.2018
Dílčí inventury	
Zodpovědnost:	manažer prodejny
Určeno pro:	HPP na pozici prodavač, vedoucí směny

Provádění dílčích inventur

- Měsíčně personál provádí inventuru na vybraných komoditách dle „Kalendáře dílčích inventur“.
- Manažer má možnost vytypovat další dvě komodity, o které měsíční plán doplní.
- Inventura probíhá vždy po zavření provozovny, tak aby neomezila provoz na prodejně a stavy na položkách byly uzavřeny.
- Inventuru vyhodnocuje manažer provozovny a zaznamená do „Kalendáře dílčích inventur“.
- Manažer prodejny je osoba zodpovědná za provedení inventury, manažer prodejny určí osobu zodpovědnou za zajištění skutečného stavu.
- Osoba zodpovědná za zjištění skutečného stavu musí být zaměstnancem provozovny na hlavní pracovní poměr, inventury neprovádí brigádníci.
- V případě zjištěného manka nad rámec povolených ztrát, manažer provozovny určí opatření a vždy inventuru zopakuje v následujícím měsíci a to do doby než výsledek bude v přijatelných hodnotách.
- Kalendáře inventur s měsíčními výsledky budou uloženy v kanceláři manažera prodejny a to vždy od řádné inventury po řádnou inventuru.
- Dílčí inventury neprobíhají v měsíci prosinci.

Příloha:

Kalendář dílčích inventur

Kalendář dílčích inventur				
Měsíc	Sortiment	Provedl	dne	výsledek: - manko/+ přebytek
Leden	termín řádné inventury			
Únor	Elektronika			
	Cigarety			
	Drogerie – DNS			
dle manažera				
dle manažera				
Opatření:				
Březen	Lihoviny – alkohol			
	Ovoce a zelenina			
	Drogerie – intimní hygiena			
dle manažera				
dle manažera				
Opatření:				
Duben	Cukrovinky			
	Balené salámy			
	Žvýkačky			
dle manažera				
dle manažera				
Opatření:				
Květen	Cukrovinky			
	Drogerie – kondomy			
	Textil			
dle manažera				
dle manažera				
Opatření:				
Červen	Ovoce a zelenina			
	Potraviny – káva a čaje			
	Baterie			
dle manažera				
dle manažera				
Opatření:				

Kalendář dílčích inventur				
Měsíc	Sortiment	inventuru provedl	dne	výsledek: manko/+ přebytek -
Červenec	Lihoviny – alkohol			
	Potraviny – salámy			
	Elektronika			
dle manažera				
dle manažera				
Opatření:				
Srpen	Drogerie – zubní pasty			
	Potraviny – čokolády			
	Lihoviny – alkohol			
dle manažera				
dle manažera				
Opatření:				
Září	Drogerie – pleť. krémy			
	Ovoce a zelenina			
	Textil			
dle manažera				
dle manažera				
Opatření:				
Říjen	Potraviny – koj. strava			
	Drogerie – prací prášky			
	CD a DVD			
dle manažera				
dle manažera				
Opatření:				
Listopad	Lihoviny – alkohol			
	Drogerie – dětské pleny			
	Textil			
dle manažera				
dle manažera				
Opatření:				

PŘÍLOHA P VI: PRAVIDLA KONTROLY NA POKLADNĚ

Vnitřní předpis	č. 2018_14
Platný od:	1.1.2018
Pravidla kontroly na pokladně	
Zodpovědnost:	manažer prodejny, vedoucí směny
Určeno pro:	HPP a DPP na pozici pokladní

Povinnosti pokladní

- Pokladní nesmí mít u sebe žádnou svou finanční hotovost ani jiný druh ceniny určené k placení.
- Pokladní je povinen zkontrolovat vyložení celého nákupu na pokladní pás, zkontrolovat u nákupní vozík spodní část.
- Kontroluje shodu výrobku s názvem v pokladním systému.
- Kontroluje zda obal výrobku (pokud jde otevřít) odpovídá danému výrobku.
- U ovoce a zeleniny ověřuje vizuálně i vážní štítek, zda fyzicky zboží odpovídá s názvem na štítku.

Předepsaná školení pro pokladní

- Ovládání pokladního systému
- Školení veškerého sortimentu pečiva.
- Školení veškerého sortimentu ovoce a zeleniny.
- Školení na ochranné prvky bankovek a cenin.
- Bezpečnostní prvky, manipulace a jejich odkódování.
- Školení na nejčastější triky zlodějů.
- Proškolení je zaznamenáno v zaškolovací listině u každého nově příchozího zaměstnance.
- Veškerá školení musí zaměstnanec absolvovat před prvním ostrým nasazením na pokladnu.

Příloha:

Zaškolovací listina - pokladní

Zaškolovací listina - pokladní

Jméno příjmení: _____ **nástup den:** _____

Druh školení	absolvoval dne:	Školil:	Znalosti ověřil:
Pokladní systém			
Sortiment pečiva			
Sortiment ovoce/zelenina			
Ochranné prvky bankovek/cenin			
Bezpečnostní prvky-manipulace			
Triky zlodějů			
Další:			

PŘÍLOHA P VII: VNITŘNÍ PŘEDPIS – ZABEZPEČENÍ ZBOŽÍ

Vnitřní předpis	č. 2018_15
Platný od:	1.1.2018
Zabezpečení zboží	
Zodpovědnost:	manažer prodejny, vedoucí směny
Určeno pro:	HPP a DPP na pozici prodavač, pokladní

Kontrola funkčnosti zabezpečení

- Vedoucí směny, popř. manažer prodejny vždy před zahájením provozu zkontroluje funkčnost bran a to tím způsobem, že kolem každé brány projde s pevným, měkkým kódem. V případě nefunkčnosti, kontaktuje servisní firmu, pokladna u této brány bude do odstranění závady uzavřena.
- Vedoucí směny, popř. manažer prodejny vždy před zahájením provozu zkontroluje funkčnost odkódovací desky na všech pokladnách, přejezdě přes desku pevným, měkkým kódem, v případě nefunkčnosti, kontaktuje servisní firmu a daná pokladna bude do odstranění závady uzavřena.
- Vedoucí směny, popř. manažer prodejny vždy před zahájením provozu umístí odkódovacích zařízení, která nejsou pevně uchycena, na všechny pokladny.
- Po uzavření provozovny jsou veškerá odkódovací zařízení, která nejsou pevně uchycena uložena vedoucím směny, popř. manažerem prodejny ve skladu na tomu určené místo.

Skladování bezpečnostních prvků

- Bezpečnostní prvky jsou uskladněny na místě tomu určeném v prostorách skladu, tento prostor je vždy suchý, bezprašný, místo určí manažer obchodu.
- Každý prvek dle druhu je uchováván v uzavíratelném boxu, box je viditelně označen.
- Odkódovací zařízení, která nejsou pevně umístěna na pokladnách, po konci provozní doby vedoucí směny popř. manažer prodejny ukládá do zvláštního boxu ve skladu.
- Je zakázáno nechávat bez dozoru bezpečnostní prvky na prodejné ploše.
- Kódování zboží probíhá vždy před začátkem či koncem provozní doby, případně v průběhu pracovní doby, v tomto případě ve skladových prostorách.

Seznam používaných zabezpečovacích prvků

- Pevný kód s lankem nebo špendlíkem
- Měkký kód různé druhy a velikosti
- Kód na lahve
- Ochranný obal (safer)

Seznam odkódovacích zařízení

- Odkódovací magnetická deska nacházející se na každé pokladně
- Otvírák na kódy na lahvích
- Magnetický otvírák k otvírání ochranných obalů, pevných kódů
- Odkódovací kleště na odkódování pevných kódů

Ostatní bezpečnostní prvky:

- Uzamykatelná vitrína
- Cigaretový výrobky a tabákoviny vydáváme na požádání u pokladny

Povinnosti vedoucího směny – denní kontroly:

- Denně vedoucí směny, popř. manažer prodejny provádí kontrolu dodržování pravidel zabezpečení zboží, zjištění zapisuje do „Check listu denní kontroly“.
- Chec listy jsou uchovávány v kanceláři manažera prodejny po do termínu řádné inventury.
- V případě negativního zjištění, zajistí vedoucí směny řádnou bezodkladnou nápravu.

Příloha:

Seznam povinných artiklů k zabezpečení a předepsaný způsob zabezpečení

Check list vedoucího směny – kontrola provedení

Povinné artikly k zabezpečení a předepsaný způsob zabezpečení

Úsek potravin				
Zboží	Bezpečnostní prvek	Pravidlo	Odkódovací zařízení	Poznámka
Lihoviny – alkohol	Kód na lahve (klobouček)	Veškerý „tvrdý“ alkohol bez ohledu na cenu výrobku	Otvírák na bezpečnostní kloboučky lahví, odkódování probíhá na pokladně	Alkohol v cenové hladině nad 300,-Kč/ ks vystavujeme v maximálním počtu kusů tři v polici.
Káva	Měkký kód	Veškeré výrobky v cenové hladině nad 150,- Kč	Odkódovací deska na pokladně	Bez ohledu na cenu budou označeny všechny výrobky značky Davidoff. Kód lepíme tak, aby nebyl výrobek znehodnocen a nezakrýval čárový kód zboží.
Cukrovinky	Měkký kód	Veškeré čokolády značky Milka, bonboniery Toffifee, Ferrero Rochers, Raffaello	Odkódovací deska na pokladně	Kód lepíme tak, aby nebyl výrobek znehodnocen a nezakrýval čárový kód zboží.
Vitamíny	Měkký kód	Veškeré výrobky bez ohledu na cenu	Odkódovací deska na pokladně	Kód lepíme tak, aby nebyl výrobek znehodnocen a nezakrýval čárový kód zboží.
Dětská kojenecká strava	Měkký kód	Veškeré výrobky značky Sunar a Nutrilon	Odkódovací deska na pokladně	Kód lepíme tak, aby nebyl výrobek znehodnocen a nezakrýval čárový kód zboží.
Balené salámy	Měkký kód	Výrobky v cenové hladině na 100,- Kč	Odkódovací deska na pokladně	Kód nesmí zakrývat čárový kód zboží.

Úsek textilu a drogerie				
Zboží	Bezpečnostní prvek	Pravidlo	Odkódovací zařízení	Poznámka
Textilní výrobky	Pevný kód s lankem nebo jehlou	Veškeré textilní výrobky, dle druhu a možnosti umístění volíme lanko nebo jehlu.	Magnetický otvírák k otvírání ochranných obalů, pevných kódů	Kódy vkládáme tak, aby nedošlo k poškození výrobek, jehlu vpichujeme do švu výrobku či všíité cedulky.
Pleťové krémy, vody, tělová mléka a opalovací krémy	Měkký kód	Výrobky v cenové hladině na 300,- Kč	Odkódovací deska na pokladně	Kód lepíme tak, aby nebyl výrobek znehodnocen a nezakrýval čárový kód zboží.
Šampony na vlasy, kondicionéry a sprchové gely	Měkký kód	Výrobky v cenové hladině na 200,- Kč	Odkódovací deska na pokladně	Kód lepíme tak, aby nebyl výrobek znehodnocen a nezakrýval čárový kód zboží.
Dětské pleny	Měkký kód	Veškeré výrobky bez ohledu na cenu	Odkódovací deska na pokladně	Kód lepíme tak, aby nebyl výrobek znehodnocen a nezakrýval čárový kód zboží.
Dámské a pánské žiletky a strojky	Ochranný obal (safer) – velikost saferu volíme odpovídající velikosti výrobku	Výrobky v cenové hladině na 200,- Kč	Odkódovací kleště na odkódování pevných kódů	Bez ohledu na cenu kódujeme všechny výrobky značky Gillette. Kód lepíme tak, aby nebyl výrobek znehodnocen a nezakrýval čárový kód zboží.
Praní a myčka	Měkký kód	Veškeré výrobky bez ohledu na cenu	Odkódovací deska na pokladně	Kód lepíme tak, aby nebyl výrobek znehodnocen a nezakrýval čárový kód zboží.

Úsek elektro				
Zboží	Bezpečnostní prvek	Pravidlo	Odkódovací zařízení	Poznámka
Baterie	Ochranný obal (safer) a měkký kód	Veškeré výrobky bez ohledu na cenu	Odkódovací kleště na odkódování pevných kódů a odkódovací deska na pokladně	Kód lepíme tak, aby nebyl výrobek znehodnocen a nezakrýval čárový kód zboží.
Elektronické zubní kartáčky	Pevný kód s lanem a měkký kód	Veškeré výrobky bez ohledu na cenu	Odkódovací kleště na odkódování pevných kódů a odkódovací deska na pokladně	Pevný kód umístíme do ouška za který výrobek visí na háku.
CD a DVD	Ochranný obal (safer)	Veškeré výrobky bez ohledu na cenu	Odkódovací kleště	
Žárovky	Měkký kód	Veškeré výrobky bez ohledu na cenu	Odkódovací deska na pokladně	Kód lepíme tak, aby nebyl výrobek znehodnocen a nezakrýval čárový kód zboží.
Ostatní elektronické výrobky	Uzamčené ve vitríně	Výrobky v cenové hladině nad 500,- Kč	Vydání výrobku je vyžádání	

Check list – denní kontrola umístění bezpečnostních kódů			
Úsek potravin			
Zboží	Bezpečnostní prvek	NE OK	Poznámka k negativnímu zjištění
Lihoviny – alkohol Veškerý „tvrdý“ alkohol bez ohledu na cenu výrobku	Kód na lahve (klobouček)		
Káva Veškeré výrobky v cenové hladině nad 150,- Kč	Měkký kódy		
Káva – Davidoff	Měkký kódy		
Cukrovinky Veškeré čokolády značky Milka, bonboniery Toffifee, Ferrero Rochers, Raffaello	Měkký kód		
Vitamíny Veškeré výrobky bez ohledu na cenu	Měkký kód		
Dětská kojenecká strava Veškeré výrobky značky Sunar a Nutrilon	Měkký kód		
Balené salámy Výrobky v cenové hladině na 100,- Kč	Měkký kód		

<p>Opatření dne:</p> <p>Závadu zjistil:</p> <p>Závadu odstranil:</p>

Check list – denní kontrola umístění bezpečnostních kódů			
Úsek textilu a drogerie			
Zboží	Bezpečnostní prvek	NE OK	Poznámka k negativnímu zjištění
Veškeré textilní výrobky, dle druhu a možnosti umístění volíme lanko nebo jehlu.	Pevný kód s lankem nebo jehlou		
Pleťové krémy, vody, tělová mléka a opalovací krémy Výrobky v cenové hladině na 300,- Kč	Měkký kód		
Šampony na vlasy, kondicionéry a sprchové gely Výrobky v cenové hladině na 200,- Kč	Měkký kód		
Dětské pleny Veškeré výrobky bez ohledu na cenu	Měkký kód		
Dámské a pánské žiletky a strojky Výrobky v cenové hladině na 200,- Kč	Ochranný obal (safer)		
Dámské a pánské žiletky a strojky - značky Gillette.	Ochranný obal (safer)		
Praní a myčka Veškeré výrobky bez ohledu na cenu	Měkký kód		

<p>Opatření dne:</p> <p>Závadu zjistil:</p> <p>Závadu odstranil:</p>

Check list – denní kontrola umístění bezpečnostních kódů			
Úsek textilu a drogerie			
Zboží	Bezpečnostní prvek	NE OK	Poznámka k negativnímu zjištění
Baterie Veškeré výrobky bez ohledu na cenu	Ochranný obal (safer) a měkký kód		
Elektronické zubní kartáčky Veškeré výrobky bez ohledu na cenu	Pevný kód s lankem a měkký kód		
CD a DVD Veškeré výrobky bez ohledu na cenu	Ochranný obal (safer)		
Žárovky Veškeré výrobky bez ohledu na cenu	Měkký kód		
Ostatní elektronické výrobky Výrobky v cenové hladině nad 500,- Kč	Uzamčené ve vitríně		

<p>Opatření dne:</p> <p>Závadu zjistil:</p> <p>Závadu odstranil:</p>
