



Pisky Józsefné

A kereskedelmi egység biztonságos működtetése,
külső-, belső- és élőerős vagyonvédelmi rendszerek,
a biztonságos pénzkezelés szabályai



A követelménymodul megnevezése:

A kereskedelmi egység szabályszerű működtetése

A követelménymodul száma: 0005-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-014-30



A KERESKEDELMI EGYSÉG BIZTONSÁGOS MŰKÖDTETÉSE, KÜLSŐ-, BELSŐ-, ÉS ÉLŐERŐS VAGYONVÉDELMI RENDSZEREK, A BIZTONSÁGOS PÉNZKEZELÉS SZABÁLYAI

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Kiss Károly több üzlet tulajdonosa. A legutóbbi leltár alkalmával az egyik boltban jelentős mértékű hiányt észleltek. A körülményeket vizsgálva megállapították, hogy jelentős mértékű lehet a fel nem fedezett lopások száma. A környéken új bűnözői csoportok jelentek meg, és gyakori a betörések száma is. A vezetőség az alkalmazottak munkáját ritkán ellenőrzi. A tulajdonos a vezetőváltás után új rendszabályok és vagyonvédelmi eszközök alkalmazását tervezi.

1. Ön milyen tanácsokat adna a bolt újraszervezéséhez!

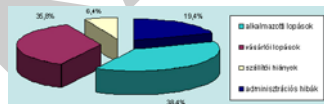
2. Gondolja át, és írja le, Ön milyen eszközökkel, módszerekkel találkozott már a boltokban a lopások és más vagyonellenes cselekmények akadályoztatása céljából!

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

A LETÁRHIÁNY KIALAKULÁSÁNAK OKAI

A kiskereskedelmi egységek vagyona jelentős veszélynek van kitéve üzemeltetésük során. A boltban lévő vagyontárgyak (berendezések, felszerelések, különböző eszközök, pénz valamint az áruk és göngyölegek) károsodást szenvedhetnek. A kereskedelmi vállalkozások nyereségét nagymértékben veszélyezteti a leltárhány. A leltárhányok kialakulásának számtalan oka lehet:

- szakmai ismeretek hiánya,
- nem megfelelő, hanyag munkavégzés,
- vásárlói lopások,
- alkalmazotti lopások,
- térítés nélküli fogyasztás,
- áru rongálások,
- vagyonvédelmi eszközök hiánya,
- nem megfelelő vagyonvédelmi eszközök alkalmazása,
- adminisztrációs hibák,
- szállítói hiányok,
- dolgozói létszámhiány,
- rendkívüli események,
- stb.



1. ábra. A leltárhány kialakulásának leggyakoribb okai, és arányai¹

Felmérés az áruházi lopásokról			
Országok	Elkövetett lopások száma (2005. évi adatok)	Elkövetett lopások értéke (2005. évi adatok)	Változás az előző évihez képest
Nagy-Britannia	5 918	1,38%	-13,20%
Franciaország	5 319	1,31%	-6,40%
Németország	4 946	1,07%	-7,80%
Lengyelország	1 328	1,29%	-3,70%
Ausztria	429	0,93%	-2,10%
Magyarország	297	1,36%	3,80%
Átlag	27	1,10%	-6,80%

2. ábra. 2005-ös European Retail Theft Barometer (ERTB), az európai áruházi lopásokról készült nemzetközi felmérés.²

A leltárhány kialakulásának főbb befolyásoló tényezői:

¹ www.haloor.hu 2010-03-06

² www.haloor.hu 2010-03-06

**A KERESKEDELMI EGYSÉG BIZTONSÁGOS MŰKÖDTETÉSE, KÜLSŐ-, BELSŐ-, ÉS ÉLŐERŐS
VAGYONVÉDELMI RENDSZEREK, A BIZTONSÁGOS PÉNZKEZELÉS SZABÁLYAI**

- az áruk szabad megközelíthetősége, az értékesítési módtól függően
- a berendezési tárgyak, és az áruk elhelyezése
- az árusított termékek köre
- az üzlet elhelyezkedése
- a vásárlókör összetétele
- a vásárlók száma
- a dolgozó személyek száma
- az alkalmazottak érdekeltsége a leltáreredményben
- forgalmasabb időszakok
- az üzlet nyitva tartása
- az alkalmazott vagyonvédelmi eszközök, berendezések
- stb.

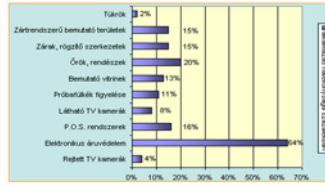
A lopások és egyéb bűncselekmények jellegzetes módjai:

- térítés nélküli fogyasztás
- árurongálás
- saját holmiba rejtés
- más áru csomagolásába rejtés
- átcímkezés,
- vevők által árazott termékek
- trükkös lopások
- stb.

A legnagyobb veszélyt tehát a bolti lopások jelentik. Ezek ellen többféle módszerrel tudunk védekezni!

1. Belső vagyonvédelmi eszközök

- Tükrök
- Zártrendszerű bemutató területek
- Zárak, rögzítő szerkezetek
- Őrök, rendészek
- Bemutató vitrinek
- Próbafülkék megfigyelése
- Látható TV kamerák
- Elektronikus áruvédelem
- Rejtett TV kamerák
- Stb.



3. ábra. Alkalmazásuk hatékonysága³

Tükrök:

A kevésbé jól látható helyeken elhelyezve figyelemmel kísérhető a vásárlók mozgása. Több különböző méretű tükörrel viszonylag jól beláthatóvá lehet tenni egy kisebb, vagy közepes méretű üzletet. Elsősorban azért a visszatartó hatása jelentős. Gyakran alkalmazott, „olcsóbb” módszer, sajnos hatékonysága alacsony.

Zártrendszerű bemutató területek:

Kordonnal, vagy egyéb eszközökkel lezárt területen helyezik el a viszonylag nagyobb méretű, értékesebb árukat. Ezáltal védve van nem csak a lopástól, de a rongálástól is. A vevő kívánságára az eladó közvetlenül is bemutatja a kiválasztott terméket

Zárak, rögzítő szerkezetek

Az értékesebb tárgyakat egy fix elemhez (oszlop, fal, polcrendszer, stb.) rögzítik. Az áru bemutatását nem zavarja, de csak a zár eltávolítása után vihető el onnan. Gyakran alkalmazzák műszerek, szerszámok, és egyéb műszaki eszközök önkiszolgáló értékesítésénél.

Őrk, rendészek

Élőerős vagyonvédelem. Fontos a vásárlói, dolgozói és beszállítói visszaélések elleni határozott és eredményes fellépés. Azonban elengedhetetlen a szakmai hozzáértésen felül a kulturált megjelenés, az udvarias magatartás, az emberi hang. Hatósági intézkedési jogkörrel nem rendelkeznek. Az őrk egyenruhában vagy civilben is dolgozhatnak s ezáltal, közelebbről megfigyelve a gyanús tevékenységet, könnyebben lefülelhetnek a tolvajok. Leginkább visszatartó hatása jelentős.

Bemutató vitrinek

Értékesebb, kisebb méretű áruk bemutatására, és megőrzésére alkalmas. Pl. ékszerek, optikai eszközök, stb.

Próbafülkék megfigyelése

³ www.haloor.hu (2010-08-06)

A próbafülkékben kamerák elhelyezése tilos! Korlátozni lehet viszont a bevitt ruhadarabok számát, és figyelemmel kísérni azok kikerülését. A megfigyelést végezhetik élőerővel vagy kamerákkal is, persze csak a próbafülkék előtti térben.

Látható TV kamerák

Elhelyezésükkel a bolt kritikus területei jól beláthatóvá válnak. A kamerák lehetnek fixen beállítottak, mozgathatóak, és a megfigyelés, mozgatás történhet akár az interneten keresztül is. A felvétel visszajátszható, bizonyító értékű lehet bizonyos esetekben. Az üzletek bejáratánál a vásárlókat tájékoztatni kell arról, hogy kamerával megfigyelt területre lépnek be.

Rejtett TV kamerák

Működtetésük a látható kamerákhoz hasonlóan történik. Ebben az esetben is a bejáratnál fel kell hívni a vásárlók figyelmét alkalmazásukra. Mivel nem lehet tudni, hogy hol vannak elhelyezve, így a visszatartó hatásuk jelentős lehet.



4. ábra. Bemutató vitrin, Zárak rögzítők, Tükör elhelyezése



5. ábra. Próbafülke, Látható kamera, Füstérzékelőnek álcázott kamera

Elektronikus áruvédelem

A leghatásosabb védelmet nyújtják a lopásokkal szemben. A hatvanas évek közepén kezdtek elterjedni az USA-ban és Kanadában, majd a hetvenes évek elején Európában.

Az elektronikus áruvédelmi rendszer három alapelemből épül fel:

- árun elhelyezett jelzőcímkék (az adó szerepét tölti be)
- jelzőcímkét hatástalanító (deaktiváló) eszköz (a deaktiválás fizetés esetén a pénztárnál vagy a csomagolóban történik,
- jelző (detektáló) rendszer (a nem hatástalanított jelzőcímkét érzékelő és hanggal, esetleg fényel riasztó rendszer)

A KERESKEDELMI EGYSÉG BIZTONSÁGOS MŰKÖDTETÉSE, KÜLSŐ-, BELSŐ-, ÉS ÉLŐERŐS VAGYONVÉDELMI RENDSZEREK, A BIZTONSÁGOS PÉNZKEZELÉS SZABÁLYAI

A kasszáknál, illetve a ki- és bejáratoknál alkalmazott áruvédelmi rendszerek az elektronikus áruvédelmi etikettekkel és címkékkel ellátott termékeket érzékelik.

A címkéket csak az üzlet dolgozói távolíthatják el speciális nyitókészülékekkel, vagy hatástalaníthatják a különböző típusú, többféle szerelhetőséget és beépíthetőséget biztosító deaktivátorokkal (hatástalanítókkal).

Ezekkel a készülékekkel a nyitás, illetve a hatástalanítás folyamata gyors, egyszerű, nem okoz hosszú várakozást a pénztárnál.

Ha aktív címkével vagy etikettel ellátott árut próbálnak kivinni az üzletből, a hang és fényjelzéssel történő riasztás figyelmezteti a dolgozókat az eseményre. A ruházati kereskedelemben gyakran festékpatront használna, ami a ruhát beszenyezi, így használhatatlanná válik.

Figyelem! A fémfólia leárnyékolja az elektromos áruvédelmi rendszert!

Ha a tolvaj alufóliába becsomagolja az eltulajdonítani kívánt árut, nem fog jelezni az áruvédelmi kapu. Szintén veszélyt jelentenek a gyorsfagyasztott termékek elviteléhez ajánlott fóliázott szatyrok is, ha ebbe teszik bele, az egyébként címkézett terméket.

Működési rendszer szerint az elektronikus áruvédelmi rendszerek lehetnek:

- ultrahangos (AM)
- elektromágneses (EM)
- rádiófrekvenciás (RF)

Az elektronikus áruvédelem részei:

- antennák (kapuk)
- többször is felhasználható címkék, etikettek
- papírcímkék
- forráscímkék
- nyitók
- hatástalanítók (reaktívátorok)

Áruvédelmi antennák:

- Rádiófrekvenciás elven működnek, melynek lényege, hogy az antennák között létrehozott rádiófrekvenciás térben figyelik az áruvédelmi címkék megjelenését.
- Antennák teljes magasságában van érzékelés
- Az antennák magassága megegyezik egy felnőtt magasságával
- Speciális esetekben - ahol az üzlet esztétikuma, illetve a szabad ki-be járás lehetővé tétele megköveteli - rejtve telepíthető, a vásárlók részére láthatatlan rendszer is alkalmazható az észrevétlen védelem érdekében



6. ábra. Áruvédelmi antennák

Többször felhasználható címkék, etikettek:

- különböző méretben, formában és színben kaphatók
- egyes címkék egyedi megrendelés alapján, akár négyszínnyomással feliratozhatóak (üzlet neve, logója stb. nyomtatható rá)
- oldószerkezet segítségével könnyen és gyorsan eltávolíthatóak

Korunk legkorszerűbb módszere az RFID intelligens címkézés, mely mikrochipből és antennából áll. A gyártótól a kiskereskedelemig tartó árupályán jelent védelmet. Nyomon követhető az áru mozgása, valamint vagyonvédelmi célokat is szolgál. Segítségével minden egyes termék egyedi módon azonosítható. Az RFID egyik változata az alkoholtartalmú italok palackjainak nyakára erősített dekoratív gyűrű.



7. ábra. Többször is felhasználható címkék, etikettek

Papírcímkék:

- Egyszeri felhasználásra készülnek
- Nyomtathatóak (vonalkód, cég-logó, ár, méret írható rá)
- Alkalmask forráscímkézéshez, amikor a címke a gyártás folyamán kerül a termékbe, vagy annak csomagolására



8. ábra. Egyszer használatos címkék

Forráscímkék

Ez egy intelligens termékazonosító rendszer. Azt jelenti, hogy az áruvédelmi (EAS) címkéket a gyártási vagy csomagolási folyamat során helyezik a termékekbe vagy a csomagolásokba, így a termékek már védőcímkével ellátva érkeznek az értékesítési helyre.

A forráscímkézés előnyei

A forráscímkézés a forgalmazási lánc szerves része. Lehetővé teszi a gyártóknak, hogy megvédjék a termékeiket, és rögtön polcra helyezhető kész termékeket adjanak át a kiskereskedelemnek. Az elhelyezett chipbe nagyon sok adat táplálható – ki gyártotta a terméket, hol raktározták, ki fuvarozta, ki az értékesítő, mennyibe kerül stb.

Etikett nyitók

Gyors és hatékony műveletet tesznek lehetővé a pénztárnál. Telepítési rugalmasságuk révén változatos elhelyezési megoldások állnak rendelkezésre, idesorolva az asztalba süllyesztett, asztali és a kézben tartott változatokat is.



9. ábra. Etikett nyitók

Hatástalanítók (Reaktivátorok)

Pultokba, futószalag alá vagy kézi eszközként használhatóak, az egyszer használatos címkék hatástalanítására.



10. ábra. Pultba beépíthető hatástalanítók

2. külső vagyonvédelmi eszközök

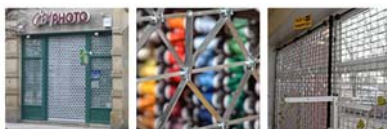
Az üzlet veszélyeztetettségét több tényező is befolyásolja:

- Területileg hol helyezkedik el, milyen a külső környezet
- Építészetiileg milyen a felépítése
- Milyen védelmi rendszerek kerültek kiépítésre
- Milyen a nyitva tartása
- Mi az üzlet profilja
- Milyen értékű a szükséges árukészlet értéke
- Átépítési vagy felújítási munkálatok
- Bűnözői körök megjelenése vagy megléte a környéken
- Rendkívüli események
- Stb.

Mechanikus eszközök:

- rácsok
- záruk, lakatok
- biztonsági fólia

Több száz éve alkalmazott módszer. Elhelyezhetőek az ajtón kívül és belül, melyeket zárossal és lakatokkal biztosítanak. Ma már önmagában kevés védelmet nyújtanak. Elektronikus eszközökkel kombinálva javul az üzlet védelme. A belül elhelyezett rácsok riasztórendszerrel kombinálva biztosabb védelmet nyújtanak. Az esetleges behatolónak először az ablakot kell felfeszítenie vagy az üveget betörnie, hogy utána szirénaszó mellett kezdje el a rács hatástalanítását, ami bizony eltarthat egy darabig! Az ablak vagy ajtóüvegre ragasztott biztonsági fólia, betörés ellen nyújt védelmet (néhány percre). Érzékelővel kombinálva beindíthatja az elektronikus riasztórendszert.



11. ábra. Rácsok alkalmazása

Elektronikus eszközök

- Riasztó berendezések:

- Kültéri mozgásérzékelő: Többnyire mikrohullámú radaros érzékelők. Mozgást érzékelve, fény vagy hangjelzést adnak, esetleg beindítják a videokamerát.
- Infrasorompó: Infravörös tartományban működő optikai adó-vevő pár. Kettő, vagy többsugaras változatai léteznek. Ha az adó és a vevő között valamilyen tárgy vagy személy helyezkedik el, a vevő nem érzékeli az adó által kibocsátott jelet, és riasztást jelez.
- Kábel mikrofon: Speciális kábel, amely egy központi vezérlőbe vezet a kerítésről érkező legapróbb zajokat, ahol intelligens jelfeldolgozás segítségével jelezhető a behatolás és kiszűrhető a természetes zaj.
- Lépésérzékelő: Padlóra helyezett érzékelő háló, ami észleli a behatoló lépéseit.
- Nyitásérzékelő: (nyílászárókra): Mágneses kontaktus segítségével jelzi az ajtó, ill. ablak állapotát.
- Akusztikus üvegtörés érzékelő: Mikrofon és egy speciális szűrő segítségével érzékeli az üvegtörés hangját.
- Rezgésérzékelő: (falbontás és fúrás védelem): Mechanikai, vagy mikrofonos (testhangérzékelők) érzékelők, melyek a gyenge falak bontását, illetve a páncélszekrények fúrását hivatottak jelezni.
- Stb.

- Sziréna:

Kültéri és beltéri hang és fényjelző, akkumulátoros alátámasztással, tehát önmagában is működőképes. Szabotázsvedelmi kapcsolókkal van ellátva az illetéktelen szétszerelés illetve a lefeszítés azonnali riasztására.

- **Kamerák:**

A kültérben elhelyezett kamerák beállított **vagy mozgathatók** helyzetben **rögzítik az** eseményeket. Leginkább akkor hatásosak, ha egyéb technikai eszközök mellett alkalmazzák őket. Jelentős a visszatartó hatásuk.



12. ábra. Kültéri kamerák

- **Távfelügyeleti rendszerek**

A távfelügyeleti szolgáltatás lényege: a riasztórendszer jelzései valamilyen adatátviteli mód (telefonvonal, GSM-, illetve rádiós rendszer vagy a kettő kombinációja) segítségével riasztást kapnak az adott személyek (boltvezető, tulajdonos, stb.) vagy a riasztások bejutnak egy 24 órás ügyeletet teljesítő felügyeleti központba, azaz egy diszpécserszolgálathoz. A jelzéseket fogadó operátor haladéktalanul intézkedik, s megfelelő segítséget küld a helyszínre.

Élőerős védelem

Leginkább a nyitvatartási időn túl alkalmazznak „éjjeli őrköt” a meglévő biztonsági rendszer kiegészítések éppen, vagy annak hiánya esetén.

3. Nyitás és zárás

A boltok nyitása és zárása a tulajdonos előírásainak megfelelően történik. Kisebb boltok esetében a tulajdonos maga végzi el. Általános szabály, közepes vagy nagyobb méretű egységek esetén, hogy a bejutáshoz szükséges eszközök, kulcsok, jelszó, stb. ne egy személy birtokában legyenek. Tehát több személynek kell ott lennie mindig az üzlet bezárásánál és kinyitásánál. Nagyobb méretű kereskedelmi egységek esetén, külön biztonsági szolgálat feladata a nyitás és a zárás. Az egyedileg létrehozott biztonsági szabályok pedig érthető módon soha nem publikusak.

4. A pénzkezelés szabályai

A pénztáros munkájának meghatározó része, hogy nagy odafigyeléssel kezelje az áru forgalmazásával befolyt bevételeket. Felesleges, visszaadásból származó reklamációkat, visszaéléseket előzhet meg vele, ha betartja a pénzkezelés szabályait.

A pénztáros fizetéskor:

- Hangosan és érthetően közli a vásárlóval a fizetendő összeget
- Megszámolja a vásárlótól kapott pénzt
- A kapott összeget hangosan is megerősíti a vásárlónak, miközben ránéz
- Beüti a kapott összeget, és ellenőrzi a kijelzőn
- Nem teszi el a pénzt
- Leszámolja a visszajárót a kijelző alapján
- Hangosan számolja le a visszajárót a vásárlónak, és átnyújtja a blokkal együtt
- Elteszi a vásárlótól kapott pénzt
- Becsukja a fiókot

A pénztáros elszámoltatása a főpénztáros, vagy a vezető jelenlétében történik. Az elszámolás adatait bizonylaton rögzíteni kell. A műszak végén a pénztárosnak le kell adnia a megtelt, és a megfelelő információval ellátott ellenőrzőszalag tekerceket, amit **5+1 évig meg kell őrizni a bizonylati szabályzat szerint!**

A legkorszerűbb pénztárgépeknél és pénztárterminálknál az ellenőrzőszalag helyett az adatokat merevlemezre menti a gép! Azon pénztárgépek, amelyek a nyugtanyomtatón kinyomtatott bizonylatok tartalmát – ellenőrző szalag nyomtatása helyett – elektronikus adathordozóra rögzítik, elektronikus naplóval ellátott pénztárgépeknek minősülnek. Az elektronikus napló adatainak megőrzésére ugyanazok a szabályok vonatkoznak.

A napi zárás, elszámoltatás elvégzése után a pénz elszállításáról gondoskodni kell.

A pénz feladásának és szállításának előírásai és szabályai

Kisebb egységekben a vezető döntése alapján, a napi kiadások kifizetése után a fennmaradó részt befizetik a vállalkozás bankszámlájára. Nagyobb egységekben a bevétel kezelése teljesen elkülönítetten történik.

A pénz szállításánál a következő szabályokat kell alkalmazni:

- 500 000 Ft-ig 1 fő,
- 500 000–5 000 000 Ft-ig 2 fő,
- 5 000 000–15 000 000 Ft-ig 3 fő,
- 15 000 000 Ft felett csak gépkocsival szabad pénzt szállítani.

Riasztó jelzést adó pénzszállító táskák használatánál:

- 2 000 000 Ft-ig 1 fő,
- 2 000 000–15 000 000 Ft-ig 2 fő,
- 15 000 000 Ft felett csak gépkocsival szabad pénzt szállítani.

A készpénz felvételével és szállításával megbízott dolgozók felelősek az általuk átvett készpénzért. A pénz felvételével és szállításával megbízott dolgozók felelőssége addig tart, amíg a készpénzt a jogosult címzettnek át nem adják.

A pénz szállítása biztonsági céggel

A pénz szállítása biztonságtechnikai szempontból nem kockázatmentes tevékenység. Különösen, ha nagyobb összegeket kell rendszeresen szállítani, ezért helyesebb, ha ezt a tevékenységet szerződés alapján, biztonsági cégek végzik. Ebben az esetben:

- A szerződésben rögzítésre kerül az időpont és az átvevő személyek neve
- A pénz átadása-átvétele zsákos formában történik
- Az esemény dokumentálása (a pénzt átvevő személyek aláírása) külön erre a célra használatos naplóban történik
- A pénz szállítását rögzítő naplóban az alábbiaknak kell szerepelniük:
 - Honnan-hova történik a szállítás
 - A szállítás időpontja (év, hónap, nap, óra, perc)
 - Az átadott összeg értéke (számmal és betűvel)
 - Átadó-átvevő aláírásai (olvashatóan is)

Vagyonvédelem a pénztárnál

- Helyes, ha a pénztáros:
 - Nem fizettet rokont, ismerőst, közeli hozzátartozót az adott pénztárnál
 - Kiürítetteti a vásárlóval a kosarát, bevásárlókocsiját
 - Megvizsgálja a bevásárlókocsin hagyott tárgyakat
 - Felemelteti a kocsi alján hagyott újságokat, egyéb tárgyakat
 - Ellenőrzi a dobozok és tartalmuk azonosságát
 - A le nem fóliázott könyvek, újságok lapjait ellenőrzi, nincs-e idegen tárgy benne
 - Ismeri az adott hét akcióit, árengedményeit
 - Hiányzó vagy hibás vonalkód esetén mindig hívja a felettesét
 - Ellenőrzi, hogy ne maradjon a pénztárnál kifizetett termék
 - Összetartozó ruhadarabok esetén ellenőrzi a méretegyenlőséget
 - Ellenőrzi a szalagra helyezett ruhadarabok, táskák zsebeit
 - Figyeli a monitort (a monitoron látható termék neve megegyezik-e a szkennert terméken láthatóéval)
 - Figyeli a túl beszédes vásárlókat, nehogy elvonják a figyelmét
 - A hűtőszatyor árnyékolja az áruvédő rendszert, így ezekre különös gondot fordít
 - A pénztárt engedély nélkül elhagyni nem szabad, távozáskor mindig gondoskodik a pénz biztonságáról

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

Az alábbi feladatok hozzásegítik Önt, hogy az információtartalomban összefoglalt ismereteket konkrét helyzetben alkalmazni tudja. A soron következő feladatok pedig segítik Önt, hogy megértse egy gyakorlati feladaton keresztül a vagyonvédelmi eszközök alkalmazásának fontosságát, különbséget tudjon tenni a különböző eszközök és módszerek alkalmazásában.

A bolt munkájának újrászervezésénél átfogó intézkedéseket, technikai, és személyi változtatásokat kell hozni.

Át kell gondolni a következőket:

- A vezető személye alkalmas-e a továbbiakban?
- Az alkalmazottak megfelelőek-e? (személyiségben, szakmai rátermettségben, stb.)
- A munkafolyamatok szervezése megfelelő-e?
- Szükség van-e több alkalmazottra?
- Az anyagi felelősség kiterjesztésére szükség van-e?
- Szükség van-e szakmai tréningre?
- A bolt belső elrendezése megfelelően van-e kialakítva?
- Megfelelőek-e a berendezési tárgyak, és elhelyezésük?
- Megfelelő-e az áruk elhelyezése?
- Milyen vagyonvédelmi eszközökre és módszerekre van szükség?
- Melyek azok az eszközök és módszerek, amelyek a vállalkozás számára megfizethetőek?
- Egyéb lényeges szempontok.

Válaszoljon az alábbi kérdésekre!

1. Ön szerint mikor alkalmas a vezető egy bolt munkájának irányítására? Írja le röviden a véleményét!

2. Ha Ön volna a vezető, milyen követelményeket állítana a bolt alkalmazottaival szemben? Válaszát írja le a kijelölt helyre!

3. Írja le, mire kell törekedni a bolt berendezéseinek elhelyezésénél!

4. Milyen rendszert alakítana ki az áruk elhelyezésénél? Válaszát írja le a kijelölt helyre!

5. Milyen belső vagyoni védelmi eszközöket, módszereket alkalmazna egy élelmiszerboltban? Válaszát írja le a kijelölt helyre!

6. Írja le, milyen külső vagyoni védelmi eszközöket alkalmazna!

7. Milyen egyéb javaslatai vannak? Válaszát írja le a kijelölt helyre!

8. Olvassa el a következő kis történetet, melyet a pénztáros mesélt el egy vásárlói reklamáció után!

„Miután beblokkoltam az árukat, rámutattam a kijelzőre, hogy mennyit kell fizetni. A vevő elővett egy tízezrest, amit később kicserélt ötezresre, mert rájött, hogy van kisebb címletű pénze is. Azután, hogy eldöntötte, mivel fog fizetni, gyorsan beraktam a pénzt a kasszába. Amíg variált, és a pénzt számolgatta, elkezdtem leszámolni a visszajárót. Ekkor kijelentette, hogy nem jól adtam vissza, mert Ő tizenöt ezret adott, mert úgy látta ennyi szükséges, de valami nem stimmel. Én jól adtam vissza, miért nem figyelt oda. Különbösen tizenöt ezret, hanem csak ötezret adott.”

Írja le, Ön szerint milyen hibákat követett el a pénztáros munkája során?

9. Használja az internetet! Ha Önnek egy 100 m² nagyságú, önkiválasztó módon működő konfekció ruházati üzlet belső biztonságát kellene megoldania, és erre a célra kb. 1,2 millió Ft állna rendelkezésére, akkor milyen eszközöket szerezne be erre a célra?

Tájékozódjon az interneten a különböző biztonságtechnikai cégek honlapjain a lehetőségekről! Készítsen egy kalkulált listát! Vegye figyelembe az értékesítési módot, az eladásra szánt termékeket, és egyéb szempontokat!

Blank lined area for calculations and notes.

Megoldások:

1. A vezető, munkájának ellátásához rendelkezzen:

- Megfelelő szakmai végzettséggel, tapasztalattal.
- Határozott, döntésképes egyéniség.
- Tudja megszervezni, irányítani a munkát.
- Helyes döntéseket hozzon.
- Jó példával szolgáljon a beosztottak számára.
- Tudjon motiválni és szankcionálni.
- Rendszeresen ellenőrizze a munkát.
- Stb.

2. A bolt alkalmazottaival szemben a következők várhatóak el:

- Megfelelő időben érkezzen, vegye fel a munkát.
- Kellő szaktudással, (tapasztalattal) rendelkezzen.
- A munkaidőt a vezető irányításának megfelelően munkával töltsse.
- A többi beosztottal, tudjon együtt dolgozni.
- Legyen becsületos, lelkiismeretes.
- Stb.

3. A berendezések elhelyezésénél törekedni kell:

- az áttekinthetőségre, ne legyenek nehezen átlátható helyek,
- kényelmes legyen a vásárlóknak,
- segítse az eladók munkáját,
- könnyen mobilizálhatók legyenek (ha szükség van újabb átrendezésre),
- ha lehetőség van rá, csomagmegőrzőt létesíteni,
- stb.

4. Az áruk elhelyezésénél figyelembe kell venni:

- az áttekinthetőséget,
- az értékesítési módot,
- önkiszolgáló vagy önkiválasztó értékesítési módnál az értékesebb vagy a „gyakrabban lopott” termékeket védettebb helyre tegyük, vagy lássuk el vagyonvédelmi eszközökkel,
- stb.

5. Egy élelmiszer boltban az alábbi eszközöket és módszereket érdemes alkalmazni:

- Tükrök.
- Bemutató vitrinek.
- Látható TV kamerák.
- Elektronikus áruvédelem.
- Órök, rendészek.

Nem vitás, hogy a legjobb eredményt az elektronikus védelemi rendszer kiépítésével lehet elérni, ugyanakkor nem szabad megfeledkezni az élőerős védelemről sem. Az élőerős áru-, és vagyonvédelem alapja a jó munkaszervezés, munkavégzés, és a munkahelyi magatartás szabályainak kialakítása valamint, tudatosítása az alkalmazottakban.

6. A hagyományos mechanikus (rácsok, zárok) eszközökön kívül szükség van elektronikus riasztórendszer kiépítésére melyek jól kiegészítik a hagyományos eszközöket. PI. infrasarompó, nyílásérzékelő, üvegtörés érzékelő, sziréna, kamera, stb.

Ajánlott még távfelügyeletet igénybe venni a hatékonyabb védelem érdekében.

A lehetőségek tehát igen szélesek. Határt szabhat azonban a vállalkozó erre a célra fordítható anyagi eszközeinek nagysága. Ebben az esetben mérlegelni kell a kockázati tényezőket, és ennek megfelelően kialakítani a bolt védelmi rendszerét.

7. Egyéni megoldások születnek, ezért konkrét megoldás nem adható meg!

8. A pénztáros több hibát is vétett munkája során:

- Nem elég a fizetendő összeget mutatni, érthetően, hangosan mondani is kell. Lehetnek olyan vásárlók, akiknél valamelyik érzékszervük gyengébben működik.

- Meg kell várni, amíg a vásárló eldönti, hogy mivel fizet. Ha siettetjük, könnyen zavar támad, az adott címletű pénzzel kapcsolatban.
- A kapott összeget hangosan is meg kell erősíteni. („Ötezret kaptam!”)
- Nem szabad a pénzt a fiókba addig betenni, amíg a vásárló meg nem győződik a visszaadás helyességéről.
- Vitatott esetekben a vezetőnek rendkívüli pénztárellenőrzést (pénztárrovancsot) kell elrendelnie.

9. A feladat jellegéből fakadóan konkrét megoldás nem adható. Egyéni mérlegelést igényel.

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Sorolja fel, milyen veszélyektől kell védeni a bolt vagyonát!

2. feladat

Mennyire hatékonyak a felsorolt belső vagyonvédelmi eszközök? Állítson fel sorrendet!
Kezdje a leghatékonyabbal! (írjon számot az eszközök neve mellé!)

- Tükrök _____
- Őrök, rendészek _____
- Bemutató vitrinek _____
- Elektronikus áruvédelem _____
- Rejtett TV kamerák _____
- Zártrendszerű bemutató területek _____
- Zárak, rögzítő szerkezetek _____
- Próbafülkék megfigyelése _____
- Látható TV kamerák _____

3. feladat

Hol, milyen áruk eladásánál célszerű alkalmazni a felsorolt vagyonvédelmi eszközöket? Írja a megfelelő betűjelet a vagyonvédelmi eszköz mellé! (Többet is bejelölhet!)

- | | |
|--|------------------------|
| - Bemutató vitrinek _____ | a) liszt, cukor, olaj |
| - Zártrendszerű bemutató terület _____ | b) konfekció áruk |
| - Zárak rögzítő szerkezetek _____ | c) ékszer, óra |
| - Látható kamerák _____ | d) értékes szerszámok |
| - Rejtett TV kamerák _____ | e) exkluzív ruhabolt |
| | f) művészeti alkotások |

4. feladat

Írja le, mely három alapelemből épül fel az elektronikus áruvédelmi rendszer!

5. feladat

A pénztáros tevékenységével kapcsolatosan, jelölje a helyesnek vélt válaszokat!

a, A vásárló ajándékutalvánnyal fizet:

- A pénztáros a visszajárót készpénzzel egyenlíti ki
- Közli a vásárlóval, hogy az utalvány értékéből nem lehetséges a visszaadás. Más fizetési eszközt alkalmaz a vevő (pl. bankkártya, készpénz), vagy levásárolja az utalvány teljes összegét
- Szabadon dönthet a pénztáros, hogy melyik megoldást alkalmazza

b, Melyik tényező lehet közvetlenül a leltárhiány oka?

- Munkavédelmi szabályok megsértése
- Áruátvételi szabályok megsértése
- Környezetvédelmi szabályok megsértése

c, Melyik vagyonvédelmi eszköz a leghatékonyabb?

- Ipari kamera
- Áruvédelmi tükrök
- Elektronikus áruvédelmi eszközök

d, Valamennyi beblokkolandó árut a pénztárosnak a kezébe kell vennie?

- Nem szükséges, ha a vevő bemutatja
- Csak a gyanúsakat
- Igen, mert hamarabb észre vehetőek a visszaélések

e, Ha az áru vonalkódja hiányzik, a pénztáros

- Értesíti felettesét, segítséget kér az áru értékesíthetőségéhez

- Hasonló áru vonalkódjával értékesíti
- Nem adja el az árut

f, Az értékesített ruhák, és táskák zsebeit a pénztárosnak ellenőriznie kell a pénztárnál?

- Nem helyes, mert a vevő bizalmatlanságnak veszi
- Minden esetben ezt kell tennie
- Csak szűrőpróbaszerűen

MUNKANYELVI

MEGOLDÁSOK

1. feladat

- Betörések
- Vásárlói lopások, áru rongálás
- Alkalmazotti lopások
- Szállítói hibák
- Adminisztrációs hibák
- Szakmai ismeretek hiánya
- Felelőtlen munkavégzés
- Elemi károk
- Stb.

2. feladat

- Tükrök 8
- Őrök, rendészek 2
- Bemutató vitrinek 4
- Elektronikus áruvédelem 1
- Rejtett TV kamerák 7
- Zártrendszerű bemutató területek 3
- Zárak, rögzítő szerkezetek 3
- Próbafülkék megfigyelése 5
- Látható TV kamerák 6

3. feladat

Zártrendszerű bemutató terület	<u>f, d</u>
Bemutató vitrinek	<u>c, f, d</u>
Zárak rögzítő szerkezetek	<u>d</u>
Látható kamerák	<u>b, a, e, f, c</u>
Rejtett TV kamerák	<u>e, a, b, c</u>

Természetesen az értékesítési mód, jelentős mértékben meghatározza a védekezés rendszerét, alkalmazhatóságát.

4. feladat

- árun elhelyezett jelzőcímkék (az adó szerepét tölti be)
- jelzőcímkét hatástalanító (deaktiváló) eszköz (a deaktiválás fizetés esetén a pénztárnál vagy a csomagolóban történik)
- jelző (detektáló) rendszer (a nem hatástalanított jelzőcímkét érzékelő és hanggal, esetleg fényvel riasztó rendszer)

5. feladat

a, A vásárló ajándékutalvánnyal fizet:

- A pénztáros a visszajárót készpénzzel egyenlíti ki
- Közli a vásárlóval, hogy az utalvány értékéből nem lehetséges a visszaadás. Más fizetési eszközt alkalmaz a vevő (pl. bankkártya, készpénz), vagy levásárolja az utalvány teljes összegét
- Szabadon dönthet a pénztáros, hogy melyik megoldást alkalmazza

b, Melyik tényező lehet közvetlenül a leltárhiány oka?

- Munkavédelmi szabályok megsértése
- Áruátvételi szabályok megsértése
- Környezetvédelmi szabályok megsértése

c, Melyik vagyonvédelmi eszköz a leghatékonyabb?

- Ipari kamera
- Áruvédelmi tükrök
- Elektronikus áruvédelmi eszközök

d, Valamennyi beblokkolandó árut a pénztárosnak a kezébe kell vennie?

- Nem szükséges, ha a vevő bemutatja
- Csak a gyanúsakat
- Igen, mert hamarabb észre vehetőek a visszaélések

e, Ha az áru vonalkódja hiányzik, a pénztáros

- Értesíti felettesét, segítséget kér az áru értékesíthetőségéhez
- Hasonló áru vonalkódjával értékesíti
- Nem adja el az árut

f, Az értékesített ruhák , és táskák zsebeit a pénztárosnak ellenőriznie kell a pénztárnál?

- Nem helyes, mert a vevő bizalmatlanságnak veszi
- Minden esetben ezt kell tennie
- Csak szűrőpróbaszerűen

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

www.barnel.hu

www.centerracs.hu

www.haloor.hu

www.mediainfo.hu

A(z) 0005–06 modul 014–es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
31 851 01 0000 00 00	Hulladékfelvásárló
52 341 02 0010 52 01	Bútor- és szőnyegbecsüs
52 341 02 0010 52 02	Ékszerbecsüs
52 341 02 0010 52 03	Festménybecsüs
52 341 02 0010 52 04	Műtárgybecsüs
33 341 02 0000 00 00	Mintabolti értékesítő, szolgáltatásértékesítő
33 341 02 0100 31 01	Bolti pénztáros
33 341 02 0100 33 01	E-kereskedő
33 341 02 0100 33 02	Játéktermi felügyelő (krupié)
33 341 02 0100 31 02	Kereskedelmi és szolgáltatási ügynök
33 341 02 0100 31 03	Szerencsejáték-értékesítő
33 215 02 0100 31 02	Virágkötő
52 341 01 0100 33 01	Autó- és motorkerékpár-eladó, -kölcsönző
31 341 01 0010 31 01	Bútor- és lakástextil-eladó
31 341 01 0010 31 02	Élelmiszer- és vegyiáru-eladó
31 341 01 0010 31 03	Műszakicikk eladó
31 341 01 0010 31 04	Porcelán- és edényáru-eladó
31 341 01 0010 31 05	Ruházati eladó
31 341 01 0010 31 06	Zöldség-gyümölcs eladó
52 341 07 0100 31 01	Hírlapáros, trafikos
52 341 07 0100 51 01	Kazetta- és lemezeladó, -kölcsönző
52 341 07 0100 51 02	Óra-ékszer és díszműáru eladó
52 341 07 0100 31 02	Papír, írószer eladó
33 341 03 0100 31 01	Épületgépészeti anyag- és alkatrész-eladó
33 341 03 0100 31 02	Gépészeti anyag- és alkatrész-eladó
33 341 03 0100 31 03	Járműalkatrész-eladó
33 341 03 0100 31 04	Telepi építőanyag-eladó
33 341 03 0100 31 05	Villamossági anyag- és alkatrész-eladó
51 341 01 0100 33 01	Kisgép- és műszakicikk-kölcsönző
31 341 03 0000 00 00	Töltőállomás-kezelő
33 215 02 0100 31 01	Virágbolti eladó
52 341 06 0000 00 00	Könyvesbolti eladó
52 341 01 0000 00 00	Autó- és motorkerékpár-kereskedő
51 341 02 0000 00 00	Régiségkereskedő
33 215 02 0100 33 01	Virágdekoratőr
54 481 03 0010 54 04	IT kereskedő
51 213 01 0010 51 01	Eseményrögzítő
51 213 01 0010 51 02	Filmlaboráns
52 341 05 1000 00 00	Kereskedő
52 341 05 0100 52 01	Bútor- és lakástextil-kereskedő
52 341 05 0100 52 02	Élelmiszer- és vegyiáru-kereskedő
52 341 05 0100 52 03	Ruházati kereskedő
52 341 07 0000 00 00	Kultúrcikk-kereskedő
52 725 01 0000 00 00	Látszerész és fotócikk-kereskedő
33 341 03 0010 33 01	Építőanyag-kereskedő
33 341 03 0010 33 02	Épületgépészeti anyag- és alkatrész-kereskedő
33 341 03 0010 33 03	Járműalkatrész-kereskedő
33 341 03 0010 33 04	Villamossági anyag- és alkatrész-kereskedő
51 341 01 0000 00 00	Műszakicikk-kereskedő
31 341 04 0000 00 00	Vegyesiparcikk-kereskedő
31 341 04 0100 31 01	Agrokémiai és növényvédelmi kereskedő

31 341 04 0100 31 02	Gyógynövénykereskedő
31 341 04 0100 31 03	Piaci, vásári kereskedő
31 341 04 0100 31 04	Sportszer- és játékkereskedő
33 215 02 0000 00 00	Virágkötő, -berendező, virágkereskedő
33 215 02 0100 33 02	Virágkereskedő
31 582 09 0100 31 04	Tűzvédelmi eszköz- és rendszerszerelő, karbantartó

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

20 óra

MUNKANYAG

MUNKANYAG

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv
TÁMOP 2.2.1 08/1-2008-0002 „A képzés minőségének és tartalmának
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet

1085 Budapest, Baross u. 52.

Telefon: (1) 210-1065, Fax: (1) 210-1063

Felelős kiadó:

Nagy László főigazgató