

Egy működő áruház áruvédelmi rendszerének kontrolling vizsgálata

Major Zsolt

Doktorandusz, Óbudai Egyetem, Biztonságtechnikai Szakmérnök Msc,
majorzsolt1976@gmail.com

Abstract: A szakmában eltöltött több mint tíz évem alatt sokféle vagyónvédelmi rendszer alkalmazásával találkoztam. A védelem és biztonság szavatolása, az értékek maximális biztosítása a feladata valamennyi biztonsági rendszernek. Az esettanulmányok döntő többségénél a védelmi rendszer kontrolling szemléletének hiányosságát tapasztaltam. A kontrolling kihagyhatatlan részét képezi a védelmi terv kialakításának.. A vagyónvédelmi projekt egy komplex, valamennyi biztonsággal kapcsolatos szegmenst érintő tevékenység. A kialakítása sajátos és egyszeri tevékenység. A kontrolling tartalma a műszaki és a pénzügyi paraméterek leírása, a megvalósítás időbeli és pénzügyi paramétereinek keretbe foglalása. Az összeállítást és elindítást követően szükségünk van a működésről egy folyamatos visszacsatolásra. A visszacsatolásból eredő tapasztalatok leszűrése és a kontrolling rendszer fejlesztése egy soha véget nem érő folyamat. Soha nem dőlhetünk hátra megnyugtatóan, hogy tökéletes a rendszerünk, hiszen a technika fejlődésével újabb kihívások adódnak.

Kulcsszavak: áruvédelem felépítése, áruvédelmi kontrolling, befolyásoló tényezők, áruvédelmi eszközök

1 Az Áruvédelem célja az áruház szempontjából

A cégek azért kezdenek a tevékenységüknek megfelelő vállalkozásba, hogy profitot termeljenek. A tulajdonosok számszerűsítik elvárásaikat, konkrétan meghatározzák azokat a számokat, amelyek nélkülözhetetlenek a vállalkozás működéséhez. Ahhoz, hogy ezen számoknak megtudjon felelni egy cégvezetés, be kell tartani gazdasági szabályokat. Minden egyes befektetett forintnak meg van a rendszeren belül a megfelelő helye és meghatározott időn belül ki kell termelnie önmagát. Az áruvédelemnél elég nehéz konkretizálni a megtérülési időt, hiszen nem mindegyik áruvédelmi eszközzel ellátott árucikket próbálják meg ellopni. Ha tudnánk, hogy melyik terméket fogják ellopni, elég lenne azon termékeket védelemmel ellátni. A kontrolling rendszer ebben a szegmensben konkrét megoldást kínál.

A kereskedelmi egységek kialakítása a vásárlók érdeklődésének maradéktalan kiszolgálására törekszik. A modern irányzatok azt képviselik, hogy minél inkább kézzel fogható közelségbe kerüljön a termék a vásárló számára. A termék fizikai paramétereik megismerése forgalmat generál, másrészt megkönnyíti a nem vásárlási szándékkal érkező látogatók káros cselekedeteit. Sajnos tapasztalatból mondhatom, hogy a Megbízók többsége pénzkidobásnak tartja az áruvédelemben feladatot ellátó technikai eszközök, berendezések és azokat irányító személyekre fordított pénzösszeget. Ezért tartom fontosnak, hogy a lehető legmagasabb szinten tartom a személyi állomány képzettségi szintjét. A védelmi rendszereket folyamatosan fejleszteni szükséges, figyelemmel kell kísérni a technológiában történő változásokat. A kontrolling irányelvei alapján kell a meglévő rendszerünkbe integrálni a fejlesztéseket.

Az eredmények kedvező alakulásában több érintett is érdekelt:

- Tulajdonosok, cégvezetők: nyereség jövedelmezőség
- Beosztottak: magasabb jutalom, jobb munkakör
- Vásárló: az érdekltség nem tudatos, de a biztonságérzet magasabb szintje több vásárlót eredményez. A megtérülés nem csak a leltár eredmény alakulásán realizálódik, hanem a forgalommal összefüggő pozitív hatása is van.

2 Az áruvédelmet hátrányosan befolyásoló tényezők

A számunkra hátrányos események csak egy része jut a tudomásunkra. Ezért rendkívül fontos az értesülések minél nagyobb számban és minél inkább a történeteknek megfelelően kerüljenek dokumentálásra. Az értesülések leginkább egy tengeren úszó jéghegyhez hasonlatosak. A múltbeli történések pontos dokumentálása által tudjuk hatékonyan elemezni a védettség színvonalát, illetve produktívan változtatni intézkedéseken. Az intézkedések mind a prevenció, mind az beavatkozás területén kiemelten fontosnak. Az alkalmazottak gondolkodásmódjában tudatosítani kell az információk minél teljesebb rendelkezésre bocsátását, az áruházban történetekkel kapcsolatban. Az információk rendelkezésre állása két szempontból is lényeges. Mind a minőségi, mind a mennyiségi aspektus rettentő releváns.

- Kvalitatív: minőségi nézőpont, az információt kibocsájtó képességei határozzák meg színvonalát, ezáltal a használhatóságát.
- Kvantitatív: mennyiségi nézőpont, az információk minél magasabb számban álljanak rendelkezésre, a tapasztalatok minél szélesebb spektruma teszi eredményesebbé a fejlesztést. tartalmazza.

3 A RISK kockázatok számbavétele

A projektfinanszírozás Milyen külső és belső jelenségek vezethetnek az áru eltűnéséhez.

- Külső lopás:

A lopást egyénileg végrehajtó személy látogatónként érkezik, esetleg vásárol, minden belső tevékenysége alárendelt a lopásnak. Egyedül hajtja végre akcióját.

A csoportos lopást végrehajtó személyek látogatóként érkeznek, bizonyos esetekben vásárolnak is. A lopás egyes részfeladatait felosztják egymás között. Minden személynek meghatározott feladata van. Szerepek: megfigyelő, elterelő, előkészítő, szállító.

A klasszikus mondás jellemzi: alkalom szüli a tolvajt. A felkínálkozó kedvező lehetőség által születik meg a döntése lopás végrehajtására. A kedvező lehetőség a védelem hiányossága. Erről a későbbiekben írok.

A rendszeresen látogatóként érkező tolvaj speciálisan előre kiválasztott terméket kíván eltulajdonítani. Minden lehetőséget kihasznál a cél elérése érdekében. Az eltulajdonítani kívánt terméken kívül más lehetőség nem is érdekli. A feketepiac jelentős része ezzel a módszerrel szerzi be árukészletét.

- Belső lopás:

Az alkalmazott egyén él a kínálkozó lehetőséggel és eltulajdonítja a terméket. A magánosan végrehajtás növeli a lebukás valószínűségét.

Az alkalmazottak csoportot alkotva összefogottan hajtják végre tettüket, így a lebukás valószínűsége sokkal alacsonyabb mind az egyéni, mert többen jobban kitudják választani a megfelelő helyet és időt.

A termék veszélyforrása:

- az áruház kereskedelmi magatartása, az értékesítés hibája,
- a termék kiskereskedelmi megjelenésének, csomagolásának hibája,
- az értékesítésben közreműködők szakmai felkészültségének hiányosságai,
- az értékesítésben dolgozók szándékos károkozásai, és
- az értékesítésben dolgozók véletlen hibái.

A gyakorlatból rögzített esettanulmányok elemzését követően megállapítottam, hogy nem megbecsülhető 100%-ig a közel jövőben bekövetkező káros események célterületei, volumenje, időbeli eloszlása és következményei. Az egyes káros hatásokra felkészülhetünk megoldási tervekkel, védelmi stratégiákkal.

4 A RISK Management értelmezési tartománya

Azon területek tartoznak ide, ahol a kockázatkezeléssel kapcsolatos utasítások kölcsönhatásba kerülnek.

Áruátvétel: az áru beérkezése, munkafolyamatok jellege: minőségi, mennyiségi ellenőrzés, áruház készletnyilvántartásba vétele. Az áru érkezik közvetlenül a gyártótól, áruházlánc központi raktárból, másik áruházból. Az áruvédelmi eszközök felhelyezése, ha még nem látták el a gyárban megfelelő védelemmel.

Áruház belső logisztika: árucsoportok transzportálása a megfelelő osztályra, a termék csomagolásának megóvása, áruvédelmi eszközök meglétének ellenőrzése.

Áruházi osztályok: értékesítőtérbe kereskedelmi rendszerbe való kihelyezés, kereskedelmi szempontok figyelembevétele.

Értékesítés:

- Pénztárzóna, a kasszazónán keresztül történő vásárlás, a hagyományos önkiszolgáló jelleg.
- Árukiadás, az árumennyiség vagy egyéb tényező indokolja az áruátvétel kapuján keresztül történő értékesítés. A termék ellenőrzés nélkül nem hagyhatja el az áruház területét.
- Áruház előtti terület mint reklám tevékenység: a kereskedelem forgalmának növelése érdekében kihelyezett bemutató termékek, mint potenciális kockázati tényezők. A védelmükre fordított erőforrás mennyiségét a környezet kriminalisztikai állapota határozza meg.

5 A célunk eléréséhez milyen eszközök állnak rendelkezésünkre

Milyen fejlesztéseket kívánunk végrehajtani, melyek kerülnek pénzbe és melyek energiába, időbe.

- Rendelkezésre álló kamerarendszer, a kamerák által lefedett áruházi terület optimális beállítása. A rendelkezésre álló kamerák paraméterei. Az értékesítési polcrendszer figyelembe vétele
- Rendelkezésre álló áruvédelmi eszközök,
- Mechanikai védelem: olyan eszközök melyek elektromosság nélkül képesek önmaguk megakadályozni vagy megnehezíteni az eltulajdonítást. Lakatok, láncok, szekrények, vitrinek és ezek kombinációi
- Akkusztó magnetikus áruvédelmi eszközök: speciális elektromosárammal, működő termék eltulajdonítását megnehezítő vagy megakadályozó elektromágneses jelenséget felhasználó eszközök. A termékre felhelyeznek

egy olyan eszközt, amire jelzést generál a kijáratnál elhelyezett detektáló kapu

- Áruvédelmi széferek,
- Secure spiderek, speciális kialakítás a termékek csomagolásán elhelyezhetőség érdekében.
- Hardtagok, áruvédelmi címke, termékre történő felhelyezés, nehezen eltávolítható.
- Softtagok, lágycímke, könnyen felhelyezhető nehezen észrevehető címke.

6 Az áruvédelmi kontrolling elemei

A vagyoni védelmi kontrolling rendszer működését hátrányosan befolyásoló tényezők.

Az ember tevékenységét befolyásoló tényezők:

- vásárlók várakozása,
- dolgozók feladat nélküli céltalan várakozása,
- felesleges munkavégzés, kihasználatlan idő,
- hibák,
- előre nem jelezhető káros hatások,
- nem megfelelő munkakörülmények,
- hibás kommunikáció,
- A kontrolling rendszer eredményes működéséhez szükséges elemek:
- Az elejétől fogva szükséges az egységes akarat kinyilvánítása
- A vezetés tevékenységének hatása, a vezetéssel kapcsolatos irányok, feladatok, tevékenységek. Küldetés (honnan hova kíván eljutni), értékrend, cégen belül uralkodó hangulat, a szervezet belső működési környezete, döntés hozatal
- Menedzsment, felépítése, irányelvek, szervezeti struktúra, kapcsolatrendszer
- Partnerekkel történő együttműködés,
- Humán erőforrás menedzselése, a létszám meghatározása, feladatok kiosztása, képzés, fejlesztés, a tudás szintek meghatározása, premizálási rendszer működtetése
- Folyamatszemplélet, közös tevékenységgel összefüggő erőforrások összehangolása, folyamatok irányítása, folyamatos fejlesztés, ellenőrzés, hatékonyság fokozása, termelékenység emelése
- Rendszerszemplélet, egymással interakcióba kerülő folyamatok azonosítása, megismerése, megértése, rendszerbe foglalás irányítása
- Eszközrendszer, a kitűzött célok eléréséhez szükséges feladatok meghatározása, végrehajtás, ellenőrzés.
- Rendezőelvek, tervezni, szabályozni, fejleszteni, fenntartani

“Ezeknek az eszközöknek az alapvető küldetése, hogy a szükséges beavatkozások megtervezéséhez, bevezetéséhez, a megfelelőség megállapításához a megfelelő időben legyenek képesek biztosítani a megfelelő információt a vezetés számára a környezet állapotáról, illetve a belső folyamatokról.” A vezetés képes kontrollálni azokat a folyamatokat, amelyeket indított. A kontrolling vezetőjének feladata a kijelölt célok elérésének biztosítása. (Francsovcics, A. 2011)

7 Áruvédelmi kontrolling területe

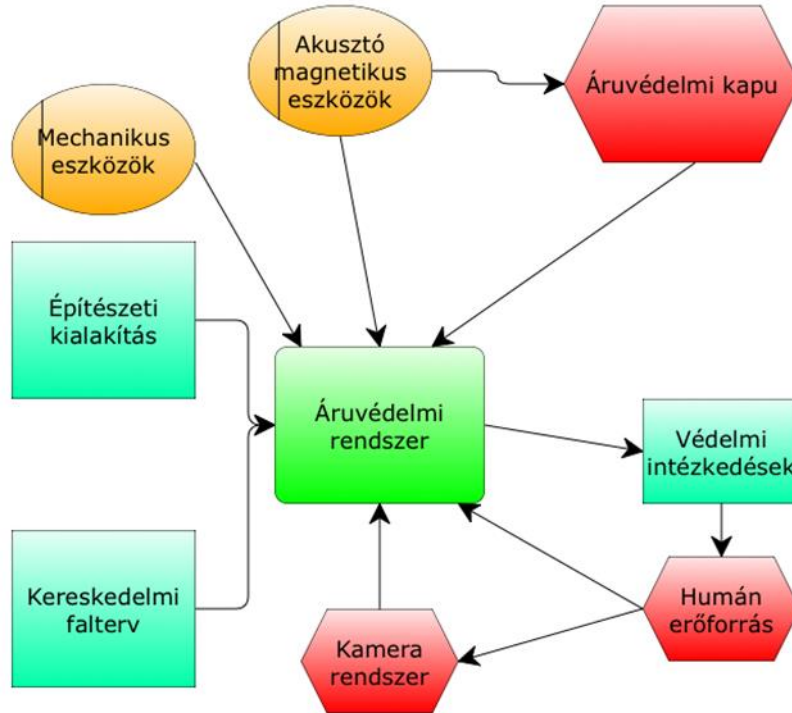
Konkretizálni szükséges az áruvédelmi célokat, meghatározni a kiemelten veszélyeztetett árucsoportok védelmi struktúráját. Az árukészlet függvényében ki kell alakítani az áruvédelmi eszköztár mennyiségét. A rendelkezésre álló eszközök felhasználásával maximalizálni a védelmet.

Az áruvédelmet befolyásolható információk begyűjtése, analízisa és további utasítások, változtatások kidolgozása. Az eredményesség biztosítása érdekében az ellenőrzés végrehajtása és az eredmények értékelése, visszacsatolása a további fejlesztések érdekében.

8 Áruvédelmi eszköztár

- Intézkedések: belső szervezeti folyamatokat irányító, külső személyre vonatkozó előírások
- Építészeti kialakítás, kereskedelmi falterv
- Áruvédelmi rendszer
- Elektromos áruvédelmi eszközök
- Mechanikus áruvédelmi eszközök

Áruvédelmi eszköztár



1. ábra
Áruvédelmi eszköztár felépítése

Forrás: saját szerkesztés

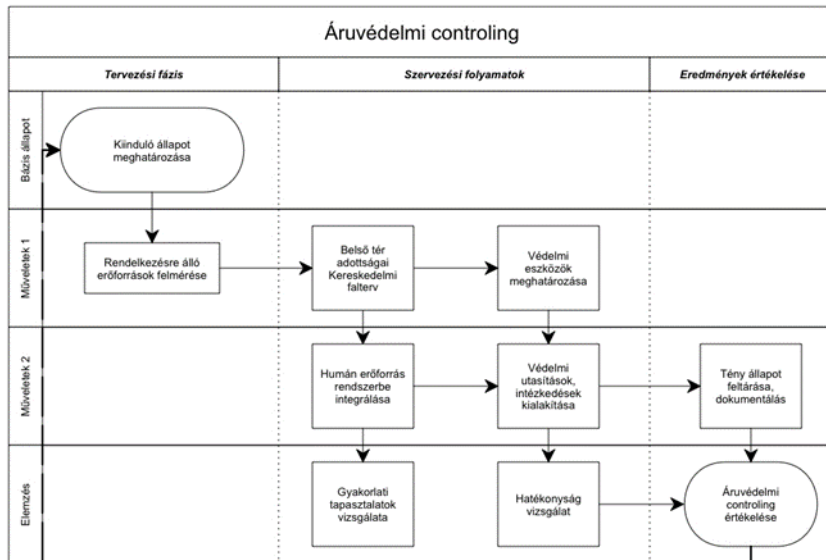
9 Sikeres áruvédelmi kontrolling

Indikátor szerepkör azt jelenti, hogy korai stádiumban jelezze a káros cselekmények bekövetkezését. Preventív hatás, nem más, mint megelőzze a kialakulás lehetőségét, olyan helyzet teremtése, amely a legnagyobb mértékben csökkenti a káros esemény bekövetkezését. Biztosítani kell a megfelelő mértékű információ áramlást, kellő gyorsasággal és az adatok minőségét alapul véve, mélységgel kell történnie. A folyamatokat célorientáltan kell megközelíteni, mindig pontosan tudnunk kell, hogy melyik folyamat milyen céllal rendelkezik. A célok

meghatározása, a jövőben elvégzendő feladatok az egyértelmű célok elérése érdekében

Az áruvédelmi controlling rendszer elemei:

- Áruvédelem elemeinek értelmezése
- Áruvédelmi terv kidolgozása
- A tervek gyakorlati alkalmazása
- A teljesítmények mérése
- A teljesítmények összehasonlítása
- A teljesítmények értékelése
- Fejlesztés



2. ábra

Az áruvédelmi controlling folyamata

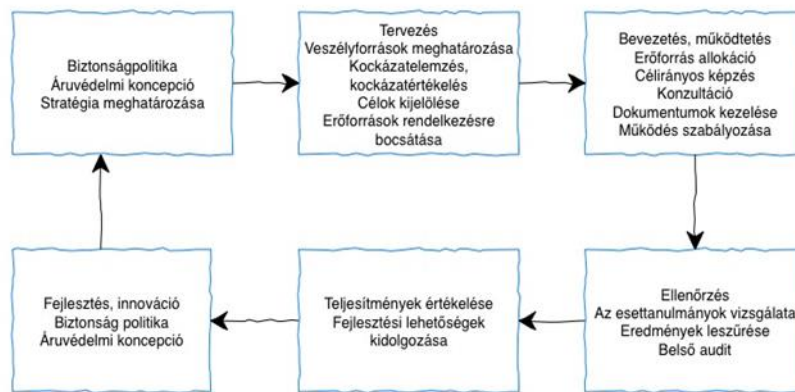
Forrás: saját szerkesztés

Az áruvédelmi controlling felépítése.

- Áruvédelmi folyamatok részekre bontása

- Az egyes részek teljesítményének mérése
- A kiindulási állapot felmérése és rögzítése
- A tervezett állapot meghatározása
- Az értékelés végrehajtása
- A fejlesztések meghatározása új terv készítés

Áruvédelmi controlling felépítése



3. ábra

Az Áruvédelmi controlling felépítése

Forrás: saját szerkesztés

Összegzés

A megállapításom szerint a vagyonvédelem, azon belül az áruvédelem területén kifejezetten célszerű a controlling használata. A védelmi célok meghatározása, az elért eredmények mérése és értékelése elképzelhetetlen a controlling koncepció kialakítása nélkül. Továbbá fontosnak tartom, hogy rendelkezésre álló adatok mindig relevánsak legyenek, az elemezhetőség és feldolgozhatóság szempontjából.

A védelmi stratégia ars poeticája: A szervezeti kultúra: “a szervezet tagjai által elfogadott, közösen értelmezett előfeltevések, értékek, meggyőződések, hiedelmek rendszere. Ezeket a szervezet tagjai érvényesnek fogadják el, követik s az új tagoknak is átadják, mint a problémák megoldásának követendő mintáit és mint kívánatos gondolkodás és magatartás módot.”

Felhasznált irodalom:

- [1] Chikán, A. – Czakó, E. (2009): Versenyben a világgal, Vállalataink versenyképessége az új évezred közepén, Akadémiai Kiadó, Budapest.
- [2] Dobák, M. (1991): Controlling, Aula Kiadó, Budapest.
- [3] Dobák, M. – Ferincz, A. – Hortoványi, L. (2014): A munkahelyi tanulás elősegítésének változásvezetési szempontja, Magyar Tudomány, ISSN 0025-0325, 2014 (175.évf.), pp. 1458-1466.pdf.
- [4] Dobák, M. – Veresné Somosi, M. (2010): Szervezet és Vezetés, MKVK, Budapest, ISBN 9789639878228.
- [5] Egyetemi jegyzet, Corvinus Egyetem Vállalatgazdaságtan Intézet, Budapest.
- [6] Francsovcics, A. (2011): Kontrolling elektronikus jegyzet, Óbuda Egyetem Keleti Károly Gazdasági Kar, Budapest.
- [7] Francsovcics, A. (2004): Projekt controlling a projekt sikerének értékelése, A VIII. Ipar és Vállalatgazdasági Konferencia, Pécs.
- [8] IFUA Hováth & Partners (2013): Menedzsmentkontroll-rendszerek, Panem Kiadó, Budapest.
- [9] Kadocsa Gy. (2012): Kis és közepes vállalkozások versenyképessége a XXI. Szd. Első évtizedében, Kutatási jelentés, Óbuda Egyetem Keleti Károly, Kis és középvállalkozások kutatásfejlesztése tudományos műhely, <http://kgk.uni-obuda.hu/sites/default/files/KKV%20Z%C3%A1r%C3%B3jelent%C3%A9s%202012.pdf>, letöltve:2011.november 9.
- [10] Lázár, L. (2003): Értékek és mértékek – A vállalati erőforrás felhasználás leképezése és elemzése a hazai üzleti szervezetekben, Phd értekezés, Budapest Közgazdaságtudományi és Államigazgatási Egyetem Gazdálkodástudományi Phd program.
- [11] MCS Managment & Controlling – Service Kft (2001): Controlling a gyakorlatban, Budapest.
- [12] Medve, A. (2005): Közgazdaságtan mérnököknek, Budapesti Műszaki Főiskola Keleti Károly Gazdasági Főiskolai Kar, Budapest.
- [13] Mintzberg, H. (1989): The Structuring of organisation, Prentice Hall. Inc., New Jersey.
- [14] Szóka, K. (2014): A controlling és az értékelemzés összekapcsolása, különös tekintettel a felsőoktatási és gyakorlati alkalmazhatóságra, Nyugat magyarországi Egyetem Közgazdaságtudományi Kar, mce.hu/images/workshop/Oktatoi_MCS_Sopron_2014_osz/dr_szoka_karoly_cikk.pdf, letöltve:2016.november 2.

- [15] Varga J. – Csiszárik-Kocsir Á. (2015): Versenyképességi átrendeződés Közép-Kelet Európában, fókuszpontban a V4 országok, Kárpát-medencei versenyképesség, 6.Báthory– Brassai Konferencia kötete (szerk.: Rajnai Z. – Fregan B. – Marosné Kuna Zs. – Oszváth J.), Óbuda Egyetem, 2015.május 27-28. pp.316-335.
- [16] Wimmer, Á. – Gritsch M. – Sebestyén L . (2009): Üzleti teljesítménymérés és menedzsment az ellátási láncban: Wimmer Á. szerk ,
- [17] Wimmer, Á. – Csesznák A. (2012): Vállalati teljesítménymérés a döntéstámogatás tükrében, Vezetéstudomány, 43.évf. 7-8sz. pp 99-116.