



A vagyoniörök alkalmassági vizsgálatának koncepciója

The concept of the suitability examination of security guards

Major Zsolt

okleveles biztonságtechnikai mérnök
Doktorandusz Óbudai Egyetem,
Biztonságtudományi Doktori Iskola
majorzsolt1976@gmail.com

Kovács Tibor

Prof. Dr. tanszékvezető, egyetemi tanár
Óbudai Egyetem,
Gépészeti és Biztonságtudományi Intézet
kovacs.tibor@bkgk.uni-obuda.hu

Absztrakt

Cél: A vagyonivédelemben élöörös szolgáltatást nyújtó cégeknek évek óta egyre nehezebb feladat a minőségi munkaerő biztosítása. A napjainkban jelentkező képzett munkaerő hiánya – toborzást és képzést tekintve – változásra kényszeríti a vagyonivédelmi cégeket. Ebben a cikkben törekszünk betekintést nyújtani a modern vagyonivédelmi élöörök alkalmassági vizsgálatának technikájába.

Módszertan: A megfelelő jelöltek felkutatásához és megszólításához toborzásra van szükség. A toborzás metodikáját az igényeknek megfelelően szükséges kialakítani. A munkakövetelmények, elvárások és munkakörök összehasonlítása saját módszertan. A munkaterületen szerzett adatkészletet használtuk a kutatás során. Tanulmányunkban a toborzást követő alkalmassági vizsgálatról kívánunk foglalkozni. Az alkalmassági vizsgálat során arról kell meggyöőződnünk, hogy a jelölt valóban rendelkezik azokkal a képességekkel, amelyek a munkája során rá váró feladatok teljesítésére alkalmassá teszik.

Megállapítások: A toborzás és képzés területén paradigmaváltásra van szükség. A vagyonivédelmi törvény nem határoz meg az egyes vagyonivédelmi feladatok tekintetében előírásokat. A vagyonivédelmi munkával kapcsolatos elvárások megfogalmazása és kialakítása a megbízók és a vagyonivédelmi cégek közös feladata. Azonban a teljesítéshez szükséges tudást, képességeket és feltételeket a vagyonivédelmi cégnek kell komplex egységge formálnia.

Érték: Fontosnak tartjuk megjegyezni, hogy a különböző munkapozíciók más-más képességet és tudást igényelnek a jelöltektől. A toborzónak releváns információk birtokában kell lennie az általa kínált pozíciók feladatairól. Mindezen tényezők figyelembevételével kell kialakítani azt a komplex, több tényezőt is

figyelembe vevő alkalmassági vizsgálatot, amely eredményes munkaerőt garantál a vagyonvédelmi szervezetnek.

Kulcsszavak: vagyonvédelmi élőrő, kiválasztás, tevékenységértékelés, munkaalkalmasság

Abstract

Aim: Ensuring a quality workforce has been an increasingly difficult task for companies providing live security services for years. The lack of a skilled workforce today is forcing property protection companies to change paradigms in the field of recruitment and training. In this article, our aim is to provide insight into the technique of modern force protection suitability testing.

Methodology: A recruitment methodology is needed to find and address the right candidates. In our current article, we intend to address the post-recruitment aptitude test. Comparison of job requirement, expectations and roles is the base of our methodology. The data set obtained in the field of work was used in the research. During the aptitude test, we must make sure that the candidates really have the skills that will enable them to perform the tasks expected of them in the course of their job.

Findings: The Property Protection Act does not specify mandatory regulations for each property protection task. All security companies involved in the property protection working with manpower must develop expectations together with the client. However, the knowledge, skills and conditions required to perform must be shaped by the security firm.

Value: We find it important to note that different positions require different skills and knowledge from candidates. The recruiter should be aware of the positions they are offering. Taking all these factors into account, a complex multi-factor aptitude test must be developed, which guarantees an effective workforce for the property protection organization.

Keywords: property protection manpower, selection, activity evaluation, employability

Az élőrős személy- és vagyonvédelem születése

Magyarországon a magánvagyon védelmének szüksége az 1990-es évek elejétől terjedt el széles körben. Ez tette lehetővé a személy- és vagyonőr szakma létrejöttét. A magánvagyon megjelenésével egyidejűleg, annak megvédeése is

létfogosulttá vált. A nagy kiterjedésű létesítmények, a bankok, sportrendezvények mind-mind igényelték a biztonságot. Mivel egyre nagyobb számban kerültek magánkézbe létesítmények, egyre nagyobb igény mutatkozott a vagyonőrökre.

A munkaerőpiacon az 1990-es évektől számtalan gyárat és üzemet zártak be. Addig a szocializmus biztonságában élő emberek hirtelen kilátástalan, munkanélküli állapotban találták magukat.

A munkaerő iránti igény és a munkavállalási lehetőség csakhamar találkozott a munkaerőpiacon. A vagyonvédelemnek munkaerőre, a munkájukat elvesztő embereknek pedig munkára, megélhetésre volt szükségük. A kezdetekben a toborzás lényegesen egyszerűen zajlott. Különösebb erőfeszítés, toborzási metódus nélkül lehetett vagyonőrt találni. Az üres pozíciók esetén elég volt az állomány egy-két tagjának szólni. Rövid időn belül garantált volt legalább 3-4 ismerős, aki vállalta a vagyonőr munkát.

Az élőerős vagyonvédelem elterjedéséhez kedvezően hozzájárult, hogy egyszerű, egy hónapos tanfolyam elvégzésével megszerezhető volt a képesítést. A vizsgáztatás színvonalát már nem is említem. A gyakorlati képzés – mint önvédelem – szintén csak 40 órányi oktatással járt.

A minőségi vizsgáztatás hiánya – egyszerű nyolc általános végzettséggel is lehet munkát vállalni, mind a mai napig – a társadalom megbecsülésének negatív hatását vonta magával. A vagyonőr alantas, nem megbecsült foglalkozásnak számít napjainkban is a társadalom széles körében.

A megbecsüléshez több oldalról is történtek lépések, de sajnos átfogóan, önállóan, külső források bevonása nélkül nem lesz képes a szakma pozitív irányba megváltoztatni a magáról kialakított képet.

Tevékenységtértékelési program

Az előző fejezetben említett alacsony képzési szint magasabbra emelése érdekében kidolgoztunk egy tevékenységtértékelési programot. A munka során kifejtett tevékenység elemzéséhez nélkülözhetetlen, hogy objektív információk álljanak rendelkezésre. A megfelelő munkaalkalmassági vizsgálat elkészítéséhez kívánatos a munkafolyamatokkal kapcsolatos releváns információk megléte. Az emberi erőforrás optimális felhasználásához az egyes munkafolyamatok és tevékenységek időbeli és energiaszükségletével tisztában kell lenni.

A munkatevékenység vizsgálatához nem árt tisztázni néhány fogalmat.

Munkaköri leírás: a munkatevékenységgel kapcsolatos követelmények, tevékenységek, feladatok felsorolása. A munkaköri leírás mint alapvető rendelkezés

a több vagyonőrt egy időben foglalkoztató szolgálatnál kiemelt jelentőséggel bír. A leírásnak többek között tartalmaznia kell a feladatok optimális elosztását, a felelőségek egyértelmű meghatározását, az alá- és fölérendeltségi viszonyok deklarálását. A felelőségek elosztásánál jelentőséggel bír, hogy ki, kinek a munkáját ellenőrzi, illetve ki kinek számol be a munkájáról.

Teljesítményértékelés: a munkavégzés során kibocsátott teljesítmény vizsgálata. Alapvető értékelés a dolgozó által elvégzett munka minőségéről. A vagyonsvédelemben elég nehéz meghatározni és mérni a teljesítményt. A teljesítménymérést nem lehet egzakt módon a tolvajok vagy jogosulatlan személyek elfogásához, tettenéréséhez mérni. A vagyonőrök pusztá jelenléte is visszatartó erőként képes hatni az elkövetőknél. Másrészt a tolvajok vagy illetéktelen személyek próbálkozása különböző időintervallumokban történhet. Mikor, mely biztonsági őrnél hányan próbálkoznak az előre megjósolhatatlan, kiszámolhatatlan. Éppen ezért szükséges több tényező együttes vizsgálata.

Munkakörtervezés: a munkakör olyan kialakítása, mely egyaránt szolgálja a szervezeti célok elérését és a dolgozók igényeinek kielégítését. A munkatevékenység alkalmassági vizsgálatához ismernünk kell a munka természetét, követelményeit (Klein, 2018).

A vagyonsvédelmi szolgálatok vezetői gyakran követik el azt a hibát a vagyonsvédelmi szolgálat kialakításánál, hogy nem megfelelően mérik fel az adott munkakörök tevékenységéből fakadó leterheltséget. Ebből következik, hogy az általuk delegált jelöltek nem fognak az élőerős vagyonsvédelmi szolgálatba beilleszkedni. Egy többszereplős élőerős szolgálat minden elemének a maga teljesítményét kell a rendszer rendelkezésére bocsátania. Amennyiben egyetlen elem nem az elvárásoknak megfelelően teljesít, kontraproduktív hatást fejthet ki az egész biztonsági rendszer működésére. Egy csoportban közösen végzett munkánál egyetlen személy negatív tevékenysége a többi ember motivációját is tönkretelheti.

Alapvető probléma, hogy a dolgozó emberekben a képességeikről, tudásukról egészen másfajta kép alakul ki, mint amit a környezetük észlel a munkájukból. A dolgozó embernek folyamatos igénye van a teljesítményének visszajelzéséről. A cég ezen visszajelzésekből képes produktív, hasznos munkaerőt formálni a feladatokhoz.

A biztonságtechnikai mérnöki munkában eltöltött évek alatt megtapasztaltuk, hogy más-más részképességekre van szükség az egyes vagyonsvédelmi feladatoknál, munkáknál.

Az értékelési program egyik alapaspektusa a feladatok célirányos felmérése, egy adott pozíció meghatározott képességekkel történő leírása, amely alapvető módon meghatározza annak eredményes végrehajtását (Christián, 2014).

A soron következő pozíciók felsorolásában egyedi, rájuk jellemző képességeket és elvárásokat hozok fel példaként.

Áruátvétel

Az önkiszolgáló áruházak egyik, ha nem a legfontosabb területe az áruvédelem szempontjából az áruátvétel. Itt történik a kereskedelmi egység által forgalmazott áruk beérkeztetése, tételes átvétele. Az áruátvételi tevékenység mellett további funkciókat is ellát az áruátvétel. Egyik ilyen funkció a „visszárú”, az áru visszaküldése, átadása a gyártó szállítójának. Több kereskedelmi egységet működtető szervezetnél további áruátvételi tevékenység az „áttár”. Az áttár nem más, mint az egyes áruházak közötti termékszállítás. További tevékenység lehet a nagy mennyiségben vásárlók kiszolgálása.

Az áruátvételen szolgálatot teljesítő vagyonőrnek a szolgálati utasításban több feladat kerül meghatározásra. Az egyik legfontosabb feladat a beérkező áru tételes mennyiségi és minőségi átvételének ellenőrzése, az áruátvételes dolgozóval közösen. A tényleges tevékenységet az áruátvételes áruházi dolgozó látja el, de a biztonsági őrnök felügyelni, sőt aláírni szükséges a tényleges áruátvétel folyamatát. A beérkező árumennyiség nem teszi lehetővé az asztalnál, számológéppel történő számolást, ezért rendkívül fontos, hogy az áruátvételen szolgálatot teljesítő vagyonőr kolléga fejben remekül számoljon. További kvalitás a térfogat- és felületszámítás képességének átlag feletti rendelkezésre állása. A raklapon szállított dobozok, csomagolások gyors, megbízható számolása rendkívül fontos. A számolás hibátlan végrehajtása iránti igény nyomás alá helyezi az embereket. Nem mindenki képes ilyen nyomás alatt hibátlanul teljesíteni. Egy nyugodt környezetben, asztalnál, tengernyi rendelkezésre álló idő mellett jól számolni nem egyenlő azzal, mintha több ember előtt, folyamatos feszültség alatt, kevés rendelkezésre álló idő mellett kell teljesíteni.

Pénztárzóna

Az áruházból történő távozás minden esetben a pénztáraknál történik. A lopások akár 40–60%-a is a kasszazónákon áthaladva történik, éppen ezért fontos, hogy az ebben a pozícióban szolgálatot teljesítő vagyonőrök milyen minőségben látják el a feladatukat. A szolgálat ellátása során több feladat is a vizuális memóriára hagyatkozik: az érkező vásárló arcának, ruházatának, a táskák állapotának – mennyire lapos vagy kitéremkedő – szemrevételezése, a pénztáros

tevékenységének figyelemmel kísérése. A tolvajok is a kasszazónánál érkeznek és távoznak, ezért rendkívül fontos, hogy az itt szolgálatot teljesítő vagyonőr mindig kommunikáljon az érkező vásárlókkal. A kommunikáció során igyekezzen a szemkontaktus felvételére, köszönjön, azonnal hívja fel a figyelmét a vásárlónak, ha valamilyen rendellenes dolgot tapasztal. A kommunikációja során legyen mindig kedves, határozott és tárgyilagos.

Meggyőződésünk szerint az aktív védelmet szolgáló intézkedéseken felül a preventív vagyónvédelemben is jelentős szerepe van a vagyonőr fellépésének. Az áruházban dolgozó vagyonőrrel a vásárlók által kialakított véleménynek további preventív hatásai lehetnek.

Operátor

Az operátor a vagyónvédelmi szolgálat „szeme”. A rendelkezésére álló kamera-rendszer segítségével kiszűri, azonosítja az eseményt, majd intézkedésre utasítja a vagyonőrt. Az utólagos bizonyítási eljáráshoz megkeresi és rendelkezésre bocsátja a megfelelő felvételeket. Tevékenysége a látogatók előtt elzártnak, a háttérben történik. Kiváló vizuális memóriával kell rendelkeznie. Képesnek kell lennie felismerni korábbi felvételek alapján az elkövetőket, akár más szemszögből is. Tudnia kell tevékenységét az átlag alatti ingerkörnyezetben is maximálisan ellátni. Az áruátvétel kameraképein észre kell vennie a megszokottól eltérő viselkedéseket, nem megfelelő beszállításokat. Ezen tevékenységek elsajátítását a gyakorlati tapasztalás és videóoktatás tudja megalapozni. Ezért tartjuk rendkívül fontosnak a rendkívüli események – ebben az esetben olyan eseményre gondolok, amelynél a készletgazdálkodással kapcsolatban történik cselekmény – videó által történő rögzítését és oktatási céllal történő levetítését.

Járőr

Akár áruházi, akár bevásárlóközponti járőrrel legyen szó, mindkét esetben hasonló tevékenység és képesség szükséges. Egyrészt van egy aktív jelenlévő szemlélődő és cselekvő attitűd. Szükség esetén a lehető legkorábban képes beavatkozni, elhárítani, segíteni bármilyen történésben. Másrészt a jelenléte preventív jelleggel megakadályozhatja, a nem kívánatos cselekmény (rongálás, szabálysértés, bűncselekmény) kialakulását. Az aktív tevékenység következtében emelkedik a preventív hatás is. Minél aktívabb, magabiztosabb egy vagyonőr fellépése, annál inkább rettent el a környezetében előforduló elkövetőket

cselekményüktől. A folyamatos mozgásból következően átlag feletti fizikai állóképességgel kell rendelkeznie. Gyakorlati tapasztalatból tudjuk, hogy egy-egy járőr a szolgálat ellátása során akár 30–40 ezer lépést is képes teljesíteni. Ez komoly fizikai kihívás elé állítja az egészséges szervezetet is. Ebben a pozícióban elsődleges kritérium a fizikai állóképesség.

Bevetés

A bevásárlóközpontok vagyónvédelmi szolgálatai előszeretettel alkalmazzák a bevetést, mint intézkedő egységet. Az elmúlt évek gazdasági hatásai a vagyónvédelmi kiadások megnyirbálását, az előerős szolgálatok létszámát is érintette, azonban az intézkedések számát tekintve nem lett kevesebb munkája a szolgálatnak. Ezért szükséges lett egy olyan beavatkozó egység létrehozása, amely a bevásárlóközpont területén bárhol képes rövid időn belül megjelenni és intézkedni. A személyzet összetételének elsődleges kritériuma az intézkedést határozottan, hatáskörét nem túllépve, kulturáltan végrehajtó vagyónőr, akit megjelenésében határozott fellépés és erős fizikum kell jellemezzen. A bevetés kialakítása során mindig azt tapasztaltuk, hogy rövid idő elteltével a látogatók biztonságérzete emelkedett. Minél több intézkedést látva megtapasztalja a vásárló, hogy az intézkedés szakszerű és arányos, annál inkább fogja nagyobb biztonságban érezni magát, és a látogatás alatti komfortja növekszik.

Egyszemélyes kormányablak

A kormányablakok vagyónvédelmi előerős biztosítása a vagyónvédelmi feladatok között igen speciális. A vagyónőr munkája során önállóan végzi tevékenységét, a szolgálati utasításban szereplő feladatok és elvárások alapján dolgozik. Időszakonként ellenőrzik tevékenységét, de a munkaideje több mint 95%-ában egyedül tevékenykedik. Elsődleges feladata a hivatal zavartalan működésének biztosítása. Az ügyfelek valamilyen okmány elintézése okán jutnak el kormányablakba, alapvetően mindenkinek az az érdeke, hogy minél egyszerűbben, minél gördülékenyebben történjen az ügyintézés. Eddig még nem volt rá példa, hogy valaki elsődleges szándéka a zavarkeltés lett volna. Zaklatott világunkban az utóbbi időben többször is előfordult, hogy kialakult az ügyfelekben az elégedetlenség. Azonban ezeket a szikrákat megfelelő kommunikációval és fellépéssel lehet tompítani és megszüntetni. Az előzőkből következik, hogy a vagyónőr egyik legfontosabb képessége a kommunikáció

és a határozott fellépés, továbbá az átlag felett kell rendelkeznie kommunikáció általi meggyőzőképességgel.

Pozíciók összehasonlítása

Az előbbi vagyoni pozíciók felsorolásából is jól látszódnak a különbségek. Az alábbi összehasonlítással szemléltetni kívánjuk két egymástól sok képességben eltérő munkapozíció különbségét.

- Áruházi vagyoni kiemelt feladatai
 - Megfigyelni és kiszűrni a gyanús vásárlókat (nagyobb területen mérsékelt embermennyiség).
 - Átlag feletti arcmemória.
 - Vásárlóbarát kommunikáció.
 - Átlag feletti fizikai állóképesség, akár napi 12 órát is állni kell.
 - Határozott fellépés.
 - Biztonságtechnikai, áruvédelmi ismeretek.
- Rendezvénybiztosító vagyoni kiemelt feladatai.
 - Megfigyelni és kiszűrni a rendbontókat (egy korlátozott méretű területen összezsúfolt emberek megfigyelése).
 - Határozott fellépés.
 - Gyors, eredményes intézkedés.
 - Jó arcmemória.
 - Átlag feletti monotonitás tűrés.
 - Átlag feletti fizikai állóképesség.
 - Átlag feletti stressztűrő képesség.

Ebből is tökéletesen látszik, hogy az egyik területen tökéletesen megfelelő vagyoni nem tudna tökéletes munkát végezni a másik vagyoni védelmi munkakörben. A képességeken kívül rendkívül fontos, hogy a munkavégzése során mennyire motivált a munkavállaló. A munkában elérhető siker az egyik legfontosabb motivációs tényező (Mintzberg, 1989).

Természetesen az egyik pozícióból bizonyos átképzéssel lehetőség van másik pozícióba kerülni, és az adott pozíció ellátásához szükséges képességek fejlesztésével lehetőség nyílik további tevékenységek ellátására is.

Munkaalkalmassági követelményrendszer

A magyarországi gyakorlat szükségessé tette a biztonsági vezetők feladatainak felhalmozását. A cégek mérete, az elvállalt munka mennyisége nem teszi lehetővé minden egyes vezetői pozícióra külön ember foglalkoztatását. A biztonsági vezető egy személyben felelős a toborzás, képzés, irányítás és ellenőrzés feladataiért. A biztonsági vezetők így további kompetenciák megtanulására kényszerülnek, s nem elhanyagolható a megsokasodott feladatok miatt rájuk nehezedő felelősség emelkedése is.

A követelményrendszer – mint egyértelmű célorientáció – a megbízók magas-szintű szakmai elvárásának kell megfeleljen. A szakmai tapasztalatok és a vagyoni védelmi irányelvek maradéktalan betartása teszi a követelményrendszert működőképesé. A munkavégzés során keletkező tapasztalatok beépítése a követelményrendszerbe teszi eredményessé a folyamatot.

A munkapozíció függvényében a fizikai igénybevétel változó. Az egyes munkapozíciók tekintetében – pénztárhoza, áruátvétel, járőr, személyzeti bejárát, operátor, szolgálatvezető – a fizikai állóképesség, koncentráció, precizitás, kommunikáció, problémamegoldás, intézkedés különböző mértékben hatnak a vagyoni örökre (Csege, 2017).

A munkaalkalmassági követelményrendszer lépésről lépésre.

- 1) A probléma meghatározása: a vagyoni védelmi tevékenységet tekintve milyen eredményt szeretnénk elérni. Erőforrást optimalizálni vagy eredményességet fokozni.
- 2) Az adatok összegyűjtése: a korábbi munkavégzések tapasztalatait és eredményeit objektív mérést követően kell rendszerezetten összegyűjteni.
- 3) Munkakör leírása: a pozíciókban pontosan meghatározni az elvégzendő feladatokat, valamint a feladatokhoz hozzá kell rendelni az időparamétert, azaz melyik munkafolyamat végrehajtása mennyi időbe telik. Természetesen az idő meghatározásánál figyelembe kell venni, hogy nem mindenki egyformán teljesít egy azonos munkafolyamatban. Ezért meg kell határozni egy minimum és egy maximum értéket is.
- 4) A kritériumok meghatározása: melyik pozícióba milyen típusú emberek lennének a legmegfelelőbbek. Az egyén felvételizését követően meghatározzuk, hogy alapvetően milyen tevékenységre alkalmas. Leegyszerűsítve a megfogalmazást: a dolgozóra egy „skatulyát húzunk”.
- 5) Munkakör megtervezése: a fenti paraméterek összehangolását követően el kell készíteni a tényleges munkaköröket és azok tevékenységét.

Az alábbi táblázatok a vagyonvédelmi élőrös szolgálat tagjaival szemben támasztott elvárásokat mutatják be. Az elvárások több különböző képességet, tudást, attribútumot lefednek. Ezen képességek és készségek 1–5-ig terjedő skálán kerülnek értékelésre. Az 1-es értékelés kevésbé fontos az adott pozícióban, az 5-ös értékelés azt jelenti, hogy nagy mértékben meghatározza az adott pozíciót.

Az alkalmassági vizsgálat legtöbbször használt módszere az interjú (Elbert et al., 1993). A felvételi eljárás során a pályázó vagyonőrrel kitöltetünk egy önmagát értékelő munkaképesség, alkalmasság táblázatot. A munkakezdést követő harmadik hónap végén újra kitöltetjük vele a táblázatot. A kitöltés célja, hogy felmérjük a saját magáról alkotott képet. Ezt követően az új kollégára vonatkozóan a szolgálatvezető tölti ki a táblázatot.

A három táblázat összehasonlítását követően több tanulságot is le tudunk vonni.

- 1) A jelentkezőkben kialakult pozícióval kapcsolatos elvárások és ismeretek mennyire relevánsak.
- 2) A jelentkező mennyire értékeli az adott pozícióra megfelelőnek a saját képességeit.
- 3) A három hónap betanulás és munkafolyamat elsajátítást követően miként értékeli saját munkavégzését.
- 4) A szolgálatirányító személy milyen oktatási készségekkel és objektív értékelési képességekkel rendelkezik.
- 5) Az újonnan felvett vagyonőr pozíciójáról alkotott képe mennyire változott a három hónap alatt.

Az 1. számú táblázat általunk került kialakításra és bevezetésre egy barkácsáruházzal az őrzésvédelmével kapcsolatban 2017-ben.

1. számú táblázat: A munkavégzés egységeinek osztályozása

Áruházzal	Pénztárhozza	Járőr	Operátor	Áruátvétel	Szolgálatvezető
Fizikai állóképesség	5	5	1	2	4
Kéz ügyesség	1	1	1	2	5
Figyelem	5	5	5	5	5
Kommunikáció	5	3	4	3	5
Intézkedés	5	4	2	2	5
Ügyfél kontakt	5	3	1	3	5
Ügyfél konfliktus	5	2	1	1	5
Ingerszegény környezet	2	4	5	4	1

Matematikai képességek	3	1	1	5	5
Vizuális memória	5	5	5	5	5
Monotonitás	2	5	5	5	2
Kollégákkal kapcsolat	2	2	3	3	5
Kollégákkal konfliktus	1	1	2	1	4
Irányítás alatt	4	4	2	1	2
Irányítás felelőssége	1	1	4	1	5
Ellenőrzés alatt	4	4	2	3	3
Ellenőrzés képessége	3	1	4	5	5
Biztonságtechnikai eszközhasználat	3	3	5	3	5

Forrás: A szerzők saját szerkesztése.

A táblázatból tökéletesen látszik az egyes pozíciókhoz szükséges képességek közötti különbségek. Az alábbi következtetések vonhatók le a táblázatból.

- 1) Nem minden munkavállaló alkalmas minden pozícióra. A kiválasztásnál figyelembe vett szempontok az irányadók. Ha áruátvételre keresek kollégát, nem vehetek fel pénztárhozónásnak megfelelő vagyondőrt, mert nem arra van szükség. A rendkívüli helyzetekben érvényes – a szükség törvényt bont kifejezés – sem megoldás hosszú távon. A mindennapokban az egyes pozíciók helyettesítése csak rövid ideig történhet egy másik pozícióra alkalmas jelölttel. Hosszú távon egy nem megfelelően orientált jelölttel történő helyettesítés esetén sérül az adott pozíció vagyónvédelemben játszott szerepe. Az élőerős szolgáltatón belül könnyen kialakulhat ilyen pozíciónál a leggyengébb láncszem effektus.
- 2) A szolgálatvezető személy minden pozíciót tökéletesen képes helyettesíteni, hiszen valamennyi pozíció felett ő rendelkezik ellenőrzési jogkörrel. A legnagyobb munkatapasztalattal és tudással bír valamennyi tevékenység vonatkozásában.
- 3) Minden vagyondőrnek a legmegfelelőbb pozíciót kell megtalálni, vagy oktatással ki kell képezni a legjobb munkabeosztásra (Skinner, 1973).

A 2. számú táblázat egy bevásárlóközpont vagyondőr pozícióit mutatja be. A vizsgált bevásárló központ Kispessten található, bruttó 50 000 négyzetméter kiskereskedelmi területtel. Összehasonlításképpen: Budapest legnagyobb bevásárlóközpontja, a Westend City Center bruttó 100 000 négyzetméter kiskereskedelmi

terület. Ez azért lényeges információ, mert a bűnügyi fertőzöttség nagyban befolyásolhat bizonyos kritériumokat. A másik lényeges befolyásoló tényező lehet a bevásárló központ mérete. Eme két tényező jelentős mértékben meghatározza az üzemeltetés során keletkező intézkedések számát és jellegét.

2. számú táblázat: Pozíciók összehasonlítása

Bevásárlóközpont	Kapus	Járőr	Parkoló	Operátor	Bevetés	Szintfelelős	Szolgálatvezető
Fizikai állóképesség	5	5	3	1	5	4	5
Kézügyesség	1	1	1	2	4	2	5
Figyelem	4	5	4	5	5	5	5
Kommunikáció	4	4	4	5	4	5	5
Intézkedés	4	4	4	5	5	5	5
Ügyfél kontakt	3	4	4	4	3	5	5
Ügyfél konfliktus	3	4	4	4	5	5	5
Ingerszegény környezet	1	3	2	1	2	3	2
Matematikai képességek	1	1	3	4	1	3	4
Vizuális memória	3	4	3	5	4	4	5
Monotonitás	5	4	4	5	3	4	3
Kollégákkal kapcsolat	2	3	3	5	3	4	5
Kollégákkal konfliktus	2	3	3	4	3	4	5
Irányítás alatt	4	5	4	3	3	4	3
Irányítás felelőssége	1	1	2	5	4	4	5
Ellenőrzés alatt	5	5	4	4	4	4	4
Ellenőrzés képessége	2	3	3	5	3	5	5
Biztonságtechnikai eszközhasználat	2	2	3	5	3	4	5

Forrás: A szerzők saját szerkesztése.

A 2. számú táblázatból egyértelműen látszik az egyes pozíciók közötti különbség. Az áruházi vagyonörökhöz hasonlóan itt is lehet helyettesíteni egy adott pozíciót másik pozícióval. Hosszú távon az eredményes vagyonvédelmi koncepció úgy tartható meg, ha minden pozícióra megtaláljuk vagy kiképezzük a megfelelő munkaerőt.

A 3. számú táblázat az eddig felvázolt két táblázathoz képest rendhagyó lesz. Eddig még nem beszéltünk azokról a vagyoni védelmi pozíciókról, amelyben egy fő vagyoni teljesít szolgáltatást. A feladat végrehajtásában, intézkedésben, az utasítások maradéktalan végrehajtásában magára van utalva (Kaló et al., 2003). A 3. számú táblázatot egy kormányablak vagyoni védelmi szükségleteinek és megbízási elvárásainak megfelelően alakítottuk ki 2019-ben.

3. számú táblázat: *A munkakövetelmény-elvárások (kormányablak, 1 fő vagyoni)*

Fizikai állóképesség	5
Kézügyesség	1
Figyelem	5
Kommunikáció	5
Intézkedés	5
Ügyfél kontakt	5
Ügyfél konfliktus	5
Ingerszegény környezet	2
Matematikai képességek	1
Vizuális memória	5
Monotonitás	5
Kollégákkal kapcsolat	1
Kollégákkal konfliktus	1
Irányítás alatt	1
Irányítás felelőssége	5
Ellenőrzés alatt	1
Ellenőrzés képessége	4
Biztonságtechnikai eszközhasználat	1

Forrás: A szerzők saját szerkesztése.

A 3. számú táblázatból tökéletesen látszik, hogy ez a feladat az eddig felvázolt vagyoni pozíciók közül egyiknek sem felel meg. Teljesen függetlenül, önállóan – autonóm módon – végzi munkáját (Bauer & Lévai, 2004). Közvetlen utasítást a megbízó képviselőjétől helyben kap. Időszakonként lehet ellenőrizni a munkáját, de igazából egész nap autonóm módon látja el vagyoni védelmi feladatait. Az elsődleges feladata a hivatal zavartalan működésének biztosítása,

azonban egy félre kezelt konfliktushelyzet bármikor okozhat működési zavart a hivatalnak. Ezért ebben a pozícióban – a többi pozícióhoz képest – sokkal nagyobb hangsúlyt kap a kommunikáció és a fellépés.

A 4. számú táblázat rendhagyó a maga módján. Olyan vagyonszerzési szegmenst veszünk górcső alá, amely egyre nagyobb népszerűségnek örvend a vagyonszerzők között. Ez nem más, mint a rendezvénybiztosítás. Az alábbiakban több rendezvényen előforduló pozíciót mutatunk be. A táblázat 2019-ben, egy sportcsarnok rendezvénybiztosításával kapcsolatban készült.

4. számú táblázat: Munkakövetelmény-elvárások (rendezvénybiztosítás)

	Beléptetés	Járór	Pont biztosítás	Bevetés	Szolgálat irányító
Fizikai állóképesség	5	5	5	5	5
Kéz ügyesség	1	1	1	3	3
Figyelem	5	5	4	4	5
Kommunikáció	4	3	3	3	5
Intézkedés	5	4	4	5	5
Ügyfél kontakt	5	4	4	5	5
Ügyfél konfliktus	5	3	4	5	5
Íngerszegény környezet	4	3	5	4	2
Matematikai képességek	1	1	1	1	5
Vizuális memória	5	3	3	4	5
Monotonitás	4	5	5	4	2
Kollégákkal kapcsolat	3	3	2	3	5
Kollégákkal konfliktus	1	1	2	3	5
Irányítás alatt	4	4	3	5	2
Irányítás felelőssége	1	1	3	3	5
Ellenőrzés alatt	4	4	4	3	3
Ellenőrzés képessége	5	4	4	5	5
Biztonságtechnikai eszközhasználat	3	3	2	4	5

Forrás: A szerzők saját szerkesztése.

A korábban felvázolt pozíciókülönbség itt is felfedezhető, azonban megfigyelhetünk egy szignifikáns változást a korábbiakhoz képest. A rendezvénypozícióknál bármikor történhet ellenőrzés a folyamatos munkavégzés alatt.

A rendezvénymunkához hozzászokott emberek a legjobban reagálnak az ellenőrzésre. Nem érzik zaklatásnak, ha a tevékenységüket ellenőrizzük, s a folyamatos kontroll ellenére képesek önállóan dolgozni.

Az alábbi önértékelő lap a saját készítésünk, mely 2017-től került alkalmazásra. A toborzás során kiválasztott új jelöltekkel töltetjük ki. A munkában eltöltött három hónap után újra kitöltetjük és megbeszéljük velük a változások okát és mértékét. Több szempontból is fontos, hogy minél realisabb, a valóságnak megfelelő képet fessük az adott pozícióról a munkavállalóknak. Az egyik ilyen szempont, hogy az emberek igyekezzenek a személyiségüknek leginkább megfelelő munkát és szervezetet megkeresni (Jordan, Herriott & Chalmers, 1991).

Önértékelő lap

	Saját maga	A feladathoz szükséges	Oktatás fejlődés
Fizikai állóképesség			
Kézügyesség			
Figyelem			
Kommunikáció			
Intézkedés			
Ügyfél kontakt			
Ügyfél konfliktus			
Ingerszegény környezet			
Matematikai képességek			
Vizuális memória			
Monotonitás			
Kollégákkal kapcsolat			
Kollégákkal konfliktus			
Irányítás alatti képesség			
Irányítás felelőssége			
Ellenőrzés alatt			
Ellenőrzés képessége			
Biztonságtechnikai eszközhasználat			
Autonómia			

Összegzés

A vagyonvédelmi élőrös szolgálatoknak eddig nem látott kihívásokkal kell szembenéznük. A képzett munkaerő toborzása és rendszerbe állítása komoly fejtörést okoz a biztonsági vezetőknek. A rendelkezésre álló állomány képzése, valamint az újonnan felvett munkaerő képességeinek felmérése releváns vagyonvédelmi feladat.

A munkaerő tudásáról, képességeiről a munkaalkalmassági vizsgálat alkalmával kaphatunk képet. A munkaalkalmassági vizsgálat igen szerteágazó tevékenység. A vizsgálat készítőjének alapos vagyonvédelmi felkészültséggel és a munkapszichológiában való jártassággal kell rendelkeznie. Az emberek képességeik és készségeik feladatorientált felhasználásával könnyen képesek lehetünk abszolválni a vagyonvédelmi feladatokat. A rendelkezésre álló humán erőforrás optimális felhasználásához ma már elengedhetetlen, hogy tisztában legyünk az alkalmazottak képességeivel, tudásával.

Az eredmények hosszan fenntarthatóságához szükséges, hogy a munkaerő elfogadja az értékelésünk irányelveit (Roberts, 1995). A vagyonöröknek azonosulniuk kell az elvárásokkal a megfelelő minőségi munka kibocsátásához. A biztonságtechnika fejlődésének következtében a munkaerőnek folyamatos továbbképzésekre, új technológiák elsajátítására van szüksége. A képzések folyamatos biztosításával a vagyonvédelmi cégek képesek lesznek a jövőben jelentkező kihívásoknak megfelelni.

További negatív hatás a meglévő munkaerőnél a munkamorál leromlása. Az utóbbi időben nemcsak a fiatal munkavállalók körében vált gyakorlattá a motiválatlanság. A munkáltatónak már a motivációhiány kialakulásának kezdeti szakaszában érdemes beavatkozni. Időről időre munkaalkalmassági vizsgálatot kell folytatnunk az állománynál. Ha nem tudjuk megfelelő módon kezelni az állományt, könnyen zuhanhat a munkateljesítmény.

Az alkalmassági vizsgálat nem megfelelő felépítése több szempontból is hátrányos lehet a szervezetnek. Az első és leginkább pénztárcába vágó tényező az anyagi kiadások növekedése, amely direkt és indirekt módon is kifejtheti hatását (Lasz, 2011). A munka minőségi romlásán kívül a munkakör társadalmi elfogadottsága, megítélése is károsodhat. Ennek a káros folyamatnak a következtében a társadalom egyre szerényebben képzett rétegei lesznek a munkavállalóink. Ezen folyamat spirál szerűen egyre alacsonyabb minőséget bocsát rendelkezésünkre. Egy rossz hírű munkahelyre pedig nem szívesen jelentkeznek a munkavállalók, vagy ha jelentkeznek nem a legjobb minőségű munkát fogják a szervezet rendelkezésére bocsátani.

Felhasznált irodalom

- Bauer J. & Lévai Z. (2004). *A személyügyi tevékenység gyakorlata*. Szókratész Kiadó.
- Christián L. (2014). *A magánbiztonság elméleti alapjai*. Nemzeti Közszerzői Egyetem.
- Csege Gy. (2017). *Élőerős őrzésvédelem továbbképzésének fejlesztésének lehetőségei a 21. Századi biztonsági kockázatok tükrében* (tézisfüzet). Óbudai Egyetem, Biztonság Tudományi Doktori Iskola.
- Elbert N., Farkas F., Karoliny M. & Poór, J. (1993). *Személyzeti emberi erőforrás menedzsment*. Jannus Pannonius Egyetem.
- Jordan, M., Herriott, P. & Chalmers, C. (1991). Testing Schneider's ASA Theory. *Applied Psychology: An International Review*, 40(1), 47–53. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.1991.tb01357.x>
- Kaló J., Buzás G. & Simon A. (2003). *Személy és vagyonvédelem*. Őrtanoda Kft.
- Klein S. (2018). *Munkapszichológia*. EDGE. <https://doi.org/10.3311/ope.234>
- Lasz Gy. (2011). *A személybiztonság specifikumjai a magánbiztonsági szolgáltatók esetén*. *Hadmérnök*, 6(4) 26–33.
- Mintzberg, H. (1989). *The Structuring of organizations*. Prentice-Hall. Inc. https://doi.org/10.1007/978-1-349-20317-8_23
- Roberts, G. E. (1995). *A teljesítményértékelések fogadtatása*. *Humánpolitikai Szemle*, 66–75.
- Skinner, B. F. (1973). *A tanítás technológiája*. Gondolat Könyvkiadó.

A cikk APA szabály szerinti hivatkozása

- Major Zs. & Kovács T. (2022). A vagyonőrök alkalmassági vizsgálatának koncepciója. *Belügyi Szemle*, 70(5), 943–959. <https://doi.org/10.38146/BSZ.2022.5.4>