

Tom 14/2022, ss. 449-473  
ISSN 0860-5637  
e-ISSN 2657-7704  
DOI: 10.19251/rtnp/2022.14(13)  
www.rtnp.mazowiecka.edu.pl

**dr hab. inż. prof. ucz. Remigiusz Wiśniewski**  
Wydział Nauk Społecznych  
Akademia Mazowiecka w Płocku

## **Bezpieczeństwo pracownika w sklepie**

### **Safety of the employee in the shop**

**Streszczenie:** Artykuł powstał, aby zwrócić uwagę szerokiego ogółu na wieloaspektową problematykę bezpieczeństwa pracownika w sklepie, przybliżyć złożoność i specyfikę pracy, artykułując zależności oraz wagę prawidłowego kierowania zespołem w kontekście budowania obszaru bezpiecznego stanowiska pracy, jako syntezę traktując proces zarządzania zespołem - pracownikiem. Autor w zarysie dokonał identyfikacji zagrożeń – codziennych sytuacji, których klient nie zauważa. Wartością dodaną manuskryptu oprócz opisu – ujęcia autorskiego jest zamieszczony element wywiadu. W artykule w sposób skondensowany zarysowano niestandardowe, oddolne praktyki tworzące kulturę organizacyjną i budowanie relacji z klientem, ukazując wiele wspólnych sfer zagrożeń, posiłkując się przykładami małego sklepu jako głównego wątku analizy.

**Słowa kluczowe:** bezpieczeństwo, pracownik, sklep, sytuacja niebezpieczna, asortyment niebezpieczny.

**Abstract:** The article was written to draw attention of society to multidimensional issue of employee's safety in the shop. It is also to familiarize with the complexity and specificity of the work along with

importance of an appropriate team management in a context of creating safe workplace area, considering the process of managing a team or an employee as a synthesis. In the overview the author identified the threats of day-to-day situations that customer is not aware of. The additional value of this manuscript is the part of an interview provided in the work.

The article outlined the essential unstandardized, grassroots practices that forms the organizational culture along with establishing relationships with the client, and demonstrated plenty of common risk areas.

**Keywords:** safety, employee, shop, dangerous situation, dangerous materials.

## Słowo wstępne

Bezpieczeństwo odgrywa bardzo ważną rolę w życiu człowieka. Każdy z nas chce czuć się bezpiecznie, mieć poczucie pewności, spokoju, braku zagrożenia. Jest to naczelną potrzeba człowieka oraz grup społecznych. Spełnienie wymienionych czynników winno stanowić standard w miejscu pracy, w tym także w sklepie, obiekcie ogólnie-publicznym.

Sklep, czyli podmiot prowadzący działalność gospodarczą, charakteryzującą się powszechną dostępnością do świadczonej przez siebie usługi, powinien zapewnić takie warunki, by klienci (ale i pracownicy) mogli bezpiecznie się po nim przemieszczać, bez uszczerbku dla ich zdrowia, życia i mienia<sup>1</sup>. Po analizie ww. dwóch wątków generuje się pytanie, jako problem badawczy: Jak wyedukować człowieka (sprzedawcę), aby jego reakcja lękowa wychodziła naprzeciw grożącemu niebezpieczeństwu, aby lęk służył mu do adaptacji i obrony, a nie stał się dodatkową przyczyną zagrożenia?

Charakterystyka współczesnych zagrożeń generuje wciąż nowe niepokoje, ale i „produkuje” systemy ku stwarzaniu obszaru bezpieczeństwa osobowego, grupowego. Sprzedawca/cy – klient/ci.

---

<sup>1</sup> <https://serwisy.gazetaprawna.pl/poradnik-konsumenta/artykuly/909010,za-bezpieczenstwo-klienta-odpowiada-wlasciciel-sklepu.html> [dostęp: 09.11. 2022].

Z powyższego jasno wynika dynamika zmian sprawiających, iż handel musi szybko dostosowywać się do nowych realiów.

Jak przestrzegać zasad, jednocześnie zapewniając komfort zakupów klientom sklepów? Dbając przy tym o bezpieczeństwo pracownika - ekspedienta. Pomóc może technologia.

W przypadku obiektów handlowych kluczowe są dziś trzy systemy: monitoringu, antywłamaniowy oraz przeciwpożarowy<sup>2</sup>.

Wymienione w zasadzie występują w triadzie, w pewnej symbiozie technologicznej. Otwierając lub modernizując obiekt handlowy, instaluje się równocześnie wszystkie wymienione systemy, oczekując, że prace zrealizuje jeden wykonawca, od początku do końca. Wynika to po pierwsze z faktu, że całościowe podejście usprawnia i przyspiesza proces inwestycyjny. Po drugie, wszystkie instalacje w obiekcie są ze sobą w pełni kompatybilne, co ułatwia serwis, a także ewentualną modernizację w przyszłości.

Inaczej przestrzeń pracy wygląda w mniejszych sklepach, a wskazany obszar jest wiodącym nurtem badań autora.

Artykuł ma charakter przeglądowy, jednakże systematyzuje kwestie zagrożeń, a w zasadzie potrzebę nabycia i doskonalenia umiejętności radzenia sobie w sytuacji wystąpienia zagrożenia jako takiego. W niedużym sklepie, teoretycznie sprzedawca ma ułatwione zadanie. Wynika to z „łatwiejszej” obserwacji klienta (mniejsza kubatura). Ogólnie spotkać się można również z teząmi, że i prawdopodobieństwo zagrożenia jest mniejsze. Inaczej także wygląda zakres obowiązków. W małych sklepach osoby zatrudnione jako sprzedawcy wykonują różne prace w ciągu zmiany roboczej. Osoby te muszą m.in.:

- dowozić towar,
- rozkładać go na półkach,
- sprzątać halę sklepową,
- obsługiwać klientów przy kasie.

---

<sup>2</sup> <https://handlextra.pl/artykuly/212455,system-bezpieczenstwa-w-sklepie-jak-go-wybrac> [dostęp: 09.11.2022].

W przypadku pracowników dużych sklepów (wielkopowierzchniowych) występuje większa specjalizacja, co może wpływać na małą zmienność w obciążeniu pracą. Sprzedawca w takim sklepie wykonuje głównie prace związane z:

- transportem towaru z magazynu,
- wykładaniem go na półki,
- dbaniem o ogólny wygląd stoiska<sup>3</sup>.

Powyższa charakterystyka zależności, ale i różnorodności implikuje główny cel artykułu, którym jest próba odpowiedzi na pytanie, jaki jest wpływ wypracowanych wzorców działania (współdziałania) w powiązaniu z obowiązującymi aktami prawnymi, uznanymi zasadami oraz przyzwyczajeniami w przedmiotowym obszarze? Jakie powinny nastąpić zmiany, czy zastosowane modyfikacje wpłyną (w jakim stopniu) na poprawę bezpieczeństwa pracownika sklepu?

Generalizując, praca sprzedawcy ma charakter usługowy. Sprzedawca detaliczny może pracować w dużym lub małym sklepie. Może być także właścicielem punktu sprzedaży, zatrudniać pracowników lub sam wykonywać wszystkie wymienione wcześniej czynności<sup>4</sup>.

Sprzedawca może pracować w stałych godzinach, w systemie zmianowym, także w systemie 3-zmianowym oraz w niedziele i święta. Jego miejscem pracy są sklepy, hurtownie, magazyny, stacje paliw. Zazwyczaj warunki pracy nie są zbyt uciążliwe. Wyjątek stanowią magazyny czy stacje paliw, gdzie często występują zróżnicowane warunki środowiskowe. Większość czynności, poza np. wypełnianiem dokumentów, sprzedawca wykonuje na stojąco lub chodząc. Praca sprzedawcy ma charakter indywidualny, wymaga kontaktu z innymi osobami. Część czynności ma charakter rutynowy. W dużych placówkach (magazynach, sklepach, hurtowniach) istnieje - jak zasygnalizowano wcześniej, podział zadań pomiędzy poszczególnych pracowników.

---

<sup>3</sup> <https://aktualnoscibhp.wip.pl/164/zagrozenia-na-stanowisku-pracy-sprzedawcy-w-sklepie-1966.html> [dostęp: 05.11.2022].

<sup>4</sup> [https://www.pfron.org.pl/fileadmin/files/s/4107\\_Sprzedawca.pdf](https://www.pfron.org.pl/fileadmin/files/s/4107_Sprzedawca.pdf) [dostęp: 05.11.2022].

W mniejszych sklepach jeden pracownik musi umieć wykonywać wszystkie lub większość czynności. Bardzo ważna jest podzielność uwagi, ponieważ sprzedawca często wykonuje kilka czynności w krótkich odstępach czasu lub jednocześnie.

Wskazane różnicowanie zadań i obowiązków jest niewielkim czynnikiem stanowiącym o odmienności, zdecydowana większość pakietu zadaniowego jest wspólna.

W każdym sklepie istnieje ryzyko wystąpienia sytuacji kryzysowej pożaru, wybuchu, upadku lub wyrzucenia przedmiotów albo pojawienia się czynników szkodliwych dla zdrowia lub niebezpiecznych<sup>5</sup> czy też ataku terrorystycznego. Stanowiska pracy, na których występuje groźba takowych zdarzeń, a w dzisiejszych czasach wystąpienie sytuacji niebezpiecznej uznać należy za pewnik, powinny być zaopatrzone w odpowiednie urządzenia ochronne, wspomagające i zapewniające pracownikowi komfort pracy - bezpieczeństwo.

## **Ochrona, kamery, bramki a bezpieczeństwo pracownika**

Zjawisko kradzieży coraz bardziej przybiera na sile. Dlaczego? Ponieważ pracownik boi się narazić złodziejowi, zwrócić mu uwagę, że źle postępuje. Niekiedy uda się złapać złodzieja na gorącym uczynku, a czasami wyjdzie on niezauważony. Najbardziej narażonymi miejscami są wielkopowierzchniowe sklepy. To właśnie tam złodziej ma ogromne pole do popisu. Właśnie w ich przypadku straty miesięczne są ogromne. Drobne kradzieże tj. gum do żucia, słodyczy, papierosów i innych drobiazgów trudno na pierwszy rzut oka zauważyć. Rozmiar takich strat najczęściej widać podczas inwentaryzacji. W większych sklepach towar jest ubezpieczony natomiast w mniejszych za towar odpowiedzialność materialną ponoszą pracownicy. Jak powinniśmy zwalczać takie sytuację?

Trzeba jak najlepiej zaplanować aranżację sklepu i rozmieszczenie elementów zabezpieczających w taki sposób,

---

<sup>5</sup> <https://www.biznes.gov.pl/pl/porta/00292> [dostęp: 05.10.2022].

by zminimalizować występowanie „martwych punktów”. Warto pamiętać, że zazwyczaj to okazja czyni złodzieja. Wszelkim kradzieżom sprzyjają ślepe zaułki, narożniki, czyli miejsca, których nie widać na monitoringu. Największym zmartwieniem właścicieli punktów sprzedaży detalicznej jest utrata towaru, który pada łupem sklepowych złodziei lub nieuczciwych pracowników. Pomocne w takiej sytuacji będą kamery. Monitor przekazujący obraz z kamer powinien znajdować się w miejscu, w którym przebywa kierownik lub właściciel placówki. Może to być biuro, ale równie dobrze stanowisko kasowe. Obraz na monitorze jest wyświetlany nieprzerwanie, więc łatwo jest zauważyć „podejrzane” zachowania, nawet będąc zajęтым czymś innym. Można też zamontować monitor w miejscu widocznym dla klientów, co działa prewencyjnie. Warto też uczulić personel, by reagował, gdy zobaczy dziwne zachowanie klienta. Szczególnie pilnie należy śledzić zachowanie osób, które wchodzi do sklepu z nieprzezroczystymi reklamówkami<sup>6</sup>. W takich przypadkach na terenie sklepu powinny znajdować się specjalne szafki do pozostawienia swoich rzeczy. W ten sposób pracownik sklepu jest pewny, że towar nie zostanie włożony do takiej torby. Klienci nie chcą pozostawiać swoich rzeczy w takich szafkach,. Boją się, że rzeczy zostaną skradzione. Gdy obiekt jest monitorowany, można łatwiej namierzyć złodzieja. Nawet jeśli nie przyłapiemy złodzieja na gorącym uczynku, tylko zorientujemy się nieco później, co nam skradziono, możemy przeanalizować nagranie z kamer. Jeśli uda nam się odnaleźć moment kradzieży, pracodawca może nagranie zapisać na dowolnym nośniku i oddać w ręce policji. Kamery, jak i lustra antykradzieżowe ułatwiają również pracę pracownikom ochrony. Umożliwiają obserwację potencjalnego złodzieja oraz upewnienie się, czy na pewno zostało coś skradzione. Złodziej ma utrudnione pole manewru, gdy wie, że w każdej chwili może być zauważony. Inną metodą zabezpieczenia sklepu jest ochrona fizyczna. Co tak naprawdę może pracownik ochrony? Tak naprawdę niewiele. Pra-

---

<sup>6</sup> [http://www.portalfmcg.pl/wyposazenie\\_pelna.php?lista\\_wezlow=1,5,8,43,252](http://www.portalfmcg.pl/wyposazenie_pelna.php?lista_wezlow=1,5,8,43,252) [dostęp: 13.05.2013]

cownik ochrony posiadający licencję ochrony fizycznej może stosować środki przymusu bezpośredniego, jeśli osoba podejrzana nie podporządkuje się. Gdy pracownik ochrony będzie zmuszony użyć siły, nie może zadawać uderzeń, chyba że działa w obronie koniecznej albo w celu odparcia zamachu na życie, zdrowie ludzkie lub chronione mienie. Pracownik ochrony posiadający licencję ma prawo użyć kajdanek tylko wobec osób ujętych w celu udaremnienia ucieczki albo zapobieżenia czynnej napaści lub czynnemu oporowi. Osobie, która została ujęta i wobec której nie stosuje się szczególnych środków ostrożności, kajdanki zakłada się z przodu. Kajdanki można założyć na ręce trzymane z tyłu osobie o silnej budowie ciała, podejrzanej o popełnienie przestępstwa przeciwko życiu lub zdrowiu. Kajdanki powinny być założone tak, aby nie tamowały obiegu krwi. Kajdanki powinno się, w miarę możliwości, zakładać w pomieszczeniach zamkniętych lub w miejscach odosobnionych, przy udziale dwóch pracowników ochrony, z których jeden zakłada kajdanki, a drugi wykonuje czynności ubezpieczające. Kajdank nie stosuje się wobec osób, których wygląd wskazuje na wiek poniżej 17 lat, z wyjątkiem nieletnich w wieku powyżej 16 lat podejrzanych o popełnienie przestępstwa przeciwko życiu lub zdrowiu. Ochroniarz z licencją może użyć również pałki obronnej wielofunkcyjnej do odpierania czynnej napaści na pracownika ochrony lub do pokonania czynnego oporu odpierania zamachu na chronioną osobę, przeciwdziałania kradzieżom lub niszczeniu mienia<sup>7</sup>. Nielicencjonowane służby ochrony nie mają w zasadzie żadnych możliwości prewencyjnych. Mogą oni interweniować tylko wtedy, gdy są świadkiem przestępstwa. Ochroniarz może tylko poprosić o pokazanie zawartości torebki czy kieszeni, nie może przeszukiwać. Klient nie musi się na to zgodzić. Wtedy pracownik ochrony musi wezwać policję, która ma prawo przeszukać podejrzanego. Ochroniarz może również poprosić o pokazanie dokumentu, oczywiście tylko wtedy

<sup>7</sup> Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 30 czerwca 1998 r. w sprawie szczególnych warunków i sposobów użycia przez pracowników ochrony środków przymusu bezpośredniego.

gdy jest podejrzenie kradzieży. W tej sytuacji klient również może odmówić. Jednak warto wiedzieć, iż klient ma prawo wylegitymować – poprosić ochroniarza o okazanie dokumentu tożsamości<sup>8</sup>.

Kolejnym zabezpieczeniem w sklepie są tzw. bramki. Bramka służy do wykrywania osób przechodzących z towarem niezapłaconym. Każdy towar musi mieć specjalne zabezpieczenia, które winno wykryć urządzenie. Na odzieży są umieszczane specjalne klipsy, natomiast na towarze typu pasta do zębów jest naklejana specjalna taśma. Przejście przez bramkę, która się włączyła świadczy o tym, że ktoś wychodzi z niezapłaconym towarem i jest to tożsame z ujęciem na gorącym uczynku.

### **„Niesforny” klient**

Niebezpieczeństwem dla pracowników sklepów są również klienci. Stwarzają oni niepotrzebne sytuacje, które mogą się źle skończyć dla pracownika, jak i dla samych klientów.

Klasyfikacja agresywnych zachowań jest dość obszerna. Pierwszym z nich może być, gdy nietrzeźwa osoba odmawia sprzedawcy wyjścia ze sklepu. Nie pomagają prośby ani „groźby”, sprzedawca zmuszony jest wezwać policję. Podczas wykonywania czynności służbowych przez policjantów, często u takiej osoby potęgują się zachowania agresywnie, niestosowanie się do poleceń, próby podjęcia bójki, to niestety nieodosobnione sytuacje. W takich sytuacjach funkcjonariusze używają środków przymusu bezpośredniego (ŚPB). Środkami przymusu bezpośredniego są:

1. siła fizyczna w postaci technik: transportowych, obrony, ataku, obezwładnienia;
2. kajdanki: zakładane na ręce, zakładane na nogi, zespolone;
3. kaftan bezpieczeństwa;
4. pas obezwładniający;

---

<sup>8</sup> [http://www.prawosos.pl/pokaz/15368/jakie\\_prawa\\_ma\\_ochrona\\_w\\_sklepie](http://www.prawosos.pl/pokaz/15368/jakie_prawa_ma_ochrona_w_sklepie) [dostęp: 02.08.2015].



5. siatka obezwładniająca;
6. kask zabezpieczający;
7. pałka służbowa;
8. wodne środki obezwładniające;
9. pies służbowy;
10. koń służbowy;
11. pociski niepenetracyjne;
12. chemiczne środki obezwładniające w postaci: ręcznych miotaczy substancji obezwładniających, plecakowych miotaczy substancji obezwładniających, granatów łzawiących, innych urządzeń przeznaczonych do miotania środków obezwładniających;
13. przedmioty przeznaczone do obezwładniania osób za pomocą energii elektrycznej;
14. cela zabezpieczająca;
15. izba izolacyjna;
16. pokój izolacyjny;
17. koleczka drogowa i inne środki służące do zatrzymywania oraz unieruchamiania pojazdów mechanicznych;
18. pojazdy służbowe;
19. środki przeznaczone do pokonywania zamknięć budowlanych i innych przeszkód, w tym materiały wybuchowe;
20. środki pirotechniczne o właściwościach ogłuszających lub oślepiających<sup>9</sup>.

We wskazanym przypadku taka osoba przewożona jest do izby wytrzeźwień. Kolejną, nagminną sytuacją są agresywne zachowania objawiające się zrzucaniem towaru z półek. Oczywiście, również należy wezwać policję. Często na widok funkcjonariuszy taka osoba zaczyna uciekać, a na rozładowanie emocji np. rzuca butelką w stronę interweniujących (jeśli np. rozpatrujemy kradzież alkoholu, co często się zdarza)<sup>10</sup>.

---

<sup>9</sup> <https://sip.lex.pl/akty-prawne/dzu-dziennik-ustaw/srodki-przymusu-bezposredniego-i-bron-palna-17996936/roz-2#content> [dostęp: 13.11.2022].

<sup>10</sup> [http://www.lipno.kujawskopomorska.policja.gov.pl/\\_portal/news/12746914424bfa-3f724a8af/Niesforny\\_klient.html](http://www.lipno.kujawskopomorska.policja.gov.pl/_portal/news/12746914424bfa-3f724a8af/Niesforny_klient.html) [dostęp: 17.10. 2016].

Dla przypomnienia według ustawy zabrania się sprzedawania i podawania napojów alkoholowych;

- osobom, których zachowanie wskazuje, że znajdują się w stanie nietrzeźwości,
- osobom do lat 18,
- na kredyt lub pod zastaw.

W przypadku wątpliwości co do pełnoletności nabywcy sprzedający lub podający napoje alkoholowe uprawniony jest do żądania okazania dokumentu stwierdzającego wiek nabywcy<sup>11</sup>. Każdy sprzedawca musi się do tego przystosować. Nie jest to proste, gdyż osoba nietrzeźwa, która chce kupić alkohol jest często agresywna, nie potrafi zrozumieć, że kasjer nie ma prawa podać alkoholu. Jest to niebezpieczne dla pracownika, może on zostać zaatakowany przez pijanego klienta. Nie jest łatwo pozbyć się takich osób ze sklepu, zwłaszcza gdy w sklepie pracują same kobiety. Dlatego nierzadko widać, że alkohol zostaje podany takim osobom dla „świętego spokoju”.

Zupełnie innym przykładem „niesfornego” klienta może okazać się małe dziecko. Bardzo często rodzice przychodzą na zakupy z dziećmi. Jak się okazuje taka mała istota również może narazić nas na niebezpieczeństwo. Dziecko jak wiadomo wszystkim się interesuje, wszystkiego dotyka, ogląda. Niewygodne staje się to, gdy zaczyna coś psuć. Wchodzi i wychodzi ze sklepu, otwierając i zamykając elektronicznie sterowane drzwi, psuje bramkę przeciwkradzieżową, przekłada towar z jednej półki na drugą. Jak zareagować? Trudno jest w takiej sytuacji się zachować. Wszystko jest nagrane na monitoringu, ale przecież młody klient nie złamał prawa. Jednym z rozwiązań może być rozmowa z rodzicem o ewentualnych konsekwencjach, jakie będą się wiązać ze zniszczeniami (pokrycie kosztów naprawy).

Innym rozwiązaniem będzie próba zainteresowania dziecka czymś – doradzić rodzicom, aby np. kupili kredki, blok i zainspirowanie takiego małego klienta do rysowania. Jeśli nawet to nie da efektu, można postąpić na zasadzie przekory. Być uprzej-

---

<sup>11</sup> Ustawa o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi z dnia 26 października 1982 r. (Dz. U.z 2002 r. Nr 147, poz. 1231 z późn. zm.).

mym i uśmiechniętym i proponować promocje, i więcej zakupów – może to skróci czas wizyty do minimum.

Sam sprzedawca może zwracać (uprzejmie) uwagę dziecku, pokazać jak działa bramka i że nie należy jej psuć, można poprosić dziecko, żeby ułożyło rzeczy na miejsce, cierpliwie sprzątać i cieszyć się, że to małe szkody<sup>12</sup>. Rozwiązaniem może też być włożenie dziecka do wózka sklepowego oczywiście w miejsce do tego przeznaczone.

Można spotkać się z różnymi opiniami dotyczącymi wózków wyposażonych w miejsce do siedzenia dla dzieci. Jedni uważają, że jest to dobre rozwiązanie, ponieważ dziecko jest w jednym miejscu pod okiem rodzica. Nie ma dostępu do niebezpiecznych towarów, nie ucieka rodzicom. Udogodnieniem dla rodziców są również wózki dla dzieci jeszcze niesiedzących. Na takim wózku umocowane jest specjalne krzeselko – leżak, gdzie można położyć dziecko. Są również specjalne wózki w kształcie samochodzików. Jak widać zdania są podzielone. Wózki zakupowe z funkcją transportową dla dzieci to dobre zastosowanie, ale raczej w sklepach średnich, gdzie robi się mniejsze zakupy. W większych są niewygodne, ponieważ źle się nimi manewruje. Są również tacy, którzy uważają, że wózki są dla dzieci niebezpieczne. Powodem jest ograniczenie wagowe, które wynosi przeważnie 15kg. Niewygodny jest również sam moment posadzenia dziecka, jest mało miejsca i można zrobić krzywdę dziecku. Zazwyczaj mały klient jest wyciągany na siłę, co powoduje utratę obuwia, a zdarzają się sytuacje naderwania kończyny czy nawet złamania nóżki. W takich wózkach jest również dużo bakterii, a jak wiadomo dziecko wkłada rączki do buzi. Może nabawić się wielu chorób.

Pracownicy sklepów powinni układać środki chemiczne, niebezpieczne w odpowiedni sposób. Produkt, który można łatwo odkręcić, potłuc powinien stać w miejscu niedostępnym dla dzieci. Środki chemiczne typu Kret powinny znajdować się na

<sup>12</sup> <http://www.biznesmentor.pl/problems/problem/niewygodny-klient-jak-sobie-z-nim-poradzic/283> [dostęp: 20.12.2018].

najwyższej półce, aby nie dopuścić do zetknięcia się dziecka z tą substancją.

Poniżej kilka przykładów zasłyszanych podczas rozmów prowadzonych na przedmiotowy temat, wynikających z doświadczenia ekspedientów. I, tak:

*Pewnego dnia w porze popołudniowej przyszedł klient na zakupy, do koszyka włożył trzy kawy o wartości około dziewięćdziesięciu złotych. Niestety towar nie został zapłacony. Za kilka dni przyszedł ponownie i również ukradł trzy kawy, ale chciał także „osłodzić sobie życie” i pokusił się o trzy duże bombonierki. Niestety „niesforny klient” tym razem również wyszedł bez zapłacenia za towar. Te zachowania zauważyliśmy w oparciu o braki na półce z kawami. Zaczęliśmy przeglądać nagrania z monitoringu. Znalazłyśmy naszego stałego klienta. Mężczyzna został pokazany wszystkim pracownikom. Koleżanki były uczulone na wysokiego, łyszego pana. Długo nie musiałyśmy czekać. Już za kilka dni mężczyzna pojawił się w naszym sklepie. Jednak tym razem my byłyśmy sprytniejsze. Kasjerka zadzwoniła dzwonkiem po koordynatora zmiany. Zamknęłyśmy drzwi, i włączyłyśmy tzw. napadówkę. Klienci nie widzieli co się dzieje. Mężczyzna czuł się o tyle pewnie, ponieważ w ten dzień nie zdążył jeszcze nic ukraść. Do przyjazdu ochrony czytał gazetę. Po kilku lub kilkunastu minutach przyjechała ochrona. Panowie z ochrony oczywiście znali już sprawcę. Została wezwana policja. Funkcjonariusze policji po przybyciu na miejsce i obejrzeniu nagrania z tych dni, w których zostałyśmy okradzione podjęli stosowne działania. Na mężczyznę został nałożony tylko mandat oraz zakaz wchodzenia do naszego sklepu. Najgorsze było to, że złodziej patrzył się na mnie takim wzrokiem, że naprawdę bałam się.*

*Innym razem mężczyzna przyszedł wieczorem i ukradł batona. Podszedł do kasy zapłacił za towar, Niestety batona nie było. Zaczekałam, aż odejdzie od kasy. Zapytałam czy za wszystko zapłacił. Odpowiedział „tak”. Zaprosiłam go*

*na zaplecze i zapytałam jeszcze raz czy na pewno wszystko, również powiedział, że tak. Zapytałam go co ma w kieszeni, wyjął batona. Zamiast przeprosić, zaproponować jakieś rozwiązanie zaczął mnie wyzywać od najgorszych. Naprawdę czułam się źle, gdyż krzyczał na cały sklep. Żaden z klientów nie zareagował. Zadzwoiłam na policję. Patrol przyjechał dopiero po godzinie. W ciągu tej godziny musiałam wysłuchiwać jaka to niby ja jestem. Funkcjonariusze policji również nałożyli na tego mężczyznę mandat. Za batona, który kosztował ok 2 zł. złodziej musiał zapłacić mandat w wysokości 200zł. W naszym sklepie pracują same kobiety. W takich sytuacjach po drugiej zmianie boimy się wyjść ze sklepu. Jest ciemno, sklep położony jest w niebezpiecznym osiedlu. Za każdym razem oglądamy się za siebie czy nie ma nikogo podejrzanego, czy nie zostaniemy napadnięte. Boimy się o swoje samochody czy nie zostaną na przykład uszkodzone.*

Wymienione wcześniej zabezpieczenia i urządzenia wspomagają poczucie bezpieczeństwa, są pomocne w ujęciu sprawy, niemniej nawet przy takich zabezpieczeniach, złodziej może z łatwością wyjść ze sklepu z niezapłaconym towarem. Każdy w takiej sytuacji zachowa się inaczej.

W tym miejscu należy wspomnieć o panującej jeszcze w społeczeństwie znieczulicy obywatelskiej. Nie może być tak, że złodziej czuje się bezkarnie.

Z płaszczyzny sprzedawcy trzeba zachować spokój, nie zgrywać bohatera. Nie odpowiadać na zaczepki, wyzwiska kierowane w swoją stronę. Trzeba jednak być konsekwentnym, a na pewno zmniejszy się zjawisko kradzieży w sklepie. Pracownik sklepu nie ma łatwej pracy. W tej branży trzeba mieć oczy dookoła głowy, wszystko obserwować, mieć na każdego „oko”, ponieważ każdy klient może okazać się niebezpieczny.

## **Materiały pirotechniczne w sklepach**

Materiały pirotechniczne według ustawy są to materiały lub mieszaniny materiałów przewidzianych do wytwarzania efektów cieplnych, świetlnych, dźwiękowych, gazu, dymu lub kombinacji tych efektów, w wyniku bezdetonacyjnej, samopodtrzymującej się reakcji chemicznej, a także wyroby wypełnione materiałem pirotechnicznym. Wyrobem pirotechnicznym nazywamy przedmioty zawierające jeden lub kilka materiałów pirotechnicznych przeznaczonych do uzyskania efektów pirotechnicznych<sup>13</sup>.

Sprzedaż materiałów pirotechnicznych dozwolona jest, jeżeli przedsiębiorca posiada koncesję. Koncesji udziela, odmawia udzielenia, zmienia, cofa lub ogranicza jej zakres, w drodze decyzji, minister właściwy do spraw wewnętrznych, zwany dalej organem koncesyjnym. Przed udzieleniem koncesji organ koncesyjny jest obowiązany, a przed wydaniem innych decyzji, o których mowa w ust. 1, może zasięgnąć opinii ministra właściwego do spraw gospodarki, Szefa Agencji Bezpieczeństwa Wewnętrznego, Szefa Służby Kontrwywiadu Wojskowego i właściwego komendanta wojewódzkiego Policji. Organ koncesyjny zawiadamia o udzieleniu koncesji, jej zmianie lub cofnięciu Głównego Inspektora Pracy oraz wcześniej wymienionych, ponadto Komendanta Wojewódzkiego Państwowej Straży Pożarnej oraz Komendanta Wojewódzkiego Policji. Organ koncesyjny zawiadamia o odmowie udzielenia koncesji Szefa Agencji Bezpieczeństwa Wewnętrznego, Szefa Służby Kontrwywiadu Wojskowego oraz właściwego Komendanta Wojewódzkiego Policji. Koncesję otrzymuje osoba fizyczna, która posiada obywatelstwo polskie, innego państwa członkowskiego Unii Europejskiej, Konfederacji Szwajcarskiej lub państwa członkowskiego Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) - strony umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym, inne-

---

<sup>13</sup> Ustawa z dnia 22 czerwca 2001 r. o wykonywaniu działalności gospodarczej w zakresie wytwarzania i obrotu materiałami wybuchowymi, bronią, amunicją oraz wyrobami i technologią o przeznaczeniu wojskowym lub policyjnym, Rozdział 1 Przepisy ogólne.

go państwa, jeżeli otrzymała na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej zezwolenie na osiedlenie się lub zezwolenie na pobyt rezydenta długoterminowego Wspólnot Europejskich albo na zasadzie wzajemności, o ile umowy międzynarodowe ratyfikowane przez Rzeczpospolitą Polską nie stanowią inaczej, ukończyła 25 lat, albo 21 lat - w przypadku rusznikarzy, posiada co najmniej wykształcenie średnie, udokumentowała przygotowanie zawodowe do wykonywania lub kierowania działalnością gospodarczą w zakresie wytwarzania i obrotu materiałami wybuchowymi, bronią, amunicją oraz wyrobami i technologią o przeznaczeniu wojskowym lub policyjnym, ma pełną zdolność do czynności prawnych, nie wykazuje zaburzeń psychicznych, oraz istotnych zaburzeń funkcjonowania psychologicznego, nie była skazana prawomocnym orzeczeniem za umyślne przestępstwo lub umyślne przestępstwo skarbowe lub umyślne wykroczenie skarbowe, nie jest objęta toczącym się przeciwko niej postępowaniem w sprawach o umyślne przestępstwo lub umyślne wykroczenie skarbowe. Osoba ubiegająca się o koncesję nie jest wpisana do rejestru dłużników niewypłacalnych prowadzonego przez Krajowy Rejestr Sądowy, udokumentowała możliwość spełnienia warunków technicznych i organizacyjnych, zapewniających prawidłowe wykonywanie działalności gospodarczej objętej koncesją poprzez dołączenie opinii<sup>14</sup>.

Na nabywanie, przechowywanie lub używanie niektórych wyrobów pirotechnicznych nie jest wymagana koncesja. Zgodność takich wyrobów pirotechnicznych potwierdza producent lub importer. Informację dotyczącą zaliczenia wyrobów do wykazu umieszcza się w instrukcji stosowania wyrobu, dostarczanej każdemu nabywcy. Instrukcja stosowania wyrobu, zawiera co najmniej następujące informacje:

1. sposób odpalania wyrobu;

<sup>14</sup> Ustawa z dnia 22 czerwca 2001 r. o wykonywaniu działalności gospodarczej w zakresie wytwarzania i obrotu materiałami wybuchowymi, bronią, amunicją oraz wyrobami i technologią o przeznaczeniu wojskowym lub policyjnym, Rozdział 2 „Zasady koncesjonowania działalności gospodarczej w zakresie wytwarzania i obrotu materiałami wybuchowymi, bronią, amunicją oraz wyrobami i technologią o przeznaczeniu wojskowym lub policyjnym”.

2. wymogi bezpieczeństwa użytkowania;
3. znak literowy <NWP> oznaczający, że wyrób jest ujęty w wykazie wyrobów pirotechnicznych, których nabywanie, przechowywanie i używanie nie wymaga pozwolenia wojewody<sup>15</sup>.

Aby móc sprzedawać i przechowywać wyroby pirotechniczne, muszą zostać spełnione następujące wymagania i zasady bezpieczeństwa:

1. Prowadzenie detalicznej sprzedaży wyrobów pirotechnicznych widowiskowych w budynkach odbywa się wyłącznie na stanowiskach wyodrębnionych do tego celu bez możliwości sprzedaży samoobsługowej.
2. W pomieszczeniach sklepowych i zapleczach mogą znajdować się wyłącznie wyroby pirotechniczne widowiskowe, oznaczone kodem kwalifikacyjnym 1.4 S i 1.4 G oraz 1.1 G, 1.2 G i 1.3 G, jeżeli ilość mieszaniny pirotechnicznej w jednostkowym wyrobie zezwala na potraktowanie go jako 1.4 G.
3. Dopuszczalna ilość (masa brutto) przechowywanych w obiekcie wyrobów pirotechnicznych widowiskowych, oznaczonych kodem 1.4 G i 1.4 S, nie może przekraczać:
  - w pomieszczeniach sklepowych (sprzedaży) – 1000 kg,
  - w pomieszczeniach zaplecza, zapewniającym ciągłość sprzedaży – 1000 kg,
  - w magazynie przeznaczonym do składowania widowiskowych wyrobów pirotechnicznych, nieprzerwanie przez okres co najmniej 90 dni w roku – 1000 kg, natomiast wyrobów oznaczonych kodem 1.1 G, 1.2 G i 1.3 G, które traktowane są jako „wyroby 1.4 G”: w pomieszczeniach sklepowych (sprzedaży) – 50 kg, w pomieszczeniach zaplecza (magazynku podręcznym sklepu) – 50 kg.

---

<sup>15</sup> Rozporządzenie Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 29 lipca 2005 r. *sprawie wykazu wyrobów pirotechnicznych, na których nabywanie, przechowywanie lub używanie nie jest wymagane uzyskanie pozwolenia* (Dz. U. z dnia 23 sierpnia 2005 r.).



4. Pirotechniczne wyroby widowiskowe powinny być przechowywane w opakowaniach fabrycznych, zaopatrzonych w instrukcję użytkowania.
5. Drzwi ewakuacyjne z pomieszczenia sklepu i zaplecza powinny się otwierać na zewnątrz pomieszczeń i posiadać zamki rolkowe, działające w wyniku pchnięcia lub rozsuwać na zewnątrz.
6. Wyroby pirotechniczne widowiskowe przechowuje się w oddzielnych magazynach lub pomieszczeniach zaplecza, przeznaczonych wyłącznie do tego celu, wydzielonych ścianami wewnętrznymi i stropami o klasie odporności ogniowej odpowiednio co najmniej EI 60 i REI 60 i zamykanych drzwiami o klasie odporności ogniowej co najmniej EI 30.
7. Półki, regały i inne wyposażenie pomieszczeń są wykonane z materiałów trudno zapalnych, uniemożliwiających w czasie pożaru tworzenie toksycznych związków, zagrażających zdrowiu lub życiu ludzi.
8. Pomieszczenia są wyposażone w podręczny sprzęt gaśniczy dostosowany do zagrożenia stwarzanego przez przechowywane wyroby.
9. Elementy i przewody grzewcze w pomieszczeniach są rozmieszczone przynajmniej w odległości 1 m od opakowań zawierających wyroby pirotechniczne, a ich temperatura nie przekracza 120 °C (393 K).
10. Wymiary wewnętrzne pomieszczeń zapewniają bezpieczne operowanie opakowaniami składowanych wyrobów oraz swobodne poruszanie się osób kupujących i personelu.
11. Obiekty posiadają ochronę przed wyładowaniami atmosferycznymi, zgodną z wymaganiami Polskiej Normy dotyczącej zabezpieczeń przed wyładowaniami atmosferycznymi.
12. Urządzenia i instalacje elektryczne odpowiadają wymaganiom stawianym urządzeniom instalowanym w miejscach zagrożonych pożarem zgodnie z wyma-

ganiami Polskiej Normy dotyczącej instalacji elektrycznych w obiektach budowlanych, zapewniających bezpieczeństwo.

13. Przechowywane wyroby pirotechniczne posiadają zabezpieczenie przed powstawaniem w nich niekorzystnych przemian chemicznych lub fizycznych, mogących powodować zwiększenie wrażliwości materiału na bodźce, pogorszenie trwałości chemicznej oraz powodujących inicjację wybuchu lub zapłon.
14. Posiadają system wentylacji wyciągowej.
15. Temperatura w pomieszczeniach przy pomiarze na wysokości 1 m od podłogi nie przekracza 30 °C (303 K) i zainstalowane są środki techniczne gwarantujące spełnienie tego wymogu.
16. Okna służące za wyjścia awaryjne otwierają się na zewnątrz, natomiast otwory okienne posiadają wymiary co najmniej 0,75 m x 0,75 m.
17. Zabrania się w strefie ochronnej pomieszczeń sklepu i zaplecza, używania ognia otwartego, palenia tytoniu, oraz prowadzenia innych prac mogących stworzyć warunki dla zapłonu lub wybuchu zgromadzonych wyrobów pirotechnicznych.
18. W bezpośrednim ich otoczeniu nie należy przechowywać substancji łatwopalnych lub butli zawierających gaz pod ciśnieniem.
19. Zabrania się demonstrowania działania wyrobów w pomieszczeniach<sup>16</sup>.

Wszystkie materiały pirotechniczne należy przechowywać i sprzedawać z zachowaniem szczególnej ostrożności. Takich materiałów nie sprzedaje się osobom niepełnoletnim. Osoba, która sprzedała towar osobie niepełnoletniej podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do lat

---

<sup>16</sup> Rozporządzenie Ministra Gospodarki, pracy i polityki społecznej z dnia 9 lipca 2003 r. w sprawie bezpieczeństwa i higieny pracy przy produkcji, transporcie wewnątrzzakładowym oraz obrocie materiałów wybuchowych, w tym wyrobów pirotechnicznych (Dz. U. Nr 163, poz. 1577 z dnia 18 września 2003 r.).

2. Karze pozbawienia wolności podlega również osoba, która wykonuje działalność gospodarczą w zakresie wytwarzania lub obrotu materiałami wybuchowymi, bronią, amunicją albo wyrobami i technologią o przeznaczeniu wojskowym lub policyjnym bez koncesji lub wbrew warunkom określonym w koncesji, albo nie dopełnia obowiązku oznakowania broni palnej lub pojedynczego, podstawowego opakowania amunicji.

## **Sieci handlowe a osiedlowy sklep**

Sieci handlowe odgrywają w polskim handlu znaczącą rolę rynkową. Można zauważyć, że sklepów osiedlowych jest coraz mniej. Wynikiem takiej sytuacji jest rosnąca konkurencja ze strony dyskontów, (nie tylko zagranicznych) sieci sklepów i hipermarketów. Wrogiem dla osiedlowego sklepikarza może stać się jego sąsiad prowadzący podobny sklep. Dlaczego? Ponieważ może on przystąpić do jednej z dużych sieci franczyzowych. Oznacza to, iż właściciel ma łatwiejszy dostęp do towarów, nie musi dzwonić do hurtowni, zostanie odświeżony wystrój sklepu, dostanie nowe półki i wyposażenie, a także eksperci doradzą nową aranżację. Jednak w zamian za wszystkie dobra, jakie dostanie musi dzielić się zyskami. Często dzięki tym zmianom zyski są większe, gdyż klientów do sklepu przyciągają niższe ceny, atrakcyjne promocje oraz dogodne godziny otwarcia. Ale są również wady franczyzy (z pułapu właściciela) np. zaniżanie przez franczyzobiorcę zysków, błędy w prowadzeniu przedsiębiorstwa mają wpływ na cały system. Niemniej „pajęczyna” sklepów franczyzowych się rozwija, dlatego osiedlowych sklepów jest mniej.

„Mali sklepikarze” nie dają za wygraną z konkurencją sieci zagranicznych, sieci dyskontów i hipermarketów. Otwierają własną sieć, a dzięki kontaktom z tanimi lokalnymi dostawcami mogą zaoferować klientowi atrakcyjne ceny na podstawowe produkty żywnościowe (np. warzywa, mięso, nabiał, pieczywo, owoce), które nie różnią się od tych z dyskontów. Ekspansja niewielkich sklepów spożywczych jest widoczna. Duże zagranicz-

ne sieci prowadzą walkę o małe osiedlowe sklepy. Z tego powodu otwierają własne lub zachęcają właścicieli innych sklepów, aby przystąpili do ich sieci na zasadzie franczyzy. Osiedlowe, małe sklepy miały stracić klientów, ponieważ są za drogie. Jest zupełnie inaczej. Klienci zaczęli liczyć pieniądze, które musieliby wydać na benzynę, by dojechać do tańszego, ale dalej położonego sklepu. Szkoda jest im również czasu, który trzeba na to poświęcić. Dlatego też, małe sklepy są rozchwytywane przez wielkie sieci. Wielu sklepikarzy wybiera przyłączenie się do niewielkiej lokalnej sieci, niż do zagranicznego potentata, który działa w całym kraju. Dzieje się tak, ponieważ właściciel małego sklepu stara podążać za konsumentem. Całkiem niedawno wydawało się, że to, co polskie jest gorsze. Niektórzy myśleli, że mleko, które kupi od rolnika posiadającego kilka krów chowanych w nie wiadomo jakich warunkach jest gorsze od tego które powstaje w sterylnych, zmechanizowanych warunkach. Warzywa leżące na półce sklepowej, ładnie oświetlone wydawały się lepsze niż te sprzedawane w niezbyt czystej drewnianej skrzynce. Teraz wada stała się zaletą. Coraz więcej z nas woli iść kupić świeże warzywa od rolnika, niż te, które leżą na sklepowej półce dużych sieci<sup>17</sup>.

Przykładami takich sieci mogą być Lewiatan oraz Carrefour. Obie sieci działają na tej samej zasadzie, ale różnią się pod kilkoma względami. Lewiatan jest to polska sieć handlowa, która powstała w 1994 roku, która ma za zadanie zrzeszać kupców prowadzących działalność handlową. Głównym celem sieci jest budowa zintegrowanej detalicznej sieci sklepów spożywczych, która stanie się największą siecią handlową działającą w systemie francyzyzowym i która będzie w stanie bronić jej uczestników konkurencją ze strony zewnętrznych sieci handlowych. Dzięki polskim przedsiębiorcom Polska Sieć Handlowa Lewiatan jednoczy obecnie blisko 2700 rzetelnych i solidnych placówek handlowych. Sieć ta zrzesza placówki handlowe na zasadzie franczyzy, która polega na tym, że francyzyzobiorca

---

<sup>17</sup> [http://m.metromsn.gazeta.pl/Portfel/1,129002,13674036,Polska\\_konkurencja\\_dla\\_Biedronki\\_i\\_Zabki\\_\\_Gdzie\\_jest.html](http://m.metromsn.gazeta.pl/Portfel/1,129002,13674036,Polska_konkurencja_dla_Biedronki_i_Zabki__Gdzie_jest.html) [dostęp:30.05.2013].

może liczyć na posługiwanie się znakami towarowymi, dostęp do wiedzy i pomocy technicznej oraz realizację wspólnej polityki handlowej. Postawiony cel przez Polską Sieć Handlową Lewiatan jest sukcesywnie realizowany, a swoją politykę realizują poprzez centralę – Lewiatan Holding S.A. z siedzibą we Włocławku oraz Spółki Regionalne, które na podstawie zawartych umów budują i koordynują sieć sklepów w określonych regionach<sup>18</sup>.

Carrefour to firma, która swoje sklepy tj. hipermarkety, supermarkety, sklepy dyskontowe i sklepy osiedlowe rozwija w ponad 30 krajach Europy, Azji i Ameryki Południowej. Firma ta jest numerem 1 dużej dystrybucji w Europie, a numerem 2 na świecie. Pierwszy supermarket powstał we Francji w 1960 roku. Nazwa sieci powstała od miejsca wybudowania pierwszego supermarketu. Wybudowano go na skrzyżowaniu pięciu ulic, co w języku francuskim Carrefour oznacza skrzyżowanie.

Każda sieć ma swój cel. Tak jest również w przypadku tej sieci. Carrefour dąży do tego, aby być docenianą i lubianą firmą. Dlatego firma stara się, aby zakupy proste i przyjemne, zaskakiwać klientów innowacjami, produktami, usługami oraz ceną. Pomagają im w tym wartości, które sobie cenią są to: zaangażowanie, troska i pozytywne nastawienie. Sieć handlowa dzieli się na trzy grupy (nazwy): hipermarkety-Carrefour, supermarkety-Carrefour Market oraz sklepy franczyzowe – Carrefour Express. W skład sieci wchodzi również stacje paliw<sup>19</sup>.

Zasadnicza różnica między omawianymi sieciami jest taka, że Polska Sieć Handlowa Lewiatan jak sama nazwa wskazuje działa na polskim rynku handlowym natomiast Carrefour jest firmą znaną na całym świecie. Lewiatan jest mniejszą siecią tzn. ma mniejszą halę sprzedaży, Carrefour ma ogromną halę sprzedaży. Carrefour istnieje pod kilkoma nazwami, zależy to od rodzaju formatu handlowego, Lewiatan ma tylko jedną na-

<sup>18</sup> <http://lewiatan.pl/ofirmie> [dostęp:31.07.2013],

<sup>19</sup> <http://www.carrefour.pl/page/pl/korporacyjny/o-carrefour/w-polsce/> [dostęp: 31.07.2013],

zwę. Carrefour może zaoferować więcej miejsc pracy, ma większy asortyment i wybór towarów.

Przeprowadzona analiza porównawcza nie powinna stanowić podstawy, aby sądzić, że większy to lepszy, oczywiście każdy klient ma prawo wyboru i to stanowi o konkurencji na rynku.

Jako wniosek można uznać tezę, że bezpieczniej czujemy się w małych sklepach osiedlowych, gdzie wszyscy, a na pewno większość się zna. Bezpieczniej jest również pod względem układanego towaru na półkach. Jak wiadomo w dużych sklepach towar układany jest wysoko na półki. Gdy zostanie on ułożony w niewłaściwy sposób, może on spaść i wyrządzić krzywdę klientowi i sprzedawcy. W dużej hali sprzedaży złodziej ma więcej możliwości, aby ukraść towar. W mniejszej przestrzeni handlowej można łatwiej znaleźć potrzebny nam towar i co za tym idzie zaoszczędzić czas. W każdym sklepie czyha na nas jakieś niebezpieczeństwo. Dlatego wybieramy takie, w których czujemy się bezpiecznie i wygodnie.

## **Konkluzja**

Jak wynika z rozważań teoretycznych, zawartych w niniejszym artykule i zastosowanych metod badawczych, jakimi były: obserwacja, wywiad oraz badanie dokumentów, bezpieczeństwo jest rozumiane jako stan niezagrożenia, spokoju, stan, który daje poczucie pewności i gwarancje jego doskonalenia. Bezpieczeństwo jest naczelną potrzebą człowieka, która przejawia się w codziennym życiu, a szczególnie w codziennej pracy. Współczesny świat i żyjący w nim ludzie w pogoni za dobrobytem czy sławą pędząc przez życie, zapominają o bezpieczeństwie. Analizując zjawiska z pogranicza kryzysowych, a także pojemność treściową zamieszczonego wywiadu, „produkuje” nam to także elementy sondażu diagnostycznego.

Kolejną z potrzeb naczelnych jest potrzeba pracy – rozwoju. Praca jest podstawową wartością i potrzebą człowieka. Obejmuje zabezpieczenie potrzeb istnienia, przetwarzania pewności

i stabilności, tożsamości, niezależności oraz ochrony poziomu i jakości życia. W dużej mierze nasze bezpieczeństwo w pracy zależy od nas samych, ale również niewątpliwie od naszego pracodawcy. Pracodawcy wydaje się, że pracownik w jak najwyższym stopniu musi wywiązać się ze swoich narzuconych obowiązków, czyli w tym przypadku sprzedawać jak najwięcej towaru. Ma tu na względzie swój zysk. Apetyt zysku jest tak silny, że często zapomina on o swoich pracownikach i ich bezpieczeństwie. A przecież to nie pracodawca, tylko właśnie pracownik narażony jest na sytuacje nieprzyjemne wręcz stresujące ze strony klientów. To on musi odnaleźć się w tej sytuacji i niejednokrotnie z uśmiechem na twarzy wyjść z dwuznacznej sytuacji. Co rzutuje na dobro całego sklepu.

Opisane sytuacje i wyartykułowane podstawy prawne oraz zwyczajowe mają stanowić o zauważeniu problemu nie tylko w kontekście biznesowym, ale przede wszystkim uwypuklić czynnik bezpieczeństwa osobowego pracownika w sklepie, zasygnalizować potrzebę zmian, wzbudzić szeroki dyskurs. Wszak w sytuacji zagrożenia działamy głównie w sposób intuicyjny, pamiętać należy, iż nasze postępowanie powinno przede wszystkim opierać się na automatyzmach, wyuczonych wzorcach zachowania, pamiętając, że każda sytuacja kryzysowa ma indywidualny charakter, co niesie za sobą bardzo różnorodne konsekwencje.

Pamiętajmy, że sprzedawca jest tylko człowiekiem i może się pomylić, zdenerwować, po prostu mieć gorszy dzień jak każdy z nas. Szanujmy innych jak siebie samego.

## **Bibliografia**

### **Akty prawne**

Ustawa z dnia 22 czerwca 2001 r. o wykonywaniu działalności gospodarczej w zakresie wytwarzania i obrotu materiałami wybuchowymi, bronią, amunicją oraz wyrobami i technologią o przeznaczeniu wojskowym lub policyjnym, Rozdział 2 „Zasady koncesjonowania działalności gospodarczej w zakresie wytwarzania i obrotu materiałami wybuchowymi, bronią,

amunicją oraz wyrobami i technologią o przeznaczeniu wojskowym lub policyjnym”.

Ustawa z dnia 22 czerwca 2001 r. o wykonywaniu działalności gospodarczej w zakresie wytwarzania i obrotu materiałami wybuchowymi, bronią, amunicją oraz wyrobami i technologią o przeznaczeniu wojskowym lub policyjnym, Rozdział 1 Przepisy ogólne.

Ustawa o związkach zawodowych (Dz.U.z dnia 26 czerwca 1991r.) z dnia 23maja 1991r. Rozdział 5 Odpowiedzialność za naruszenie przepisów ustawy.

Ustawa o związkach zawodowych (Dz.U.z dnia 26czerwca 1991r.) z dnia 23 maja 1991r. Rozdział 4 Zakładowa organizacja związkowa.

Ustawa o związkach zawodowych (Dz.U.z dnia 26 czerwca 1991r.) z dnia 23 maja 1991r. Rozdział 2 Tworzenie związków zawodowych.

Ustawa o związkach zawodowych (Dz.U.zdnia26czerwca1991r.) z dnia 23 maja 1991r. Rozdział1 Przepisy ogólne.

Ustawa o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi z dnia 26 października 1982 r. ( Dz. U. z 2002 r. Nr 147, poz. 1231 z późn. zm.).

Rozporządzenie Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 27 lipca 2004 r. w sprawie szkolenia w dziedzinie bezpieczeństwa i higieny pracy (Dz. U. Nr 180, poz. 1860, z 2005 r. Nr 116, poz. 972, z 2007 r. Nr 196, poz. 1420).

Rozporządzenie Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 29 lipca 2005 r. sprawie wykazu wyrobów pirotechnicznych, na których nabywanie, przechowywanie lub używanie nie jest wymagane uzyskanie pozwolenia (Dz. U. z dnia 23 sierpnia 2005 r.).

Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 30 czerwca 1998 r. w sprawie szczegółowych warunków i sposobów użycia przez pracowników ochrony środków przymusu bezpośredniego.

Rozporządzenie Ministra Gospodarki, pracy i polityki społecznej z dnia 9 lipca 2003 r. w sprawie bezpieczeństwa i higieny pracy przy produkcji, transporcie wewnątrzzakładowym oraz obrocie materiałów wybuchowych, w tym wyrobów pirotechnicznych (Dz. U.Nr 163, poz. 1577 z dnia 18 września 2003 r.).

Kodeks pracy, Dział X, „Bezpieczeństwo i higiena pracy”, Rozdział II, „Prawa i obowiązki pracownika”.



Instrukcja postępowania na wypadek pożaru lub innego miejscowego zagrożenia oraz prowadzenia ewakuacji pracowników [w:] Market Lewiatan.

## **Netografia**

<https://serwisy.gazetaprawna.pl/poradnik-konsumenta/artykuly/909010,za-bezpieczenstwo-klienta-odpowiada-wlasciciel-sklepu.html> [dostęp: 09.11.2022]

<https://handelextra.pl/artykuly/212455,system-bezpieczenstwa-w-sklep-jak-go-wybrac> [dostęp: 09.11.2022]

<https://aktualnoscibhp.wip.pl/164/zagrozenia-na-stanowisku-pracy-sprzedawcy-w-sklep-1966.html> [dostęp: 05.11.2022]

[https://www.pfron.org.pl/fileadmin/files/s/4107\\_Sprzedawca.pdf](https://www.pfron.org.pl/fileadmin/files/s/4107_Sprzedawca.pdf) [dostęp: 05.11.2022]

<https://www.biznes.gov.pl/pl/portal/00292> [dostęp: 05.10.2022]

[http://www.portalfmcg.pl/wyposazenie\\_pelna.php?lista\\_wzlow=1,5,8,43,252](http://www.portalfmcg.pl/wyposazenie_pelna.php?lista_wzlow=1,5,8,43,252) [dostęp: 13.05.2013]

[http://www.prawosos.pl/pokaz/15368/jakie\\_prawa\\_ma\\_ochrona\\_w\\_sklepie](http://www.prawosos.pl/pokaz/15368/jakie_prawa_ma_ochrona_w_sklepie) [dostęp: 02.08.2015]

<https://sip.lex.pl/akty-prawne/dzu-dziennik-ustaw/srodki-przymusu-bezposredniego-i-bron-palna-17996936/roz-2#content> [dostęp: 13.11.2022]

[http://www.lipno.kujawskopomorska.policja.gov.pl/\\_portal/news/12746914424bfa3f724a8af/Niesforny\\_klient.html](http://www.lipno.kujawskopomorska.policja.gov.pl/_portal/news/12746914424bfa3f724a8af/Niesforny_klient.html) [dostęp: 17.10.2016]

<http://www.biznesmentor.pl/problems/problem/niewygodny-klient-jak-sobie-z-nim-poradzic/283> [dostęp: 20.12.2018]

[http://m.metromsn.gazeta.pl/Portfel/1,129002,13674036,Polska\\_konkurencja\\_dla\\_Biedronki\\_i\\_Zabki\\_Gdzie\\_jest.html](http://m.metromsn.gazeta.pl/Portfel/1,129002,13674036,Polska_konkurencja_dla_Biedronki_i_Zabki_Gdzie_jest.html) [dostęp: 30.05.2013]

<http://lewiatan.pl/ofirmie> [dostęp: 31.07.2013]

<http://www.carrefour.pl/page/pl/korporacyjny/o-carrefour/w-polsce/> [dostęp: 31.07.2013]