

# 2

---

## Fachkraft/Servicekraft für Schutz und Sicherheit

Wissensbasis für Ausbildung und Beruf (Fachkompetenzbuch)

9. Auflage



IBOORBERG

SecuMedia

Brigitte Bell, Dieter Biegard, Manfred Jilg, Dieter Kaiser,  
Bernd Limburg, Andrea Reinmuth, Joachim M. Weger

# Fachkraft/Servicekraft für Schutz und Sicherheit

Band 2: Wissensbasis für Ausbildung und Beruf  
(Fachkompetenzbuch)

9., überarbeitete Auflage, 2023

BOORBERG / SecuMedia

**Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek**

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.de> abrufbar.

**ISBN 978-3-415-07408-8**

EPDF ISBN 978-3-415-07434-7

(Boorberg)

9. Auflage, 2023

**ISBN 978-3-922746-79-9**

(SecuMedia)

© Richard Boorberg Verlag GmbH & Co KG, 2009

Scharrstraße 2

70563 Stuttgart

E-Mail: [mail@boorberg.de](mailto:mail@boorberg.de)

<http://www.boorberg.de>

© 2009

SecuMedia Verlags-GmbH

Postfach 1234

55205 Ingelheim DE

E-Mail: [info@secu.media](mailto:info@secu.media)

<http://www.secu.media>

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlages. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Lektorat: Dr. Markus Rutsche

Titelfoto: © nd3000 – [stock.adobe.com](http://stock.adobe.com) / Kadmy – [stock.adobe.com](http://stock.adobe.com) / alotofpeople – [stock.adobe.com](http://stock.adobe.com)

Satz: BW-Medien GmbH, Heckenweg 4, 71287 Weissach

Druck und Verarbeitung: Silber Druck oHG, Otto-Hahn-Straße 25, 34253 Lohfelden

**Band 1** der Schulbuchreihe „Fachkraft/Servicekraft für Schutz und Sicherheit“ orientiert sich an den acht bzw. zwölf Lernfeldern, die die Grundlage für den Unterricht in der Berufsschule bilden, und vermittelt die nötigen **Handlungskompetenzen**.

Der vorliegende **Band 2** der Schulbuchreihe schafft die erforderliche Wissensbasis für Ausbildung und Beruf, indem er **Fachkompetenzen** vermittelt.

Behandelt werden die Einsatzgebiete von Sicherheitsdiensten sowie der Umgang mit Einsatzfällen und Dienstanweisungen. Der Band stellt den neuesten Stand der Sicherheitstechnik dar und erläutert die zu beachtenden Rechtsgrundlagen. Auch Kenntnisse zu Wirtschafts- und Sozialkunde werden umfassend vermittelt. Farbige Abstufungen erschließen Themenzusammenhänge, Schlagworte am Rand sowie kurze Zusammenfassungen „Auf einen Blick“ erleichtern das Lernen. Die durchgesehene und aktualisierte Neuauflage berücksichtigt die aktuellen und für das Sicherheitsgewerbe relevanten Rechtsänderungen. Der Teil „Rechtsgrundlagen“ wurde umfassend überarbeitet und neu strukturiert; die Anordnung der Straftatbestände folgt jetzt dem Aufbau des StGB.

Ein besonderer Dank gilt allen, die sich um die Einführung und die Ausgestaltung der Ausbildungsberufe rund um die Aufgabe „Schutz und Sicherheit“ verdient gemacht haben. Zu nennen sind u.a. die Verbände „Allianz für Sicherheit der Wirtschaft“, der „Bundesverband der Sicherheitswirtschaft e.V.“ und der „Arbeitskreis Lernfeldumsetzung zur Neuordnung der Sicherheitsberufe“, sowie viele Einzelpersonen, die die Entwicklung im Hintergrund gefördert haben und weiterhin aktiv begleiten.

An Stellen im Buch, an denen geschlechtsneutrale Formulierungen aus Gründen der Lesbarkeit unterbleiben, sind ausdrücklich stets alle Geschlechter angesprochen.

Sommer 2023

Autoren und Verlage

**Brigitte Bell**, geb. 1956, Diplom-Kauffrau und Staatsexamen Sekundarstufe I und II Facultas Betriebswirtschaftslehre, Sport und Wirtschaftsgeographie (RWTH Aachen), Dozentin in betriebswirtschaftlichen Weiterbildungsseminaren bei diversen Unternehmen, Verbänden, IHKs, HWKs, Berufsakademie mit Abschlussziel (Industrie-)Meister Schutz und Sicherheit, Metall, Mechatronik, Elektrotechnik und weiteren Fachrichtungen sowie für die Abschlüsse Industriefachwirt, Handelsfachwirt, Technischer Fachwirt, Wirtschaftsfachwirt, Technischer Betriebswirt, in den Fachbereichen Betriebsorganisation, Unternehmensführung, Marketing, Personalwirtschaft, Produktionswirtschaft, Betriebswirtschaftslehre, Volkswirtschaftslehre, Finanzbuchhaltung, Kostenrechnung, Rechnungswesen, Controlling u. a., Mitglied und z.T. Vorsitz in (zentralen) Prüfungsausschüssen Technischer Betriebswirt, Wirtschaftsfachwirt, Industriefachwirt, Handelsfachwirt, Industriemeister verschiedener Fachrichtungen.

**Dieter Biegard**, geb. 1966, IHK Geprüfter Werkschutzmeister und Geprüfter Werkfeuerwehrmann an der Landesfeuerweherschule Rheinland-Pfalz. Sachbearbeiter in einer Konzernsicherheit in Deutschland. Lehrer und Dozent an der QEW-Berufsbildende Schule; Duale Ausbildung zur Fachkraft für Schutz und Sicherheit in Karlsruhe. Mitglied der Prüfungsausschüsse „Geprüfte Schutz- und Sicherheitskraft“ und „Geprüfter Meister für Schutz und Sicherheit“ bei der IHK Pfalz.

**Manfred Jilg**, geb. 1961, Diplom-Pädagoge und Sicherheitsfachwirt, Director, Mitarbeiter Unternehmenssicherheit BASF SE, Ludwigshafen. Bis 2022 Mitglied in Prüfungsausschüssen Fachkraft für Schutz und Sicherheit, Geprüfte Schutz- und Sicherheitskraft; Meister für Schutz und Sicherheit Mitglied IHK Pfalz; Landesfachausschuss DIHK, Bundeseinheitliche Prüfungserstellung – Meister für Schutz und Sicherheit, Sachverständiger Fachkraft für Schutz und Sicherheit und Servicekraft für Schutz und Sicherheit. Mitglied des Vorstandes des Verbands Allianz für Sicherheit in der Wirtschaft Baden-Württemberg e.V., Mitglied des Vorstandes des ASW Bundesverbandes - Allianz für Sicherheit in der Wirtschaft e.V. und dort langjähriger Leiter des Kompetenzzentrums Aus- und Weiterbildung.

**Dieter Kaiser (M.A.)**, geb. 1965, studierte Personalentwicklung und arbeitete im Vertrieb von Banken und internationalen Projekten. Seit 2003 ist er als freiberuflicher Dozent, Trainer und Ausbilder tätig. Seine Schulungsschwerpunkte befassen sich mit Personal-, Projekt- und Finanzmanagement sowie mit Betriebswirtschaft für Führungskräfte und Mitarbeiter. Zudem ist er Autor des Weiterbildungsfachbuches „Fachkraft für Schutz und Sicherheit – Betriebswirtschaftliche Grundlagen“, 4. Auflage, Stuttgart 2022.

**Bernd Limburg**, geb. 1967, Qualitätsmanager und Werkschutzmeister, langjähriger Dienst- und Einsatzleiter der BASF Standortsicherheit am Standort Ludwigshafen, Dozent der IHK Pfalz im Segment Geprüfte Schutz- und Sicherheitskraft, ehem. Lehrkraft der Berufsbildenden Schule Wirtschaft 1 in Ludwigshafen/Rh, Mitglied im Prüfungsausschuss Fachkraft für Schutz und Sicherheit IHK Pfalz, Mitautor für diverse Aus- und Weiterbildungsfachbücher im Bereich Schutz und Sicherheit.

**Andrea Reinmuth**, geb. 1973, Werkschutzmeisterin, Sicherheitsfachwirtin, Master of Science Security und Safetymanagement, Leiterin Standortsicherheit BASF SE, Ludwigshafen; Mitglied in Prüfungsausschüssen Fachkraft für Schutz und Sicherheit, Geprüfte Schutz- und Sicherheitskraft; Meister für Schutz und Sicherheit IHK Pfalz, Sachverständige Fachkraft und Servicekraft für Schutz und Sicherheit.

**Joachim M. Weger**, geb. 1941, Erster Polizeihauptkommissar a. D., ehemals Dozent an der Fachhochschule öffentliche Verwaltung, Fachbereich Polizei, in Hamburg, ehemals Geschäftsführer der SSM Studiengang Sicherheitsmanagement gGmbH und Leiter Aus- und Weiterbildung der ASWN e.V., Mitglied in Prüfungsausschüssen für die Sachkundeprüfung, Mitgestalter des Curriculums für die GSSK, Autor von Fachbüchern des DIHK und des SecuMediaVerlages, Verantwortlicher für die Lehrpakete § 34a GewO und GSSK des SecuMediaVerlages.



## Schutz und Sicherheit

<b>1. Aufgaben des Torkontroll- und Empfangsdienstes</b> .....	25	Lernfeld 1
1.1 Allgemeine Voraussetzungen.....	25	
1.1.1 Voraussetzungen für die Eröffnung eines Bewachungsgewerbes (GewO).....	25	
1.1.2 Anforderungen an Mitarbeitende im Bewachungsgewerbe .....	25	
1.2 Torkontroll- und Empfangsdienste .....	29	
1.2.1 Torkontrolldienst .....	30	
1.2.2 Empfangsdienst.....	30	
1.3 Kontrollarten.....	31	
1.3.1 Personenkontrolle.....	32	
1.3.2 Fahrzeugkontrolle.....	32	
1.3.3 Objekt- oder Gebäudekontrolle.....	33	
1.3.4 Materialkontrolle .....	33	
1.3.5 Zustandskontrolle.....	33	
1.4 Verhalten gegenüber Medienvertretern .....	33	
1.5 Sonderzutrittsrechte .....	34	
1.6 Umgang mit Fundsachen .....	34	
<b>2. Kontrolldienst</b> .....	36	Lernfeld 1
2.1 Objekteinweisung.....	36	
2.2 Eigensicherung im Bereich Kontrolldienst.....	36	
2.3 Streifenfähigkeiten.....	37	
<b>3. Alarm- und Interventionsdienst</b> .....	38	Lernfeld 1
3.1 Alarmverfolgung/Intervention nach DIN 77200 .....	38	
3.2 Bereiche des Alarm- und Interventionsdienstes.....	39	
3.2.1 Alarmdienst.....	39	
3.2.2 Interventionsdienst .....	40	
<b>4. Schließdienst</b> .....	43	Lernfeld 1
<b>5. Revierdienst</b> .....	45	Lernfeld 1
<b>6. Streifendienst im öffentlichen Raum</b> .....	46	Lernfeld 1
6.1 Dienstkleidung .....	46	
6.2 Streifendienst in öffentlichen Bereichen.....	47	
6.3 Anforderungen .....	47	
6.4 Verhaltensregeln im öffentlichen Bereich.....	47	
<b>7. Sicherungs- und Kontrolldienst im ÖPV</b> .....	48	Lernfeld 1
7.1 Aufgaben im ÖPV .....	48	
7.2 Sicherheit im Seehafen-Schiffsverkehr .....	49	
7.3 Sicherheitsdienstleistung in Flüchtlings- und Asyleinrichtungen und/oder -unterkünften.....	49	
<b>8. Meldewesen</b> .....	50	Lernfeld 4
8.1 Auslösung einer Meldung.....	50	
8.2 Form einer Meldung .....	51	
8.3 Meldungsvordrucke / EDV-basierte Templates .....	52	
8.3.1 Bearbeiten und Melden von Drohanrufen .....	52	
8.3.2 Meldungsvordrucke .....	53	
8.3.2.1 Verlustmeldung.....	53	
8.3.2.2 Fundmeldung.....	53	
8.3.2.3 Meldung Verkehrsunfall/Sachbeschädigung .....	54	
8.3.3 Beispiele für Meldungen .....	55	
8.3.3.1 Zustandsmeldung.....	55	
8.3.3.2 Personalmeldung.....	55	
8.3.4 Übermittlung von Meldungen .....	56	
<b>9. Ereignisfall</b> .....	57	Lernfeld 4
9.1 Abgrenzung/Begriffsbestimmung .....	58	



9.1.1	Erstmaßnahmen im Ereignisfall .....	59	
9.1.2	Beispiele Erstmaßnahmen .....	60	
9.1.3	Unfallaufnahme .....	60	
9.2	Betriebliche Katastrophenschutzorganisation (BKO).....	61	
9.3	Arbeitsschutz.....	62	
9.4	Umweltschutz .....	62	
9.4.1	Abgrenzung/Begriffsbestimmung.....	63	
9.4.2	Mitwirkung des Sicherheitsdienstes.....	64	
<b>10.</b>	<b>Dienstanweisungen.....</b>	<b>65</b>	<b>Lernfeld 4</b>
10.1	Direktions- oder Weisungsrecht .....	65	
10.2	Dienstanweisung im Bewachungsgewerbe .....	66	
10.3	Dienstanweisung im betriebseigenen Werkschutz .....	67	
10.4	Grundsatzmuster für die Erstellung von Dienstanweisungen.....	67	
<b>11.</b>	<b>Vorschriften der Berufsgenossenschaft .....</b>	<b>69</b>	<b>Lernfeld 4</b>
11.1	Arbeitsschutzgesetz .....	70	
11.2	Sozialgesetzbuch – SGB VII .....	71	
11.3	Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung DGUV .....	73	
11.3.1	Unfallverhütungsvorschrift Wach- und Sicherheitsdienste DGUV Vorschrift 23.....	74	
11.3.2	Weitere relevante BG-Vorschriften .....	77	
11.3.3	Sicherheitskennzeichnungen am Arbeitsplatz ASR A 1.3.....	77	
<b>12.</b>	<b>Bürokommunikationsmittel .....</b>	<b>82</b>	<b>Lernfeld 6</b>
<b>13.</b>	<b>Kooperation .....</b>	<b>83</b>	<b>Lernfeld 6</b>
13.1	Externe Kooperation.....	84	
13.2	Public Private Partnership.....	84	
13.3	Outsourcing – Fremdvergabe in Teilbereichen.....	84	
13.4	Interne Kooperation.....	85	
<b>14.</b>	<b>Biometrische Systeme .....</b>	<b>85</b>	<b>Lernfeld 7</b>
14.1	Berechtigungsnachweise .....	86	
14.2	Wichtige Begriffe der Biometrie.....	86	
14.3	Zusammenfassung.....	88	
14.4	Beispielhafte Systembeschreibungen.....	89	
14.4.1	Iriserkennung.....	89	
14.4.2	Gesichtserkennung.....	89	
14.5	Anwendungsgebiete.....	90	
<b>15.</b>	<b>Kontrolltätigkeiten .....</b>	<b>91</b>	<b>Lernfeld 8</b>
15.1	Personenkontrollen.....	92	
15.2	Fahrzeugkontrollen.....	93	
15.2.1	Kontrollziel .....	93	
15.2.2	Fahrzeug als Waffe .....	93	
15.2.3	Fahrzeug als Versteck.....	94	
15.2.4	Kontrolle betriebseigener Fahrzeuge .....	94	
15.3	Objekt- oder Gebäudekontrollen.....	94	
<b>16.</b>	<b>Eigensicherung.....</b>	<b>97</b>	<b>Lernfeld 5</b>
16.1	Grundlagen der Eigensicherung.....	98	
16.1.1	Eigensicherung bei Personenkontakt/Personenüberprüfungen .....	99	
16.1.2	Eigensicherung bei einer Fahrzeugkontrolle.....	100	
16.2	Rechtliche Betrachtung der Eigensicherung .....	100	
16.3	Jedermannsrechte – Grundsätzliches .....	101	
<b>17.</b>	<b>Gefahrgut und Gefahrstoffe.....</b>	<b>103</b>	<b>Lernfeld 3</b>
17.1	Gefährliche Stoffe.....	103	
17.2	Gefährliche Güter.....	103	
17.2.1	Bedeutung der Ziffern/Nummern auf den Warntafeln.....	104	

17.2.2 Einteilung in Gefahrgutklassen .....	106	
17.2.3 Kennzeichnung von Fahrzeugen.....	107	
<b>18. Brandschutzordnung.....</b>	<b>108</b>	<b>Lernfeld 8</b>
18.1 Verbrennungsvorgang.....	109	
18.2 Brandschutz .....	110	
18.2.1 Vorbeugender Brandschutz.....	110	
18.2.1.1 Brandschutzklassen nach DIN 4102.....	111	
18.2.1.2 Feuerwiderstandsklassen nach DIN 4102.....	111	
18.2.2 Brandschutzordnung nach DIN 14096.....	112	
18.2.3 Personelle Maßnahmen.....	113	
18.3 Abwehrender Brandschutz .....	114	
18.4 Brandklassen nach DIN EN 2.....	114	
<b>19. Brandbekämpfung.....</b>	<b>115</b>	<b>Lernfeld 8</b>
19.1 Löschmittel .....	115	
19.2 Einsatz von Handfeuerlöschern .....	117	
19.3 Eigensicherung am Einsatzort.....	118	
19.4 Verhalten am Brandort/Einsatzort.....	118	
<b>20. Räumungs- und Evakuierungspläne .....</b>	<b>119</b>	<b>Lernfeld 8</b>
20.1 Krisenstab .....	120	
20.2 Beispielhafter Verlauf vor einer Evakuierung .....	120	
20.3 Räumungsplan.....	121	
20.4 Alarmierungssysteme .....	122	
<b>21. Diebesfallen.....</b>	<b>123</b>	<b>Lernfeld 9</b>
21.1 Chemische Diebesfallen.....	123	
21.2 Technische Diebesfallen .....	125	
21.3 Ermittlungsdienst .....	126	
21.3.1 Tatort.....	127	
21.3.2 Spuren .....	127	
21.3.3 Tatortsicherung.....	128	
<b>22. Havarie.....</b>	<b>128</b>	<b>Lernfeld 9</b>
<b>23. Sicherheitsanalyse/Sicherheitskonzept.....</b>	<b>128</b>	<b>Lernfeld 12</b>
23.1 Beispiel einer Sicherheitsanalyse.....	129	
23.2 Veranstaltungssicherheit - Veranstaltungsschutz.....	131	

## Schutz und Sicherheit/Sicherheitstechnik

<b>1. Grundlagen des Einbruchschutzes .....</b>	<b>133</b>	<b>Lernfeld 3</b>
<b>2. Widerstandsklassen einbruchhemmender Bauteile.....</b>	<b>134</b>	<b>Lernfeld 3</b>
2.1 Zuordnung zu Widerstandsklassen nach DIN EN 1627 bis DIN EN 1630.....	134	
2.2 Widerstandswert und Widerstandszeit .....	134	
2.2.1 Widerstandsklassen einbruchhemmender Bauteile.....	135	
2.2.2 Korrelationstabelle .....	136	
2.2.3 Effiziente Anwendung von Sicherungsmitteln.....	136	
<b>3. Sicherungseinrichtungen Türen und Fenster.....</b>	<b>139</b>	<b>Lernfeld 3</b>
3.1 Sicherungseinrichtungen Tür.....	139	
3.2 Sicherungseinrichtungen Fenster.....	140	
<b>4. Schließanlagen .....</b>	<b>141</b>	<b>Lernfeld 3</b>
4.1 Schließanlagen nach DIN 18252.....	141	
4.2 Funktionsvarianten von Schließanlagen.....	142	
4.3 Zentralschließanlagen/Zentralschlüsselanlagen.....	142	
4.4 Hauptschließanlagen/Hauptschlüsselanlagen.....	142	
4.5 General-Hauptschließanlagen/General-Hauptschlüsselanlagen.....	143	

<b>5. Angriffs- und brandhemmende Verglasung – Widerstandsstufen</b> .....	143	Lernfeld 3
5.1 Glasbausteine.....	143	
5.2 Verbundsicherheitsglas.....	144	
5.2.1 Durchwurfhemmende Verglasung.....	144	
5.2.2 Durchbruchhemmende Verglasung.....	145	
5.2.3 Durchschusshemmende Verglasung.....	145	
5.2.4 Sprengwirkungshemmende Verglasung.....	146	
5.3 Polycarbonatscheiben.....	146	
5.4 Splitterschutzfolien.....	147	
5.5 Brandschutzverglasung.....	147	
<b>6. Zaunanlagen</b> .....	150	Lernfeld 3
6.1 Zäune.....	150	
6.1.1 Allgemeine bauliche Anforderungen .....	150	
6.1.2 Zaunverlauf.....	150	
6.1.3 Zauntypen.....	150	
6.1.4 Zauntore und Öffnungen.....	151	
6.2 Perimeterüberwachung/Freilandüberwachung.....	152	
6.3 Durchfahrtsschutz.....	153	
<b>7. Branchen- und Standardsoftware</b> .....	153	Lernfeld 4
7.1 Standardsoftware .....	154	
7.2 Branchensoftware .....	155	
7.3 Individualsoftware.....	156	
7.4 Modifizierung von Standardsoftware .....	156	
<b>8. Internet</b> .....	157	Lernfeld 4
8.1 Intranet .....	158	
8.2 Begriffsbestimmungen .....	158	
8.3 Einteilung der IT.....	161	
<b>9. Warensicherung</b> .....	162	Lernfeld 7
9.1 Sicherungslösungen .....	162	
9.2 RFID.....	162	
9.3 EAS .....	163	
9.4 Produktspezifische Sicherungen .....	164	
<b>10. Funkanlagen</b> .....	165	Lernfeld 7
10.1 Funkdienste .....	165	
10.2 Mobilfunk, Betriebsfunk und Bündelfunk .....	166	
10.3 Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben .....	169	
10.4 Praktische Anwendung von Funkgeräten.....	170	
10.5 Funkverkehr.....	171	
10.5.1 Funkverkehrsarten.....	171	
10.5.2 Funkverkehrsformen .....	172	
10.6 Fehlerquellen.....	173	
<b>11. Kamera- und Videotechnik</b> .....	174	Lernfeld 7
11.1 Fototechnik .....	174	
11.2 Videotechnik .....	175	
11.3 Optische Übertragung .....	176	
11.4 Dual-Sensor-Kamera .....	176	
11.5 Restlicht-Kamera .....	177	
11.6 Wärmebildkamera .....	177	
<b>12. Gefahrenmeldeanlagen</b> .....	178	Lernfeld 7
12.1 Brandmeldeanlage .....	178	
12.1.1 Brandmelder.....	180	
12.1.2 Feuerlöscheinrichtungen.....	182	
12.1.2.1 Feuerlöscher.....	183	

12.1.2.2	Weitere Löscheräte .....	185	
12.1.2.3	Sprinkleranlagen .....	185	
12.1.2.4	Kohlendioxid-Feuerlöschanlage .....	186	
12.1.2.5	Sonstige Löschanlagen, Sprühwasserlöschanlagen .....	186	
12.2	Einbruchmeldeanlage .....	186	
12.2.1	Einbruchmeldezentrale .....	187	
12.2.2	Einbruchmelder .....	188	
12.3	Überfallmeldeanlage .....	189	
12.4	Übertragungseinrichtungen .....	190	
12.5	Personensicherungseinrichtungen .....	191	
<b>13. Zutrittskontrollsysteme</b>	.....	<b>192</b>	<b>Lernfeld 7</b>
13.1	Zutrittskontrollanlagen .....	192	
13.2	Zutrittskontrollzentrale .....	193	
13.2.1	Stand alone-System für einzelne Zutrittspunkte .....	194	
13.2.2	Zentral gesteuerte Anlage ohne Entscheidungsintelligenz am Zutrittspunkt .....	194	
13.2.3	Dezentrale Systeme mit Entscheidungsintelligenz am Zutrittspunkt und zentraler Bedienung .....	195	
13.2.4	Redundanz bei Ausfall .....	196	
13.3	Endgeräte und Identifikationsmerkmale .....	196	
13.3.1	Ausweise .....	196	
13.3.2	Ausweislesegeräte .....	198	
13.3.3	Elektromechanische Komponenten .....	198	
13.4	Schleusen für den Personenverkehr .....	199	
13.4.1	Kabinenschleusen .....	199	
13.4.2	Pendelschleusen .....	199	
13.4.3	Rundschleusen .....	200	
13.4.4	Sensorikschleusen .....	200	
<b>14. Elektronische Schließanlagen</b>	.....	<b>201</b>	<b>Lernfeld 7</b>
14.1	Mechanik und Elektronik .....	202	
14.2	Vorteile elektronischer Schließanlagen .....	202	
14.3	Funktionsweise elektronischer Schließanlagen .....	203	
<b>15. Wächterkontrollsysteme zum Eigenschutz und zur Eigensicherung</b>	.....	<b>204</b>	<b>Lernfeld 7</b>
15.1	Drahtgebundene Systeme .....	205	
15.2	Drahtlose Wächterkontrollsysteme .....	205	
15.3	Elektronische Datensammler .....	206	
15.4	Schnittstellen zu Managementsystemen .....	207	
<b>16. Ortungssysteme</b>	.....	<b>208</b>	<b>Lernfeld 7</b>
16.1	Ortungssender .....	208	
16.2	Ortunggerät .....	209	
<b>17. Schutz vor dem Ausspähen von Daten und Informationen</b>	.....	<b>210</b>	<b>Lernfeld 9</b>
17.1	Wert von Informationen .....	210	
17.2	Unterscheidung von Informationsschutz und Datenschutz .....	210	
17.3	Lebenszyklus von Informationen .....	211	
17.4	Schutzmöglichkeiten .....	211	
17.5	Kommunikation von Informationen .....	217	
17.5.1	Nonverbale Weitergabe von Informationen .....	218	
17.5.2	Verbale Kommunikation von Informationen .....	219	
17.6	Fernwartung .....	220	
17.7	Competitive Intelligence .....	220	
17.8	Spionage .....	220	
17.9	Entsorgung .....	221	
<b>18. Datensicherung</b>	.....	<b>222</b>	<b>Lernfeld 9</b>
18.1	Einflussfaktoren auf die Datensicherung .....	223	
18.1.1	Arten der Datensicherung .....	224	

18.1.2 Häufigkeit und Zeitpunkte der Datensicherung.....	226	
18.1.3 Anzahl der Generationen .....	226	
18.1.4 Vorgehensweise und Speichermedium.....	227	
18.2 Verantwortlichkeit für die Datensicherung .....	228	
18.2.1 Aufbewahrungsort.....	229	
18.2.2 Anforderungen an das Datensicherungsarchiv.....	229	
18.2.3 Transport.....	230	
18.2.4 Aufbewahrung.....	230	
<b>19. Datensicherheit.....</b>	<b>231</b>	<b>Lernfeld 9</b>
19.1 Datenschutz und IT-Sicherheit.....	231	
19.1.1 Begriffsbestimmungen IT-Sicherheit .....	232	
19.1.2 IT-Sicherheit .....	233	
19.1.3 Schäden in der IT-Sicherheit vermeiden .....	234	
19.2 Sicherheitsmaßnahmen .....	236	
19.3 IT-Grundschutz des BSI .....	244	
<b>20. Lauschabwehr .....</b>	<b>245</b>	<b>Lernfeld 9</b>
20.1 Maßnahmen zur Lauschabwehr.....	245	
20.2 Rechtliche Vorgaben zur Abwehr von Lauschangriffen .....	246	
20.3 Risiko Lauschangriff.....	247	
20.3.1 Abhörgefahren und Angriffsmethoden.....	247	
20.3.2 Technische Möglichkeiten eines Lauschangriffs.....	248	
20.4 Personelle Zuständigkeit für die Lauschabwehr im Unternehmen .....	249	
20.5 Lauschangriffen vorbeugen.....	250	
<b>21. Normenreihe DIN 77200.....</b>	<b>254</b>	<b>Lernfeld 11</b>
21.1 Allgemeine Anforderungen .....	254	
21.2 Objektsicherung .....	258	
21.3 Alarmdienst.....	259	
21.4 Erweiterte Anforderungen an Sicherheitsdienstleister für besondere Leistungsbereiche.....	259	
21.5 Sicherungsdienstleistung im öffentlichen Personenverkehr.....	260	
21.6 Geld- und Wertdienste, DIN 77210.....	261	
<b>22. Bombendrohung.....</b>	<b>264</b>	<b>Lernfeld 12</b>
22.1 Tätergruppen und Ziele .....	264	
22.2 Definitionen und Begriffsbestimmungen.....	265	
22.3 Prävention .....	266	
22.4 Notfallplanung Bombendrohung .....	267	
22.5 Prüfen der Ernsthaftigkeit einer Bombendrohung.....	267	
22.6 Kriterien zur Lagebeurteilung nach Eingang einer Bombendrohung.....	268	
22.7 Maßnahmen bei einer Bombendrohung.....	270	
22.7.1 Verhalten bei Auffinden verdächtiger Gegenstände.....	270	
22.7.2 Verhalten nach versehentlicher Aufnahme, Bewegung oder Transport verdächtiger Gegenstände.....	270	
22.7.3 Erforderliche Informationen nach Auffinden eines verdächtigen Gegenstandes.....	271	
22.7.4 Hinweise für alle Gebäudebenutzer bei einer Evakuierung.....	271	
22.7.5 Hinweise für die Durchsuchung des betroffenen Bereiches .....	272	
<b>23. Einsatzleitstelle .....</b>	<b>273</b>	<b>Lernfeld 12</b>
23.1 Übertragungswege.....	274	
23.2 Meldungsübertragung.....	274	
23.3 Meldungsbearbeitung.....	275	
23.4 Notrufzentralenbetrieb.....	275	
23.5 Plan für Störungen, Krisen und Notfälle.....	276	
23.6 Alarmempfängsstellen (AES).....	277	
23.6.1 Anforderungen AES .....	277	
23.7 Internetzugang zur Notrufzentrale .....	278	

## Rechtsgrundlagen für Sicherheitsdienste

1. System des Rechts.....	279	Lernfeld 3
2. Grundrechte.....	280	
2.1 Bedeutung der Grundrechte.....	280	
2.2 Persönlichkeitsrechte.....	281	Lernfeld 9
2.2.1 Das Allgemeine Persönlichkeitsrecht.....	281	
2.2.2 Besondere Persönlichkeitsrechte.....	285	
3. Allgemeiner Teil des Strafrechts.....	286	Lernfeld 3
3.1 Keine Strafe ohne Gesetz § 1 StGB.....	288	
3.2 Verbrechen und Vergehen § 12 StGB.....	288	
3.3 Begehen durch Unterlassen § 13 StGB.....	288	
3.4 Vorsätzliches und fahrlässiges Handeln § 15 StGB.....	289	
3.5 Schuldunfähigkeit des Kindes § 19 StGB.....	290	
3.6 Schuldunfähigkeit wegen seelischer Störungen § 20 StGB.....	290	
3.7 Verminderte Schuldfähigkeit § 21 StGB.....	290	
3.8 Begriffsbestimmung § 22 StGB.....	291	
3.9 Strafbarkeit des Versuchs § 23 StGB.....	291	
3.10 Rücktritt § 24 StGB.....	291	
3.11 Täterschaft § 25 StGB.....	292	
3.12 Anstiftung § 26 StGB.....	292	
3.13 Beihilfe § 27 StGB.....	292	
4. Jedermannsrechte.....	293	Lernfeld 3
4.1 Notwehr § 32 StGB.....	293	
4.2 Überschreitung der Notwehr § 33 StGB.....	296	
4.3 Rechtfertigender Notstand § 34 StGB.....	296	
4.4 Entschuldigender Notstand § 35 StGB.....	298	
4.5 Notwehr § 227 BGB.....	299	
4.6 Notstand § 228 BGB – Defensivnotstand.....	300	
4.7 Notstand § 904 BGB – Aggressivnotstand.....	301	
4.8 Selbsthilfe § 229 BGB.....	303	
4.9 Grenzen der Selbsthilfe § 230 BGB.....	304	
4.10 Verbotene Eigenmacht, Selbsthilfe des Besitzers §§ 858, 859 BGB.....	304	
4.11 Selbsthilfe des Besitzdieners § 860 BGB.....	308	Lernfeld 3
4.12 Vorläufige Festnahme § 127 Abs. 1 StPO.....	309	Lernfeld 5
5. Straftaten gegen die öffentliche Ordnung.....	310	Lernfeld 3
5.1 Hausfriedensbruch § 123 StGB.....	310	
5.2 Schwerer Hausfriedensbruch § 124 StGB.....	313	
5.3 Amtsanmaßung § 132 StGB.....	313	
5.4 Missbrauch von Titeln, Berufsbezeichnungen und Abzeichen § 132 a StGB.....	315	
5.5 Nichtanzeige geplanter Straftaten § 138 StGB.....	316	
5.6 Unerlaubtes Entfernen vom Unfallort § 142 StGB.....	317	
5.7 Missbrauch von Notrufen und Beeinträchtigung von Unfallverhütungs- und Nothilfemitteln § 145 StGB.....	318	
5.8 Vortäuschen einer Straftat § 145 d StGB.....	318	
6. Falsche uneidliche Aussage und Meineid.....	319	Lernfeld 5
6.1 Falsche uneidliche Aussage § 153 StGB.....	319	
6.2 Meineid § 154 StGB.....	320	
7. Beleidigung.....	320	Lernfeld 3
7.1 Beleidigung § 185 StGB.....	320	
7.2 Üble Nachrede § 186 StGB.....	321	
7.3 Verleumdung § 187 StGB.....	322	
7.4 Strafantrag § 194 StGB.....	322	
8. Verletzung des persönlichen Lebens- und Geheimbereichs.....	323	
8.1 Verletzung der Vertraulichkeit des Wortes § 201 StGB.....	323	

8.2	Verletzung des höchstpersönlichen Lebensbereichs durch Bildaufnahmen § 201 a StGB.....	325	Lernfeld 3
8.3	Verletzung des Briefgeheimnisses § 202 StGB .....	326	
8.4	Ausspähen von Daten § 202 a StGB.....	327	
<b>9.</b>	<b>Straftaten gegen die körperliche Unversehrtheit .....</b>	<b>327</b>	<b>Lernfeld 3</b>
9.1	Körperverletzung § 223 StGB .....	327	
9.2	Gefährliche Körperverletzung § 224 StGB.....	329	
9.3	Misshandlung von Schutzbefohlenen § 225 StGB.....	331	
9.4	Schwere Körperverletzung § 226 StGB.....	333	
9.5	Körperverletzung mit Todesfolge § 227 StGB .....	335	
9.6	Fahrlässige Körperverletzung § 229 StGB.....	336	
9.7	Strafantrag § 230 StGB.....	337	
9.8	Beteiligung an einer Schlägerei § 231 StGB .....	337	
<b>10.</b>	<b>Straftaten gegen die persönliche Freiheit.....</b>	<b>339</b>	<b>Lernfeld 5</b>
10.1	Freiheitsberaubung § 239 StGB .....	339	
10.2	Nötigung § 240 StGB .....	341	
10.3	Bedrohung § 241 StGB.....	343	
<b>11.</b>	<b>Diebstahl und Unterschlagung .....</b>	<b>344</b>	<b>Lernfeld 3</b>
11.1	Diebstahl § 242 StGB.....	344	
11.2	Besonders schwerer Fall des Diebstahls § 243 StGB .....	346	
11.3	Diebstahl mit Waffen, Bandendiebstahl, Wohnungseinbruchdiebstahl § 244 StGB .....	349	
11.4	Schwerer Bandendiebstahl § 244 a StGB.....	352	
11.5	Unterschlagung § 246 StGB .....	352	
11.6	Haus- und Familiendiebstahl § 247 StGB.....	354	
11.7	Diebstahl und Unterschlagung geringwertiger Sachen § 248 a StGB.....	354	
11.8	Unbefugter Gebrauch eines Fahrzeugs § 248 b StGB.....	354	
11.9	Entziehung elektrischer Energie § 248 c StGB .....	355	
<b>12.</b>	<b>Raub und Erpressung .....</b>	<b>355</b>	<b>Lernfeld 5</b>
12.1	Raub § 249 StGB.....	355	
12.2	Schwerer Raub § 250 StGB.....	357	
12.3	Raub mit Todesfolge § 251 StGB.....	358	
12.4	Räuberischer Diebstahl § 252 StGB.....	358	
12.5	Erpressung § 253 StGB .....	358	
12.6	Räuberische Erpressung § 255 StGB.....	359	
<b>13.</b>	<b>Begünstigung und Hehlerei .....</b>	<b>360</b>	<b>Lernfeld 5</b>
13.1	Begünstigung § 257 StGB .....	360	
13.2	Strafvereitelung § 258 StGB.....	361	
13.3	Hehlerei § 259 StGB .....	362	
13.4	Gewerbsmäßige Hehlerei, Bandenhehlerei § 260 StGB .....	363	
13.5	Gewerbsmäßige Bandenhehlerei § 260 a StGB.....	364	
<b>14.</b>	<b>Betrug .....</b>	<b>364</b>	<b>Lernfeld 5</b>
14.1	Betrug § 263 StGB.....	364	
14.2	Computerbetrug § 263 a StGB .....	367	
14.3	Erschleichen von Leistungen § 265 a StGB.....	367	
<b>15.</b>	<b>Urkundenfälschung .....</b>	<b>368</b>	<b>Lernfeld 5</b>
15.1	Urkundenfälschung § 267 StGB .....	368	
15.2	Fälschung technischer Aufzeichnungen § 268 StGB .....	370	
<b>16.</b>	<b>Sachbeschädigung .....</b>	<b>371</b>	<b>Lernfeld 3</b>
16.1	Sachbeschädigung § 303 StGB .....	371	
16.2	Datenveränderung § 303 a StGB .....	373	
16.3	Computersabotage § 303 b StGB.....	375	
16.4	Strafantrag § 303 c StGB.....	377	
16.5	Gemeinschaftliche Sachbeschädigung § 304 StGB.....	378	
16.6	Zerstörung wichtiger Arbeitsmittel § 305 a StGB .....	379	

<b>17. Gemeingefährliche Straftaten</b> .....	<b>381</b>	<b>Lernfeld 3</b>
17.1 Brandstiftung § 306 StGB.....	381	
17.2 Schwere Brandstiftung § 306 a StGB.....	383	
17.3 Besonders schwere Brandstiftung § 306 b StGB .....	384	
17.4 Brandstiftung mit Todesfolge § 306 c StGB.....	384	
17.5 Fahrlässige Brandstiftung § 306 d StGB .....	385	
17.6 Herbeiführen einer Brandgefahr § 306 f StGB.....	386	
17.7 Unterlassene Hilfeleistung § 323 c StGB .....	387	<b>Lernfeld 5</b>
<b>18. Umweltrecht</b> .....	<b>388</b>	<b>Lernfeld 4</b>
18.1 Gewässerverunreinigung § 324 StGB.....	388	
18.2 Bodenverunreinigung § 324 a StGB.....	389	
18.3 Luftverunreinigung § 325 StGB .....	389	
18.4 Verursachen von Lärm, Erschütterungen und nichtionisierenden Strahlen § 325 a StGB.....	390	
18.5 Unerlaubter Umgang mit Abfällen § 326 StGB.....	391	
18.6 Besonders schwerer Fall einer Umweltstraftat § 330 StGB .....	392	
18.7 Begriffsbestimmungen § 330 d StGB .....	392	
<b>19. Waffenrecht</b> .....	<b>394</b>	<b>Lernfeld 5</b>
19.1 Gegenstand und Zweck des Gesetzes, Begriffsbestimmungen § 1 WaffG .....	394	
19.2 Grundsätze des Umgangs mit Waffen oder Munition, Waffenliste § 2 WaffG.....	395	
19.3 Ausnahmen von den Erlaubnispflichten § 12 WaffG .....	395	
19.4 Erwerb, Besitz und Führen von Schusswaffen und Munition durch Bewachungsunternehmer und ihr Bewachungspersonal § 28 WaffG .....	397	
19.5 Aufbewahrung von Waffen oder Munition § 36 WaffG.....	399	
19.6 Behandlung der Waffen und Anzeigepflicht nach Waffengebrauch § 20 BewachV .....	399	
<b>20. Strafprozessordnung</b> .....	<b>400</b>	<b>Lernfeld 5</b>
20.1 Zeugenpflichten; Ladung § 48 StPO.....	400	
20.2 Folgen des Ausbleibens eines Zeugen § 51 StPO.....	401	
20.3 Zeugnisverweigerungsrecht der Angehörigen des Beschuldigten § 52 StPO .....	401	
20.4 Auskunftsverweigerungsrecht § 55 StPO.....	402	
20.5 Vernehmung zur Person; Beschränkung von Angaben, Zeugenschutz § 68 StPO .....	403	
20.6 Vernehmung zur Sache § 69 StPO .....	404	

## Situationsgerechtes Verhalten und Handeln

<b>1. Aus- und Fortbildung</b> .....	<b>405</b>	<b>Lernfeld 1/2</b>
1.1 Rahmenvorgaben für die Ausbildung .....	405	
1.2 Berufliche Entwicklung und Fortbildung.....	405	
1.3 Eigenverantwortliches Lernen und Arbeiten/Lern- und Arbeitsmethodik .....	405	
1.3.1 Motivation.....	406	
1.3.2 Lerntypen.....	406	
1.3.3 Lernrhythmus und Lernumgebung .....	406	
1.3.4 Lernstoff erfassen .....	407	
1.3.5 Lernstoff strukturieren und ordnen.....	408	
1.3.6 Lernstoff reduzieren und zusammenfassen.....	408	
1.3.7 Zeit- und Themenplanung .....	408	
1.3.8 Gruppenarbeit.....	409	
1.4 Grundlagen der Rede- und Präsentationstechniken .....	411	
1.4.1 Sprechtechniken und Artikulation .....	411	
1.4.2 Vorträge, Statements und/oder Präsentationen vorbereiten.....	411	
1.4.3 Vortragstechniken .....	412	
1.4.4 Diskussionstechniken/Freie Rede .....	413	
<b>2. Grundlagen des menschlichen Verhaltens</b> .....	<b>413</b>	<b>Lernfeld 3/8</b>
2.1 Steuerung in drei Strukturebenen .....	413	
2.2 Motive und Motivation .....	415	



2.3	Tätermotive und Täterverhalten .....	416	Lernfeld
2.4	Verhalten in der Gruppe .....	417	3/8/12
2.5	Verhalten in der Menge.....	421	
2.6	Verhalten in der Masse/Akuten Masse .....	421	
2.7	Verhaltensmuster bestimmter Gruppen.....	422	
2.8	Soziokulturelle Normen .....	424	
2.9	Erkenntnisse für den Sicherheitsdienst.....	426	
3.	<b>Erkennen der Wirkung der eigenen Person.....</b>	<b>426</b>	<b>Lernfeld 3</b>
3.1	Eigen- und Fremdwahrnehmung.....	426	
3.2	Selbstwertgefühl und Selbstbewusstsein.....	427	
3.3	Selbstüberschätzung.....	428	
4.	<b>Situationsbeurteilung.....</b>	<b>428</b>	<b>Lernfeld 6</b>
4.1	Menschliche Wahrnehmung .....	428	
4.2	Erster Eindruck und Vorurteile .....	429	
5.	<b>Kommunikation .....</b>	<b>430</b>	<b>Lernfeld 6</b>
5.1	Kommunikationsprozess .....	430	
5.2	Sach- und Beziehungsebene.....	431	
5.3	Sprachliche und nichtsprachliche Signale.....	432	
5.4	Kommunikationsmodelle.....	433	
5.4.1	Transaktionsanalyse .....	433	
5.4.2	Vier-Seiten-Modell .....	436	
5.5	Selbstsichere Ich-Botschaft.....	437	
5.6	Aktives Zuhören .....	437	
5.7	Argumentation.....	438	
5.8	Gesprächsführung – Gesprächstechniken.....	438	
6.	<b>Umgang mit Konflikten .....</b>	<b>440</b>	<b>Lernfeld</b>
6.1	Konfliktentstehung – Konfliktvorbeugung .....	440	6/11/12
6.2	Eskalationsgefahr – Kreislaufmodell der Konflikteskalation.....	441	
6.3	Frustration – Aggression.....	442	
6.4	Deeskalation.....	443	Lernfeld 8
6.4.1	Einsatzmanagement.....	443	
6.4.2	Rhetorische Deeskalation.....	445	
6.5	Beschwerdemanagement .....	446	Lernfeld 11
7.	<b>Teamarbeit.....</b>	<b>447</b>	<b>Lernfeld 2</b>
7.1	Grundlagen der Teamarbeit.....	448	
7.2	Aufgaben eines Teamleiters .....	449	
7.3	Verbesserung der Teamarbeit .....	453	
8.	<b>Schutz von Großveranstaltungen .....</b>	<b>454</b>	<b>Lernfeld 2</b>

## Wirtschafts- und Sozialkunde

1.	<b>Aufbau- und Ablauforganisation .....</b>	<b>457</b>	<b>Lernfeld 11</b>
1.1	Aufbauorganisation .....	457	
1.2	Ablauforganisation .....	462	
1.3	Netzplantechnik .....	463	
2.	<b>Rechtsformen von Unternehmen und Unternehmenskooperationen.....</b>	<b>466</b>	<b>Lernfeld 1</b>
2.1	Rechtsformen des privaten Rechts .....	466	
2.2	Rechtsformen des öffentlichen Rechts .....	468	
2.3	Kooperationsgründe für Unternehmen .....	469	
2.4	Kooperationsformen von Unternehmen .....	469	
2.5	Organisationsformen zur Unternehmenskooperation .....	470	
3.	<b>Ziele von Unternehmen .....</b>	<b>471</b>	<b>Lernfeld 2</b>
4.	<b>Arbeit und Soziales .....</b>	<b>473</b>	<b>Lernfeld 2</b>

4.1	Kündigungsschutz .....	473	Lernfeld 2
4.1.1	Voraussetzungen für die Anwendung des Kündigungsschutzes .....	473	
4.1.2	Umfang des Kündigungsschutzes .....	473	
4.1.3	Fristen und Kündigungsschutzklage .....	474	
4.1.4	Besonderer Kündigungsschutz für bestimmte Personengruppen .....	475	
4.1.5	Kündigungsfristen bei ordentlicher Kündigung .....	476	
4.2	Jugendarbeitsschutzgesetz (JArbSchG) .....	477	
4.2.1	Gesundheitliche Betreuung .....	477	
4.2.2	Beschäftigungszeiten jugendlicher Mitarbeiter .....	478	
4.2.3	Urlaubsanspruch jugendlicher Beschäftigter .....	478	
4.2.4	Gesetzliche Verbote für jugendliche Beschäftigte .....	478	
4.2.5	Kündigung und Kündigungsschutz .....	479	
4.3	Mutterschutzgesetz (MuSchG) .....	480	
4.3.1	Beschäftigungsverbot.....	480	
4.3.2	Kündigungsschutz für werdende Mütter und Eltern .....	481	
4.4	Tarifvertrag/Betriebsvereinbarungen .....	482	
4.4.1	Tarifvertragsrecht.....	482	
4.4.2	Geltungsbereiche von Tarifverträgen.....	483	
4.4.3	Tarifvertragsarten .....	484	
4.4.4	Tarifvertragsverhandlungen/Arbeitskampf .....	485	
4.4.5	Betriebsvereinbarungen .....	486	
4.4.6	Inhalte/Themen von Betriebsvereinbarungen .....	487	
4.5	Betriebsverfassungsgesetz (BetrVG).....	488	
4.5.1	Erweiterte Mitbestimmung.....	488	
4.5.2	Voraussetzungen für die Gründung eines Betriebsrates .....	489	
4.5.3	Tätigkeitsbereiche von Betriebsräten .....	489	
4.5.4	Rechte eines Betriebsrates im Unternehmen .....	490	
4.5.5	Informationsrechte .....	490	
4.5.6	Beratungsrechte .....	490	
4.5.7	Anhörungsrechte .....	491	
4.5.8	Mitwirkungs- und Einspruchsrecht .....	491	
4.5.9	Mitbestimmungsrechte .....	491	
4.5.10	Mitwirkungs- und Beschwerderechte von Arbeitnehmern .....	492	
4.5.11	Pflichten eines Betriebsrates im Unternehmen .....	492	
4.5.12	Kündigungsschutz des Betriebsrates .....	493	
4.5.13	Jugend- und Auszubildendenvertretung .....	493	
4.6	Vertrags- und Schuldrecht .....	494	
4.6.1	Vertragsarten .....	494	
4.6.2	Formvorschriften für Verträge .....	496	
4.6.3	Stärkung des Verbraucherschutzes .....	496	
4.6.4	Willenserklärungen .....	496	
4.6.4.1	Abgabe einer Willenserklärung.....	497	
4.6.4.2	Wirksamwerden einer Willenserklärung.....	497	
4.6.4.3	Anfechtung von Willenserklärungen.....	498	
4.6.5	Schuldrecht .....	499	
4.6.6	Schuldverhältnisse .....	500	
4.6.7	Vollmachten und Vertretung .....	500	
4.7	Lohn- und Gehaltsabrechnung.....	502	
5.	<b>Betriebliches Rechnungswesen.....</b>	<b>507</b>	Lernfeld 10
5.1	Finanzbuchhaltung.....	508	
5.1.1	Inventur und Inventar.....	508	
5.1.2	Bilanz.....	511	
5.1.3	Gewinn- und Verlustrechnung (GuV).....	514	
5.1.4	Finanzbuchhalterische Vorgänge im Geschäftsjahresverlauf.....	518	

5.1.4.1	Bilanz-/bestandswirksame Geschäftsvorfälle .....	519	Lernfeld 10
5.1.4.2	Erfolgswirksame Geschäftsvorfälle.....	522	
5.1.4.3	Zusammenwirken von Bilanz und GuV - Erläuterung am Beispiel der bilanziellen Abschreibung.....	523	
5.2	Kosten- und Leistungsrechnung.....	526	
5.2.1	Kostenartenrechnung.....	526	
5.2.2	Kostenstellenrechnung.....	536	
5.2.3	Kostenträgerrechnung.....	538	
5.2.4	Kostenarten-, Kostenstellen- und Kostenträgerrechnung in Zahlen.....	539	
5.2.5	Kostenrechnungsverfahren.....	543	
5.3	Controlling.....	546	
5.4	Planungsrechnungen.....	549	
5.5	Statistik.....	550	
5.6	Überblick über die Teilgebiete des betrieblichen Rechnungswesens .....	550	
5.7	Unternehmensführung und Qualitätsmanagement .....	551	
5.7.1	Grundlagen der Unternehmensführung.....	551	
5.7.2	Qualitätsmanagement.....	554	
5.7.2.1	Externe und betriebsinterne Bedeutung des Qualitätsmanagements (QM)....	554	
5.7.2.2	Total-Quality-Management (TQM) .....	555	
5.7.3	Qualitätsmanagement nach der ISO 9000-Familie .....	556	
<b>6.</b>	<b>Marketing.....</b>	<b>564</b>	<b>Lernfeld 11</b>
6.1	Einführende Gesamtdarstellung.....	564	
6.1.1	Entwicklung des Marketing.....	564	
6.1.2	Absatzpolitisches Instrumentarium des Marketing.....	564	
6.2	Marktforschung.....	565	
6.2.1	Bedeutung der Marktforschung.....	565	
6.2.2	Primär- und Sekundärforschung .....	565	
6.2.3	Voll- und Teilerhebung.....	566	
6.2.4	Erhebungsmethoden der Marktforschung .....	567	
6.3	Leistungspolitik.....	571	
6.3.1	Ziele, Bestimmungsgrößen und Voraussetzungen der Angebots- und Sortimentspolitik .....	571	
6.3.2	Kundenservicepolitik.....	572	
6.3.3	Preispolitik .....	572	
6.4	Kommunikationspolitik .....	574	
6.4.1	Werbung.....	574	
6.4.1.1	Ziele und Aufgaben der Werbung.....	574	
6.4.1.2	Werbeplanung.....	575	
6.4.1.3	Werbemittel und Werbeträger.....	576	
6.4.2	Verkaufsförderung .....	579	
6.4.3	Öffentlichkeitsarbeit (Public Relations).....	579	
6.4.3.1	Ziele der Öffentlichkeitsarbeit (PR).....	579	
6.4.3.2	Möglichkeiten der Öffentlichkeitsarbeit (PR).....	579	
	<b>Literatur .....</b>	<b>581</b>	
	<b>Stichwortregister.....</b>	<b>585</b>	

Abb.	Abbildung	EFTA	European Free Trade Association (Freihandelszone, Europäischer Wirtschaftsraum)
Abs.	Absatz	e. G.	Eingetragene Genossenschaft
AhS	Aushebelsicherung	e. K.	Eingetragener Kaufmann
ADR	Accord européen relatif au transport international des marchandises Dangereuses par Route	EM	Elektromagnetische Frequenz
AES	Alarmempfangsstelle	EMA	Einbruchmeldeanlage
AG	Aktiengesellschaft	EMZ	Einbruchmeldezentrale
AG	Arbeitgeber	EN	Europäische Norm
AktG	Aktiengesetz	EN V	Europäische Vornorm
AM	Accustomagnetische Frequenz	ER	Kennzeichnung Rollläden
AN	Auftragnehmer/Arbeitnehmer	ERP	Ressource-Planungs-Systeme (-Software)
ArbSchG	Arbeitsschutzgesetz	ESG	Einscheiben-Sicherheits-Glas
ASG	Absperrgitter	ET	Kennzeichnung Türen
ASR	Technische Regeln für Arbeitsstätten	EU	Europäische Union
ASW	Allianz für Sicherheit in der Wirtschaft	FAZ	frühester Anfangszeitpunkt
AWAG	Automatisches Wähl- und Ansagegerät	FEZ	frühester Endzeitpunkt
AWUG	Automatisches Wähl- und Übertragungsgerät	GenG	Genossenschaftsgesetz
BdL	Beurteilung der Lage	GewO	Gewerbeordnung
BDSG	Bundesdatenschutzgesetz	GGBefG	Gefahrtgutbeförderungsgesetz
BDSW	Bundesverband der Sicherheitswirtschaft	ggf.	gegebenenfalls
BewachV	Verordnung über das Bewachungsgewerbe (Bewachungsverordnung)	GGKontrollIV	Verordnung über die Kontrollen von Gefahrguttransporten auf der Straße und in Unternehmen
BetrVG	Betriebsverfassungsgesetz	GGVSE	Gefahrgutverordnung Straße und Eisenbahnverkehr
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch	GMA	Gefahrenmeldeanlage
BKO	Betriebliche Katastrophenschutzorganisation	GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
BMA	Brandmeldeanlage	GmbHG	GmbH-Gesetz
BMUV	Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz	GMS	Gebäudemanagementsystem
BMZ	Bandmeldezentrale	GPRS	General Packet Radio Service
BNetzA	Bundesnetzagentur	GSSK	Geprüfte Schutz- und Sicherheitskraft
BOS	Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben	HF	Hochfrequenzbereich
BSI	Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik	HFG	Handsprechfunkgerät
BUrlG	Bundesurlaubsgesetz	HGB	Handelsgesetzbuch
bzw.	beziehungsweise	HTTP	Hypertext Transfer Protocol
ChemG	Chemikaliengesetz	ICAO	International Civil Aviation Organization
DA	Dienstanweisung	i. d. R.	in der Regel
DGUV	Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung	IK	Interventionskraft
DIHK	Deutscher Industrie- und Handelskammertag	IM	Identifikationsmerkmal
DIN	Deutsches Institut für Normung	inkl.	inklusive
DIN V ENV	Deutsche Ausgabe einer Europäischen Norm	IP	Internet Protokoll
DNS	Domain Name System	IS	Interventionsstelle
DS-GVO	Datenschutz-Grundverordnung	ISDN	Integrated Services Digital Network
Durchm.	Durchmesser	ISW	Individualsoftware
EAS	Elektronische Artikelsicherung	IT	Informationstechnik
EDV	Elektronische Datenverarbeitung	IuK	Informations- und Kommunikationstechnik
EF	Kennzeichnung Fenster	KG	Kommanditgesellschaft
FTP	File Transfer Protocol	kg	Kilogramm
		KMU	Kleinere und mittlere Unternehmen
		kN	Kilonewton

LAN	Local Area Network (hausinterne Vernetzungen)
LF	Lernfeld
LWL	Lichtwellenleiter
MitbestG	Mitbestimmungsgesetz
mm	Millimeter
Montan-MitbestG	Montan-Mitbestimmungsgesetz, Gesetz, über die Mitbestimmung der Arbeitnehmer in den Aufsichtsräten und Vorständen der Unternehmen des Bergbaus und der Eisen und Stahl erzeugenden Industrie
NachwG	Nachweisgesetz
NF	Niederfrequenzbereich
nöml	nichtöffentlicher mobiler UKW-Landfunkdienst
NS	Nicht splitterfreie Gläser
NSL	Notruf- und Serviceleitstelle
o. Ä.	oder Ähnliches
OHG	Offene Handelsgesellschaft
ÖPV	Öffentlicher Personenverkehr
OwiG	Gesetz über Ordnungswidrigkeiten
PDA	Personal Digital Assistent
PSA	Persönliche Schutzausrüstung
PVB-Folie	Polyvinylbutyral-Folie
RAID	Redundant Array of Inexpensive Disks (redundante Datenspeicherungssysteme)
RF	Radio Frequenz
RFC	Requests for Comments
RFID	Radio Frequency Identification (automatische Identifizierung von Objekten über Funk)
RL	Richtlinie
s	Sekunde
SAZ	spätester Anfangszeitpunkt
SD	Schlüsseldepot
SEZ	spätester Endzeitpunkt
SSW	Standardsoftware
sog.	sogenannt/sogenannte
SSL	Secure Sockets Layer (Netzwerkprotokoll zur sicheren Übertragung von Daten)
StGB	Strafgesetzbuch
StPO	Strafprozessordnung
StVO	Straßenverkehrsordnung
TA Luft	Technische Anleitung Luft
TA Lärm	Technische Anleitung Lärm
TCP	Transmission Control Protocol
TK	Telekommunikation
u. a.	unter anderem
ÜMA	Überfallmeldeanlage

ÜZKZ	übergeordnete Zutrittskontroll-Zentrale
USB	Universal Serial Bus (serielles Bussystem zur Verbindung eines Computers mit externen Geräten)
USV	Netzunabhängige Notstromversorgung
UVV	Unfallverhütungsvorschriften
V	Volt
VA	Veranstaltung
Vds	Verband der Schadenversicherer
VdS	VdS Schadenverhütung, ein Unternehmen des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V.
VSG	Verbund-Sicherheits-Glas
WK	Widerstandsklasse
SGB-VII	Siebttes Buch Sozialgesetzbuch
z. B.	zum Beispiel
ZKZ	Zutrittskontrollzentrale
Ziff.	Ziffer

**Durchführung von  
Schutz- und Sicherheitsmaßnahmen/  
Konzepte für Schutz und Sicherheit**

**Schutz und Sicherheit**

**1**

**Schutz und Sicherheit/Sicherheitstechnik**

**2**

**Rechtsgrundlagen für Sicherheitsdienste**

**3**

**Situationsgerechtes Verhalten und Handeln**

**4**

**Wirtschafts- und Sozialkunde**

**5**



## Schutz und Sicherheit

### 1. Aufgaben des Tor kontroll- und Empfangsdienstes

#### 1.1 Allgemeine Voraussetzungen

##### 1.1.1 Voraussetzungen für die Eröffnung eines Bewachungsgewerbes (GewO)

§ 34a GewO normiert, unter welchen Voraussetzungen ein Bewachungsunternehmen eröffnet werden darf. In dieser Bestimmung wird auch festgelegt, welche Bedingungen erfüllt sein müssen, damit eine Person in einem Sicherheitsunternehmen beschäftigt werden darf, und für welche Tätigkeiten eine Sachkundeprüfung benötigt wird.

Wer gewerbsmäßig Leben oder Eigentum fremder Personen bewachen will (also der Bewachungsgewerbetreibende), bedarf der Erlaubnis der zuständigen Behörde. Folgende Kriterien müssen der Behörde für die **Gewerbeanmeldung** nachgewiesen werden:

Gewerberecht

- Zuverlässigkeit des Antragstellers (d.h., keine relevanten Einträge im behördlichen Führungszeugnis = unbeschränkte Auskunft aus dem Bundeszentralregister; keine relevanten Einträge im Gewerbezentralregister, keine entgegenstehende Stellungnahme der zuständigen Polizeibehörde);
- geordnete Vermögensverhältnisse des Antragstellers;
- Vorliegen der erforderlichen Haftpflichtversicherung;
- erfolgreicher Abschluss der Sachkundeprüfung nach § 34a GewO bei einer IHK (die 80-stündige Unterrichtung reicht seit September 2016 nicht mehr aus) oder ein anderer anerkannter Abschluss, Ausnahmen regelt die Bewachungsverordnung.

##### 1.1.2 Anforderungen an Mitarbeitende im Bewachungsgewerbe

Der Gewerbetreibende darf mit Bewachungsaufgaben nur Personen **beschäftigen**, die die folgenden Anforderungen erfüllen:

- Zuverlässigkeit (keine relevanten Einträge im behördlichen Führungszeugnis = unbeschränkte Auskunft aus dem Bundeszentralregister; keine entgegenstehende Stellungnahme der zuständigen Polizeibehörde);
- Teilnahme an 40 Stunden Unterricht nach § 34a GewO bzw. Nachweis über erfolgreichen Abschluss der Sachkundeprüfung gem. §34a GewO bei einer IHK oder ein anderer anerkannter Abschluss, Ausnahmen regelt die Bewachungsverordnung;
- Mindestalter 18 Jahre.

Wer muss an einem **Unterrichtungsverfahren** nach § 34a GewO teilnehmen?

Unterrichtungsverfahren

- Bewachungspersonal (40 Stunden), das Tätigkeiten erbringt, die nicht sachkundepflichtig sind.



**Sachkundeprüfung**

Wer muss neben dem Gewerbetreibenden noch die **Sachkundeprüfung** nach § 34a GewO ablegen?

Für die Ausübung bestimmter Tätigkeiten (besondere Konfliktbereiche) ist in der Bewachungsbranche eine Sachkundeprüfung abzulegen. Die Sachkundeprüfung ist Voraussetzung, aber kein Qualifizierungsnachweis für die Wahrnehmung der Aufgaben:

- Kontrollgänge im öffentlichen Verkehrsraum oder in Hausrechtbereichen mit tatsächlich öffentlichem Verkehr;
- Schutz vor Ladendieben;
- Bewachung im Einlassbereich von gastgewerblichen Diskotheken;
- Tätigkeiten in leitender Funktion in Asylunterkünften;
- Tätigkeiten in leitender Funktion bei Großveranstaltungen.

Die Sachkundeprüfung nach § 34a Abs. 1 GewO wurde vom Gesetzgeber im Jahre 2003 eingeführt; im Dezember 2016 wurden die beiden letztgenannten Punkte sachkundepflichtig. Die Sachkundeprüfung geht dabei über den Lehrstoff des Unterrichtsverfahrens nach § 34a GewO hinaus. Die Prüfung wird vor der Industrie- und Handelskammer abgelegt. Zweck der Sachkundeprüfung ist die Erhöhung der fachlichen Qualität der eingesetzten Mitarbeiter.

**Bewacherregister****Bewacherregister**

Durch die Änderung der Gewerbeordnung entstand die Pflicht zur Errichtung eines **Bewacherregisters** ab Juni 2019, in dem bundesweit Daten zu Bewachungsgewerbetreibenden und Bewachungspersonal elektronisch auswertbar erfasst und auf dem aktuellen Stand zu halten sind. Hierzu wurde § 11b GewO in die Gewerbeordnung eingefügt. Vollzugsbehörden können damit die Daten, z.B. bei Vor-Ort-Kontrollen, schnell und unmittelbar abrufen, um Zuverlässigkeit sowie fachliche Eignung und Qualifikation aller Wachpersonen zu überprüfen. Sicherheitsmitarbeiter dürfen grundsätzlich erst durch den Gewerbetreibenden eingesetzt werden, nachdem die behördliche Freigabe erfolgt ist.

**Bewachungsverordnung****Bewachungsverordnung**

Das Bundesministerium für Wirtschaft hat nach § 34a Abs. 2 GewO die **Bewachungsverordnung** (BewachV) für das Bewachungsgewerbe erlassen. In dieser Verordnung sind Details der gewerbsmäßigen Ausübung des Bewachungsgewerbes geregelt. Die Regelungen der Bewachungsverordnung wurden im Jahr 2019 umfassend reformiert.

**§§ 4 – 8 BewachV betreffen das Unterrichtsverfahren**

In § 8 BewachV werden die Ausnahmeregelungen vom Unterrichtsverfahren beschrieben. Keine Unterrichtung braucht nach § 8 BewachV, wer:

1. eine mit Erfolg abgelegte Abschlussprüfung als geprüfte Werkschutzfachkraft, als geprüfte Schutz- und Sicherheitskraft, als Servicekraft für Schutz und Sicherheit, als Fachkraft für Schutz und Sicherheit, als geprüfter Meister für Schutz und Sicherheit oder als geprüfte Meisterin für Schutz und Sicherheit, als geprüfter Werkschutzmeister oder als geprüfte Werkschutzmeisterin nachweist,
2. ein Prüfungszeugnis über einen erfolgreichen Abschluss eines rechtswissenschaftlichen Studiums an einer Hochschule oder Akademie vorlegt, die einen Abschluss verleiht, der einem Hochschulabschluss gleichgestellt ist, wenn zusätzlich ein Nachweis über eine Unterrichtung durch eine Industrie- und Handelskammer über die Sachgebiete nach § 7 Nummer 5 bis 7 vorliegt,

3. ein Prüfungszeugnis über den erfolgreichen Abschluss im Rahmen einer Laufbahnprüfung mindestens für den mittleren Dienst im Bereich der Ausbildung für den Polizeivollzugsdienst eines Landes oder des Bundes, für den Justizvollzugsdienst, für den waffentragenden Bereich des Zolldienstes und für den Feldjägerdienst der Bundeswehr vorlegt,
4. eine Bescheinigung über eine erfolgreich abgelegte Sachkundeprüfung nach § 11 Absatz 7 vorlegt.

### §§ 9 – 12 BewachV betreffen die Sachkundeprüfung

In § 12 BewachV werden die Ausnahmeregelungen vom Erfordernis einer Sachkundeprüfung nach § 34a GewO beschrieben. Eine Sachkundeprüfung benötigt demnach nicht, wer auch die Unterrichtung (siehe Nr. 1 – 3) nicht absolvieren muss.

### DIN 77200

Die DIN 77200 (siehe auch Schutz und Sicherheit/Sicherheitstechnik, Normenreihe DIN 77200, Kapitel 21) formuliert grundlegende Anforderungen an Organisation, Personalführung und Arbeitsweisen von Sicherheitsdienstleistern. Unterschieden wird in der Norm grundsätzlich zwischen **stationären** (Alarmdienst, Empfangsdienst, Kontrolldienst) und **mobilen** Sicherheitsdienstleistungen (Revierdienst, Interventionsdienst, Kontrolldienst), sowie Veranstaltungsdiensten. Dabei besteht die DIN 77200 aus folgenden Teilen:

DIN 77200

1. **Allgemeine Anforderungen** an Sicherheitsdienstleister,
2. **Erweiterte Anforderungen** an Sicherheitsdienstleister,
3. **Zertifizierungsverfahren** zur Konformitätsbewertung von Sicherheitsdienstleistungen nach DIN 77200-1.

Für Bereiche der **Geld- und Wertdienstleistung** gelten darüber hinaus die Anforderungen der Norm DIN 77210 welche aus folgenden Teilen besteht:

1. Teil: Anforderungen,
2. Teil: Zertifizierungsverfahren.

Ein hochwertiger Sicherheitsdienst und seine eingesetzten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen heute ein hohes Maß an Kompetenz und Qualität anbieten können. Kompetenz- und Qualitätsansprüche der Kunden beziehen sich unter anderem auf folgende Bereiche:

- Zertifizierung nach den gängigen und aktuellen Richtlinien und Normen,
- qualitative Aus- und Weiterbildung,
- transparente Kostenpolitik,
- fundamentiertes Fachwissen in Bereichen wie z. B.:
  - Recht,
  - Umgang mit Menschen,
  - Wirkung der eigenen Person,
  - Umgang mit ethnischen Gruppen,
  - Deeskalationstechniken,
  - Sprachen,
  - Situationsbewertung und situationsgerechtes Verhalten,
  - individuelle Spezialkenntnisse im eingesetzten Bereich.
  - serviceorientiertes Verhalten,
  - Sicherheitstechnik,
  - Arbeitssicherheit,
  - Umweltschutz,
  - Betriebswirtschaft,

**Generalauftrag**

Als Grundsatz für das Tätigwerden in der Sicherheitswirtschaft kann hier der sog. „**Generalauftrag**“ genannt werden. Es ist für die Auftrags Erfüllung im Wesentlichen unerheblich, ob es sich um einen gewerblichen oder betrieblichen Sicherheitsdienst handelt. Auch das einzelne Fachgebiet/Spezialgebiet ist für den Generalauftrag nicht relevant.

Sicherheitsdienste sind in der Regel (Ausnahme bei gesetzlicher Verpflichtung, z. B. im Kraftwerksicherungsbereich) freiwillige und privatrechtliche Einrichtungen. Der sog. Generalauftrag beschreibt gewissermaßen den Status eines Sicherheitsdienstes durch folgende Punkte:

- Ohne hoheitliche (polizeiliche) Befugnisse,
- weisungsgebunden und
- eigenverantwortlich, um
- den vorbeugenden und
- abwehrenden Schutz eines Kunden (materiell, immateriell und personell) sicherzustellen.

Kunde der Leistung kann eine juristische oder natürliche Person sein.

Zur Ausübung dieses Auftrages stehen dem Sicherheitsdienst grundsätzlich (nur) die gleichen Rechte wie jeder anderen Privatperson, die sog. „**Jedermannsrechte**“, zu (siehe Kapitel 4 Rechtsgrundlagen für Sicherheitsdienste).

Der Sicherheitsdienst übernimmt darüber hinaus per Vertrag (i.d.R. Dienstleistungsvertrag gem. § 611 BGB) die Garantenstellung aus § 13 StGB gegenüber seinem Kunden. Somit steht der Sicherheitsdienst auch strafrechtlich für die Gefahrenabwehr ein. Merke: Die Ausübung der Rechte anderer, hier die des Kunden, setzt zwingend voraus, dass der Kunde die Ausübung in der Art und Weise, wie diese durch das Sicherheitspersonal ausgeübt werden, ausdrücklich wünscht und über Anweisungen beauftragt.

**Empfangsdienst ist Aushängeschild**

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Sicherheitsdienstes sind mehr denn je das **Aushängeschild** des Kunden, sei es im betriebseigenen Werkschutz an der Pforte eines Unternehmens oder bei der Ausführung von Sicherheitsdienstleistungen im Sinne der DIN 77200.

Ein unfreundlicher, unqualifizierter oder martialisch auftretender Sicherheitsdienst bleibt dem Gegenüber immer negativ in Erinnerung. Nur ein zufriedener Kunde wird im Gegensatz dazu an dem von ihm eingesetzten Dienstleistungsunternehmen dauerhaft festhalten und bereit sein, den Mehrwert zu bezahlen.

Die Verschiebung der Schwerpunkte vom „abwehrenden Schutz“ zum „vorbeugenden Schutz“, angewendet und durchgeführt von einem serviceorientierten Sicherheitsdienst, lässt sich in den letzten Jahren besonders intensiv feststellen. Wo es noch vor Jahren „chic“ war, einen Täter zu stellen und festzunehmen, steht heute die optimale Vorbeugung und somit die Täterverdrängung im Vordergrund.

**Anforderungen an Besucherempfang**

Auch im Bereich **Besucherempfang** reicht das reine Ausstellen eines Besucherausweises nicht mehr aus. Die Unternehmen legen heute mehr Wert auf das Ambiente, in dem ihre Kunden empfangen werden. Der Vergleich zur Rezeption eines guten Hotels wird hier immer wieder angestellt.

Trotz dieses Wandels soll aber gerade im Torkontrolldienst an die eigentlichen Uraufgaben des klassischen Werkschutzes erinnert werden. Die Uraufgabe liegt in erster Linie im Schutz des Auftraggebers, seiner Werte, Kunden und Belegschaft. Ziel des Sicherheitsdienstes ist es demnach, das Gefühl Sicherheit mit dem Empfinden von Geborgenheit und Zufriedenheit optimal zu vereinen. Eine gute Vor-

feldbeobachtung bleibt Hauptbestandteil eines jeden Sicherheitsdienstes im Tor- bzw. Empfangsbereich. Das rechtzeitige Erkennen einer Situation lässt Zeit für die angepasste Reaktion, sei es das Bereitstellen von Schutzmaßnahmen oder die Vorbereitung auf einen ankommenden Kunden.

## 1.2 Tor kontroll- und Empfangsdienste

Tor kontroll- und Empfangsdienste nehmen eine Vielzahl von personellen Tätigkeiten an einem Werkstor zu einem gesicherten Unternehmen wahr.

Der Tor kontrolldienst regelt, überwacht und kontrolliert den Personen-, Fahrzeug- und Güterverkehr an den Werkstoren. Der Empfangsdienst sollte in erster Linie für den Kontakt mit betriebsfremden Personen/Gästen zuständig sein. Ob die Dienste durch Personalwechsel gemischt oder klar getrennt werden, muss nach der spezifischen Situation und kundenindividuell beantwortet werden. Wenn das eingesetzte Personal sowohl im Tor- als auch im Empfangsdienst eingesetzt wird, ist darauf zu achten, dass dieser Mitarbeiterstamm besonders qualifiziert ist und in den unterschiedlichen Bereichen flexibel reagieren kann.

Empfangsdienst  
mit qualifizierten  
Mitarbeitern

1

Voraussetzungen vor Dienstbeginn:

- Einhaltung der gesetzlichen Mindestvoraussetzungen, wie die Teilnahme an einem Unterrichtsverfahren nach § 34a GewO (nicht notwendig beim betrieblichen Werkschutzpersonal, da keine gewerbsmäßige Bewachung erbracht wird);
- Tragen einer Dienstkleidung nach § 19 BewachV;
- Aushändigung einer Dienstanweisung nach § 17 BewachV;
- Mitführen eines Dienstausweises nach § 18 BewachV;
- Kenntnis über die DGUV Vorschrift 23 sowie die objektbezogenen Arbeitssicherheitsbestimmungen;
- Ausgabe einer Objekteinweisung.

Eine Objekteinweisung vor Dienstbeginn ist gerade für neue Sicherheitsfachkräfte von elementarer Bedeutung. Der Kundenauftrag kann nur vertragskonform erfüllt werden, wenn alle eingesetzten Sicherheitsfachkräfte die definierten **Schutzziele** und somit den Auftrag kennen. Eine Objekteinweisung sollte mindestens folgende Themenbereiche beinhalten:

Schutzziele

- |   |                   |
|---|-------------------|
| ■ Lage und Funktion des Objektes,                                   | ■ Alarmtechnik,   |
| ■ Meldekette, Meldewesen,   | ■ Alarmpläne,     |
| ■ Notruf- und Serviceleitstelle (NSL),<br>bzw. Alarmempfangsstelle, | ■ Schwachstellen, |
| ■ Kontroll- und Streifezeiten,                                      | ■ Arbeitszeiten,  |
| ■ Aufgabenstellung/Funktion (Einzeldienstanweisungen), z. B.        |                   |
| • Umgang mit Medienvertretern,                                      |                   |
| • Umgang mit Fundgegenständen,                                      |                   |
| • Vorgehen beim Eintreffen von Störern (Demonstrationen/Blockaden), |                   |
| • Umgang mit Behörden,  |                   |
| • Dienstkleidung.   |                   |

### 1.2.1 Torkontrolldienst

Der Torkontrolldienst übt durch die Selektion der Personen, die ohne Beanstandung passieren dürfen, das Hausrecht des Auftraggebers bzw. des Besitzers aus. Personen, mit denen der Torkontrolldienst in Kontakt tritt, können in folgende Bereiche unterteilt werden:

- Mitarbeitende,
- Auszubildende,
- Kundinnen und Kunden,
- Lieferanten,
- Abholer,
- Besucherinnen und Besucher,
- Gäste,
- Beschäftigte von Fremdfirmen,
- aber auch Störer/Täter.

#### Aufgaben Tordienst

Neben der Feststellung auf berechtigten Zugang fallen im Torkontrolldienst je nach Ausrichtung weitere Aufgaben an:

- Alarmdienst/Interventionsdienst,
- Umfeldbeobachtung,
- Warenannahme,
- Wiegedienst,
- Telefondienst,
- Besucherempfang,
- Shuttle-Service,
- Kontrolltätigkeiten,
- Parkraumüberwachung,
- Disposition von Einfahrtsberechtigungen,
- Personen- und Fahrzeugkontrollen,
- Umgang mit Medienvertretern,
- Gepäckaufbewahrung,
- Überwachung einer Gefahrenmeldezentrale,
- Funkdienst,
- Weiterbearbeitung von Fundgegenständen,
- Bearbeitung von Drohanrufen, ...

### 1.2.2 Empfangsdienst

Wie eingangs beschrieben, besteht die Hauptaufgabe des **Empfangsdienstes** im Empfang, in der Betreuung und Weiterleitung von betriebsfremden Personen, wie z. B. Besuchern, Gästen und Kunden. Die Besonderheit während des Kundenkontaktes liegt in erster Linie in der Verbindung von der Zufriedenheit des Kunden während der Empfangssituation auf der einen Seite und dem zeitgleichen Einhalten von Sicherheitsstandards durch den Empfangsdienst auf der anderen Seite. Bereits das Ausstellen eines Besucherausweises, das Warten in einer Warteschlange, das Deklarieren der vom Gast mitgeführten persönlichen Dinge, wie z. B. Datenträger, oder der Hinweis auf die Sicherheitsregeln im Werk kann die Situation negativ belegen.

Da sich die meisten Unternehmen auch durch einen Empfangsdienst identifizieren, sollte das Sicherheitspersonal in diesem Bereich besondere **Leitlinien** beachten:

Leitlinien Empfangsdienst

- für absolute Sauberkeit im Empfangsbereich sorgen;
- Möglichkeiten der sicheren Gepäckaufbewahrung anbieten;
- angenehmes Ambiente im Empfangsbereich schaffen;
- saubere und korrekte Dienstkleidung tragen;
- Fremdsprachenkenntnisse vorhalten;
- keine Ablenkungen, z.B. durch Musik;
- freundlich auftreten, dem Gast gebührt die volle und ungeteilte Aufmerksamkeit;
- den Gast begrüßen, wenn bereits angemeldet und möglich, direkt mit dem Namen ansprechen;
- Fragen nach dem Grund des Besuchs (nur wenn dieser nicht bereits durch eine Voranmeldung bekannt ist);
- Besucherausweis ausstellen;
- ggf. Identifikation überprüfen, spätestens ab hier mit dem Namen ansprechen;
- freundlich auf Sicherheitsbestimmungen und Wegstrecke hinweisen;
- ggf., wenn nicht anders vereinbart, bei der zu besuchenden Stelle anmelden;
- bei eventuell entstehenden Wartezeiten einen Platz im Wartebereich anbieten;
- ggf. Getränke anbieten, mindestens aber bereitstellen;
- dem Besucher immer das Gefühl geben, „Gast“ und somit willkommen zu sein;
- den Besucher beim Verlassen des Empfangsbereiches verabschieden.

1

### 1.3 Kontrollarten

Eine gefahrfreie Situation für den Kunden i.S. des Kundenauftrages lässt sich nur durch gezielte und i.d.R. im Vorfeld festgelegte Kontrollen erreichen. Unter einer Kontrolle versteht man im Allgemeinen den Vergleich zwischen einem SOLL-Wert (Normalwert – gefahrfrei – kalkulierbar) und dem aktuellen realen IST-Wert. Auch der akzeptierbare Toleranzwert muss im Vorfeld festgelegt und dem Kontrollierenden bekannt sein.

Kontrolle = Vergleich SOLL-/IST-Wert

#### Unterscheidungsmerkmale

##### a) Repressivkontrolle

Gesetzlich aus §§ 229, 859 BGB abgeleitete Kontrolle. Bei der Vorlage eines dringenden, begründeten Tatverdachts und eines Rechtfertigungsgrundes ist diese unter Anwendung von Zwangsmaßnahmen auch gegen den Willen des zu Kontrollierenden durchzuführen.

##### b) Präventivkontrolle

Vertraglich festgelegte oder von einem sog. freiwilligen Unterwerfungsakt akzeptierte Zufalls- oder Routinekontrolle. Diese ist auf keinen Verdacht gestützt und somit nicht durchsetzbar. Das Nichteinwilligen in eine Kontrolle stellt nur einen privatvertraglichen/arbeitsrechtlichen Verstoß dar.