
Geprüfte Schutz- und Sicherheitskraft (IHK)

Robert Schwarz

Geprüfte Schutz- und Sicherheitskraft (IHK)

Lehrbuch für Prüfung und Praxis

 Springer Gabler

Robert Schwarz
Berlin, Deutschland

ISBN 978-3-658-12633-9 ISBN 978-3-658-12634-6 (eBook)
DOI 10.1007/978-3-658-12634-6

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

Springer Gabler

© Springer Fachmedien Wiesbaden 2016

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

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Der Verlag, die Autoren und die Herausgeber gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag noch die Autoren oder die Herausgeber übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen.

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Springer Gabler ist Teil von Springer Nature

Die eingetragene Gesellschaft ist Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH

Vorwort

Die Sicherheitswirtschaft hat sich in den letzten Jahren zunehmend professioneller aufgestellt und trägt damit dem gestiegenen **Sicherheitsbedürfnis** ihrer Kunden und den veränderten Bedrohungsszenarien, wie der zum Teil stark gestiegenen Kriminalität, Rechnung.

Komplexere Aufgabenstellungen bei der Auftragsdurchführung, die Notwendigkeit der **Kundenorientierung** und der Einsatz modernster **Schutz- und Sicherheitstechnik** erfordern damit aber auch entsprechend qualifiziertes Personal.

Dem hat sich das Ausbildungskonzept angepasst und bildet mit der Sachkundeprüfung und den hierauf aufbauenden Spezialausbildungen (Luftsicherheitsassistent, Notruf- und Serviceleitstellen (NSL)-Fachkraft usw.) den ersten Baustein für eine professionelle Aufgabendurchführung unter den veränderten Rahmenbedingungen.

Die Geprüfte Schutz- und Sicherheitskraft ist im Konzept der Aus- und Weiterbildung der zweite und für die Praxis wohl bedeutendste Baustein. Als Weiterentwicklung der ursprünglichen Werkschutzfachkraft wurden die Inhalte an die aktuellen Anforderungen angepasst und neu strukturiert. Hier werden die Kenntnisse aus der Sachkunde vertieft und ausgebaut.

Entsprechend finden sich die folgenden inhaltlichen Schwerpunkte in den Prüfungsanforderungen wieder:

Rechts- und aufgabenbezogenes Handeln, Gefahrenabwehr und Schutz- und Sicherheitstechnik und Umgang mit Menschen

Das vorliegende Lehrbuch richtet sich an alle, die die Prüfung vor einer Industrie- und Handelskammer (IHK) ablegen wollen, dient aber auch als Nachschlagewerk für die Praxis und zur regelmäßigen Weiterbildung.

Die inhaltliche Gestaltung der Kapitel orientiert sich dabei am derzeit gültigen Rahmenstoffplan. Themengebiete wurden immer dort zusammengefasst, wo es das Stoffverständnis erleichtert.

Auszug aus dem Rahmenstoffplan	
Rechts- und aufgabenbezogenes Handeln	<ul style="list-style-type: none"> • Rechtskunde • Dienstkunde
Gefahrenabwehr sowie Einsatz von Schutz- und Sicherheitstechnik	<ul style="list-style-type: none"> • Brandschutz und sonstige Notfallmaßnahmen • Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutz • Einsatz von Schutz- und Sicherheitstechnik
Sicherheits- und Serviceorientiertes Verhalten	<ul style="list-style-type: none"> • Situationsbeurteilung und -bewältigung • Kommunikation • Kunden- und Serviceorientierung • Zusammenarbeit

Die **Prüfung** vor der IHK gliedert sich in drei Teile: den schriftlichen Teil mit zwei Klausuren von jeweils zwei Stunden Dauer und das Fachgespräch von 30 bis 40 min Dauer.

Gliederung der schriftlichen Prüfung		
Nr.	Thema	Punkte ^a
	Situationsaufgabe 1: Rechts- und aufgabenbezogenes Handeln	
1 und 2	Rechts- und aufgabenbezogenes Handeln	60
3 bis 5	Gefahrenabwehr sowie Einsatz von Schutz- und Sicherheitstechnik	20
6 bis 9	Sicherheits- und Serviceorientiertes Handeln	20
		100
	Situationsaufgabe 2: Gefahrenabwehr sowie Einsatz von Schutz- und Sicherheitstechnik	
1 und 2	Rechts- und aufgabenbezogenes Handeln	20
3 bis 5	Gefahrenabwehr sowie Einsatz von Schutz- und Sicherheitstechnik	60
6 bis 9	Sicherheits- und Serviceorientiertes Handeln	20
		100

^aBei den Angaben in der Übersicht handelt es sich um Richtwerte, von denen in einzelnen Fällen in geringem Umfang abgewichen werden kann.

Den Schwerpunkt der mündlichen Prüfung bildet das Handlungsfeld 3: Sicherheits- und Serviceorientiertes Verhalten.

Es ist empfehlenswert, beim Durcharbeiten der Kapitel die einschlägigen Gesetze und Verordnungen jeweils einmal vollständig zu lesen, um sich an den Umgang mit den Formulierungen und der Systematik zu gewöhnen.

Alle einschlägigen Vorschriften in der jeweils gültigen Fassung finden Sie hier:

Rechtsgrundlagen
www.gesetze-im-internet.de
www.vbg.de

Wegen der besseren Lesbarkeit wurde auf die Verwendung der jeweils weiblichen und männlichen Form verzichtet, wo dies zutrifft, sind aber stets beide Geschlechter gemeint.

Viel Erfolg!

Berlin,
im Januar 2016

Inhaltsverzeichnis

Teil I Handlungsbereich 1: Rechts- und aufgabenbezogenes Handeln a) Rechtskunde

1	Einführung	3
1.1	Öffentliche Sicherheit und Ordnung	4
1.2	Recht und Rechtsordnung	4
1.3	Privatrecht und öffentliches Recht	5
1.4	Hoheitliche Rechte und Gewaltmonopol	6
1.5	Rechtliche Stellung der privaten Sicherheit	7
1.6	Jedermannsrechte	8
2	Das Grundgesetz der Bundesrepublik Deutschland (GG)	9
2.1	Grundrechte	9
2.2	Arten von Grundrechten	10
2.3	Wichtige Grundrechte	10
2.3.1	Schutz der Menschenwürde (Art. 1 GG)	11
2.3.2	Freie Entfaltung, Freiheit und körperliche Unversehrtheit (Art. 2 GG)	12
2.3.3	Gleichheit vor dem Gesetz (Art. 3 GG)	12
2.3.4	Meinungsfreiheit (Art. 5 GG)	13
2.3.5	Versammlungsfreiheit (Art. 8 GG)	14
2.3.6	Brief-, Post und Fernmeldegeheimnis (Art. 10 GG)	14
2.3.7	Freie Berufswahl (Art. 12 GG)	15
2.3.8	Unverletzlichkeit der Wohnung (Art. 13 GG)	17
2.3.9	Schutz des Eigentums (Art. 14 GG)	18
2.4	Verfassungsgrundsätze (Art. 20 GG)	18

3	Privatrecht	21
3.1	Einführung	21
3.2	Personen im Privatrecht	22
3.3	Schadenersatzpflicht aus unerlaubter Handlung (§ 823 BGB) ..	22
3.3.1	Schadenersatzpflicht	23
3.3.2	Unerlaubte Handlung	24
3.3.3	Prüfschema nach § 823 BGB	26
3.4	Rechtfertigungsgründe im Privatrecht	26
3.4.1	Notwehr (§ 227 BGB)	27
3.4.2	Defensiver Notstand (§ 228 BGB)	27
3.4.3	Aggressiver Notstand § 904 BGB	28
3.5	Eigentum, Besitz und Besitzdienerschaft	29
3.5.1	Eigentümer und Besitzer	29
3.5.2	Besitzdiener	30
3.6	Verbotene Eigenmacht (§ 858 BGB)	31
3.7	Selbsthilfe	31
3.7.1	Selbsthilfe des Besitzers (§ 859 BGB)	31
3.7.2	Selbsthilfe des Besitzdieners (§ 860 BGB)	32
3.7.3	Allgemeine Selbsthilfe (§229 BGB)	32
3.8	Schikaneverbot (§ 226 BGB)	32
3.9	Haftung des Tierhalters (§ 833 BGB)	33
4	Arbeitsrecht	35
4.1	Das Arbeitsverhältnis	36
4.2	Rechte und Pflichten aus dem Arbeitsvertrag	36
4.3	Regelungen des Betriebsverfassungsgesetzes	37
4.3.1	Mitbestimmung in sozialen Angelegenheiten (§§ 87 ff. BetrVG)	38
4.3.2	Mitbestimmung bei der Arbeitsgestaltung (§§ 90 ff. BetrVG)	38
4.3.3	Mitbestimmung bei personellen Angelegenheiten (§§ 92 ff. BetrVG)	38
5	Straf- und Strafverfahrensrecht	41
5.1	Grundsätze	41
5.2	Strafgesetzbuch (StGB)	42
5.2.1	Straftat	42
5.2.2	Strafgesetzbuch – Allgemeiner Teil	44

5.2.3	Rechtfertigungs- und Entschuldigungsgründe im Strafrecht	49
5.2.4	Strafgesetzbuch – Besonderer Teil	55
5.3	Betäubungsmittelgesetz (BtMG)	73
5.4	Strafprozessordnung (StPO).	74
5.4.1	Rechte und Pflichten des Zeugen	74
5.4.2	Rechte und Pflichten des Beschuldigten	75
5.4.3	Vorläufige Festnahme.	75
6	Gewerberecht	79
6.1	Gewerbeordnung (GewO)	79
6.1.1	Gewerbebetrieb	80
6.1.2	Anzeigepflicht (§ 14 GewO)	80
6.1.3	Auskunft und Nachschau (§ 29 GewO)	81
6.1.4	Bewachungsgewerbe (§ 34a GewO)	81
6.1.5	Ordnungswidrigkeiten (§ 144 GewO)	83
6.2	Verordnung über das Bewachungsgewerbe (BewachV).	84
6.2.1	Unterrichtungsverfahren und Sachkundeprüfung (§§ 1–5 BewachV)	84
6.2.2	Haftpflichtversicherung, Haftungsbeschränkung (§§ 6 und 7 BewachV)	85
6.2.3	Datenschutz, Wahrung von Geschäftsgeheimnissen (§ 8 BewachV)	85
6.2.4	Beschäftigte (§ 9 BewachV).	86
6.2.5	Dienstanweisung (§ 10 BewachV).	86
6.2.6	Ausweis (§ 11 BewachV).	87
6.2.7	Dienstkleidung (§ 12 BewachV)	87
6.2.8	Behandlung der Waffen und Anzeigepflicht nach Waffengebrauch (§ 13 BewachV)	88
6.2.9	Buchführung und Aufbewahrung (§ 14 BewachV)	88
6.2.10	Unterrichtung der Gewerbebeamter (§ 15 BewachV)	89
6.2.11	Ordnungswidrigkeiten (§ 16 BewachV).	89
7	Waffenrecht	91
7.1	Sachkunde	91
7.2	Waffen- und munitientechnische Begriffe	92
7.2.1	Waffen	92
7.2.2	Munition und Geschosse	93
7.3	Waffenrechtliche Begriffe	94

7.4	Waffenrechtliche Erlaubnisse	94
7.4.1	Waffenbesitzkarte	95
7.4.2	Waffenschein	95
7.5	Aufbewahrung von Waffen und Munition	96
7.6	Anzeigepflichten	96
7.7	Ausweispflicht	96
7.8	Öffentliche Veranstaltungen	97
7.9	Vorschriften für Bewachungsunternehmen	97
7.10	Anscheinswaffen und bestimmte tragbare Gegenstände	98
7.11	Straf- und Bußgeldvorschriften	98
8	Bundesdatenschutzgesetz (BDSG)	101
8.1	Zweck und Anwendungsbereich des Gesetzes	101
8.2	Begriffsbestimmungen	102
8.3	Datenschutzbeauftragter (§ 4 BDSG)	102
8.4	Technische und organisatorische Maßnahmen (§ 9 BDSG).	103
8.5	Zulässigkeit der Datenerhebung, -verarbeitung und -nutzung (§§ 4 und 28 BDSG).	104
8.6	Datengeheimnis (§ 5 BDSG)	104
8.7	Rechte Betroffener	104
8.8	Videoüberwachung (§ 6b BDSG).	105
8.9	Verstöße gegen Vorschriften des BDSG.	106
Teil II Handlungsbereich 1: Rechts- und aufgabenbezogenes Handeln		
b) Dienstkunde		
9	Einführung	109
9.1	Schutzziele und Gefährdungslage	109
9.2	Sicherheitsdienstleistungen	111
9.3	Sicherheitskonzept	111
10	Aufgabenfelder der privaten Sicherheit	113
10.1	Objektschutzdienst	113
10.1.1	Schutzziele im Objektschutz	113
10.1.2	Gegenstände des Objektschutzes	114
10.1.3	Einzelaufgaben im Objektschutz	114
10.1.4	Objektbezogene Dienstanweisung	115
10.1.5	Objekteinweisung.	116
10.1.6	Dienstübergabe.	116
10.1.7	Kontrollen im Objektschutz	117

10.2	Torkontroll- und Empfangsdienst	118
10.2.1	Schließdienst	119
10.3	Posten- und Streifendienst	119
10.3.1	Postendienst	120
10.3.2	Streifendienst	120
10.3.3	Umgang mit Fundsachen	121
10.4	Alarm- und Interventionsdienst	122
10.4.1	Entgegennahme von Ereignis- oder Alarmmeldungen	122
10.4.2	Dokumentation	123
10.4.3	Einleitung von Maßnahmen	123
10.4.4	Intervention durch eigene Kräfte (Interventionsdienst).	124
10.4.5	Auswertung des Einsatzes	125
10.5	Notruf- und Serviceleitstellen (NSL)	125
10.6	Revierdienst	126
10.7	Verkehrsdienst	128
10.7.1	Verkehrsunfallaufnahme.	129
10.8	Veranstaltungsdienst	130
10.8.1	Gegenstände des Veranstaltungsschutzes	130
10.8.2	Einzelaufgaben im Veranstaltungsschutz	130
10.8.3	Einsatzplanung und -führung	131
10.8.4	Einsatzbezogene Dienstanweisung	131
10.9	Sicherheitsdienstleistungen im ÖPNV	132
10.9.1	Sicherungs- und Ordnungsdienst im ÖPNV	132
10.9.2	Prüfdienst zur Einnahmensicherung im ÖPNV	133
10.10	City-Streifen	133
10.10.1	Kommunale City-Streifen	134
10.10.2	Private City-Streifen	134
10.11	Überwachung des ruhenden Verkehrs (HIPO)	135
10.12	Geld- und Werttransporte	136
10.13	Personenschutz	137
10.14	Sonstige Einsatzbereiche	137
10.14.1	Luftsicherheit	137
10.14.2	Bewachung von Bundeswehrliegenschaften	138
10.14.3	Privatdetektive	138
11	Kontrollen	141
11.1	Kontrolltätigkeit und Anlässe	142

11.2	Personenkontrollen	142
11.2.1	Identitätsfeststellung.	143
11.2.2	Feststellung der Zutritts- und Aufenthaltsberechtigung	144
11.2.3	Kontrolle des Verhaltens von Personen	145
11.2.4	Kontrollen beim Verlassen des Firmen- oder Werksgeländes	145
11.3	Fahrzeugkontrollen.	145
11.4	Zustandskontrollen	146
12	Handeln in besonderen Situationen	147
12.1	Grundzüge des Notfallmanagements	147
12.1.1	Aufgaben des Notfallmanagements:	147
12.1.2	Voraussetzungen.	148
12.1.3	Feststellung relevanter Ereignisse	148
12.1.4	Einleitung von Gegenmaßnahmen	148
12.1.5	Koordination des Einsatzes	149
12.2	Handeln bei (Groß-)Schadenergebnissen	149
12.3	Bedrohungen	150
12.3.1	Bombendrohungen	150
12.3.2	Anschläge mit biologischen, chemischen oder radioaktiven Stoffen	153
12.4	Demonstrative Aktionen.	154
12.4.1	Störungen und Straftaten außerhalb des Hausrechtsbereichs	155
12.4.2	Störungen und Straftaten innerhalb des Hausrechtsbereichs	155
12.4.3	Umgang mit Medienvertretern	156
12.5	Tatorte.	156
12.5.1	Sicherung eines Tatortes.	157
12.5.2	Erster Angriff	157
13	Taktisches Verhalten und Eigensicherung.	161
13.1	Häufige Fehler	161
13.2	Grundsätze	162
13.3	Streifen- und Kontrollgänge.	163
13.4	Annäherung Objekte	163
13.5	Personenkontrollen.	164
13.6	Fahrzeugkontrollen.	166

14	Meldungen und Berichte	169
14.1	Routinemeldungen und -berichte	170
14.2	Anlassbezogene Meldungen und -berichte	170
Teil III Handlungsbereich 2: Gefahrenabwehr sowie Einsatz von Schutz- und Sicherheitstechnik a) Brandschutz		
15	Grundsätze des Brandschutzes	175
16	Vorbeugender Brandschutz	177
17	Brandschutzeinrichtungen	179
17.1	Bauliche Einrichtungen	179
17.2	Technische Einrichtungen	180
18	Brandschutzkontrollen	181
19	Abwehrender Brandschutz	183
20	Grundlagen der Brandentstehung und -bekämpfung	185
20.1	Entstehung von Bränden	185
20.2	Brandklassen	186
20.2.1	Brennbare Flüssigkeiten	187
20.2.2	Brennbare Gase	187
20.2.3	Fette	188
20.3	Brandbekämpfung	188
20.3.1	Ersticken (Entzug von Sauerstoff)	188
20.3.2	Kühlen (Entzug der Zündenergie)	188
20.3.3	Inhibitionseffekt (Verzögerung der Verbrennungsreaktion)	189
20.3.4	Löschmittel	189
21	Feuerlöscheinrichtungen	191
21.1	Feuerlöschgeräte	191
21.1.1	Feuerlöscher	192
21.2	Feuerlöschanlagen	193
21.2.1	Sprinkleranlagen	193
21.2.2	Sprühwasserlöschanlagen	193
21.2.3	Pulverlöschanlagen	193
21.2.4	Kohlendioxid-Löschanlagen	194
21.2.5	Anlagen zur Sauerstoffreduzierung	194

22	Alarmierung	195
23	Evakuierung	197
Teil IV Handlungsbereich 2: Gefahrenabwehr sowie Einsatz von Schutz- und Sicherheitstechnik b) Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutz		
24	Arbeits- und Gesundheitsschutz	201
24.1	Branchenübergreifende Vorschriften	202
24.1.1	Berufsgenossenschaften	202
24.1.2	Pflichten des Arbeitgebers	204
24.1.3	Pflichten der Versicherten	205
24.1.4	Anzeigepflichten	205
24.1.5	Datenschutz	205
24.1.6	Bußgeldvorschriften	206
24.1.7	Sicherheits- und Gesundheitsschutzkennzeichnung ..	206
24.2	Unfallverhütungsvorschriften im Wach- und Sicherungsdienst ..	207
24.2.1	Eignung (§ 3 DGUV Vorschrift 23)	207
24.2.2	Dienstanweisungen (§ 4 DGUV Vorschrift 23)	208
24.2.3	Verbot berauschender Mittel (§ 5 DGUV Vorschrift 23)	209
24.2.4	Übernahme von Wach- und Sicherungsaufgaben (§ 6 DGUV Vorschrift 23)	209
24.2.5	Sicherungstätigkeit mit besonderen Gefahren (§ 7 DGUV Vorschrift 23)	209
24.2.6	Überprüfung von zu sichernden Objekten und Objekteinweisung	209
24.2.7	Ausrüstung (§ 10 DGUV Vorschrift 23)	210
24.2.8	Brillenträger (§ 11 DGUV Vorschrift 23)	210
24.2.9	Diensthunde (§§ 12 bis 15 DGUV Vorschrift 23) ...	210
24.2.10	Schusswaffen (§§ 18 bis 22 DGUV Vorschrift 23) ..	211
24.2.11	Geld- und Werttransporte (§§ 24 und 25 DGUV Vorschrift 23)	211
24.2.12	Ordnungswidrigkeiten (§ 28 DGUV Vorschrift 23) ..	211
24.3	Kontrollen im Rahmen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes ..	212
25	Umweltschutz	213
25.1	Grundlagen	213
25.2	Umweltschutzrecht	213
25.2.1	Grundprinzipien des Umweltschutzes	214

25.2.2	Zuständigkeiten	215
25.2.3	Straf- und Bußgeldvorschriften	215
25.3	Betrieblicher Umweltschutz.	216
25.3.1	Pflichten für Unternehmen	216
25.3.2	Aufgaben im Rahmen des Umweltschutzes.	217
25.4	Umgang mit gefährlichen Stoffen und Gütern.	218
25.4.1	Gefahrklassen	219
25.4.2	Kennzeichnung	219
25.4.3	Kontrollen im Umgang mit gefährlichen Stoffen und Gütern	221
Teil V Handlungsbereich 2: Gefahrenabwehr sowie Einsatz von Schutz- und Sicherheitstechnik c) Einsatz von Schutz- und Sicherheitstechnik		
26	Einführung	225
27	Mechanische Sicherheitseinrichtungen	227
27.1	Einfriedungen (Perimeterschutz)	228
27.1.1	Mauern	228
27.1.2	Zäune und Zaunanlagen	229
27.1.3	Zusätzliche Sicherungen	230
27.1.4	Durchfahrsperrern	230
27.2	Gebäudeschutz	230
27.3	Durchlässe	231
27.3.1	Ein- und Ausgänge	231
27.3.2	Ein- und Ausfahrten	233
27.3.3	Fenster	234
27.4	Schlösser und Schließanlagen	235
27.5	Wertbehältnisse und Wertschutzräume.	237
27.5.1	Klassifizierung	238
27.5.2	Aufstellung.	238
27.5.3	Schlüsselsicherheit	238
28	Elektronische Sicherheitseinrichtungen	239
28.1	Zutrittskontrollsysteme.	239
28.1.1	Aufbau und Funktion	240
28.1.2	Ausweissysteme	240
28.1.3	Codesysteme.	241
28.1.4	Biometrische Systeme	241
28.1.5	Kombinierte Systeme	242

28.2	Metalldetektoren	242
28.3	Röntgenanlagen	243
28.4	Gefahrenmeldeanlagen	243
28.4.1	Einbruchmeldeanlagen (EMA)	246
28.4.2	Überfallmeldeanlagen (ÜMA)	247
28.4.3	Brandmeldeanlagen (BMA)	248
28.5	Videüberwachung	249
29	Technische Einsatzmittel	251
29.1	Einsatzmittel zur Überwachung, Kontrolle und Beweissicherung	251
29.1.1	Videotechnik	252
29.1.2	Fototechnik	252
29.1.3	Nachtsichtgeräte	253
29.1.4	Ferngläser	253
29.1.5	Spiegel	254
29.1.6	Mikrofone	254
29.2	Einsatzmittel und -geräte zum Schutz von Personen	254
29.3	Notwehrgeräte und -mittel	255
29.3.1	Verteidigungswaffen	255
29.3.2	Nicht letale Einsatzmittel	256
29.3.3	Reizstoffsprühgeräte (RSG)	257
29.4	Einsatzmittel für den Verkehrsdienst	257
29.4.1	Verkehrsregelung und -lenkung	257
29.4.2	Verkehrssicherung	258
29.4.3	Unfallaufnahme	258
29.5	Einsatzmittel für den Ermittlungsdienst	258
30	Kommunikationsmittel	261
30.1	Festnetztelefone und -anlagen	261
30.2	Mobiltelefone	262
30.3	Funk	263
30.3.1	Funkbetrieb	264
30.3.2	Handsprechfunkgeräte	265
30.3.3	Grundsätze im Sprechfunkverkehr/Funkdisziplin	266
31	Informations- und Dokumentationsmittel	267
31.1	Wächterkontrollsysteme	267
31.2	Alarmierungssysteme	267
31.3	IT-Technik	268
31.3.1	PC-Arbeitsplätze	269

31.3.2	Netzwerke	269
31.3.3	Internet und Intranet	270

Teil VI Handlungsbereich 3: Sicherheits- und serviceorientiertes Verhalten a) Situationsbeurteilung und -bewältigung

32	Grundlagen menschlichen Verhaltens	275
32.1	Motiv und Motivation.	276
32.2	Wahrnehmung	278
32.3	Menschenkenntnis	279
32.3.1	Erster Eindruck.	279
32.3.2	Vorurteile	280
32.3.3	Selektive Wahrnehmung.	281
33	Wirkung der Person	283
33.1	Selbst- und Fremdbild	283
33.2	Selbstwertgefühl.	284
33.2.1	Selbstvertrauen	284
33.2.2	Selbstsicherheit.	284
33.2.3	Minderwertigkeitsgefühl	285
34	Einflussmöglichkeiten auf das Verhalten.	287
34.1	Situationsanalyse	287
34.1.1	Lagefeststellung	288
34.1.2	Lagebeurteilung	288
34.1.3	Abwägen der Möglichkeiten des Handelns	289
34.1.4	Entschluss und Umsetzung.	289
34.2	Verhaltensfehler	289
35	Verhalten in bestimmten Situationen.	291
35.1	Verhalten gegenüber Gruppen	291
35.1.1	Formelle Gruppen.	291
35.1.2	Informelle Gruppen	291
35.1.3	Gruppendynamische Prozesse	292
35.1.4	Verhaltensempfehlungen	292
35.2	Verhalten bei Menschenmengen und Panik	293
35.2.1	Panik.	293
35.2.2	Flaschenhalseffekt	294
35.2.3	Verhaltensempfehlungen	294
35.2.4	Einsatzplanung	295

36	Umgang mit Konflikten	297
36.1	Arten von Konflikten	297
36.2	Entstehung von Konflikten	298
36.3	Stress, Frustration und Aggression.	298
	36.3.1 Frustration	298
	36.3.2 Aggression	299
	36.3.3 Stress	299
36.4	Konfliktverlauf	299
36.5	Deeskalation	300
Teil VII	Handlungsbereich 3: Sicherheits- und serviceorientiertes Verhalten b) Kommunikation	
37	Grundlagen der Kommunikation	305
37.1	Kommunikationsmodelle	305
	37.1.1 Sender-Empfänger-Modell	305
	37.1.2 Eisbergmodell	307
	37.1.3 Vier Seiten einer Nachricht	307
37.2	Fehler in der Kommunikation	309
37.3	Aktives Zuhören	310
37.4	Frageformen	310
37.5	Territorialverhalten und Distanzzonen	311
38	Gesprächsführung	313
38.1	Kommunikation in ausgewählten Situationen	315
	38.1.1 Befragung von Personen	315
	38.1.2 Unterweisen von Personen	316
	38.1.3 Kommunikation am Telefon	317
	38.1.4 Ansprechen von Personen und Durchsetzen von Regeln.	318
	38.1.5 Kritikgespräche	319
39	Kommunikation mit ausgewählten Personengruppen	321
39.1	Jugendliche	321
39.2	Senioren	321
39.3	Alkoholisierte Personen	322
39.4	Personen fremder Kulturen oder Herkunft.	322
39.5	Kommunikation der Geschlechter	323

Teil VIII Handlungsbereich 3: Sicherheits- und Serviceorientiertes Verhalten c) Kunden- und Serviceorientierung	
40 Einführung	327
41 Qualitätsorientierter Sicherheitservice	329
41.1 Qualität der Leistungserbringung	329
41.2 Kundenerwartungen	330
41.2.1 Auftraggeber	331
41.2.2 Leistungsempfänger	332
41.3 Qualitätssicherung	333
42 Spannungsfelder im Sicherheitsdienst	335
Teil IX Handlungsbereich 3: Sicherheits- und serviceorientiertes Verhalten d) Zusammenarbeit	
43 Einführung	339
44 Grundlagen der Teamarbeit	341
44.1 Der Teamleiter	341
44.2 Das Team	342
44.3 Teamarbeit	343
44.4 Kommunikation	343
44.5 Konflikte	343
45 Zusammenarbeit mit anderen Kräften	345
45.1 Geplante Zusammenarbeit	346
45.1.1 Informationsmanagement und Kommunikation	346
45.1.2 Sicherheitskoordinierungsbesprechung	347
45.1.3 Führung und Koordination	347
45.1.4 Sicherheitszentrale	347
45.2 Ungeplante Zusammenarbeit	348
Literatur- und Quellenverzeichnis	349
Sachverzeichnis	351

Abkürzungsverzeichnis

Abs.	Absatz
ArbSchG	Arbeitsschutzgesetz
ArbStättVO	Arbeitsstättenverordnung
Art.	Artikel
ASR	Technische Regeln für Arbeitsstätten
BBodSchG	Bundesbodenschutzgesetz
BDSG	Bundesdatenschutzgesetz
BetrVG	Betriebsverfassungsgesetz
BewachV	Verordnung über das Bewachungsgewerbe
BGAO	Betriebliche Gefahrenabwehrorganisation
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
BGV	Berufsgenossenschaftliche Vorschriften
BImSchG	Bundesimmissionsschutzgesetz
BMA	Brandmeldeanlage
BtMG	Betäubungsmittelgesetz
Bzw.	Beziehungsweise
CPT	Close-Protection-Team
DGUV	Deutsche gesetzliche Unfallversicherung
DIN	Deutsche Industrie-Norm
ELA	Elektroakustische Anlage
EMA	Einbruchmeldeanlage
EN	Europäische Norm
F.	Folgende
FF.	Fortfolgende
GAN	Global Area Network
GewO	Gewerbeordnung
GG	Grundgesetz

GGVSEB	Gefahrgutverordnung Straße, Eisenbahn und Binnenschifffahrt
GMA	Gefahrenmeldeanlage
GS	Gruppenschlüssel
HGB	Handelsgesetzbuch
HGS	Hauptgruppenschlüssel
HIPO	Hilfspolizisten
HS	Hauptschlüssel
IK	Interventionskraft
Inkl.	Inklusive
Kfz	Kraftfahrzeug
LAN	Local Area Network
Lkw	Lastkraftwagen
L-NSL-FK	Leitende NSL-Fachkraft
LWL	Lichtwellenleiter
MES	Mehrzweck Einsatzstock
Nr.	Nummer
NSL	Notruf- und Serviceleitstelle
NSL-FK	NSL-Fachkraft
O. ä.	Oder Ähnliches
OffzFü	Offizier der Führungsbereitschaft
ÖPNV	Öffentlicher Personennahverkehr
OvWa	Offizier vom Wachdienst
OwiG	Gesetz über Ordnungswidrigkeiten
PKW	Personenkraftwagen
RSG	Reizstoffsprüngerät
SGB	Sozialgesetzbuch
StGB	Strafgesetzbuch
StPO	Strafprozessordnung
StrlSchV	Strahlenschutzverordnung
TETRA	Terrestrial Trunked Radio
U. a.	Und andere
ÜMA	Überfallmeldeanlage
UmwSchG	Umweltschutzgesetz
URL	Uniform Resource Locator
USV	Unterbrechungsfreie Stromversorgung
Usw.	Und so weiter
UZwGBw	Gesetz über die Anwendung unmittelbaren Zwanges in der Bundeswehr

WaffG	Waffengesetz
WAN	Wide Area Network
WK	Widerstandsklasse
WLAN	Wireless Local Area Network
ZA	Zentralschlossanlage
Z. B.	Zum Beispiel
ZDV	Zentrale Dienstvorschrift
ZKS	Zutrittskontrollsystem
ZPO	Zivilprozessordnung