
Geprüfte Schutz- und Sicherheitskraft (IHK)

Robert Schwarz

Geprüfte Schutz- und Sicherheitskraft (IHK)

Lehrbuch für Prüfung und Praxis

3., überarbeitete und aktualisierte Auflage



Springer Gabler

Robert Schwarz
Berlin, Deutschland

ISBN 978-3-658-24494-1 ISBN 978-3-658-24495-8 (eBook)
<https://doi.org/10.1007/978-3-658-24495-8>

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 GmbH, ein Teil von Springer Nature 2019

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. Der Verlag bleibt im Hinblick auf geografische Zuordnungen und Gebietsbezeichnungen in veröffentlichten Karten und Institutionsadressen neutral.

Springer Gabler ist ein Imprint der eingetragenen Gesellschaft Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH und ist ein Teil von Springer Nature

Die Anschrift der Gesellschaft ist: Abraham-Lincoln-Str. 46, 65189 Wiesbaden, Germany

*Wer keinen Zaun hat, hat keine Feinde.
(Afrikanisches Sprichwort)*

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:

Kommentierte Gesetzessammlung Sachkunde nach § 34a und Geprüfte Schutz- und Sicherheitskraft, Wiesbaden 2017, ISBN 978-3-658-18081-2

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 2019

Robert Schwarz

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	29
3.5	Eigentum, Besitz und Besitzdienerschaft	30
3.5.1	Eigentümer und Besitzer	30
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)	33
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.	75
5.4.2	Rechte und Pflichten des Beschuldigten	76
5.4.3	Vorläufige Festnahme.	76
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)	85
6.2	Verordnung über das Bewachungsgewerbe (BewachV)	85
6.2.1	Unterrichtungsverfahren und Sachkundeprüfung (§§ 1–5 BewachV)	86
6.2.2	Haftpflichtversicherung, Haftungsbeschränkung (§§ 6 und 7 BewachV)	86
6.2.3	Datenschutz, Wahrung von Geschäftsgeheimnissen (§ 8 BewachV).	87
6.2.4	Beschäftigte (§ 9 BewachV)	87
6.2.5	Dienstanweisung (§ 10 BewachV).	88
6.2.6	Ausweis (§ 11 BewachV).	88
6.2.7	Dienstkleidung (§ 12 BewachV)	89
6.2.8	Behandlung der Waffen und Anzeigepflicht nach Waffengebrauch (§ 13 BewachV)	89
6.2.9	Buchführung und Aufbewahrung (§ 14 BewachV)	90
6.2.10	Unterrichtung der Gewerbebeamter (§ 15 BewachV)	90
6.2.11	Ordnungswidrigkeiten (§ 16 BewachV)	91
7	Waffenrecht	93
7.1	Sachkunde	93
7.2	Waffen- und munitontechnische Begriffe	94
7.2.1	Waffen	94
7.2.2	Munition und Geschosse	95

7.3	Waffenrechtliche Begriffe	96
7.4	Waffenrechtliche Erlaubnisse.	96
	7.4.1 Waffenbesitzkarte.	97
	7.4.2 Waffenschein	97
7.5	Aufbewahrung von Waffen und Munition	98
7.6	Anzeigepflichten	98
7.7	Ausweispflicht	98
7.8	Öffentliche Veranstaltungen.	99
7.9	Vorschriften für Bewachungsunternehmen	99
7.10	Anscheinswaffen und bestimmte tragbare Gegenstände	100
7.11	Straf- und Bußgeldvorschriften	100
8	Datenschutz	103
8.1	Zweck und Anwendungsbereich (Art. 1, 2, 3 DSGVO, § 1 BDSG)	103
8.2	Begriffsbestimmungen (Art. 4, 9 DSGVO, § 2 BDSG).	104
8.3	Datenschutzbeauftragter (Art. 37 DSGVO; § 38 BDSG)	105
8.4	Technische und organisatorische Maßnahmen (Art. 24, 32 DSGVO).	105
8.5	Zulässigkeit der Datenerhebung, -verarbeitung und -nutzung (Art. 6, 9 DSGVO, §§ 22, 23, 24 BDSG)	107
8.6	Sicherheit der Datenverarbeitung (Art. 32 DSGVO).	108
8.7	Meldung von Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten an die Aufsichtsbehörde (Art. 33 DSGVO)	108
8.8	Grundsätze der Verarbeitung (Art. 5 DSGVO)	108
8.9	Datenschutz-Folgenabschätzung (Art. 35 DSGVO)	109
8.10	Datengeheimnis	109
8.11	Rechte Betroffener (Art. 12 ff. DSGVO).	109
8.12	Videoüberwachung (§ 4 BDSG)	110
8.13	Verstöße gegen Vorschriften des Datenschutzes	111
Teil II Handlungsbereich 1: Rechts- und aufgabenbezogenes Handeln b) Dienstkunde		
9	Einführung	115
9.1	Schutzziele und Gefährdungslage	115
9.2	Sicherheitsdienstleistungen	117
9.3	Sicherheitskonzept	117

10	Aufgabenfelder der privaten Sicherheit	119
10.1	Objektschutzdienst	119
10.1.1	Schutzziele im Objektschutz	119
10.1.2	Gegenstände des Objektschutzes	120
10.1.3	Einzelaufgaben im Objektschutz	120
10.1.4	Objektbezogene Dienstanweisung	121
10.1.5	Objekteinweisung	122
10.1.6	Dienstübergabe	122
10.1.7	Kontrollen im Objektschutz	123
10.2	Torkontroll- und Empfangsdienst	124
10.2.1	Schließdienst	125
10.3	Posten- und Streifendienst	125
10.3.1	Postendienst	126
10.3.2	Streifendienst	126
10.3.3	Umgang mit Fundsachen	127
10.4	Alarm- und Interventionsdienst	128
10.4.1	Entgegennahme von Ereignis- oder Alarmmeldungen	128
10.4.2	Dokumentation	129
10.4.3	Einleitung von Maßnahmen	129
10.4.4	Intervention durch eigene Kräfte (Interventionsdienst)	130
10.4.5	Auswertung des Einsatzes	131
10.5	Notruf- und Serviceleitstellen (NSL)	131
10.6	Revierdienst	132
10.7	Verkehrsdienst	134
10.7.1	Verkehrsunfallaufnahme	135
10.8	Veranstaltungsdienst	136
10.8.1	Gegenstände des Veranstaltungsschutzes	136
10.8.2	Einzelaufgaben im Veranstaltungsschutz	136
10.8.3	Einsatzplanung und -führung	137
10.8.4	Einsatzbezogene Dienstanweisung	137
10.9	Sicherheitsdienstleistungen im ÖPNV	138
10.9.1	Sicherungs- und Ordnungsdienst im ÖPNV	138
10.9.2	Prüfdienst zur Einnahmensicherung im ÖPNV	139
10.10	City-Streifen	140
10.10.1	Kommunale City-Streifen	140
10.10.2	Private City-Streifen	140

10.11	Überwachung des ruhenden Verkehrs (HIPO)	141
10.12	Geld- und Werttransporte	142
10.13	Personenschutz	143
10.14	Sonstige Einsatzbereiche	143
10.14.1	Luftsicherheit	144
10.14.2	Bewachung von Bundeswehrliegenschaften	144
10.14.3	Privatdetektive	145
11	Kontrollen	147
11.1	Kontrolltätigkeit und Anlässe	148
11.2	Personenkontrollen	148
11.2.1	Identitätsfeststellung	149
11.2.2	Feststellung der Zutritts- und Aufenthaltsberechtigung	150
11.2.3	Kontrolle des Verhaltens von Personen	151
11.2.4	Kontrollen beim Verlassen des Firmen- oder Werksgeländes	151
11.3	Fahrzeugkontrollen	151
11.4	Zustandskontrollen	152
12	Handeln in besonderen Situationen	153
12.1	Grundzüge des Notfallmanagements	153
12.1.1	Aufgaben des Notfallmanagements:	153
12.1.2	Voraussetzungen	154
12.1.3	Feststellung relevanter Ereignisse	154
12.1.4	Einleitung von Gegenmaßnahmen	154
12.1.5	Koordination des Einsatzes	155
12.2	Handeln bei (Groß-)Schadenereignissen	155
12.3	Bedrohungen	156
12.3.1	Bombendrohungen	156
12.3.2	Anschläge mit biologischen, chemischen oder radioaktiven Stoffen	159
12.4	Demonstrative Aktionen	160
12.4.1	Störungen und Straftaten außerhalb des Hausrechtsbereichs	161
12.4.2	Störungen und Straftaten innerhalb des Hausrechtsbereichs	161
12.4.3	Umgang mit Medienvertretern	162

12.5	Tatorte	162
12.5.1	Sicherung eines Tatortes	163
12.5.2	Erster Angriff	163
13	Taktisches Verhalten und Eigensicherung	167
13.1	Häufige Fehler	167
13.2	Grundsätze	168
13.3	Streifen- und Kontrollgänge	169
13.4	Annäherung Objekte	169
13.5	Personenkontrollen	170
13.6	Fahrzeugkontrollen	172
14	Meldungen und Berichte	175
14.1	Routinemeldungen und -berichte	176
14.2	Anlassbezogene Meldungen und -berichte	176
 Teil III Handlungsbereich 2: Gefahrenabwehr sowie Einsatz von Schutz- und Sicherheitstechnik a) Brandschutz		
15	Grundsätze des Brandschutzes	181
16	Vorbeugender Brandschutz	183
17	Brandschutzeinrichtungen	185
17.1	Bauliche Einrichtungen	185
17.2	Technische Einrichtungen	186
18	Brandschutzkontrollen	187
19	Abwehrender Brandschutz	189
20	Grundlagen der Brandentstehung und -bekämpfung	191
20.1	Entstehung von Bränden	191
20.2	Brandklassen	192
20.2.1	Brennbare Flüssigkeiten	193
20.2.2	Brennbare Gase	193
20.2.3	Fette	194
20.3	Brandbekämpfung	194
20.3.1	Ersticken (Entzug von Sauerstoff)	194
20.3.2	Kühlen (Entzug der Zündenergie)	194
20.3.3	Inhibitionseffekt (Verzögerung der Verbrennungsreaktion)	195
20.3.4	Löschmittel	195

21	Feuerlöscheinrichtungen	197
21.1	Feuerlöschgeräte	197
21.1.1	Feuerlöscher	198
21.2	Feuerlöschanlagen	199
21.2.1	Sprinkleranlagen	199
21.2.2	Sprühwasserlöschanlagen	199
21.2.3	Pulverlöschanlagen	199
21.2.4	Kohlendioxid-Löschanlagen	200
21.2.5	Anlagen zur Sauerstoffreduzierung	200
22	Alarmierung	201
23	Evakuierung	203
Teil IV	Handlungsbereich 2: Gefahrenabwehr sowie Einsatz von Schutz- und Sicherheitstechnik b) Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutz	
24	Arbeits- und Gesundheitsschutz	207
24.1	Branchenübergreifende Vorschriften	208
24.1.1	Berufsgenossenschaften	208
24.1.2	Pflichten des Arbeitgebers	210
24.1.3	Pflichten der Versicherten	211
24.1.4	Anzeigepflichten	211
24.1.5	Datenschutz	211
24.1.6	Bußgeldvorschriften	212
24.1.7	Sicherheits- und Gesundheitsschutzkennzeichnung	212
24.2	Unfallverhütungsvorschriften im Wach- und Sicherungsdienst	213
24.2.1	Eignung (§ 3 DGUV Vorschrift 23)	213
24.2.2	Dienstanweisungen (§ 4 DGUV Vorschrift 23)	214
24.2.3	Verbot berauschender Mittel (§ 5 DGUV Vorschrift 23)	215
24.2.4	Übernahme von Wach- und Sicherungsaufgaben (§ 6 DGUV Vorschrift 23)	215
24.2.5	Sicherungstätigkeit mit besonderen Gefahren (§ 7 DGUV Vorschrift 23)	215
24.2.6	Überprüfung von zu sichernden Objekten und Objekteinweisung	215

24.2.7	Ausrüstung (§ 10 DGUV Vorschrift 23)	216
24.2.8	Brillenträger (§ 11 DGUV Vorschrift 23)	216
24.2.9	Diensthunde (§§ 12 bis 15 DGUV Vorschrift 23) . . .	216
24.2.10	Schusswaffen (§§ 18 bis 22 DGUV Vorschrift 23)	217
24.2.11	Geld- und Werttransporte (§§ 24 und 25 DGUV Vorschrift 23)	217
24.2.12	Ordnungswidrigkeiten (§ 28 DGUV Vorschrift 23)	217
24.3	Kontrollen im Rahmen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes	218
25	Umweltschutz	219
25.1	Grundlagen	219
25.2	Umweltschutzrecht	219
25.2.1	Grundprinzipien des Umweltschutzes	220
25.2.2	Zuständigkeiten	221
25.2.3	Straf- und Bußgeldvorschriften	221
25.3	Betrieblicher Umweltschutz.	222
25.3.1	Pflichten für Unternehmen.	222
25.3.2	Aufgaben im Rahmen des Umweltschutzes	223
25.4	Umgang mit gefährlichen Stoffen und Gütern.	224
25.4.1	Gefahrklassen.	225
25.4.2	Kennzeichnung.	225
25.4.3	Kontrollen im Umgang mit gefährlichen Stoffen und Gütern.	227
Teil V Handlungsbereich 2: Gefahrenabwehr sowie		
Einsatz von Schutz- und Sicherheitstechnik		
c) Einsatz von Schutz- und Sicherheitstechnik		
26	Einführung	231
27	Mechanische Sicherheitseinrichtungen	233
27.1	Einfriedungen (Perimeterschutz)	234
27.1.1	Mauern	234
27.1.2	Zäune und Zaunanlagen.	235
27.1.3	Zusätzliche Sicherungen	236
27.1.4	Durchfahrsperrn	236
27.2	Gebäudeschutz.	236

27.3	Durchlässe	237
27.3.1	Ein- und Ausgänge	237
27.3.2	Ein- und Ausfahrten	239
27.3.3	Fenster	240
27.4	Schlösser und Schließanlagen	241
27.5	Wertbehältnisse und Wertschutzräume	243
27.5.1	Klassifizierung	244
27.5.2	Aufstellung	244
27.5.3	Schlüsselsicherheit	244
28	Elektronische Sicherheitseinrichtungen	245
28.1	Zutrittskontrollsysteme	245
28.1.1	Aufbau und Funktion	246
28.1.2	Ausweissysteme	246
28.1.3	Codesysteme	247
28.1.4	Biometrische Systeme	247
28.1.5	Kombinierte Systeme	248
28.2	Metalldetektoren	248
28.3	Röntgenanlagen	249
28.4	Gefahrenmeldeanlagen	249
28.4.1	Einbruchmeldeanlagen (EMA)	252
28.4.2	Überfallmeldeanlagen (ÜMA)	253
28.4.3	Brandmeldeanlagen (BMA)	254
28.5	Videüberwachung	255
29	Technische Einsatzmittel	257
29.1	Einsatzmittel zur Überwachung, Kontrolle und Beweissicherung	257
29.1.1	Videotechnik	258
29.1.2	Fototechnik	258
29.1.3	Nachtsichtgeräte	259
29.1.4	Ferngläser	259
29.1.5	Spiegel	260
29.1.6	Mikrofone	260
29.2	Einsatzmittel und -geräte zum Schutz von Personen	260
29.3	Notwehrgeräte und -mittel	261
29.3.1	Verteidigungswaffen	261
29.3.2	Nicht letale Einsatzmittel	262
29.3.3	Reizstoffsprühgeräte (RSG)	263

29.4	Einsatzmittel für den Verkehrsdienst	263
29.4.1	Verkehrsregelung und -lenkung	263
29.4.2	Verkehrssicherung	264
29.4.3	Unfallaufnahme	264
29.5	Einsatzmittel für den Ermittlungsdienst.	264
30	Kommunikationsmittel.	267
30.1	Festnetztelefone und -anlagen	267
30.2	Mobiltelefone.	268
30.3	Funk	269
30.3.1	Funkbetrieb	270
30.3.2	Handsprechfunkgeräte	271
30.3.3	Grundsätze im Sprechfunkverkehr /Funkdisziplin.	272
31	Informations- und Dokumentationsmittel	273
31.1	Wächterkontrollsysteme	273
31.2	Alarmierungssysteme.	273
31.3	IT-Technik	274
31.3.1	PC-Arbeitsplätze	275
31.3.2	Netzwerke	275
31.3.3	Internet und Intranet.	276
Teil VI Handlungsbereich 3: Sicherheits- und serviceorientiertes Verhalten a) Situationsbeurteilung und -bewältigung		
32	Grundlagen menschlichen Verhaltens.	281
32.1	Motiv und Motivation	282
32.2	Wahrnehmung	284
32.3	Menschenkenntnis	285
32.3.1	Erster Eindruck	285
32.3.2	Vorurteile	286
32.3.3	Selektive Wahrnehmung.	287
33	Wirkung der Person	289
33.1	Selbst- und Fremdbild	289
33.2	Selbstwertgefühl	290
33.2.1	Selbstvertrauen.	290
33.2.2	Selbstsicherheit	290
33.2.3	Minderwertigkeitsgefühl	291

34	Einflussmöglichkeiten auf das Verhalten	293
34.1	Situationsanalyse	293
34.1.1	Lagefeststellung	294
34.1.2	Lagebeurteilung	294
34.1.3	Abwägen der Möglichkeiten des Handelns	295
34.1.4	Entschluss und Umsetzung	295
34.2	Verhaltensfehler	295
35	Verhalten in bestimmten Situationen	297
35.1	Verhalten gegenüber Gruppen	297
35.1.1	Formelle Gruppen	297
35.1.2	Informelle Gruppen	297
35.1.3	Gruppendynamische Prozesse	298
35.1.4	Verhaltensempfehlungen	298
35.2	Verhalten bei Menschenmengen und Panik	299
35.2.1	Panik	299
35.2.2	Flaschenhalseffekt	300
35.2.3	Verhaltensempfehlungen	300
35.2.4	Einsatzplanung	301
36	Umgang mit Konflikten	303
36.1	Arten von Konflikten	303
36.2	Entstehung von Konflikten	304
36.3	Stress, Frustration und Aggression	304
36.3.1	Frustration	304
36.3.2	Aggression	305
36.3.3	Stress	305
36.4	Konfliktverlauf	305
36.5	Deeskalation	306
Teil VII	Handlungsbereich 3: Sicherheits- und serviceorientiertes Verhalten b) Kommunikation	
37	Grundlagen der Kommunikation	311
37.1	Kommunikationsmodelle	311
37.1.1	Sender-Empfänger-Modell	311
37.1.2	Eisbergmodell	313
37.1.3	Vier Seiten einer Nachricht	313
37.2	Fehler in der Kommunikation	315
37.3	Aktives Zuhören	316

37.4	Frageformen	316
37.5	Territorialverhalten und Distanzzonen	317
38	Gesprächsführung	319
38.1	Kommunikation in ausgewählten Situationen	321
38.1.1	Befragung von Personen	321
38.1.2	Unterweisen von Personen	322
38.1.3	Kommunikation am Telefon	323
38.1.4	Ansprechen von Personen und Durchsetzen von Regeln	324
38.1.5	Kritikgespräche	325
39	Kommunikation mit ausgewählten Personengruppen	327
39.1	Jugendliche	327
39.2	Senioren	327
39.3	Alkoholisierter Personen	328
39.4	Personen fremder Kulturen oder Herkunft	328
39.5	Kommunikation der Geschlechter	329
Teil VIII	Handlungsbereich 3: Sicherheits- und Serviceorientiertes Verhalten c) Kunden- und Serviceorientierung	
40	Einführung	333
41	Qualitätsorientierter Sicherheitservice	335
41.1	Qualität der Leistungserbringung	335
41.2	Kundenerwartungen	336
41.2.1	Auftraggeber	337
41.2.2	Leistungsempfänger	338
41.3	Qualitätssicherung	339
42	Spannungsfelder im Sicherheitsdienst	341
Teil IX	Handlungsbereich 3: Sicherheits- und serviceorientiertes Verhalten d) Zusammenarbeit	
43	Einführung	345
44	Grundlagen der Teamarbeit	347
44.1	Der Teamleiter	347
44.2	Das Team	348
44.3	Teamarbeit	349

44.4	Kommunikation	349
44.5	Konflikte.	349
45	Zusammenarbeit mit anderen Kräften.	351
45.1	Geplante Zusammenarbeit	352
45.1.1	Informationsmanagement und Kommunikation	352
45.1.2	Sicherheitskoordinierungsbesprechung	353
45.1.3	Führung und Koordination.	353
45.1.4	Sicherheitszentrale	353
45.2	Ungeplante Zusammenarbeit	354
	Literatur- und Quellenverzeichnis	355
	Sachverzeichnis	357

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
DSGVO	Datenschutzgrundverordnung
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