

Inhalt

Teil A: **Situationsgerechtes Verhalten
und Handeln** **11**

1 Selbst- und Zeitmanagement **12**

1.1 Aufgabensammlung **13**

1.2 Prioritäten setzen **13**

1.2.1 ABC-Methode 13

1.2.2 Eisenhower-Methode 14

1.3 Organisation **15**

1.3.1 ALPEN-Methode 15

1.3.2 Pomodoro-Methode 16

1.4 Umsetzung des Plans **17**

1.4.1 Lerntypen 17

1.4.2 Lernrhythmus 18

1.5 Motivation **20**

1.6 Reflexion **21**

1.6.1 Handformel 21

1.6.2 Reflexionsspirale 23

2 Verhalten von Menschen **25**

**2.1 Grundlagen des menschlichen
Verhaltens** **25**

2.1.1 Strukturebene Verstand 25

2.1.2 Strukturebene Gefühl 25

2.1.3 Strukturebene Trieb 26

2.2 Täter und Motiv **26**

2.3 Gruppen **27**

2.3.1 Gruppenformen 28

2.3.2 Gruppendynamik 28

2.3.3 Umgang mit Gruppen 31

2.3.4 Gruppe vs. Menge vs. Masse 32

2.3.5 Panik 33

2.4 Situationsanalyse **36**

2.4.1 Voraussetzungen 36

2.4.2 Schrittfolge 36

3 Auftreten und Wirkung **38**

3.1 Umgangsformen **38**

3.1.1 Allgemeine Umgangsformen 38

3.1.2 Umgangsformen im Kollegium 39

3.1.3 Umgangsformen mit Kunden 39

3.2 Selbstbild und Fremdbild **40**

3.2.1 Selbstbild 40

3.2.2 Fremdbild 40

3.2.3 Zusammenspiel von Selbstbild und
Fremdbild 41

3.2.4 Selbstwert- und Minderwertigkeits-
gefühl 42

3.3 Vorurteile und erster Eindruck **43**

3.3.1 Vorurteile 43

3.3.2 Erster Eindruck 45

4 Kommunikation **46**

4.1 Verbale und nonverbale Signale **47**

4.1.1 Verbale Signale 47

4.1.2 Nonverbale Signale 47

4.2 Phasen der Gesprächsführung **49**

4.3 Sach- und Beziehungsebene **50**

4.4 Kommunikationsmodelle **51**

4.4.1 Sender-Empfänger-Modell 51

4.4.2 Vier-Seiten-Modell 52

4.4.3 Transaktionsanalyse 54

4.5 Aktives Zuhören **60**

4.5.1 Arten des Zuhörens 60

4.5.2 Vorteile des aktiven Zuhörens 62

4.5.3 Voraussetzungen des aktiven
Zuhörens 63

4.5.4 Techniken des aktiven Zuhörens 63

4.6 Ich-Botschaften **64**

**5 Konflikte und
Konfliktmanagement** **67**

5.1 Arten von Konflikten **67**

5.1.1 Soziale Konflikte 67

5.1.2 Innere Konflikte 68

5.2 Frustration als Konfliktförderer **69**

5.2.1 Frustration 69

5.2.2 Aggression 70

5.2.3 Depression 72

5.3 Eskalation **73**

5.3.1	Win-Win	74	7.5.1	Nervosität	107
5.3.2	Win-Lose	74	7.5.2	Sprache	107
5.3.3	5.3.3 Lose-Lose	75	7.5.3	Körpersprache und -haltung	108
5.4	Methoden zur Deeskalation	75	7.6	Störungen	108
5.4.1	Deeskalation nach Glasl	76	7.7	Besonderheit Online-Präsentation ..	109
5.4.2	Deeskalierendes Einsatzmodell	76			
5.4.3	Gewaltreduzierendes Einsatzmodell	78	Teil B: Rechtsvorschriften und		
5.4.4	Deeskalierendes Verhalten	80	deeskalierendes Handeln		111
5.5	Stress	81			
5.5.1	Arten	81	1	Regelungen des	
5.5.2	Entstehung	83		Grundgesetzes	112
5.5.3	Wirkung	83	1.1	Grundrechte	112
5.5.4	Bewältigung im Einsatz	84	1.2	Grundzüge des Staats-	
				organisationsrechts	116
6	Teamarbeit	84			
6.1	Teambildung	85	2	Aufbau der Rechtsordnung	117
6.1.1	Voraussetzungen für die Arbeit im		2.1	Öffentliches Recht und Privatrecht ..	117
	Team	85	2.2	Rechtsquellen	118
6.1.2	Teamentwicklung	85			
6.2	Teamrollen	85	3	Sicherheitsdienstleistungen	
6.2.1	Handlungsorientierte Rollen	86		und Rechtsordnung	119
6.2.2	Wissensorientierte Rollen	86	3.1	Regelungen für die Tätigkeit im	
6.2.3	Kommunikationsorientierte Rollen	87		Sicherheitsdienst	119
6.3	Ziele	88	3.2	Rechtsgrundlagen des	
6.4	Methoden zur Verbesserung	90		Bewachungsgewerbes	121
6.5	Vor- und Nachteile	91	3.2.1	§ 34 a der Gewerbeordnung (GewO) ..	121
6.6	Moderation	91	3.2.2	Bewachungsverordnung (BewachV),	
6.6.1	Aufgaben des Moderators	92		Verordnungsermächtigung	126
6.6.2	Phasen der Moderation	92	3.2.3	Allgemeine Dienstanweisung nach	
6.6.3	Moderationstechniken	93		§ 17 BewachV	126
7	Präsentationstechnik	95	4	Zivilrecht	127
7.1	Vorüberlegungen	96	4.1	Eigentum und Besitz	128
7.2	Zeitmanagement	98	4.2	Herausgabeanspruch	133
7.3	Struktur einer Präsentation	99	4.3	Verbotene Eigenmacht	134
7.4	Präsentationselemente	101	4.4	Schadenersatz	136
7.4.1	Steuerung der Aufmerksamkeit	101	4.5	Schikaneverbot	137
7.4.2	Mündlicher Vortrag	103			
7.4.3	Visualisierung und Visualisierungs-		5	Strafrecht	139
	möglichkeiten	103	5.1	Strafgesetzbuch (StGB)	139
7.5	Auftreten	106	5.1.1	Strafbarkeit einer Handlung	140

5.1.2	Antrags- und Officialdelikte	146	5.3.11	Gemeingefährliche Straftaten (§§ 306, 306 a–306 f, 323 c StGB)	246
5.2	Allgemeiner Teil des Strafrechts	147	5.3.12	Straftaten gegen die Umwelt (§§ 324, 324 a, 325, 325 a, 326, 330 StGB)	257
5.2.1	Strafbarkeit (§ 1 StGB)	147	6	Rechte und Pflichten von Zeugen	264
5.2.2	Unterscheidung von Verbrechen und Vergehen (§ 12 StGB)	148	6.1	Pflicht zu erscheinen	265
5.2.3	Unterlassungsdelikte (§§ 13, 323 c StGB)	149	6.2	Zeugnisverweigerung und Auskunftsverweigerung	266
5.2.4	Vorsatz und Fahrlässigkeit (§ 15 StGB)	153	6.3	Vernehmung des Zeugen zur Person und Sache	268
5.2.5	Schuldunfähigkeit (§§ 19–21 StGB)	154	6.4	Vereidigung	269
5.2.6	Versuch einer Straftat (§§ 22–24 StGB)	156	6.5	Eidesdelikte des Strafgesetzbuches	270
5.2.7	Täterschaft und Teilnahme (§§ 25–27 StGB)	160	7	Grundzüge des Waffenrechtes	272
5.3	Besonderer Teil des Strafrechts	165	7.1	§ 1 Begriffsbestimmungen, Waffen- begriff, Umgang mit Waffen	273
5.3.1	Straftaten gegen die öffentliche Ordnung (§§ 123, 124, 132, 132 a, 138, 145, 145 d StGB)	165	7.2	§ 2 Grundsätze des Umganges mit Waffen/Munition, Waffenliste	274
5.3.2	Beleidigungsdelikte (§§ 185– 187 StGB)	176	7.3	§ 4–9, Allgemeine Voraussetzungen für Waffen- und Munitionserlaub- nisse	275
5.3.3	Verletzung des persönlichen Lebens- und Geheimbereichs (§§ 201–206 StGB)	182	7.4	§ 10 ff. Erlaubnisse für einzelne Arten des Umganges mit Waffen und Munition	276
5.3.4	Körperverletzungsdelikte (§§ 223– 227, 229–231 StGB)	189	7.5	§ 28 Spezielle Bedürfnisregelung für Bewachungsunternehmer und deren Personal	277
5.3.5	Straftaten gegen die persönliche Freiheit (§§ 239–241 StGB)	197	7.6	§ 36 Aufbewahrung von Waffen und/oder Munition, Sorgfalts- pflichten	279
5.3.6	Diebstahl und verwandte Delikte (§§ 242–244, 244 a, 246, 247, 248 a, 248 b, 248 c StGB)	202	7.7	§§ 51, 52, 53, Straftaten und Ordnungswidrigkeiten nach dem WaffenG	280
5.3.7	Raub und verwandte Delikte (§§ 249–253, 255 StGB)	215	8	Jedermannsrechte	280
5.3.8	Hehlerei, Begünstigung und Straf- vereitelung (§§ 257–260 a)	224	8.1	Jedermannsrechte im StGB	281
5.3.9	Betrug, Urkundenfälschung und vergleichbare Delikte (§§ 263, 263 a, 265 a, 267, 268 StGB)	229			
5.3.10	Sachbeschädigung und vergleich- bare Delikte (§§ 303, 303 a, 303 b, 304, 305 a StGB)	239			

8.1.1	Notwehr	282	1.3.1	Grundlagen des Vertragsrechts	350
8.1.2	Überschreitung der Notwehr	284	1.3.2	Überblick über die verschiedenen Vertragsarten	356
8.1.3	Rechtfertigender Notstand	285	1.3.3	Der Kaufvertrag	357
8.1.4	Entschuldigender Notstand	287	1.3.4	Kaufvertragsstörungen	360
8.2	Jedermannsrechte im BGB	289	1.4	Volkswirtschaftslehre (VWL)	366
8.2.1	Notwehr	289	1.4.1	Abgrenzung VWL und BWL	366
8.2.2	Defensivnotstand	290	1.4.2	Bedürfnis, Bedarf und Nachfrage der privaten Haushalte	368
8.2.3	Selbsthilfe	292	1.4.3	Güterarten	370
8.2.4	Aggressiver Notstand	296	1.4.4	Der Wirtschaftskreislauf	371
8.3	Jedermannsrecht in der StPO	298	1.4.5	Produktionsfaktoren	374
Teil C: Geschäftsprozesse und Betriebsorganisation (GPBO)			1.4.6	Das ökonomische Prinzip	376
301			1.4.7	Der vollkommene Markt	377
1	Wirtschafts- und Betriebslehre	302	1.4.8	Preisbildung am vollkommenen Markt	377
1.1	Arbeitsrecht	302	1.4.9	Der unvollkommene Markt	380
1.1.1	Das Berufsbildungsgesetz (BBiG) und die Berufsausbildung	302	1.4.10	Wirtschaftsordnungen	385
1.1.2	Das Jugendarbeitsschutzgesetz	307	1.4.11	Konjunktur	388
1.1.3	Der Einzelarbeitsvertrag	308	1.4.12	Volkswirtschaftliche Arbeitsteilung und Globalisierung	389
1.1.4	Das Arbeitszeitgesetz	311	1.5	Entgeltabrechnung	389
1.1.5	Bundesurlaubsgesetz	312	1.5.1	Steuern	390
1.1.6	Beendigung eines Arbeitsverhält- nisses	314	1.5.2	Sozialversicherungen	392
1.1.7	Mutterschutzgesetz und Elternzeit	319	1.5.3	Zusammensetzung einer Entgelt- abrechnung	397
1.1.8	Der Schwerbehindertenschutz	321	1.6	Kosten- und Leistungsrechnung (KLR)	398
1.1.9	Das Allgemeine Gleichbehandlungs- gesetz (AGG)	322	1.6.1	Kostenartenrechnung	399
1.1.10	Der Tarifvertrag	322	1.6.2	Kostenstellenrechnung	400
1.1.11	Betriebliche Mitbestimmung	326	1.6.3	Kostenträgerrechnung	402
1.1.12	Betriebsrat	326	1.7	Finanzierung	405
1.1.13	Arbeitsgerichtsbarkeit	333	1.8	Marketing	407
1.2	Unternehmen	334	1.9	Personalwesen	411
1.2.1	Firma, Kaufmann, Handelsregister	334	1.9.1	Personalbedarfsplanung	411
1.2.2	Unternehmensformen	336	1.9.2	Personalentwicklung	412
1.2.3	Unternehmensaufbau	343	1.9.3	Mitarbeitermotivation	413
1.2.4	Vollmachten	346	1.9.4	Führungsstile	413
1.2.5	Kooperation und Konzentration	347	1.9.5	Führungstechniken	414
1.3	Kaufvertragsrecht	350	1.9.6	Lohnformen	414

Teil D: Schutzmaßnahmen und Sicherheitstechnik	417	1.5.4 Emission und Immission am Arbeitsplatz	467
1 Schutz und Sicherheit	418	1.5.5 Räumung und Evakuierung	467
1.1 Qualifikation und Voraussetzung	418	1.5.6 Sicherheitsmitarbeiter als Ersthelfer	470
1.1.1 Nachweise des Gewerbetreibenden ..	418	1.6 Organisation und individueller Informationsschutz	473
1.1.2 Qualifikationen der Sicherheitsmitarbeiter	419	1.6.1 Veranstaltungsschutz	473
1.1.3 Einweisung	420	1.6.2 Besucherverwaltung	477
1.1.4 Dienstkleidung	423	1.6.3 Einsatz von Subunternehmen	479
1.1.5 Persönliche Schutzausstattung	424	1.6.4 Outsourcing	480
1.1.6 Ausweistragepflicht	425	1.6.5 Umgang mit Medienvertretern	481
1.2 Tätigkeiten und Aufgaben	427	1.6.6 Social Engineering	482
1.2.1 Empfangsdienst	427	1.6.7 Richtiges Verhalten in sozialen Netzwerken	483
1.2.2 Tordienst	428	1.7 Vorschriften und Normen	484
1.2.3 Streifen- und Kontrolldienst	430	1.7.1 DIN 77200 Sicherungsdienstleistungen	484
1.2.4 Revier- und Schließdienst	431	1.7.2 DGUV Vorschrift 23 Wach- und Sicherheitsdienste	487
1.2.5 Interventionsdienst	432	1.7.3 Verantwortung und Pflichten im Arbeitsschutz	491
1.2.6 Geld- und Werttransporte	434	1.7.4 Umweltschutz	494
1.2.7 Ermittlungsdienst	436	1.7.5 Qualitätsmanagement	495
1.2.8 Personenschutz	438	2 Mechanische Sicherheitstechnik	497
1.2.9 Kontrolldienst ÖPNV	440	2.1 Vorgehensweise bei Einbruchdelikten	497
1.3 Durchführung von Kontrollen	441	2.2 Perimeterschutz	500
1.3.1 Personenkontrollen	442	2.2.1 Zäune	500
1.3.2 Fahrzeugkontrollen	443	2.2.2 Schranken, Tore und Poller	505
1.3.3 Objekt- und Gebäudekontrollen	445	2.2.3 Temporäre Absperrungen	508
1.3.4 Post- und Sendungskontrolle	447	2.2.4 Absicherung von Baustellen	509
1.3.5 Fundsachenbearbeitung	448	2.2.5 Veranstaltungen	511
1.3.6 Notruf- und Service-Leitstelle	450	2.3 Türen	512
1.3.7 Sicherheit Seehafen und Schiffsverkehr	454	2.3.1 Bezeichnungen an der Tür	513
1.4 Meldewesen	455	2.3.2 Türblätter	513
1.4.1 Erstellen einer Meldung	455	2.3.3 Zargen	517
1.4.2 Verkehrsunfallmeldung und Verkehrsunfallaufnahme	458	2.3.4 Schlösser	517
1.4.3 Meldung Drohanrufe	461	2.3.5 Türbänder	528
1.5 Eigen- und Gesundheitsschutz	463		
1.5.1 Eigensicherung	463		
1.5.2 Verhalten bei Täterkontakt	464		
1.5.3 Sicherheit- und Gesundheitsschutzkennzeichen	465		

2.3.6	Schließanlagen	529	3.2	Elektronische Zutrittskontroll- anlagen	632
2.3.7	Einbruchhemmende Türen und Widerstandsklassen	532	3.2.1	Aufbau einer Zutrittskontrollanlage ...	632
2.4	Fenster	533	3.2.2	Typen von Zutrittskontrollanlagen	637
2.4.1	Materialien	534	3.2.3	Vorschriften für Zutrittskontroll- anlagen und Datenschutz	646
2.4.2	Einbruchhemmende Fenster	534	3.2.4	Zusatzfunktionen bei Zutritts- kontrollanlagen	652
2.5	Glas	536	3.2.5	Identifikation – Ausweise und Lese- geräte (Eingabeeinheiten EE)	658
2.6	Gitter	539	3.2.6	Stellglieder und Personenvereinzelanlagen	664
2.6.1	Fenstergitter	540	3.2.7	Biometrie	668
2.6.2	Rollgitter	542	3.3	Videoüberwachung	689
2.6.3	Gitter über Lichtschächten	543	3.3.1	Bildqualität	690
2.6.4	Rollläden	543	3.3.2	Kameratypen	699
2.7	Zusätzliche Einrichtungen	544	3.3.3	Netzwerk und Videoübertragung	707
2.7.1	Wertschutzschränke	544	3.3.4	Auswertung und Verwendung der Videoaufnahmen	716
2.8	Spezielle Sicherheitstechnik	546	3.3.5	Videoformate und Video- kompression	725
3	Elektronische Sicherheitstechnik	550	3.3.6	Aufbau und Kennwerte einer Kamera	735
3.1	Einbruchmeldeanlage – Grundtyp einer Gefahrenmeldeanlage	550	3.3.7	Rechtliche Rahmenbedingungen zur Aufnahme von Bildern	745
3.1.1	Zweck einer Einbruchmeldeanlage	552	3.4	Elektronische Artikelsicherung	761
3.1.2	Interventionszeit vs. Widerstands- zeit	554	3.4.1	Aufbau und Funktionsweise eines Warensicherungssystems	761
3.1.3	Vorschriften für Einbruchmelde- anlagen	555	3.4.2	Quellensicherung	766
3.1.4	Aufbau und Komponenten einer EMA	559	3.4.3	Weitere elektronische und mechanische Maßnahmen gegen Ladendiebstahl	766
3.1.5	Überwachungstypen nach VdS	562	3.4.4	Verwendete Technologien bei Warensicherungssystemen	767
3.1.6	Einbruchmelder – Augen und Ohren der EMA	568	3.4.5	Sabotage und Umgehen von Warensicherungssystemen	773
3.1.7	Typen von EMA	596	3.4.6	Falschalarme bei Warensicherungs- systemen	775
3.1.8	Scharfschaltung und Bedienung der Anlage	601	3.5	Wächterkontrollsysteme (WKS)	777
3.1.9	Planung einer EMA	609	3.5.1	WKS – Aufbau und Funktionsweise ...	777
3.1.10	Gefahrenmeldeanlage – Erweiterung einer EMA	615			
3.1.11	Überfallmeldeanlage	616			
3.1.12	Vorschriften zu Überfallprävention	619			
3.1.13	Freiland- und Perimeterüberwachung	622			

3.5.2	Totmannschalter	779	Teil E: Konzepte	833
3.5.3	GPS-Ortung und Geo-Fencing bei WKS	781		
4	Brandschutz	783	1	Abschlussprüfung: Fachkraft für Schutz und Sicherheit 834
4.1	Folgen von Bränden	784	1.1	Bewertung der Prüfung
4.1.1	Personenschäden	784	1.2	Erstellung von Sicherheits- konzepten
4.1.2	Sachschäden	784	1.2.1	Gliederung eines Sicherheits- konzeptes
4.1.3	Umweltschäden	785	1.2.2	Zeitmanagement
4.2	Brandentstehung und Verbrennungsvorgang	785	1.3	Informationssammlung
4.2.1	Sauerstoff	786	1.4	Gefahrenanalyse
4.2.2	Brennbare Stoffe	787	1.4.1	Berechnung des Risikowertes
4.2.3	Mischungsverhältnis	793	1.4.2	Gefahrenanalyse mit der Risiko- Matrix
4.2.4	Brandfördernde Stoffe	794	1.5	Schutzziele und Maßnahmen
4.2.5	Fettbrände	795	1.5.1	Schutzziele
4.2.6	Schornsteinbrände oder Kamin- brände	796	1.5.2	Maßnahmen
4.3	Brandentwicklung in geschlossenen Räumen	797	1.6	Kostenkalkulation
4.4	Kohlenstoffmonoxidvergiftung	800	1.7	Empfehlung
4.5	Gefahrguttransporte	801	1.8	Sicherheitsorientiertes Kunden- gespräch
4.6	Versorgung mit Löschwasser	805	1.9	Prüfung zur Servicekraft für Schutz und Sicherheit
4.7	Anforderungen an den Vorbeugenden Brandschutz	807		
4.7.1	Bauordnungen	807	Bildquellenverzeichnis	852
4.7.2	Baustoffklassen	809	Sachwortverzeichnis	856
4.8	Feuerschutzabschlüsse	811		
4.9	Die Brandschutzordnung	814		
4.10	Rettungswege	815		
4.11	Löschen von Bränden	816		
4.11.1	Löschwirkung	817		
4.11.2	Feuerlöscher	817		
4.12	Brandmeldeeinrichtungen	822		
4.13	Feuerlöschanlagen	827		