

Inhalt

Teil A: Situationsgerechtes Verhalten und Handeln	11	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
1 Selbst- und Zeitmanagement	12	3.2.4 Selbstwert- und Minderwertigkeitsgefühl	42
1.1 Aufgabensammlung	13	3.3 Vorurteile und erster Eindruck	43
1.2 Prioritäten setzen	13	3.3.1 Vorurteile	43
1.2.1 ABC-Methode	13	3.3.2 Erster Eindruck	45
1.2.2 Eisenhower-Methode	14	4 Kommunikation	46
1.3 Organisation	15	4.1 Verbale und nonverbale Signale	47
1.3.1 ALPEN-Methode	15	4.1.1 Verbale Signale	47
1.3.2 Pomodoro-Methode	16	4.1.2 Nonverbale Signale	47
1.4 Umsetzung des Plans	17	4.2 Phasen der Gesprächsführung	49
1.4.1 Lerntypen	17	4.2.1 Sach- und Beziehungsebene	50
1.4.2 Lernrhythmus	18	4.3 Sach- und Beziehungsebene	50
1.5 Motivation	20	4.4 Kommunikationsmodelle	51
1.6 Reflexion	21	4.4.1 Sender-Empfänger-Modell	51
1.6.1 Handformel	21	4.4.2 Vier-Seiten-Modell	52
1.6.2 Reflexionsspirale	23	4.4.3 Transaktionsanalyse	54
2 Verhalten von Menschen	25	4.5 Aktives Zuhören	60
2.1 Grundlagen des menschlichen Verhaltens	25	4.5.1 Arten des Zuhörens	60
2.1.1 Strukturebene Verstand	25	4.5.2 Vorteile des aktiven Zuhörens	62
2.1.2 Strukturebene Gefühl	25	4.5.3 Voraussetzungen des aktiven Zuhörens	63
2.1.3 Strukturebene Trieb	26	4.5.4 Techniken des aktiven Zuhörens	63
2.2 Täter und Motiv	26	4.6 Ich-Botschaften	64
2.3 Gruppen	27	5 Konflikte und Konfliktmanagement	67
2.3.1 Gruppenformen	28	5.1 Arten von Konflikten	67
2.3.2 Gruppendynamik	28	5.1.1 Soziale Konflikte	67
2.3.3 Umgang mit Gruppen	31	5.1.2 Innere Konflikte	68
2.3.4 Gruppe vs. Menge vs. Masse	32	5.2 Frustration als Konfliktförderer	69
2.3.5 Panik	33	5.2.1 Frustration	69
2.4 Situationsanalyse	36	5.2.2 Aggression	70
2.4.1 Voraussetzungen	36	5.2.3 Depression	72
2.4.2 Schrittfolge	36	5.3 Eskalation	73
3 Auftreten und Wirkung	38		
3.1 Umgangsformen	38		
3.1.1 Allgemeine Umgangsformen	38		

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			
5.4.4	Deeskalierendes Verhalten	80			
5.5	Stress	81			
5.5.1	Arten	81	1	Regelungen des Grundgesetzes	112
5.5.2	Entstehung	83	1.1	Grundrechte	112
5.5.3	Wirkung	83	1.2	Grundzüge des Staats-organisationsrechts	116
5.5.4	Bewältigung im Einsatz	84			
6	Teamarbeit	84			
6.1	Teambildung	85	2	Aufbau der Rechtsordnung	117
6.1.1	Voraussetzungen für die Arbeit im Team	85	2.1	Öffentliches Recht und Privatrecht ..	117
6.1.2	Teamentwicklung	85	2.2	Rechtsquellen	118
6.2	Teamrollen	85	3	Sicherheitsdienstleistungen und Rechtsordnung	119
6.2.1	Handlungsorientierte Rollen	86	3.1	Regelungen für die Tätigkeit im Sicherheitsdienst	119
6.2.2	Wissensorientierte Rollen	86	3.2	Rechtsgrundlagen des Bewachungsgewerbes	121
6.2.3	Kommunikationsorientierte Rollen	87	3.2.1	§ 34a der Gewerbeordnung (GewO) ..	121
6.3	Ziele	88	3.2.2	Bewachungsverordnung (BewachV), Verordnungsermächtigung	126
6.4	Methoden zur Verbesserung	90	3.2.3	Allgemeine Dienstanweisung nach § 17 BewachV	126
6.5	Vor- und Nachteile	91			
6.6	Moderation	91			
6.6.1	Aufgaben des Moderators	92			
6.6.2	Phasen der Moderation	92			
6.6.3	Moderationstechniken	93			
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	Schadensersatz	136
7.4.1	Steuerung der Aufmerksamkeit	101	4.5	Schikaneverbot	137
7.4.2	Mündlicher Vortrag	103			
7.4.3	Visualisierung und Visualisierungsmöglichkeiten	103	5	Strafrecht	139
7.5	Auftreten	106	5.1	Strafgesetzbuch (StGB)	139
			5.1.1	Strafbarkeit einer Handlung	140

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

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)		301	1.4.6	Das ökonomische Prinzip	376
1	Wirtschafts- und Betriebslehre	302	1.4.7	Der vollkommene Markt	377
1.1	Arbeitsrecht	302	1.4.8	Preisbildung am vollkommenen Markt	377
1.1.1	Das Berufsbildungsgesetz (BBiG) und die Berufsausbildung	302	1.4.9	Der unvollkommene Markt	380
1.1.2	Das Jugendarbeitsschutzgesetz	307	1.4.10	Wirtschaftsordnungen	385
1.1.3	Der Einzelarbeitsvertrag	308	1.4.11	Konjunktur	388
1.1.4	Das Arbeitszeitgesetz	311	1.4.12	Volkswirtschaftliche Arbeitsteilung und Globalisierung	389
1.1.5	Bundesurlaubsgesetz	312	1.5	Entgeltabrechnung	389
1.1.6	Beendigung eines Arbeitsverhältnisses	314	1.5.1	Steuern	390
1.1.7	Mutterschutzgesetz und Elternzeit	319	1.5.2	Sozialversicherungen	392
1.1.8	Der Schwerbehindertenschutz	321	1.5.3	Zusammensetzung einer Entgeltabrechnung	397
1.1.9	Das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG)	322	1.6	Kosten- und Leistungsrechnung (KLR)	398
1.1.10	Der Tarifvertrag	322	1.6.1	Kostenartenrechnung	399
1.1.11	Betriebliche Mitbestimmung	326	1.6.2	Kostenstellenrechnung	400
1.1.12	Betriebsrat	326	1.6.3	Kostenträgerrechnung	402
1.1.13	Arbeitsgerichtsbarkeit	333	1.7	Finanzierung	405
1.2	Unternehmen	334	1.8	Marketing	407
1.2.1	Firma, Kaufmann, Handelsregister	334	1.9	Personalwesen	411
1.2.2	Unternehmensformen	336	1.9.1	Personalbedarfsplanung	411
1.2.3	Unternehmensaufbau	343	1.9.2	Personalentwicklung	412
1.2.4	Vollmachten	346	1.9.3	Mitarbeitermotivation	413
1.2.5	Kooperation und Konzentration	347	1.9.4	Führungsstile	413
1.3	Kaufvertragsrecht	350	1.9.5	Führungstechniken	414
			1.9.6	Lohnformen	414

Teil D: Schutzmaßnahmen und Sicherheitstechnik	417	1.5.4 Emission und Immission am Arbeitsplatz	467
		1.5.5 Räumung und Evakuierung	467
		1.5.6 Sicherheitsmitarbeiter als Ersthelfer	470
1 Schutz und Sicherheit	418	1.6 Organisation und individueller Informationsschutz	473
1.1 Qualifikation und Voraussetzung	418	1.6.1 Veranstaltungsschutz	473
1.1.1 Nachweise des Gewerbetreibenden ..	418	1.6.2 Besucherverwaltung	477
1.1.2 Qualifikationen der Sicherheitsmitarbeiter	419	1.6.3 Einsatz von Subunternehmen	479
1.1.3 Einweisung	420	1.6.4 Outsourcing	480
1.1.4 Dienstkleidung	423	1.6.5 Umgang mit Medienvertretern	481
1.1.5 Persönliche Schutzausstattung	424	1.6.6 Social Engineering	482
1.1.6 Ausweistragepflicht	425	1.6.7 Richtiges Verhalten in sozialen Netzwerken	483
1.2 Tätigkeiten und Aufgaben	427	1.7 Vorschriften und Normen	484
1.2.1 Empfangsdienst	427	1.7.1 DIN 77200 Sicherungsdienstleistungen	484
1.2.2 Tordienst	428	1.7.2 DGUV Vorschrift 23 Wach- und Sicherheitsdienste	487
1.2.3 Streifen- und Kontrolldienst	430	1.7.3 Verantwortung und Pflichten im Arbeitsschutz	491
1.2.4 Revier- und Schließdienst	431	1.7.4 Umweltschutz	494
1.2.5 Interventionsdienst	432	1.7.5 Qualitätsmanagement	495
1.2.6 Geld- und Werttransporte	434	2 Mechanische Sicherheitstechnik	497
1.2.7 Ermittlungsdienst	436	2.1 Vorgehensweise bei Einbruchdelikten	497
1.2.8 Personenschutz	438	2.2 Perimeterschutz	500
1.2.9 Kontrolldienst ÖPNV	440	2.2.1 Zäune	500
1.3 Durchführung von Kontrollen	441	2.2.2 Schranken, Tore und Poller	505
1.3.1 Personenkontrollen	442	2.2.3 Temporäre Absperrungen	508
1.3.2 Fahrzeugkontrollen	443	2.2.4 Absicherung von Baustellen	509
1.3.3 Objekt- und Gebäudekontrollen	445	2.2.5 Veranstaltungen	511
1.3.4 Post- und Sendungskontrolle	447	2.3 Türen	512
1.3.5 Fundsachenbearbeitung	448	2.3.1 Bezeichnungen an der Tür	513
1.3.6 Notruf- und Service-Leitstelle	450	2.3.2 Türblätter	513
1.3.7 Sicherheit Seehafen und Schiffsverkehr	454	2.3.3 Zargen	517
1.4 Meldewesen	455	2.3.4 Schlösser	517
1.4.1 Erstellen einer Meldung	455	2.3.5 Türbänder	528
1.4.2 Verkehrsunfallmeldung und Verkehrsunfallaufnahme	458		
1.4.3 Meldung Drohanrufe	461		
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 Zutrittskontrollanlagen	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 Zutrittskontrollanlagen und Datenschutz	646
2.4.2	Einbruchhemmende Fenster	534	3.2.4	Zusatzfunktionen bei Zutrittskontrollanlagen	652
2.5	Glas	536	3.2.5	Identifikation – Ausweise und Lesegeräte (Eingabeeinheiten EE)	658
2.6	Gitter	539	3.2.6	Stellglieder und Personenvereinzelungsanlagen	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 Videokompression	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. Widerstandszeit	554	3.4.1	Aufbau und Funktionsweise eines Waren sicherungssystems	761
3.1.3	Vorschriften für Einbruchmeldeanlagen	555	3.4.2	Quellsicherung	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 Waren sicherungssystemen	767
3.1.6	Einbruchmelder – Augen und Ohren der EMA	568	3.4.5	Sabotage und Umgehen von Waren sicherungssystemen	773
3.1.7	Typen von EMA	596	3.4.6	Falschalarme bei Waren sicherungssystemen	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	1 Abschlussprüfung: Fachkraft für Schutz und Sicherheit	834
4	Brandschutz	783	1.1 Bewertung der Prüfung	834
4.1	Folgen von Bränden	784	1.2 Erstellung von Sicherheitskonzepten	837
4.1.1	Personenschäden	784	1.2.1 Gliederung eines Sicherheitskonzeptes	837
4.1.2	Sachschäden	784	1.2.2 Zeitmanagement	838
4.1.3	Umweltschäden	785	1.3 Informationssammlung	839
4.2	Brandentstehung und Verbrennungsvorgang	785	1.4 Gefahrenanalyse	841
4.2.1	Sauerstoff	786	1.4.1 Berechnung des Risikowertes	841
4.2.2	Brennbare Stoffe	787	1.4.2 Gefahrenanalyse mit der Risiko-Matrix	842
4.2.3	Mischungsverhältnis	793	1.5 Schutzziele und Maßnahmen	843
4.2.4	Brandfördernde Stoffe	794	1.5.1 Schutzziele	844
4.2.5	Fettbrände	795	1.5.2 Maßnahmen	845
4.2.6	Schornsteinbrände oder Kaminbrände	796	1.6 Kostenkalkulation	846
4.3	Brandentwicklung in geschlossenen Räumen	797	1.7 Empfehlung	848
4.4	Kohlenstoffmonoxidvergiftung	800	1.8 Sicherheitsorientiertes Kundengespräch	849
4.5	Gefahrguttransporte	801	1.9 Prüfung zur Servicekraft für Schutz und Sicherheit	850
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		