

Inhaltsverzeichnis

Seite

Vorwort	11
Einführung	13
I. Handlungsbereich „Rechts- und aufgabenbezogenes Handeln“	
1. Rechtskunde	15
1.1 Unterscheiden zwischen öffentlichem und privatem Recht, insbesondere in Abgrenzung zu hoheitlichem Recht	15
1.1.1 Struktur der Rechtsordnung	15
1.1.2 Grundgesetz	21
1.1.3 Gewaltmonopol	24
1.1.4 Abgrenzung des Handelns in der Sicherheitswirtschaft gegenüber hoheitlichen Aufgaben	25
1.2 Berücksichtigen der Rechtsgrundlagen für die Aufgabenerfüllung sowie für die persönlich wahrzunehmenden und übertragenen Rechte in der Sicherheitswirtschaft	32
1.2.1 Eigentum und Besitz	32
1.2.2 Unerlaubte Handlung	34
1.2.3 Persönlich wahrzunehmende und übertragene Rechte	37
1.3 Erkennen von Verstößen gegen das Strafrecht sowie Ableiten von Maßnahmen	41
1.3.1 Grundlagen des Strafrechts	41
1.3.2 Strafrecht – Allgemeiner Teil	41
1.3.3 Ausgewählte Straftatbestände	45
1.4 Beachten grundlegender Bestimmungen des Datenschutz-, Umweltschutz-, Betriebsverfassungs-, Arbeits- und Waffenrechts sowie Ableiten von Maßnahmen bei Verstößen	66
1.4.1 Datenschutz	66
1.4.2 Umweltschutzrecht	71
1.4.3 Betriebsverfassungsgesetz (BetrVG)	73
1.4.4 Arbeitsrecht	75
1.4.5 Waffenrecht	76
2. Dienstkunde	82
2.1 Berücksichtigen der Grundsätze der Aufgabenwahrnehmung in Tätigkeitsfeldern der Sicherheitswirtschaft	82
2.1.1 Objektsicherung und Objektschutzdienst	85
2.1.2 Revierdienst	109
2.1.3 Sicherungs- und Ordnungsdienst im öffentlichen Raum	111
2.1.4 Veranstaltungsdienste	113

2.2	Berücksichtigen der Grundsätze der Aufgabenwahrnehmung und des Handelns in besonderen Situationen	114
2.2.1	Grundsätze des Notfallmanagements	114
2.2.2	Verhalten bei Bedrohung	116
2.2.3	Verhalten bei Schadensereignissen	118
2.2.4	Verhalten bei demonstrativen Aktionen	119
2.3	Anwendung der Grundsätze der Eigensicherung	121
2.3.1	Erfordernisse, Maßnahmen und Mittel	122
2.3.2	Spezielle Anforderungen an die Eigensicherung im Rahmen des Bewachungs-, Sicherungs- und Ordnungs-, sowie Veranstaltungsdienstes	122
2.4	Erstellen von Meldungen und Berichten	127
2.4.1	Grundsätze der Erstellung	128
2.4.2	Meldungen und Berichte bei besonderen Ereignissen	129
II.	Handlungsbereich „Gefahrenabwehr sowie Einsatz von Schutz- und Sicherheitstechnik“	
3.	Brandschutz und sonstige Notfallmaßnahmen	130
3.1	Anwenden der Grundsätze des vorbeugenden und abwehrenden Brandschutzes	130
3.1.1	Grundlagen des Brandschutzes	130
3.1.2	Vorbeugender Brandschutz	131
3.1.3	Abwehrender Brandschutz	132
3.2	Kontrollieren und Überwachen von Einrichtungen des Brandschutzes sowie Einhaltung von Brandschutzvorschriften	138
3.2.1	Kontrollen von baulich-technischen Brandschutzvorrichtungen	138
3.2.2	Einhaltung der Brandschutzvorschriften	139
3.3	Durchführung von Alarmierungsaufgaben und Mitwirken bei Räumungen, Evakuierungen sowie anderen Maßnahmen der Gefahrenabwehr	141
3.3.1	Alarmierungsmaßnahmen	141
3.3.2	Gebäuderäumungen und Evakuierungen	143
3.3.3	Sonstige Maßnahmen der Gefahrenabwehr	143
4.	Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutz	145
4.1	Sicherheitsgerechtes Verhalten sowie Mitwirken beim Arbeits- und Gesundheitsschutz	145
4.1.1	Grundlagen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes	145
4.1.2	Anforderungen an sicherheitsgerechtes Verhalten im Dienst	154
4.1.3	Aufgaben im Arbeits- und Gesundheitsschutz	154

4.2	Mitwirken beim Umweltschutz	155
4.2.1	Grundlagen des Umweltschutzes	155
4.2.2	Einhaltung von Umweltvorschriften zur Abwendung von Umweltschädigungen	156
4.3	Anwenden von Kenntnissen über Gefahrenklassen und Kennzeichnung gefährlicher Stoffe und Güter	157
4.3.1	Gefahrenklassen	157
4.3.2	Kennzeichnung gefährlicher Stoffe und Güter	157
4.3.3	Kontrolle von Gefahrguttransporten	159
5.	Einsatz von Schutz- und Sicherheitstechnik	160
5.1	Nutzen technischer Einsatzmittel und Überwachung baulicher, mechanischer und elektronischer Schutz- und Sicherheitseinrichtungen	162
5.1.1	Bauliche, mechanische und elektronische Schutz- und Sicherheitseinrichtungen	162
5.1.2	Spezielle Schutz- und Sicherheitseinrichtungen	197
5.2	Nutzen von Kommunikations-, Informations- und Dokumentationsmitteln	206
5.2.1	Kommunikationsmittel	206
5.2.2	Informations- und Dokumentationsmittel	211
5.3	Einsetzen von Löschmitteln und Feuerlöschgeräten	217
5.3.1	Löschmittel	217
5.3.2	Feuerlöschgeräte	217
5.4	Kennen der Funktionen von Feuerlöschanlagen	219
5.4.1	Sprinkleranlagen	219
5.4.2	Kohlendioxid-Feuerlöschanlage	220
5.4.3	Sonstige Löschanlagen	221
III.	Handlungsbereich „Sicherheits- und serviceorientiertes Verhalten und Handeln“	
6.	Situationsbeurteilung und –bewältigung	223
6.1	Kennen der Grundlagen des menschlichen Verhaltens	223
6.1.1	Menschenkenntnis und Psychologie	223
6.1.2	Strukturebenen	224
6.1.3	Motive und Motivation	225

6.2	Erkennen der Wirkung der eigenen Person	227
6.2.1	Erkennen der eigenen Person	227
6.2.2	Wirkung der eigenen Person	229
6.3	Erfassen der Einwirkungsmöglichkeiten auf das Verhalten Anderer und Ableiten geeigneter Verhaltensmuster	231
6.3.1	Die Personen- und Situationsanalyse	231
6.3.2	Ursachen von Verhaltensfehlern	231
6.3.3	Verhaltensmuster in verschiedenen Tätigkeitsfeldern	235
6.4	Anwenden von Techniken zur Konfliktvorbeugung und Deeskalation	238
6.4.1	Konflikte	238
6.4.2	Konfliktbeherrschung	241
6.4.3	Deeskalationstechniken	242
7.	Kommunikation	245
7.1	Kennen der Möglichkeiten der Kommunikation	245
7.1.1	Grundlagen und Merkmale der Kommunikation	245
7.1.2	Verbale und nonverbale Kommunikation	245
7.1.3	Kommunikationsteilnehmer	248
7.2	Auswählen geeigneter Kommunikationsformen und –mittel	253
7.2.1	Formen der Kommunikation	253
7.2.2	Mittel der Kommunikation	261
7.3	Situationsbezogenes Kommunizieren	263
7.3.1	Kommunikation in allgemeinen Situationen / Routine	263
7.3.2	Kommunikation in besonderen Situationen / Krisenkommuni- kation	269
8.	Kunden- und Serviceorientierung	271
8.1	Bedeutung von Kunden- und Serviceorientierung	271
8.1.1	Definition von Qualität	271
8.1.2	Kundenprofile und die Erwartungshaltung des Kunden	273
8.1.3	Der auftragsbezogene Kunde	273
8.1.4	Der aufgabenbezogene Kunde	276
8.2	Kundenfreundliches Verhalten	278
8.2.1	Erster Eindruck	279
8.2.2	Über welche Eigenschaften sollte ein Sicherheitsmitarbeiter verfügen	280
8.2.3	Kommunikative Gestaltung des ersten Eindrucks	282

8.3	Typische Konflikte beim Umgang mit Mitarbeitern des Kunden	284
8.3.1	Umgang mit diesen Konflikten	285
8.3.2	Vier Schritte zum Abbau von Aggressionen	286
8.3.3	Konfliktfelder in der Beziehung zwischen Sicherheitsmitarbeiter und dem Kunden	287
8.3.3.1	Es kann zu Konflikten kommen, wenn junge Sicherheitsmitarbeiter ältere Kundenmitarbeiter kontrollieren	287
8.3.3.2	Konflikte im öffentlichen Raum	288
8.4	Unternehmensphilosophie, Finden der Corporate Identity	292
8.5	Qualitätsmanagement	294
8.5.1	Normen im Qualitätsmanagement	295
8.5.2	Qualitätsverständnis	296
8.5.3	Qualitätserlebnis	296
8.5.4	Dienstleistungsqualität	297
8.6	Umgang mit Beschwerden und Reklamationen	298
8.7	Leisten von Sicherheitservice	300
8.7.1	Besondere Bereiche	300
8.7.2	Sicherheitservice Einsatzmanagement	302
8.7.3	Arbeitsgrundlage Dienstweisung	303
9.	Zusammenarbeit	304
9.1	TEAM – Toll, ein anderer macht es?	304
9.1.1	Basis der Teamarbeit	304
9.1.2	Motivationsfaktoren	306
9.1.3	Regeln für die Teamarbeit	306
9.1.4	Informationsübermittlung im Team	307
9.1.5	Teamrollen	308
9.2	Der Teamleiter	310
9.2.1	Führen	311
9.2.2	Führungsstile	311
9.2.3	Kooperativer Führungsstil	312
9.3	Konflikte im Team	313
9.3.1	Lösungsmöglichkeiten	314
9.3.2	Mitarbeitergespräche	315
9.3.2.1	Anerkennungsgespräch	315
9.3.2.2	Kritikgespräch	316
9.4	Verbesserungsmöglichkeiten der Teamarbeit herausfinden	317

9.5	Durchführung von Aufgaben im Team	319
9.6	Zusammenarbeit mit anderen Kräften	321
9.6.1	Umsetzung der Kooperationsverträge	321
9.6.2	Vorteile der Kooperation	322
9.6.3	Problematik der Kooperation	322
9.6.4	Zusammenarbeit zwischen Sicherheitsdiensten und Polizei - weitere Formen	323
9.6.5	Beispiel der Zusammenarbeit zwischen öffentlichen Stellen und der BVG (Berliner Verkehrsbetriebe)	325
10.	Quellenverzeichnis / Literaturverzeichnis	326
11.	Stichwortverzeichnis	328