

Inhaltsverzeichnis

Symbolverzeichnis	8
Vorwort zur 4. Auflage	9
Einführung	11
I. Handlungsbereich „Rechts- und aufgabenbezogenes Handeln“	21
1. Rechtskunde	21
1.1. Unterscheiden zwischen öffentlichem und privatem Recht, insbesondere in Abgrenzung zu hoheitlichem Recht.....	21
1.1.1. Struktur der Rechtsordnung.....	21
1.1.2. Grundgesetz.....	28
1.1.3. Gewaltmonopol.....	31
1.1.4. Abgrenzung des Handelns in der Sicherheitswirtschaft gegenüber hoheitlichen Aufgaben.....	32
1.1.5. Übernahme von hoheitlichen Aufgaben durch Unternehmen der Sicherheitswirtschaft durch Beleihung.....	37
1.2. Berücksichtigen der Rechtsgrundlagen für die Aufgabenerfüllung sowie für die persönlich wahrzunehmenden und übertragenen Rechte in der Sicherheitswirtschaft.....	38
1.2.1. Eigentum und Besitz.....	38
1.2.2. Unerlaubte Handlung.....	40
1.2.3. Persönlich wahrzunehmende und übertragene Rechte.....	43
1.2.4. Gewerberecht und Sicherheitsdienstleistung.....	48
1.3. Erkennen von Verstößen gegen das Strafrecht sowie Ableiten von Maßnahmen.....	49
1.3.1. Grundlagen des Strafrechts.....	49
1.3.2. Strafrecht – allgemeiner Teil.....	50

1.3.3.	Ausgewählte Straftatbestände.....	54
1.3.5.	Betäubungsmittelstrafrecht.....	78
1.3.6.	Strafverfahrensrecht.....	78
1.4.	Beachten grundlegender Bestimmungen des Datenschutz-, Umweltschutz-, Betriebsverfassungs-, Arbeits- und Waffen- rechts sowie Ableiten von Maßnahmen bei Verstößen.....	79
1.4.1.	Datenschutz.....	79
1.4.2.	Umweltschutzrecht.....	82
1.4.3.	Betriebsverfassungsgesetz (BetrVG).....	84
1.4.4.	Arbeitsrecht.....	86
1.4.5.	Waffenrecht.....	87
2.	Dienstkunde.....	94
2.1.	Berücksichtigen der Grundsätze der Aufgabenwahrnehmung in Tätigkeitsfeldern der Sicherheitswirtschaft.....	94
2.1.1.	Objektsicherung und Objektschutzdienst.....	98
2.1.2.	Revierdienst.....	122
2.1.3.	Sicherungs- und Ordnungsdienst im öffentlichen Raum.....	125
2.1.4.	Veranstaltungsdienste.....	126
2.2.	Berücksichtigen der Grundsätze der Aufgabenwahr- nehmung und des Handelns in besonderen Situationen.....	128
2.2.1.	Grundsätze des Notfallmanagements.....	128
2.2.2.	Verhalten bei Bedrohung.....	130
2.2.3.	Verhalten bei größeren Gefahren, Schadens- und Katastrophenfällen.....	132
2.2.4.	Verhalten bei demonstrativen Aktionen.....	133
2.2.5.	Schutz kritischer Infrastrukturen.....	134
2.2.6.	Einsatz in Aufnahmeeinrichtungen.....	135
2.3.	Anwendung der Grundsätze der Eigensicherung.....	136
2.3.1.	Erfordernisse, Maßnahmen und Mittel.....	136

2.3.2.	Spezielle Anforderungen an die Eigensicherung im Rahmen der Bewachungs-, Sicherungs- und Ordnungs- sowie Veranstaltungsdienste.....	137
2.4.	Erstellen von Meldungen und Berichten.....	141
2.4.1.	Grundsätze der Erstellung.....	142
2.4.2.	Meldungen und Berichte bei besonderen Ereignissen	144
II.	Handlungsbereich „Gefahrenabwehr sowie Einsatz von Schutz- und Sicherheitstechnik“.....	145
3.	Brandschutz und sonstige Notfallmaßnahmen.....	145
3.1.	Anwenden der Grundsätze des vorbeugenden und abwehrenden Brandschutzes.....	145
3.1.1.	Grundlagen des Brandschutzes.....	145
3.1.2.	Vorbeugender Brandschutz.....	147
3.1.3.	Abwehrender Brandschutz.....	148
3.2.	Kontrollieren und Überwachen von Einrichtungen des Brandschutzes sowie Einhaltung von Brandschutzvorschriften.....	153
3.2.1.	Kontrollen von baulich-technischen Brandschutzvorrichtungen.....	153
3.2.2.	Einhaltung der Brandschutzvorschriften.....	154
3.3.	Durchführen von Alarmierungsaufgaben und Mitwirken bei Räumungen, Evakuierungen sowie anderer Maßnahmen der Gefahrenabwehr.....	156
3.3.1.	Alarmierungsmaßnahmen.....	156
3.3.2.	Gebäuderäumungen und Evakuierungen.....	158
3.3.3.	Sonstige Maßnahmen der Gefahrenabwehr.....	158
4.	Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutz.....	160
4.1.	Sicherheitsgerechtes Verhalten sowie Mitwirken beim Arbeits- und Gesundheitsschutz.....	160
4.1.1.	Grundlagen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes.....	160

4.1.2.	Anforderungen an sicherheitsgerechtes Verhalten im Dienst.....	168
4.1.3.	Aufgaben im Arbeits- und Gesundheitsschutz.....	168
4.2.	Mitwirken beim Umweltschutz.....	170
4.2.1.	Grundlagen des Umweltschutzes.....	170
4.2.2.	Einhaltung von Umweltvorschriften zur Abwendung von Umweltschädigungen.....	171
4.3.	Anwenden von Kenntnissen über Gefahrenklassen und Kennzeichnung gefährlicher Stoffe und Güter.....	172
4.3.1.	Gefahrenklassen.....	172
4.3.2.	Kennzeichnung gefährlicher Stoffe und Güter.....	172
4.3.3.	Kontrolle von Gefahrguttransporten.....	174
5.	Einsatz von Schutz-/Sicherheitstechnik.....	175
5.1.	Nutzen technischer Einsatzmittel und Überwachung baulicher, mechanischer und elektronischer Schutz- und Sicherheitseinrichtungen.....	178
5.1.1.	Bauliche, mechanische und elektronische Schutz- und Sicherheitseinrichtungen.....	178
5.1.2.	Spezielle Schutz- und Sicherheitseinrichtungen.....	211
5.2.	Nutzen von Kommunikations-, Informations- und Dokumentationsmitteln.....	221
5.2.1.	Kommunikationsmittel.....	221
5.2.2.	Informations- und Dokumentationsmittel.....	226
5.3.	Einsetzen von Löschmitteln und Feuerlöschgeräten.....	231
5.3.1.	Löschmittel.....	231
5.3.2.	Feuerlöschgeräte.....	231
5.4.	Kennen der Funktionen von Feuerlöschanlagen.....	233
5.4.1.	Sprinkleranlagen.....	233
5.4.2.	Kohlendioxid-Feuerlöschanlage.....	234
5.4.3.	Sonstige Löschanlagen.....	235

III.	Handlungsbereich „Sicherheits- und serviceorientiertes Verhalten und Handeln“	237
6.	Situationsbeurteilung und -bewältigung	237
6.1.	Kennen der Grundlagen des menschlichen Verhaltens.....	237
6.1.1.	Menschenkenntnis und Psychologie.....	237
6.1.2.	Strukturebenen.....	239
6.1.3.	Motive und Motivation.....	240
6.2.	Erkennen der Wirkung der eigenen Person.....	243
6.2.1.	Erkennen der eigenen Person.....	243
6.2.2.	Wirkung der eigenen Person.....	245
6.3.	Erfassen der Einwirkungsmöglichkeiten auf das Verhalten anderer und Ableiten geeigneter Verhaltensmuster.....	247
6.3.1.	Die Personen- und Situationsanalyse.....	247
6.3.2.	Ursachen von Verhaltensfehlern.....	247
6.3.3.	Verhaltensmuster in verschiedenen Tätigkeitsfeldern.....	252
6.4.	Anwenden von Techniken zur Konfliktvorbeugung und Deeskalation.....	255
6.4.1.	Konflikte.....	255
6.4.2.	Konfliktbeherrschung.....	260
6.4.3.	Deeskalation – Das Deeskalieren von schwierigen Situationen.....	261
6.4.4.	Umgang mit anderen Kulturen.....	262
7.	Kommunikation	265
7.1.	Kennen der Möglichkeiten der Kommunikation.....	265
7.1.1.	Grundlagen und Merkmale der Kommunikation.....	265
7.1.2.	Verbale und nonverbale Kommunikation.....	265
7.1.3.	Kommunikationsteilnehmer.....	268
7.2.	Auswählen geeigneter Kommunikationsformen und -mittel.....	275
7.2.1.	Formen der Kommunikation.....	275

7.2.2.	Mittel der Kommunikation.....	287
7.3.	Situationsbezogenes Kommunizieren.....	289
7.3.1.	Kommunikation in allgemeinen Situationen/Routine.....	289
7.3.2.	Kommunikation in besonderen Situationen/Krisen- kommunikation.....	295
8.	Kunden- und Serviceorientierung.....	298
8.1.	Bedeutung von Kunden- und Serviceorientierung.....	298
8.1.1.	Definition von Qualität.....	299
8.1.2.	Kundenprofile und die Erwartungshaltung des Kunden.....	300
8.1.3.	Der auftragsbezogene Kunde.....	301
8.1.4.	Der aufgabenbezogene Kunde.....	303
8.2.	Kundenfreundliches Verhalten.....	306
8.2.1.	Erster Eindruck.....	307
8.2.2.	Über welche Eigenschaften sollte ein Sicherheitsmitarbeiter verfügen.....	309
8.2.3.	Kommunikative Gestaltung des ersten Eindrucks.....	311
8.3.	Typische Konflikte beim Umgang mit Mitarbeitern des Kunden.....	312
8.3.1.	Umgang mit diesen Konflikten.....	313
8.3.2.	Vier Schritte zum Abbau von Aggressionen.....	313
8.3.3.	Konfliktfelder in der Beziehung zwischen Sicherheits- mitarbeiter und dem Kunden.....	315
8.3.3.1.	Es kann zu Konflikten kommen, wenn junge Sicherheits- mitarbeiter ältere Kundenmitarbeiter kontrollieren.....	315
8.3.3.2.	Es kann zu Konflikten im öffentlichen Raum kommen.....	316
8.4.	Unternehmensphilosophie, Finden der Corporate Identity.....	320
8.5.	Qualitätsmanagement.....	322
8.5.1.	Normen im Qualitätsmanagement.....	323
8.5.2.	Qualitätsverständnis.....	324
8.5.3.	Qualitätserlebnis.....	324
8.5.4.	Dienstleistungsqualität.....	325

8.5.5.	Arbeitsgrundlagen und Auftragsinhalte	326
8.5.6.	Nachweise und Arbeitsgrundlagen.....	327
8.5.7.	Vertragsarten.....	328
8.6.	Umgang mit Beschwerden und Reklamationen.....	329
8.7.	Leisten von Sicherheitsservice	332
8.7.1.	Besondere Bereiche.....	332
8.7.2.	Sicherheitsservice Einsatzmanagement.....	335
8.7.3.	Als Arbeitsgrundlage gilt die Dienstanweisung.....	335
8.8.	Handeln im personen- oder objektbezogenen Spannungsfeld von Sicherheit und Service.....	337
8.8.1.	Typische Konfliktfelder.....	337
8.8.2.	Zielkonflikte.....	337
8.8.3.	Interessenabwägung.....	338
8.8.4.	Kulanz.....	338
8.8.5.	Gleichbehandlungsgrundsatz.....	338
8.8.6.	Wirtschaftliche Erwägungen.....	338
8.8.7.	Interkulturelle Kompetenz.....	339
8.8.8.	Sicherheitsbestimmungen und deren Einhaltung.....	339
8.8.9.	Service unter Beachtung der Sicherheitsbestimmungen.....	340
8.8.10.	Verhältnismäßigkeit.....	340
9.	Zusammenarbeit	341
9.1.	TEAM – Toll, Ein Anderer Macht's?.....	341
9.1.1.	Basis der Teamarbeit.....	341
9.1.2.	Motivationsfaktoren.....	343
9.1.3.	Regeln für die Teamarbeit.....	343
9.1.4.	Informationsübermittlung im Team.....	344
9.1.5.	Teamrollen.....	345
9.2.	Der Teamleiter.....	348
9.2.1.	Führen.....	349
9.2.2.	Führungsstile.....	350

9.2.3.	Kooperativer Führungsstil.....	350
9.3.	Konflikte im Team.....	351
9.3.1.	Lösungsmöglichkeiten.....	352
9.3.2.	Mitarbeitergespräche.....	353
9.3.2.1.	Anerkennungsgespräch.....	353
9.4.	Verbesserungsmöglichkeiten der Teamarbeit herausfinden.....	355
9.5.	Durchführung von Aufgaben im Team.....	357
9.6.	Zusammenarbeit mit anderen Kräften.....	359
9.6.1.	Umsetzung der Kooperationsverträge.....	359
9.6.2.	Vorteile der Kooperation.....	360
9.6.3.	Problematik der Kooperation.....	361
9.6.4.	Zusammenarbeit zwischen Sicherheitsdiensten und Polizei – weitere Formen.....	361
9.6.5.	Beispiel der Zusammenarbeit zwischen öffentlichen Stellen und der BVG (Berliner Verkehrsbetriebe).....	363
Quellen- und Literaturverzeichnis.....		365
Stichwortverzeichnis.....		367
Weitere Titel aus dem Verlagshaus Zitzmann.....		377