

Band 53

Nr. 3



**SCHRITT FÜR SCHRITT ZUR SERVICE-/FACHKRAFT
FÜR SCHUTZ UND SICHERHEIT**

Zertifizierte Teilqualifikationen der Bundesagentur für Arbeit



IM AUFTRAG DER



IN KOOPERATION MIT





Impressum

Leitfaden für die Bildungspraxis
Schriftenreihe des Forschungsinstituts
Betriebliche Bildung (f-bb) gemeinnützige GmbH

Band 53

Handreichung zur Umsetzung zertifizierter Teilqualifikationen
Nr. 3: Servicekraft für Schutz und Sicherheit/ Fachkraft für Schutz und Sicherheit

Herausgeber

Herbert Loebe, Eckart Severing

Autoren

Beate Zeller, Florian Neumann, Matthias Kohl, Sylvia Krenn, Christine Kүfner, Walter Schadhauser

Förderung

Dieser Leitfaden ist entstanden im Rahmen des Projektes „Optimierung der Qualifizierungsangebote für gering qualifizierte Arbeitslose“, das vom Forschungsinstitut Betriebliche Bildung (f-bb) in Kooperation mit dem Institut für Wirtschaftspädagogik (IWP) der Universität St. Gallen durchgeführt wurde. Das Projekt wurde beauftragt und finanziert durch die Bundesagentur für Arbeit.

Verlag

Text wbv-Verlag

Gesamtherstellung

Text wbv-Verlag

Umschlaggestaltung

Text wbv-Verlag

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wurde im Text auf die explizite Unterscheidung von männlicher und weiblicher Form verzichtet. Natürlich sind immer beide Geschlechter gemeint.

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwendung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

ISBN



Inhalt

Vorbemerkung	5
1 Einleitung	7
2 Überblick über die Struktur der Teilqualifikationen	14
2.1 <i>Mindestvoraussetzungen zur Teilnahme an der Qualifizierung</i>	15
2.2 <i>Modell und Struktur der Teilqualifikationen</i>	16
3 Beschreibung der Teilqualifikationen	19
3.1 <i>TQ 1 – Personen und Objekte schützen</i>	20
3.1.1 Grafische Übersicht	20
3.1.2 Betriebliche Einsatzfelder	21
3.1.3 Kompetenzprofil im Überblick	22
3.1.4 Im Qualifizierungsprozess zu entwickelnde Kompetenzen	24
3.1.5 Hinweise zur Umsetzung der Teilqualifikation an den Lernorten	25
3.1.6 Regelungen zur Durchführung der individuellen Kompetenzfeststellung der TQ 1	28
3.2 <i>TQ 2 – Im Sicherheits- und Ordnungsdienst im öffentlichen Raum arbeiten</i>	30
3.2.1 Grafische Übersicht	30
3.2.2 Betriebliche Einsatzfelder	31
3.2.3 Kompetenzprofil im Überblick	32
3.2.4 Im Qualifizierungsprozess zu entwickelnde Kompetenzen	34
3.2.5 Hinweise zur Umsetzung der Teilqualifikation an den Lernorten	35
3.2.6 Regelungen zur Durchführung der individuellen Kompetenzfeststellung der TQ 2	37
3.3 <i>TQ 3 – Im Veranstaltungsdienst arbeiten</i>	39
3.3.1 Grafische Übersicht	39
3.3.2 Betriebliche Einsatzfelder	40
3.3.3 Kompetenzprofil im Überblick	42
3.3.4 Im Qualifizierungsprozess zu entwickelnde Kompetenzen	43
3.3.5 Hinweise zur Umsetzung der Teilqualifikation an den Lernorten	44
3.3.6 Regelungen zur Durchführung der individuellen Kompetenzfeststellung der TQ 3	46
3.4 <i>TQ 4 – In Notruf- und Serviceleitstellen/Interventionsstellen arbeiten</i>	48
3.4.1 Grafische Übersicht	48
3.4.2 Betriebliche Einsatzfelder	49
3.4.3 Kompetenzprofil im Überblick	51
3.4.4 Im Qualifizierungsprozess zu entwickelnde Kompetenzen	52
3.4.5 Hinweise zur Umsetzung der Teilqualifikation an den Lernorten	53
3.4.6 Regelung zur Durchführung der individuellen Kompetenzfeststellung der TQ 4	56
3.5 <i>TQ 5 – Observieren und Ermitteln</i>	58
3.5.1 Grafische Übersicht	58
3.5.2 Betriebliche Einsatzfelder	59
3.5.3 Kompetenzprofil im Überblick	60
3.5.4 Im Qualifizierungsprozess zu entwickelnde Kompetenzen	62
3.5.5 Hinweise zur Umsetzung der Teilqualifikation an den Lernorten	63
3.5.6 Regelungen zur Durchführung der individuellen Kompetenzfeststellung der TQ 5	65



3.6	<i>TQ 6 – Sicherheitsdienstleistungen planen und organisieren</i>	67
3.6.1	Grafische Übersicht	67
3.6.2	Betriebliche Einsatzfelder	68
3.6.3	Kompetenzprofil im Überblick	69
3.6.4	Im Qualifizierungsprozess zu entwickelnde Kompetenzen	70
3.6.5	Hinweise zur Umsetzung der Teilqualifikation an den Lernorten	72
3.6.6	Regelungen zur Durchführung der individuellen Kompetenzfeststellung der TQ 6	74
4	Weiterführende Informationen	76
4.1	<i>Weblinks</i>	76
4.2	<i>Beispielhafte Lehrbücher</i>	76



Vorbemerkung

Diese Handreichung ist im Rahmen des Projekts „Optimierung der Qualifizierungsangebote für gering qualifizierte Arbeitslose“ entstanden. In diesem Forschungs- und Entwicklungsprojekt hat das Forschungsinstitut Betriebliche Bildung (f-bb) in Zusammenarbeit mit dem Institut für Wirtschaftspädagogik der Universität St. Gallen (IWP) im Auftrag der Bundesagentur für Arbeit (BA) das Konzept zertifizierter Teilqualifikationen – im Folgenden TQ-Konzept genannt – entwickelt.

Das Konzept stellt einen neuen Qualifizierungsansatz für Maßnahmen der geförderten beruflichen Weiterbildung dar. Geringqualifizierte Arbeitslose oder gering qualifiziert Beschäftigte können Schritt für Schritt entlang bundeseinheitlich standardisierter Teilqualifikationen (TQ) zum Berufsabschluss geführt werden.

Im Rahmen des Projektes wurden Teilqualifikationen zunächst für die folgenden fünf Berufe und ein nicht beruflich geordnetes Tätigkeitsfeld entwickelt: *Maschinen- und Anlagenführer (Schwerpunkt Metall- und Kunststofftechnik)*, *Berufskraftfahrer*, *Servicekraft/ Fachkraft für Schutz und Sicherheit*, *Servicefachkraft für Dialogmarketing*, *Verfahrensmechaniker für Kunststoff- und Kautschuktechnik* sowie das Tätigkeitsfeld *Systemgastronomie/Catering*.

Die entwickelten Teilqualifikationen und die (analog zur vorliegenden) verfassten Handreichungen wurden zwischen Mai 2010 und April 2011 in zehn Arbeitsagenturbezirken erprobt. Die Erprobung wurde durch das f-bb begleitet und die beteiligten Akteure (Mitarbeiter der Arbeitsagenturen, Bildungseinrichtungen, beteiligte Unternehmen sowie Teilnehmer) abschließend befragt. In den sechs Handreichungen sind die Erprobungsergebnisse entsprechend berücksichtigt.

Die vorliegende Handreichung umfasst die bundeseinheitlichen Teilqualifikationen zum Beruf *Servicekraft/ Fachkraft für Schutz und Sicherheit* und liefert allen, die an der Umsetzung solcher Maßnahmen beteiligt sind, Informationen zum Umgang mit dem TQ-Konzept:

- Mitarbeiter von Arbeitsagenturen und Grundsicherungsstellen sowie betriebliche Personalverantwortliche, die für Kunden/Beschäftigte geeignete Weiterbildungsmaßnahmen auswählen und sich vor oder während Beratungen einen Überblick über die Qualifizierungsziele und -inhalte sowie spätere Einsatzmöglichkeiten von Absolventen von Teilqualifikationen verschaffen möchten.
- Personal bei Bildungseinrichtungen und in Betrieben, die Maßnahmen nach dem TQ-Konzept anbieten, sich hierfür nach AZWV zulassen und in dieser Handreichung detaillierte Informationen zu Maßnahmeninhalten und der individuellen Kompetenzfeststellung erhalten.
- Zulassungsstellen, die von Bildungseinrichtungen eingereichte Unterlagen zum TQ-Konzept beurteilen.



Das TQ-Konzept zum Beruf *Servicekraft/ Fachkraft für Schutz und Sicherheit* wurde in enger Kooperation und Abstimmung mit einem Expertenpanel entwickelt. Vertreter von Branchenverbänden, Unternehmen und Bildungsträgern haben in entscheidender Weise an der konzeptionellen und inhaltlichen Ausgestaltung des Konzeptes mitgewirkt. Ihnen gilt unser ausdrücklicher Dank.

Folgende Experten waren beteiligt:

▶ Verbände	Gerhard Behrens – Dresdner Wach- und Sicherheitsinstitut GmbH (DWSI), Leiter Abteilung Aus- und Fortbildung/Sicherheitsfachschule; Vorsitzender des Fachausschusses Ausbildung des Bundesverbands Deutscher Wach- und Sicherheitsunternehmen e. V. Martin Hildebrandt – Bundesverband Deutscher Wach- und Sicherheitsunternehmen e. V., Stellvertretender Geschäftsführer Torsten Katschemba – Falkenservice Security e. K., Geschäftsführer
▶ Betriebe	Rene Faizy – RF Service Management & Sicherheit GmbH, Geschäftsführender Gesellschafter Ulrich Lange – KG Protektor GmbH & Co., Fachbereichsleiter Sicherheit, Leiter der Nebenstelle Berlin Horst Madloch – WISAG Sicherheitsdienste Holding GmbH & Co. KG, Leiter Qualitätsmanagement Tilo Müller – ESS- Erlanger Sicherheits-Service GmbH, Prokurist Elke Oertel – LeCA Jobtraining, Inhaberin Frank Schimmel – KG Protektor GmbH & Co. KG, Fachbereichsleiter Matthias Winderle – b.i.g. akademie GmbH, Geschäftsführer Hartmut Zehrer – KG Protektor GmbH & Co., Geschäftsführer
▶ Bildungsträger	Gabriele Biesing – Securitas GmbH Bildungscenter, Geschäftsführerin Klaus Büchler – BFS Bildungszentrum für Sicherheit und Dienstleistung GmbH, Assistent der Geschäftsführung Dirk Fassbender – Kötter Akademie, Leitung



1 Einleitung

Die prekäre Arbeitsmarktsituation Geringqualifizierter ist bekannt: Der Arbeitsmarkt ist geprägt von stetig steigenden Qualifikationsanforderungen der Nachfrager. Das gilt für nahezu alle Branchen und für alle Hierarchieebenen. Auf der Angebotsseite verschlechtert sich die Situation für die Gruppe der Geringqualifizierten dementsprechend: Die Nachfrage nach Qualifikation unterhalb der Facharbeiterebene nimmt zahlenmäßig ab; wo sie stattfindet, ist sie auch auf dieser Ebene mit steigenden Anforderungen an fachliche und überfachliche Kompetenzen verbunden. Klagen über „Fachkräftemangel“ und daraus resultierenden Wachstumseinbußen belegen, dass mangelndes Angebot an hinreichenden Qualifikationen auch zu negativen Effekten auf der Nachfragerseite führen kann.

Zu den ebenso bekannten Phänomenen zählt die Tatsache, dass Maßnahmen zum Nachholen von Berufsabschlüssen – der einzig realistischen Strategie zur nachhaltigen Verbesserung der Arbeitsmarktsituation Geringqualifizierter – aus verschiedensten Gründen nicht im hinreichenden Umfang durchgeführt werden. Der Weiterbildungsmarkt für diese Zielgruppe ist gekennzeichnet durch eine Vielzahl von Anpassqualifizierungen. Von den angebotenen Teil- oder Nachqualifizierungsmodellen ist eine zu geringe Anzahl wirklich abschlussorientiert. Zertifikate über die erfolgreiche Maßnahmeteilnahme sind i. d. R. trägerspezifisch und nur auf regionalen Arbeitsmärkten verwertbar und sie stellen meist keinen anerkannten Qualifizierungsschritt hin zu einem regulären Berufsabschluss dar.

Mit dem Projekt „Optimierung der Qualifizierungsangebote für gering qualifizierte Arbeitslose“ zielt die Bundesagentur für Arbeit (BA) auf die Entwicklung eines neuen Weiterbildungskonzepts mit dem Geringqualifizierte zu anerkannten Abschlüssen geführt werden können. Ausgehend von den Erfahrungen und Mängeln bisheriger Weiterbildungsangebote wurde ein Konzept zertifizierter Teilqualifikationen – im Folgenden TQ-Konzept genannt – entwickelt, das zum Berufsabschluss führen kann und gleichzeitig den Qualifizierungsweg für die Zielgruppe der Geringqualifizierten gangbarer macht: Das TQ-Konzept ist ein modulares Bildungsangebot, das das Erreichen des Berufsabschlusses auf überschaubare Qualifikationseinheiten (TQ) herunter bricht. An erfolgreich absolvierten TQ kann direkt oder auch zu einem späteren Zeitpunkt wieder angeknüpft werden. Gleichzeitig ist für die einzelnen TQ eine „Zweitverwertbarkeit“ sichergestellt: Jede einzelne TQ eines Berufs ist nicht nur ein Schritt in Richtung Berufsabschluss, sondern gleichzeitig auch einzeln am Arbeitsmarkt verwertbar, weil sie alle notwendigen Kompetenzen für identifizierte betriebliche Einsatzfelder umfasst.



Das Konzept zertifizierter Teilqualifikationen im Überblick

TQ sind abgegrenzte und bundesweit standardisierte Einheiten innerhalb einer curricularen Gesamtstruktur, deren Absolvierung – etwa über einen längeren, aus Weiterbildungs- und Arbeitsphasen bestehenden Zeitraum hinweg – die Eingliederung in den ersten Arbeitsmarkt sicher stellen soll und über die Externenprüfung den Erwerb eines Berufsabschlusses ermöglichen kann. TQ stellen Qualifizierungseinheiten dar, die einzeln zertifizierbar und auf dem Arbeitsmarkt verwertbar sind und in ihrer Summe eine Gesamtqualifikation für ein Berufs- oder Tätigkeitsfeld abdecken. Die Entwicklung der so definierten TQ musste nach einheitlichen Konstruktionsprinzipien und in enger Abstimmung mit den wirtschaftsseitigen Nachfragern aus dem jeweiligen Berufsfeld stattfinden. Die Anforderungen an die zweifache Verwertbarkeit der TQs machte eine bundeseinheitliche Zertifizierung der einzelnen TQ notwendig.

Der Entwicklung von TQ wurden *einheitliche Konstruktionsprinzipien* zugrunde gelegt, die gewährleisten, dass relevante berufspädagogische, arbeitsmarkt- und förderpolitische sowie berufspraktische Rahmenbedingungen angemessen Berücksichtigung fanden.

Betriebliche Praxis und berufliche Ordnungsarbeit als Bezugspunkte

TQ stellen tätigkeits- bzw. berufsbezogene didaktische Einheiten dar, welche alle für ein bestimmtes betriebliches Einsatzfeld erforderlichen Kompetenzen umfassen und in ihrer Summe alle Kompetenzen des zugrunde liegenden Berufs abbilden. Für jede TQ gelten die Bezugspunkte betriebliche Praxis und berufliche Ordnungsarbeit in gleicher Weise. Soweit es sich um TQ innerhalb geregelter Berufe handelt, wurde sichergestellt, dass diese in ihrer Summe alle Berufsbildpositionen abdecken. Die Ausbildungsordnung (AO), der entsprechende Ausbildungsrahmenplan (ARP) und der Rahmenlehrplan (RLP) der Berufsschulen wurden berücksichtigt und die darin vorgeschriebenen (Mindest-)Inhalte vollständig abgebildet. Standard-Berufsbildpositionen (Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht, Sicherheit, Gesundheitsschutz und Umweltschutz) sind Bestandteil aller TQ und werden während der Qualifizierungsmaßnahmen integriert vermittelt. Soweit es sich um nicht beruflich geordnete Tätigkeitsfelder handelt, zielen die TQ auf berufliche Handlungsfähigkeit im jeweiligen Bereich. Um diese Kriterien zu erfüllen, wurde für die Entwicklung der TQ ein Ansatz gewählt, der eine möglichst hohe Arbeitsmarktverwertbarkeit mit der Sicherung der Anschlussfähigkeit an geregelte Berufe kombiniert:

- *curriculumsbezogen* sind die TQ entlang der fachlichen Systematik der zugrunde liegenden Ordnungsmittel definiert,
- *praxisbezogen* stellen die TQ Kompetenzbündel dar, die alle diejenigen Kompetenzen versammeln, die für einen Einsatz in definierten betrieblichen Geschäfts- und Arbeitsprozessen erforderlich sind.



Sicherstellung der Erkennbarkeit und Verwertbarkeit auf dem Arbeitsmarkt – Anschlussmöglichkeiten im Bildungssystem

Um eine flächendeckende Verwendung der TQ auf dem Arbeitsmarkt zu erreichen, sind TQ bundeseinheitlich standardisiert. Vorgegeben sind die Lernergebnisse, die typische Qualifizierungsdauer einzelner TQ sowie das individuelle Kompetenzfeststellungsverfahren. Diese Standards gewährleisten ein hohes Maß an Transparenz und Wiedererkennbarkeit der durch TQ erreichten Zertifikate und die Qualität der ihnen zugrunde liegenden Lernprozesse. Da alle absolvierten TQ bundeseinheitlich zertifiziert werden, besteht für die Absolventen die Möglichkeit einer herkunftsunabhängigen Anrechnung und Akkumulierung von TQ.

Die modulare Gliederung des TQ-Konzepts ist so aufgebaut, dass jede einzelne TQ eine abgeschlossene Einheit darstellt, die bereits für sich auf dem Arbeitsmarkt verwertbar ist. Nach jeder TQ ist die Aufnahme eines Arbeitsverhältnisses möglich. Der modulare und sequenzielle Aufbau der TQ gestattet, dass zu einem späteren Zeitpunkt weitere TQ angeschlossen werden können, so dass der Eintritt ins Beschäftigungssystem nicht ein Ende der Weiterbildung einschließt. Die Gestaltung des TQ-Konzeptes erlaubt, dass weitere TQ berufsbegleitend während des Beschäftigungsverhältnisses im Rahmen einer betrieblichen Weiterbildung absolviert werden können. Weil TQ akkumulierbar sind und in Summe die Vorgaben der Ordnungsmittel des jeweiligen Berufs abdecken, kann auch über diskontinuierliche Lern- und Erwerbsphasen hinweg der Bildungsweg zum Berufsabschluss durch eine Externenprüfung weiter beschritten werden.

Orientierung am Konzept der beruflichen Handlungsfähigkeit

Das Berufskonzept mit seinem Ziel beruflicher Handlungsfähigkeit ist neben der Arbeitsmarktverwertbarkeit das leitende Prinzip für die Entwicklung und Schneidung von TQ. Berufliche Handlungsfähigkeit und Arbeitsmarktverwertbarkeit bedeuten in diesem Zusammenhang jedoch nicht eine ausschließliche Orientierung am aktuellen – möglicherweise kurzfristigen – betrieblichen Bedarf, sondern zielen auf die Entwicklung längerfristig stabil nachgefragter Qualifikationsbündel. Gemäß dieser Ziele und Leitprinzipien erfolgte die Schneidung der TQ entlang der relevanten Arbeits- und Geschäftsprozesse in unterscheidbaren betrieblichen Handlungsfeldern, d.h. der beruflichen Handlungsfähigkeit und Arbeitsmarktverwertbarkeit wurde Vorrang vor einer schematischen Schneidung entlang bestehender Berufs- oder Fachsystematiken eingeräumt.

Kompetenz- und outcome-orientierte Beschreibung

Die Inhalte der TQ werden in so genannten Kompetenzprofilen outcome-orientiert beschrieben. Damit wird sowohl die Kompatibilität zu europäischen Ansätzen (Europäischer Qualifikationsrahmen, EQF; Deutscher Qualifikationsrahmen, DQR) als auch zu der in den Ausbildungsbausteinen des Bundesinstituts für Berufsbildung (BIBB) verwendeten Terminologie gewährleistet. Die outcome-orientierte Beschreibung von Lernprozessen bildet die Grundlage für eine spätere Zuschreibung von (ggf. akkumulier- und übertragbaren) Leistungspunkten im Rahmen des ECVET- bzw. eines in Zukunft verfügbaren DECVET-Systems.



Die Struktur der TQ-Maßnahmen

In den im Rahmen des Projekts entwickelten sechs TQ-Maßnahmen bilden jeweils vier bis sechs TQ den Beruf/das Tätigkeitsfeld vollständig ab. Für alle sechs Konzepte wurde festgelegt, welche Abfolgen der TQ möglich sind – daraus ergibt sich jeweils eine Struktur der TQ mit zeitlicher Abfolge, Voraussetzungen und Anschlussmöglichkeiten:

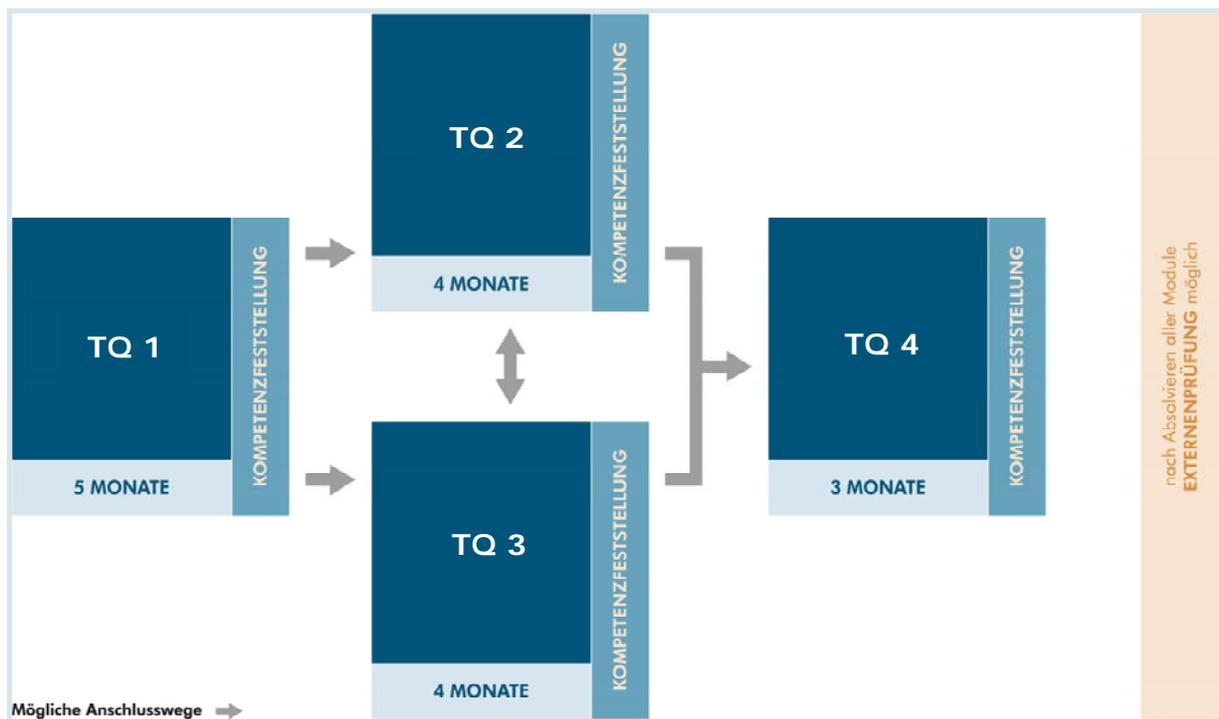


Abb. 1: TQ-Struktur: Abfolge, Voraussetzungen und Anschlussmöglichkeiten

Die Dauer einer TQ beträgt zwischen zwei und sechs Monaten – für die Teilnehmer an den Qualifizierungsmaßnahmen bedeutet dies die Möglichkeit, in einem überschaubaren Zeitraum berufliche Handlungsfähigkeit zu erlangen. In jedem Beruf und dem Tätigkeitsfeld sind spezifische „Einstiegs-TQ“ vorgesehen, die keine fachlichen Vorerfahrungen erfordern (vgl. TQ 1). Sie sind so gestaltet, dass sie sich insbesondere für Branchenfremde oder Personen mit geringen fachlichen Vorkenntnissen eignen. Das Absolvieren einer solchen Einstiegs-TQ oder der Nachweis der darin formulierten Lernergebnisse ist die Grundvoraussetzung für den Einstieg in nachfolgende TQ (vgl. TQ 2 bis 4).

Die Qualifizierungsinhalte werden lernbedürfnisorientiert und praxisnah vermittelt – in jeder TQ sind Phasen in „geschützter“ Lernumgebung (bei Bildungseinrichtungen oder in betrieblichen Lehrwerkstätten) wie auch im Betrieb vorgesehen. Die betrieblichen Praxisphasen sind dabei ausdrücklich nicht als Praktika konzipiert, sondern als *angeleitete praktische Lern- und Übungsphasen im betrieblichen Arbeitskontext*. Die Teilnehmer sollen unter realen Arbeitsbedingungen an die Herausforderungen des Berufsalltags herangeführt werden. Einer individuellen Lernzielplanung folgend



sollen so Möglichkeiten geschaffen werden, einzelne Aspekte theoretisch nachzubereiten, praktisch zu vertiefen oder gezielt einzuüben.

Die Abfolge der Lernorte und die Kooperation zwischen Bildungseinrichtung und Betrieb kann innerhalb der TQ-Maßnahme flexibel gestaltet werden. Lediglich Inhalt und Dauer der Lernphasen sind standardisiert vorgegeben. Im regionalen Kontext bieten TQ-Maßnahmen die Möglichkeit, differenziert auf den Bedarf von Unternehmen zu reagieren, gleichzeitig aber den für die individuelle Bildungs- und Arbeitsmarktperspektive wichtigen Berufsbezug sicherstellen zu können.

Bundeseinheitliche Kompetenzfeststellung und Zertifizierung

Auf dem Arbeitsmarkt haben Zertifikate eine unverändert hohe Bedeutung: Sie geben Orientierung über die Kompetenzen der Bewerber und deren individuellen Weiterbildungsweg und erleichtern Arbeitgebern die Auswahl von Bewerbern für bestimmte berufliche Positionen sowie deren Zuordnung zu spezifischen Arbeitsplätzen. Für Absolventen sind Zertifikate der „Schlüssel“ im Bildungssystem: sie verbessern oder ermöglichen den Zugang zu weiteren Bildungsgängen. Grundsätzlich gilt: Je größer der Wiedererkennungswert bzw. die Akzeptanz eines Zertifikats ist, desto größer ist seine „Verwertbarkeit“ auf dem Arbeitsmarkt und im Bildungssystem.

Analog zu den standardisierten Abschlüssen der Berufsausbildung mit festgelegten Curricula sieht das TQ-Konzept deshalb ein bundeseinheitliches Prüfungs- und Zertifizierungsverfahren vor. Durch die Bundesagentur legitimierte Zertifikate zielen auf eine überregionale Marktgeltung, bundeseinheitliche Regelungen zur Kompetenzfeststellung zielen auf die Erhöhung der Transparenz und damit auf die Steigerung des Verkehrswerts der Abschlüsse.

Die berufliche Handlungsfähigkeit der Teilnehmer wird über eine individuelle Kompetenzfeststellung geprüft, beurteilt und bundeseinheitlich zertifiziert. Die Kompetenzfeststellung orientiert sich an den Inhalten der TQ und stellt sicher, dass Maßnahmenteilnehmer über alle erforderlichen fachlichen wie überfachlichen Kompetenzen verfügen, um in Unternehmen im TQ-spezifischen Arbeitsbereich bestmöglich einsetzbar zu sein. Das Zertifizierungsverfahren sieht vor, dass die individuelle Kompetenzfeststellung am Ende jeder TQ durch die Bildungseinrichtung vorgenommen wird, welche die Maßnahmen durchführt. Diese muss dazu als prüfungsrechtliche Stelle akkreditiert sein. Als Zulassungsstellen hierfür fungieren entweder die Fachkundigen Stellen, die auch die Maßnahmen nach der Anerkennungs- und Zulassungsverordnung Weiterbildung (AZWV) zulassen, oder andere Institutionen wie Kammern oder Branchenverbände.



Das Zertifizierungsverfahren stellt sich somit folgendermaßen dar:

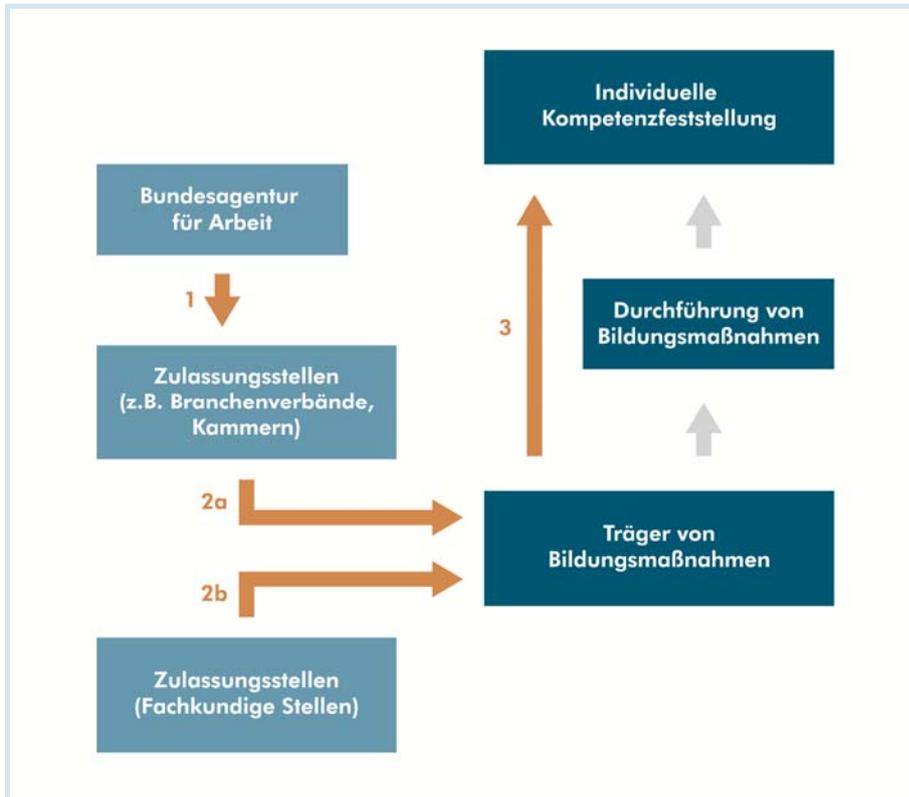


Abb. 2: Zertifizierungsverfahren im TQ-Konzept

Um die Qualität bei der individuellen Kompetenzfeststellung sicherzustellen, ist deren Durchführung in „Zentralen Festlegungen“ geregelt. Darin sind wesentliche Gestaltungskriterien festgelegt: die Zusammensetzung des Prüfungsausschusses, die Zulassungsvoraussetzungen und der Ablauf der Prüfung selbst, die Kriterien der Prüfung und der Zertifikatserteilung. Darüber hinaus liefern die Festlegungen spezifische Hinweise zu Prüfungsmethoden und -inhalten. Diese TQ-spezifischen Regelungen finden sich auch in dieser Handreichung am Ende jeder TQ-Beschreibung. Bei den empfohlenen Prüfungsmethoden wurden die Voraussetzungen der oft lernungsgewohnten Zielgruppe berücksichtigt. So sehen beispielsweise die Kompetenzfeststellungen der Einstiegs-TQ keine schriftlichen Prüfungen vor. In allen nachfolgenden TQ sind schriftliche Prüfungen jedoch berücksichtigt, um Prüfungen auf einem Niveau gewährleisten zu können, das mit dem der Berufsausbildung vergleichbar ist.

Nach erfolgreichem Absolvieren der Kompetenzfeststellung erhalten die Teilnehmer nach bundesweit einheitlicher Vorlage ein Zertifikat über ihre Leistungen bzw. die erworbenen Kompetenzen. Das Zertifikat umfasst neben einer individuellen Beurteilung der Leistungen das Kompetenzprofil der jeweiligen TQ sowie eine Übersicht über deren Stellung innerhalb der TQ-Systematik der jeweiligen Teilqualifikation und deren Stellung innerhalb des Berufes bzw. Tätigkeitsfeldes.



Die Zentralen Festlegungen sowie die Vorlage des Zertifikats stehen unter folgendem Link zum Download zur Verfügung: www.Online-AngebotderBA.de.

Aufbau der Handreichung

Diese Handreichung dient als Leitfaden zur Durchführung von Bildungsmaßnahmen nach der TQ-Systematik zum Beruf *Servicekraft/Fachkraft für Schutz und Sicherheit*. Sie ist folgendermaßen gegliedert:

In Kapitel 2 wird zunächst überblicksartig die modulare Gesamtstruktur der entwickelten TQ vorgestellt sowie die Mindestvoraussetzungen beschrieben, welche die Teilnehmer vor Beginn der Qualifizierung nachweisen müssen. Es werden die möglichen Durchstiegswege im Rahmen des TQ-Konzepts dargestellt und es wird ein Überblick über die Inhalte der einzelnen TQ gegeben.

Kapitel 3 enthält detaillierte, einheitlich gegliederte Beschreibungen der einzelnen TQ. Es werden jeweils betriebliche Einsatzfelder und Kompetenzprofile dargestellt, sowie Hinweise zur Umsetzung der TQ an den Lernorten gegeben. Am Ende jedes TQ-Kapitels finden sich Hinweise zur individuellen Kompetenzfeststellung. Darin werden die zentralen theoretischen wie praktischen Inhalte der Prüfung, der jeweilige zeitliche Umfang und geeignete Prüfungsmethoden benannt.

Kapitel 4 enthält abschließend weiterführende Informationen rund um den jeweiligen Beruf. Hierin finden sich Weblinks zu den Zentralen Festlegungen, zu den Ordnungsmitteln des Berufs, zu berufsbezogener Fachliteratur und Informationen zur Externenprüfung.



2 Überblick über die Struktur der Teilqualifikationen

Die entwickelten Teilqualifikationen (TQ) für die Berufe Servicefachkraft für Schutz und Sicherheit und Fachkraft für Schutz und Sicherheit orientieren sich am Konzept der beruflichen Handlungsfähigkeit und zielen damit auf die Entwicklung von längerfristig stabil nachgefragten Qualifikationsbündeln. Insgesamt bilden sechs Teilqualifikationen die Anforderungen an berufstypischen Arbeitsplätzen ab. In der Summe umfassen sie alle Qualifikationen der Fachkraft für Schutz und Sicherheit. Für die Weiterbildung von Beschäftigten der Sicherheitswirtschaft können die Teilqualifikationen einzeln je nach betrieblichem Bedarf und Vorerfahrungen der Teilnehmer genutzt werden. Eine Qualifizierung nach dem TQ-Konzept kann dabei grundsätzlich auch in Teilzeit bzw. nebenberuflich stattfinden.

Die TQ 1 – *Personen und Objekte schützen* ist als Einstieg gedacht. Hier werden zum einen die rechtlich geforderten Voraussetzungen für eine Beschäftigung in der Branche vermittelt: Unterrichtsverfahren bzw. die erforderlichen Inhalte für die Sachkundeprüfung nach § 34a GewO, die Schulung zum Brandschutzbeauftragten sowie zum Ersthelfer. Empfehlenswert ist darüber hinaus die Schulung bei einem entsprechend zugelassenen Träger zur Interventionskraft nach der derzeit gültigen VdS-Richtlinie 2172, Anhang E1.

TQ 1 deckt Kernkompetenzen ab, die bei allen Einsatzgebieten in der Sicherheitswirtschaft gefordert sind und bildet daher die Voraussetzung für alle weiteren Module. Neben der Sachkundeprüfung können weitere Berechtigungsnachweise integriert werden, beispielsweise der Aufzugwärterschein, die Waffensachkunde oder die Schulung zum Betriebssanitäter. Diese zusätzlichen Inhalte sollten allerdings nur dann in die TQ integriert werden, wenn sie eine hohe Arbeitsmarktrelevanz aufweisen, d. h. von regionalen Unternehmen stark nachgefragt werden.

Die TQ 1 bis 4 beinhalten die Qualifikationen der Servicekraft für Schutz und Sicherheit. Die TQ 5 und TQ 6 sind die zusätzlichen Qualifikationen der Fachkraft für Schutz und Sicherheit. Diese beiden TQ setzen deshalb die zuvor genannten vier TQ voraus.



2.1 Mindestvoraussetzungen zur Teilnahme an der Qualifizierung

Für die Teilnahme an der Qualifizierung gelten folgende Mindestvoraussetzungen¹:

- Ein Mindestalter von 18 Jahren
- Zuverlässigkeit, konkret: ein aktuelles Führungszeugnis (nicht älter als ein Vierteljahr)
- Deutsche Sprache in Wort und Schrift
- Grundlegende IT-Kenntnisse auf Anwender-Niveau (z. B. MS Office)

Weitere Hinweise zur Überprüfung der Eignung:

- Bereitschaft im Schichtdienst zu arbeiten
- Empfehlung: Fahrerlaubnis Führerschein Klasse B

¹ Diese sind definiert als notwendige Berechtigungsnachweise oder im Beratungsgespräch nachprüfbare Voraussetzungen.



2.2 Modell und Struktur der Teilqualifikationen

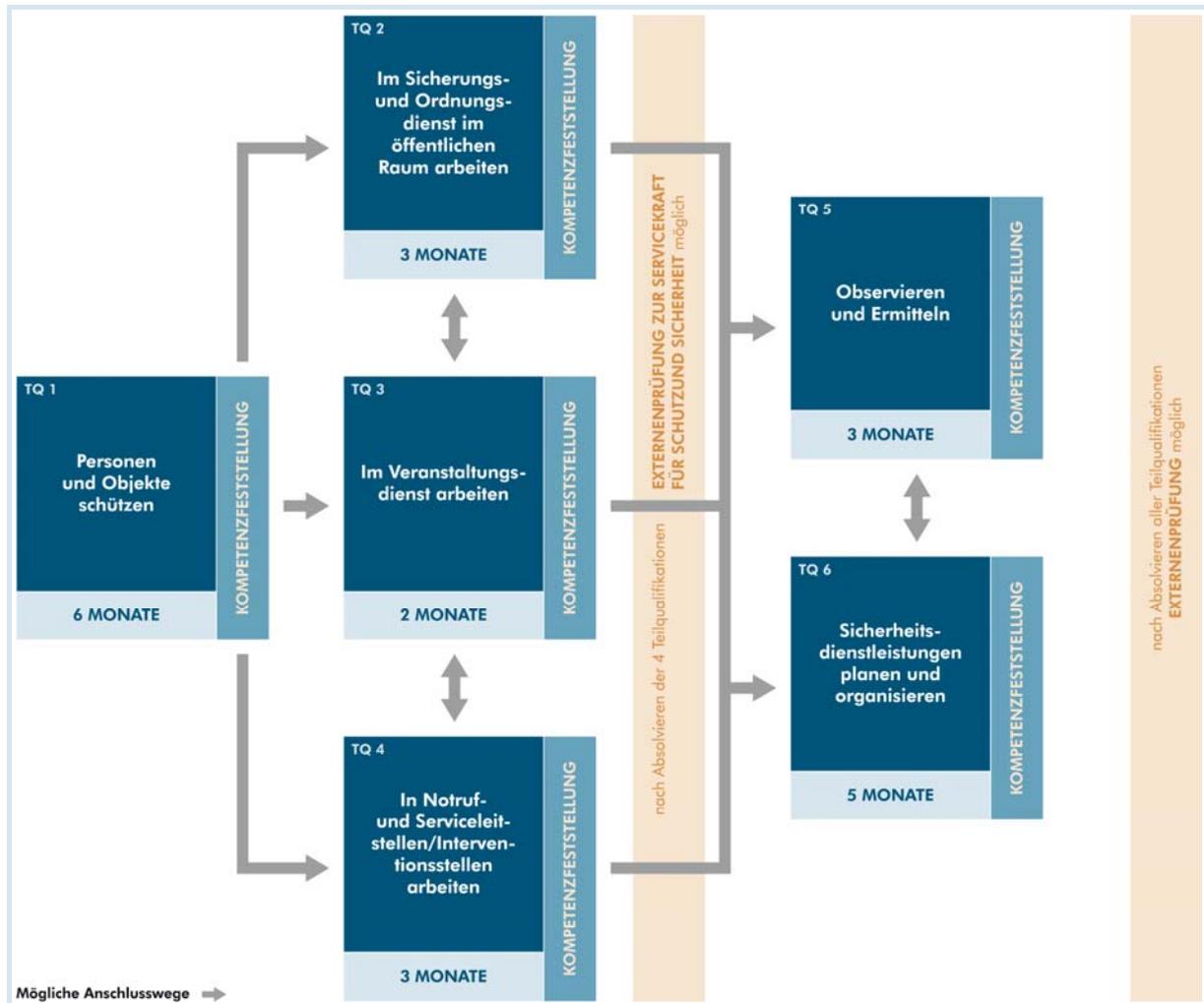


Abb. 3: TQ im Beruf Servicekraft/ Fachkraft für Schutz und Sicherheit im Überblick

Jede Teilqualifikation qualifiziert für ein in sich geschlossenes, arbeitsplatzspezifisches Tätigkeitsbündel. Ein Einsatz in der Sicherheitswirtschaft ist deshalb nach jeder einzelnen TQ möglich. Die Grafik verdeutlicht die Abfolge der einzelnen TQ, wenn sie als Weg der Qualifizierung zur Servicekraft für Schutz und Sicherheit oder zur Fachkraft für Schutz und Sicherheit genutzt werden sollen. Am Beginn steht dann die TQ 1 – *Personen und Objekte schützen*. Innerhalb der darauf folgenden TQ 2 bis TQ 4 gibt es keine zwingende Reihenfolge. Der Abschluss der ersten vier TQ kann als Vorbereitung auf die Externenprüfung zur Servicekraft für Schutz und Sicherheit gesehen werden, da mit diesen TQ alle Berufsbildpositionen dieses Berufs abgedeckt werden. Der Abschluss der TQ 5 und TQ 6 kann entsprechend als Vorbereitung auf die Externenprüfung zur Fachkraft für Schutz und Sicherheit gesehen werden.



- **TQ 1 – Personen und Objekten schützen (Einstiegs-TQ)**
Nach Absolvieren dieser TQ können die Qualifizierten bei der Kontrolle und Überwachung von Personen und Objekten eingesetzt werden. Sie können wechselnde Tätigkeiten in den Bereichen Revierdienst, Torkontroll- und Empfangsdienst, Posten- und Streifendienst, Alarm- und Interventionsdienst sowie Verkehrs- und Veranstaltungsdienst ausüben.
Die TQ inkludiert die Sachkundeprüfung (IHK) im Bewachungsgewerbe nach § 34a GewO, die Schulung zum Brandschutzbeauftragten sowie zum Ersthelfer. Im Rahmen der TQ 1 ist darüber hinaus auch die Schulung zur Interventionskraft nach der derzeit gültigen Richtlinie VdS 2172, Anhang E 1 empfehlenswert². *Anschlussmöglichkeiten* sind die TQ 2, TQ 3 sowie TQ 4.
- **TQ 2 – Im Sicherungs- und Ordnungsdienst im öffentlichen Raum arbeiten**
Nach Absolvieren dieser TQ können die Qualifizierten in verschiedenen Bereichen zur Gewährleistung von Sicherheit und Ordnung im öffentlichen Raum tätig werden: im öffentlichen Personenverkehr, z. B. in Bussen oder Zügen sowie im Streifendienst im öffentlichen Verkehrsraum und im Hausrechtsbereich mit tatsächlich öffentlichem Verkehr.
Voraussetzung ist die abgeschlossene Einstiegs-TQ 1 oder der Nachweis der entsprechenden Kompetenzen. *Anschlussmöglichkeiten* sind die TQ 3 oder TQ 4.
- **TQ 3 – Im Veranstaltungsdienst arbeiten**
Nach Absolvieren dieser TQ können die Qualifizierten zur Gewährleistung von Sicherheit und Ordnung bei Veranstaltungen aller Art – in Museen und Theatern ebenso wie bei Sport- und Großveranstaltungen – eingesetzt werden.
Voraussetzung ist die abgeschlossene Einstiegs-TQ 1 oder der Nachweis der entsprechenden Kompetenzen. *Anschlussmöglichkeiten* sind die TQ 2 oder TQ 4.
- **TQ 4 – Arbeiten in Notruf- und Serviceleitstellen/Interventionsstellen**
Nach Absolvieren dieser TQ können die Qualifizierten für alle Aufgaben in einer Notruf- und Serviceleitstelle/Interventionsstelle eingesetzt werden. Sie überwachen Gebäude, bearbeiten (Alarm-)Meldungen und sind zuständig für die erforderlichen Maßnahmen.
Voraussetzung ist die abgeschlossene Einstiegs-TQ 1 oder der Nachweis der entsprechenden Kompetenzen. *Anschlussmöglichkeiten* sind die TQ 2 oder TQ 3.
- **TQ 5 – Observieren und Ermitteln**
Nach Absolvieren dieser TQ können die Qualifizierten in der Tatortarbeit/am Ereignisort eingesetzt werden. Sie sichern Spuren und Beweise. Sie können außerdem Personen observieren und Sachverhalte ermitteln.
Eine *Anschlussmöglichkeit* ist die TQ 6.

² Bildungseinrichtungen, die über die entsprechende VdS-Zulassung verfügen, können die Schulungsinhalte sowie die Prüfung zur Interventionskraft flexibel in die TQ 1 integrieren. Für Teilnehmer bei anderen Trägern ist es sinnvoll, die TQ 1 durch diese spezielle Schulung inkl. Prüfung zur Interventionskraft bei eigens zugelassenen Bildungseinrichtungen zu ergänzen.



- **TQ 6 – Sicherheitsdienstleistungen planen und organisieren**

Nach Absolvieren dieser TQ können die Qualifizierten Sicherheitsrisiken analysieren und geeignete Maßnahmen planen. Sie sind in der Lage Sicherheitsdienstleistungen zu entwickeln und anzubieten sowie unterschiedliche Geschäftsprozesse zu planen, zu gestalten und zu steuern. Sie sind als Teamleiter qualifiziert.

Eine *Anschlussmöglichkeit* ist die TQ 5.

Die Teilqualifikationen wurden auf der Grundlage der Verordnung über die Berufsausbildung zur Fachkraft für Schutz und Sicherheit vom 21. Mai 2008 entwickelt. Hinweise zu den einzelnen Berufsbildpositionen des Ausbildungsrahmenplans (ARP, Anlage zu § 3) finden sich in den TQ-spezifischen Kompetenzprofilen.

Die laut Ausbildungsrahmenplan über die gesamte Berufsausbildung zu vermittelnden Standard-Berufsbildpositionen Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht, Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes, Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit und Umweltschutz (ARP, I 1-4) sind immanente Bestandteile aller Teilqualifikationen, auch wenn sie im Rahmen der TQ-Beschreibungen meist nicht explizit erwähnt sind. Sie werden nur dann einzelnen Teilprozessen zugeordnet, wenn sie in deren Rahmen eine besondere Relevanz haben.

Um auch die berufsschulischen Ausbildungsinhalte zu berücksichtigen, wurde der Rahmenlehrplan (RLP) der Ausbildung zur Fachkraft für Schutz und Sicherheit³ abgedeckt. Die beschriebenen Teilprozesse liegen teilweise allerdings quer zum RLP und können an einigen Stellen in mehreren Lernfeldern verortet werden. Die Berücksichtigung des RLP kann offen gestaltet und aktuellen branchen- oder betriebsspezifischen Qualifizierungszielen angepasst werden.

³ Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 10.04.2008.



3 Beschreibung der Teilqualifikationen

Im Folgenden werden alle Teilqualifikationen detailliert beschrieben. Die Darstellung erfolgt dabei für alle TQ entlang einer einheitlichen Systematik:

- Zunächst zeigt die **grafische Übersicht**, wo die jeweilige TQ innerhalb der gesamten Qualifizierungsmaßnahme zu verorten ist, welche Voraussetzungen ggf. erfüllt sein müssen und welche Anschlusswege offen stehen.
- Der folgende Abschnitt beschreibt jeweils anhand konkreter **betrieblicher Einsatzfelder**, an welchen Arbeitsplätzen Mitarbeiter eingesetzt werden können und welche Tätigkeiten sie dort ausführen.
- Das **Kompetenzprofil im Überblick** zeigt alle Kompetenzen, über die ein Teilnehmer nach Absolvieren der jeweiligen TQ verfügt. Die hier aufgeführten Kompetenzen sind als Mindeststandard zu verstehen. Die einzelnen Kompetenzen werden verschiedenen Tätigkeitsbündeln zugeordnet, sogenannten *Teilprozessen*. Dabei handelt es sich um eine formale Trennung, die dem Leser eine bessere Orientierung über alle Einzelaspekte dieser TQ ermöglicht. Das Kompetenzprofil zeigt auch auf, welche Berufsbildpositionen aus dem Ausbildungsrahmenplan (ARP) und dem Rahmenlehrplan (RLP) jeweils verortet werden.
- Eine ausführlichere Beschreibung der daraus folgenden Anforderungen findet sich im Abschnitt zu den notwendigen **im Qualifizierungsprozess zu entwickelnden Kompetenzen**. Dieser „Kompetenz-Blickwinkel“ zeigt sich in der lernergebnisorientierten Darstellung (*Outcome-Orientierung*).
- Teil jeder TQ-Beschreibung sind die **Hinweise zur Umsetzung der Teilqualifikation an den Lernorten**. Ihre Ausgestaltung ist abhängig von den Teilnehmern, deren individuellen Voraussetzungen und den sonstigen Rahmenbedingungen. Die Tabellen geben Hinweise zum *zeitlichen Umfang* der gesamten Qualifizierungsmaßnahme, zur *notwendigen Ausstattung bzw. zu Rahmenbedingungen* der Lernorte sowie zur *Verteilung der Themenbereiche auf die Lernorte* („Wo wird was gelernt?“) und sind dabei als Mindeststandard zu verstehen. Bei den Zeitangaben und der Verortung einzelner Lerninhalte handelt es sich um Vorschläge, ausgehend von einer Wochenstundenanzahl von 40 Stunden.
- Den Abschluss jeder TQ-Beschreibung bilden die spezifischen **Regelungen zur Durchführung der individuellen Kompetenzfeststellung** nach Absolvierung jeder TQ bzw. zur Zertifizierung informell erworbener Kompetenzen. Ein entsprechendes Zertifikat muss zum Einstieg in eine weiterführende TQ nachgewiesen werden. Prüfer finden in diesem Abschnitt Hinweise zu Inhalt und Durchführung der Kompetenzfeststellung. Dabei werden sowohl für den praktischen als auch theoretischen Teil *zentrale Inhalte der Prüfung*, der jeweilige *zeitliche Umfang* und *geeignete Prüfungsmethoden* erläutert.



3.1 TQ 1 – Personen und Objekte schützen

3.1.1 Grafische Übersicht

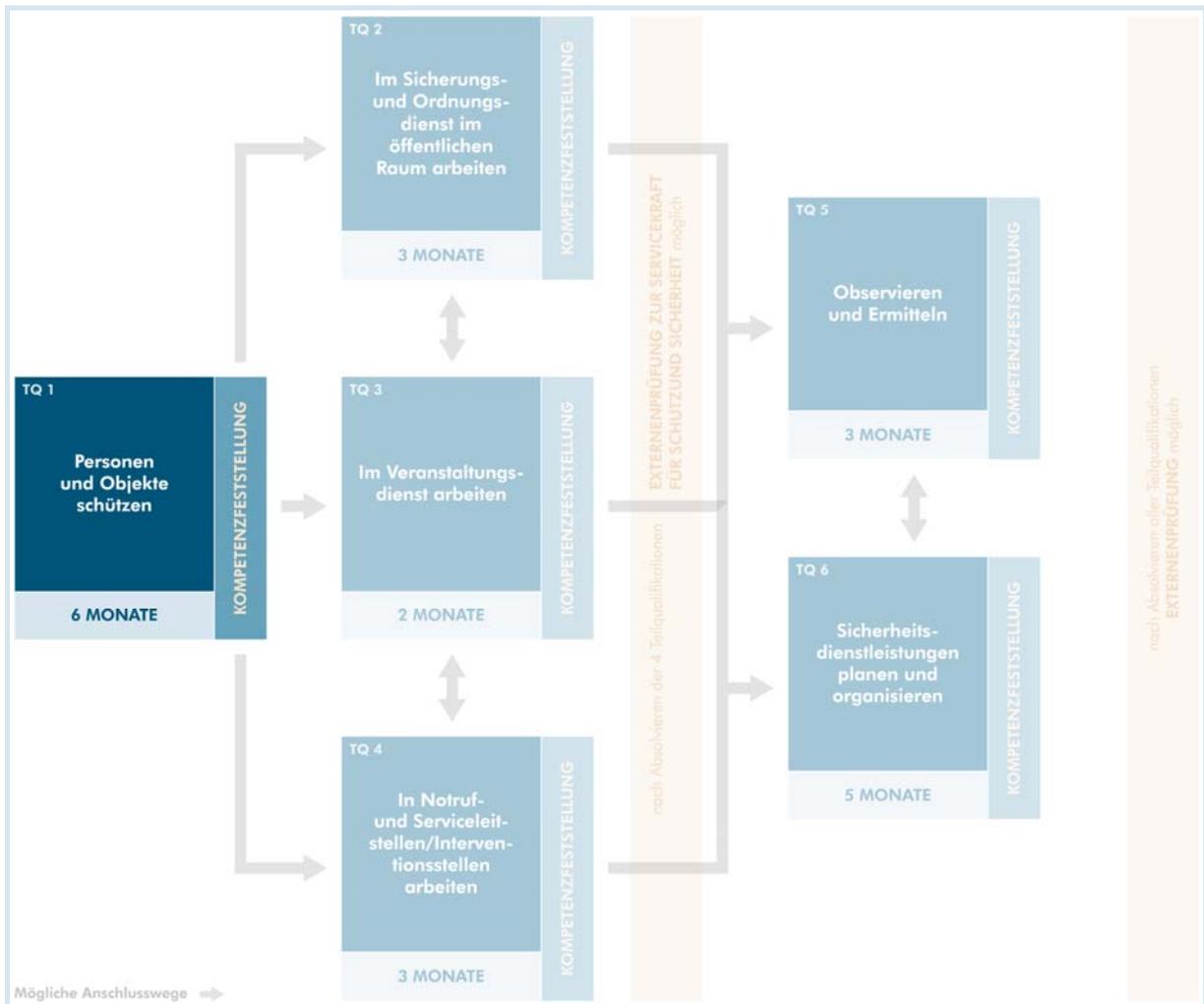


Abb. 4: Die TQ 1 im Beruf Fachkraft für Schutz und Sicherheit



3.1.2 Betriebliche Einsatzfelder

Die TQ 1 – *Personen und Objekte schützen* qualifiziert für die Kontrolle und Überwachung von Personen und Objekten in verschiedenen Einsatzfeldern: Revierdienst, Torkontroll- und Empfangsdienst, Posten- und Streifendienst, Alarm- und Interventionsdienst sowie Verkehrs- und Veranstaltungsdienst.

Einsatzbeispiel:

In einem Betrieb mittlerer Größe aus der Chemieindustrie sind der Torkontroll- und Empfangsdienst sowie die Alarmzentrale als externe Sicherheitsdienstleistung organisiert. Dafür steht ein Team von insgesamt elf Mitarbeitern zur Verfügung. 24 Stunden täglich sind mindestens zwei von ihnen im Einsatz. Zum Team gehören tagsüber auch zwei Mitarbeiter in der Warenannahme und ein Mitarbeiter in der Poststelle. Nachts befindet sich ein Mitarbeiter in der Zentrale und einer auf Streife. In diesem Betrieb ist der Einsatz in der Alarmzentrale mit Werkschutzaufgaben kombiniert.



Am Empfang werden verschiedene Personengruppen (Mitarbeiter, Besucher, Kunden, Lieferanten, Handwerker) und Fahrzeuge nach festgelegten Vorgaben kontrolliert und avisiert. Für Mitarbeiter von Fremdfirmen werden Unterweisungen zum betrieblichen Notfallplan durchgeführt. Bei der Warenannahme werden Lieferscheine kontrolliert und in das System eingegeben. Lkws werden bei Ein- und Ausfahrt verwogen. Die Mitarbeiter überwachen die Probenentnahme bei chemischen Stoffen. In der Alarmzentrale überwachen die Mitarbeiter verschiedene Meldeanlagen. Bei Alarm arbeiten sie Maßnahmen nach Alarmplan ab und dokumentieren sie.

Von allen Mitarbeitern wird erwartet, dass sie die verschiedenen Aufgaben im Wechsel eigenständig erfüllen können. Im Notfall werden Warenannahme und Poststelle geschlossen und die Mitarbeiter zur Sicherung der Rettungswege eingesetzt.



3.1.3 Kompetenzprofil im Überblick

FACHKRAFT FÜR SCHUTZ UND SICHERHEIT					
TQ 1	TQ 2 Im Sicherungs- und Ordnungsdienst im öffentlichen Raum arbeiten	TQ 3 Im Veranstaltungsdienst arbeiten	TQ 4 In Notruf- und Serviceleitstellen/Interventionsstellen arbeiten	TQ 5 Observieren und Ermitteln	TQ 6 Sicherheitsdienstleistungen planen und organisieren
Personen und Objekte schützen⁴					
Dauer: <i>6 Monate / 24 Wochen, davon mindestens 4 Wochen betriebliche Qualifizierung.</i>			Mögliche Anschlüsse:		
Betriebliche Einsatzgebiete: <i>Die Qualifizierten kontrollieren und überwachen Personen und Objekte – Revierdienst, Torkontroll-/Empfangsdienst, Posten-/Streifendienst, Alarm- und Interventionsdienst sowie Verkehrs- und Veranstaltungsdienst.</i>			▶ TQ 2 <i>Im Sicherungs- und Ordnungsdienst im öffentlichen Raum arbeiten</i>		
			▶ TQ 3 <i>Im Veranstaltungsdienst arbeiten</i>		
			▶ TQ 4 <i>In Notruf- und Serviceleitstellen/Interventionsstellen arbeiten</i>		

⁴ Die TQ 1 *Personen und Objekte schützen* inkludiert die Sachkundeprüfung (IHK) im Bewachungsgewerbe nach § 34a GewO, die Schulung zum Brandschutzbeauftragten sowie zum Ersthelfer. Empfehlenswert ist darüber hinaus die Schulung zur Interventionskraft nach der derzeit gültigen VdS-Richtlinie 2172 Anhang E1, die Teilnehmer der TQ 1 bei einem entsprechend zugelassenen Bildungsträger absolvieren können. Sofern die Qualifizierten bereits über diesen Nachweis verfügen, kann die Qualifizierungsdauer ggf. entsprechend verkürzt werden.



TEILPROZESSE		ARP ⁵	RLP ⁶
a) Kontrolle und Überwachung von Personen, Fahrzeugen, Gütern und Objekten	Die Qualifizierten kontrollieren und überwachen selbstständig Personen, Fahrzeuge, Güter und Gebäude. Sie halten sich dabei exakt an Dienstanweisungen und Vorgaben des Kunden.	1 a, 2.2f, 4a-d	4, 5, 8
	Sie stellen Ausweise aus, melden Personen an und begleiten Personen und Fahrzeuge.	4c-d	4
	Sie berücksichtigen alle relevanten Vorgaben zu Arbeitssicherheit und Umweltschutz und wenden die Grundsätze des vorbeugenden und abwehrenden Brandschutzes an.	4e-g	3
b) Feststellung und Bewertung von Alarmmeldungen/ Störungen/Vorfällen und Veranlassung, Durchführung und Überwachung folgender Maßnahmen	Die Qualifizierten überwachen Gefahrenmeldeanlagen, stellen Störungen und Vorfälle fest und bewerten sie.	6	4, 7, 8
	Sie veranlassen und überwachen Maßnahmen und führen selbst Maßnahmen durch (Alarm- und Interventionsdienst, Erste Hilfe ⁷ , Mitwirkung bei betrieblichen Ermittlungen). Dabei arbeiten sie nach im System hinterlegten Alarmketten/ Prozessen bzw. der Alarmakte.	2.1, 5e-g, 6c	3, 4, 8
c) Kommunikation und Information	Die Qualifizierten kommunizieren und verhalten sich kundenorientiert ⁸ , freundlich und bestimmt.	2.2a, 3.1a-c, 3.2, 5a-d	6
	Sie geben Anweisungen und Auskünfte. Einfache Auskünfte geben sie auch in englischer Sprache.	3.2b, 5d	6
d) Dokumentation von Zuständen, Vorfällen und Maßnahmen, Qualitätssicherung	Sie dokumentieren Zustände, Vorfälle und Maßnahmen überwiegend in standardisierter Form. Sie führen Alarmprotokoll und Besucherlisten. Meldungen und Berichte erstellen sie mündlich und schriftlich.	2.2, 2.3b	6

⁵ Die Zuordnung zur Ausbildungsordnung (AO, Bundesgesetzblatt, 31. Mai 2008) bezieht sich auf Abschnitt A der Anlage zu § 3. Die in Abschnitt B aufgeführten Teile des Ausbildungsberufsbildes sollen wie in der AO vorgesehen während der gesamten Ausbildungszeit vermittelt werden.

⁶ Die Lernfelder LF 1 und LF 2 des Rahmenlehrplans (RLP, Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 10.04.2008) sollen implizit bei der an betrieblichen Einsatzgebieten orientierten Qualifizierung vermittelt werden.

⁷ Gemäß Rahmenstoffplan für die Sachkundeprüfung sowie der entsprechenden Ersthelferausbildung.

⁸ Kundenorientierung bezieht sich primär auf Kunden, Mitarbeiter und Geschäftspartner des Auftraggebers.



3.1.4 Im Qualifizierungsprozess zu entwickelnde Kompetenzen

Am Ende der TQ 1 sind die Qualifizierungsteilnehmer an Arbeitsplätzen zur Überwachung und Kontrolle von Personen und Objekten einsatzfähig. Um die damit verbundenen wechselnden Arbeitsanforderungen zu bewältigen, müssen die Qualifizierten in unterschiedlichen profiltypischen Einsatzfeldern und Arbeitssituationen kompetent, eigenständig und nach präzisen Vorgaben handeln. Sie kontrollieren und überwachen Personen, Fahrzeuge, Güter und Objekte. Bei Alarmmeldungen, Störungen und Vorfällen verschiedener Art leiten sie geeignete Maßnahmen ein. Dabei kommunizieren und verhalten sie sich kunden- und zielgruppenorientiert. Sie dokumentieren Vorfälle und Maßnahmen.

Insgesamt sollen im Rahmen dieser TQ folgende Lernergebnisse (*Learning outcomes*) erreicht werden:

- Die Qualifizierten verfügen über grundlegende Kenntnisse in folgenden Bereichen:
 - Recht
 - Dienstkunde
 - Angewandte Psychologie
 - Sicherheits- und Kommunikationstechnik
 - Fachenglisch

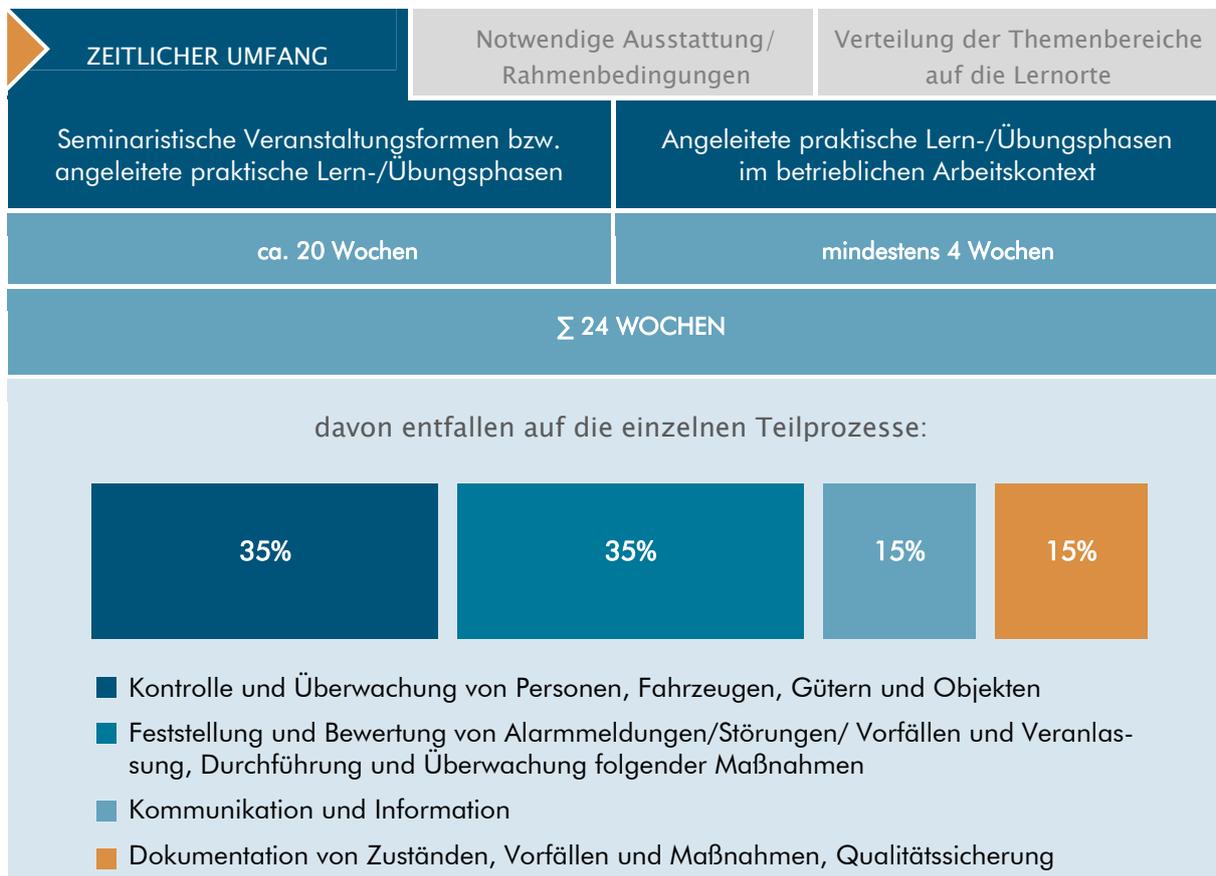
Sie kennen die grundlegenden rechtlichen Bestimmungen und Handlungsgrundsätze, die den verbindlichen Handlungsrahmen ihrer Tätigkeit bilden. Sie haben einen Überblick über unterschiedliche Sicherheitsbereiche und über die betriebliche Organisation. Sie sind mit den Grundlagen menschlichen Verhaltens vertraut, haben spezielle Kenntnisse über das Verhalten in Gefahrensituationen und über Deeskalation. Sie unterscheiden Funktionsweisen und Einsatzbereiche von Sicherungs- und Kontrolleinrichtungen, Gefahrenmeldeanlagen sowie Kommunikationstechnik. Einfache Auskünfte können sie auch in englischer Sprache geben.

- Die Qualifizierten lesen und interpretieren Dienstanweisungen in Papierform und im PC. Auf dieser Grundlage planen sie die einzelnen Arbeitsschritte und setzen sie um. Dabei richten sie sich nach allgemeinen Handlungsgrundsätzen und beachten Vorgaben zu Unfallverhütung, Umweltschutz und Qualitätssicherung.
- Bei der Kontrolle und Überwachung von Personen, Fahrzeugen, Gütern und Gebäuden sind sie in der Lage, die jeweilige Situation richtig einzuschätzen. Sie erkennen Verstöße und Gefahren und verhalten sich situationsgerecht. Bei Kommunikation und Verhalten können sie sich auf unterschiedliche Personengruppen jeweils passend einstellen.
- Die Qualifizierten registrieren Alarmmeldungen, Störungen und Vorfälle und bewerten sie. Dabei nutzen sie Gefahrenmeldeanlagen unterschiedlicher Art. Sie veranlassen und überwachen dann geeignete Maßnahmen und führen selbst Maßnahmen durch. Ihr Verhalten und ihre Kommunikation in Gefahrensituationen sind sicher und umsichtig.
- Ihre Tätigkeit ist immer mit einer sorgfältigen Dokumentation verbunden. Dafür nutzen sie Formulare und PCs. Sie erstellen mündliche und schriftliche Meldungen und Berichte.



- Mit der TQ 1 können sie für Standardaufgaben in folgenden Bereichen eingesetzt werden:
 - Revierdienst
 - Torkontroll- und Empfangsdienst
 - Posten- und Streifendienst
 - Alarm- und Interventionsdienst
 - Verkehrsdienst
 - Veranstaltungsdienst

3.1.5 Hinweise zur Umsetzung der Teilqualifikation an den Lernorten





Zeitlicher Umfang	NOTWENDIGE AUSSTATTUNG/ RAHMENBEDINGUNGEN	Verteilung der Themenbereiche auf die Lernorte
Seminaristische Veranstaltungsformen bzw. angeleitete praktische Lern-/Übungsphasen	Angeleitete praktische Lern-/Übungsphasen im betrieblichen Arbeitskontext	
<p>Muster für:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Allgemeine sowie objektspezifische/ tätigkeitsbezogene Dienstanweisungen✓ Besucherlisten, Lieferantenlisten etc.✓ Notfallpläne (Alarmpläne, Flucht- und Rettungspläne, Interventionspläne, Ablaufpläne für den Brandfall)✓ Alarmprotokoll✓ Revierakte✓ Meldungen und Berichte <p>Ausstattung:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ PC mit Mustersoftware✓ Kommunikations- und Datentechnik✓ Multimediatechnik zur Simulation von sicherheitsrelevanten Handlungen✓ für Ausbildung in Erster Hilfe	<p>Arbeitsplätze im:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Revierdienst✓ Torkontroll- und Empfangsdienst✓ Posten- und Streifendienst✓ Alarm- und Interventionsdienst✓ Verkehrsdienst✓ Veranstaltungsdienst✓ Sonderdienst	



Zeitlicher Umfang	Notwendige Ausstattung / Rahmenbedingungen	VERTEILUNG DER THEMEN- BEREICHE AUF DIE LERNORTE
Seminaristische Veranstaltungsformen bzw. angeleitete praktische Lern-/Übungsphasen	Angeleitete praktische Lern-/Übungsphasen im betrieblichen Arbeitskontext	
<p>Recht, Grundlagen für die Sicherheitswirtschaft:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Recht der öffentlichen Sicherheit und Ordnung✓ Gewerberecht✓ Datenschutzrecht✓ BGB✓ Straf- und Verfahrensrecht✓ Waffenrecht und Umgang mit Waffen✓ Umweltschutzrecht✓ Arbeits- und Tarifrecht <p>Dienstkunde:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Überblick über Sicherheitsbereiche und betriebliche Organisation✓ Dienstanweisung✓ Handlungsgrundsätze✓ Unfallverhütung, Prävention✓ Umweltschutz✓ Qualitätssicherung✓ Erste Hilfe <p>Angewandte Psychologie:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Grundlagen des Verhaltens✓ Verhalten in Gefahrensituationen✓ Deeskalation <p>Sicherheits- und Kommunikationstechnik:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Überblick✓ Sicherungs- und Kontrolleinrichtungen✓ Gefahrenmeldeanlagen✓ Kommunikationstechnik <p>Fachenglisch</p>	<ul style="list-style-type: none">✓ Zuverlässige, selbstständige Kontrolle und Überwachung von Personen, Fahrzeugen, Gütern und Objekten; Anmelden von Besuchern✓ Alarmmeldungen/Störungen/Vorfälle feststellen, bewerten und Maßnahmen veranlassen, durchführen und überwachen✓ Dienstanweisungen und Vorgaben des Auftraggebers verstehen, interpretieren und genau beachten✓ Situationsgerechte Kommunikation und Information sowie situationsgerechtes Verhalten und Handeln – speziell in Gefahrensituationen und unter Stressbedingungen sowie bei unterschiedlichen Personengruppen✓ Auskünfte auch in englischer Sprache geben✓ Sorgfältige Dokumentation von Zuständen, Vorfällen und Maßnahmen; schriftliche und mündliche Meldungen und Berichte erstellen✓ Vorschriften zu Arbeitssicherheit und Qualitätssicherung selbst beachten und andere auf Fehlverhalten aufmerksam machen	



3.1.6 Regelungen zur Durchführung der individuellen Kompetenzfeststellung der TQ 1

A. Inhalt der Kompetenzfeststellung

- (1) Im Rahmen der TQ 1 – *Personen und Objekte schützen* werden grundlegende Kenntnisse und Fertigkeiten für den Personen- und Objektschutz erworben. Die TQ 1 qualifiziert für die Kontrolle und Überwachung von Personen und Objekten in verschiedenen Einsatzfeldern: Revierdienst, Torkontroll- und Empfangsdienst, Posten- und Streifendienst, Alarm- und Interventionsdienst sowie Verkehrs- und Veranstaltungsdienst.
- (2) Vor bzw. zu der Kompetenzfeststellung sind folgende Berechtigungsnachweise zu erwerben:
 - Sachkundeprüfung (IHK) im Bewachungsgewerbe nach § 34a GewO
 - Schulung zum Brandschutzbeauftragten
 - Ausbildung als Ersthelfer
 - Schulung und Prüfung für den Einsatz als Interventionskraft nach VdS 2172, Anhang E1 bei einer entsprechend zugelassenen Stelle
- (3) Durch die Prüfung ist festzustellen, ob der Kandidat die berufliche Handlungskompetenz zum Schutz von Personen und Objekten erlangt hat. Kompetenzen, die bereits im Rahmen des Erwerbs notwendiger Berechtigungsnachweise geprüft wurden, gelten grundsätzlich als vorhanden und sind somit nicht mehr zu bewertender Bestandteil der individuellen Kompetenzfeststellung. Sie können jedoch im Sinne einer vollständigen Handlung Bestandteil der Prüfung sein.
- (4) Bei der Kompetenzfeststellung sind aus allen im Folgenden aufgeführten Teilprozessen Qualifikationsinhalte zu berücksichtigen (siehe Kompetenzprofil TQ 1 – *Personen und Objekte schützen*):
 - a) Kontrolle und Überwachung von Personen, Fahrzeugen, Gütern und Objekten
 - b) Feststellung und Bewertung von Alarmmeldungen/Störungen/Vorfällen und Veranlassung, Durchführung und Überwachung folgender Maßnahmen
 - c) Kommunikation und Information
 - d) Dokumentation von Zuständen, Vorfällen und Maßnahmen, Qualitätssicherung



B. Durchführung der Kompetenzfeststellung

Praktische Prüfung

Prüfungsmethode:	Prozessbezogene Arbeitsaufgabe und/oder Rollenspiel
Zentrale Inhalte:	Erledigung eines Bewachungsauftrags im Sinne einer berufsspezifisch vollständigen Handlung (Kontrolle, Überwachung, Feststellung von Vorfällen, Einleitung geeigneter Maßnahmen, Dokumentation). Bei der Prüfung sind überfachliche Kompetenzen zu berücksichtigen.
Zeitlicher Umfang:	Die Prüfung kann sowohl <i>zeitpunktbezogen</i> als auch <i>zeitraumbezogen</i> erfolgen. Bei einer zeitpunktbezogenen Prüfung soll die Prüfungsdauer mindestens 45 und höchstens 90 Minuten betragen. Bei einer zeitraumbezogenen Prüfung soll die Prüfungsdauer mindestens 3 und höchstens 6 Stunden, verteilt auf maximal 8 Werktage, betragen.

Theoretische Prüfung

Prüfungsmethode:	Fachgespräch
Zentrale Inhalte:	Fragen zur Vorgehensweise bei der praktischen Aufgabe; Fragen zu sicherheitsrelevanten Aspekten; Fragen zum professionellen Umgang mit verschiedenen Personengruppen. Fragen zu möglichen Störungen im Ablauf und Lösungsstrategien. Transferfragen.
Zeitlicher Umfang:	Die Prüfungsdauer soll höchstens 30 Minuten betragen.



3.2 TQ 2 – Im Sicherungs- und Ordnungsdienst im öffentlichen Raum arbeiten

3.2.1 Grafische Übersicht

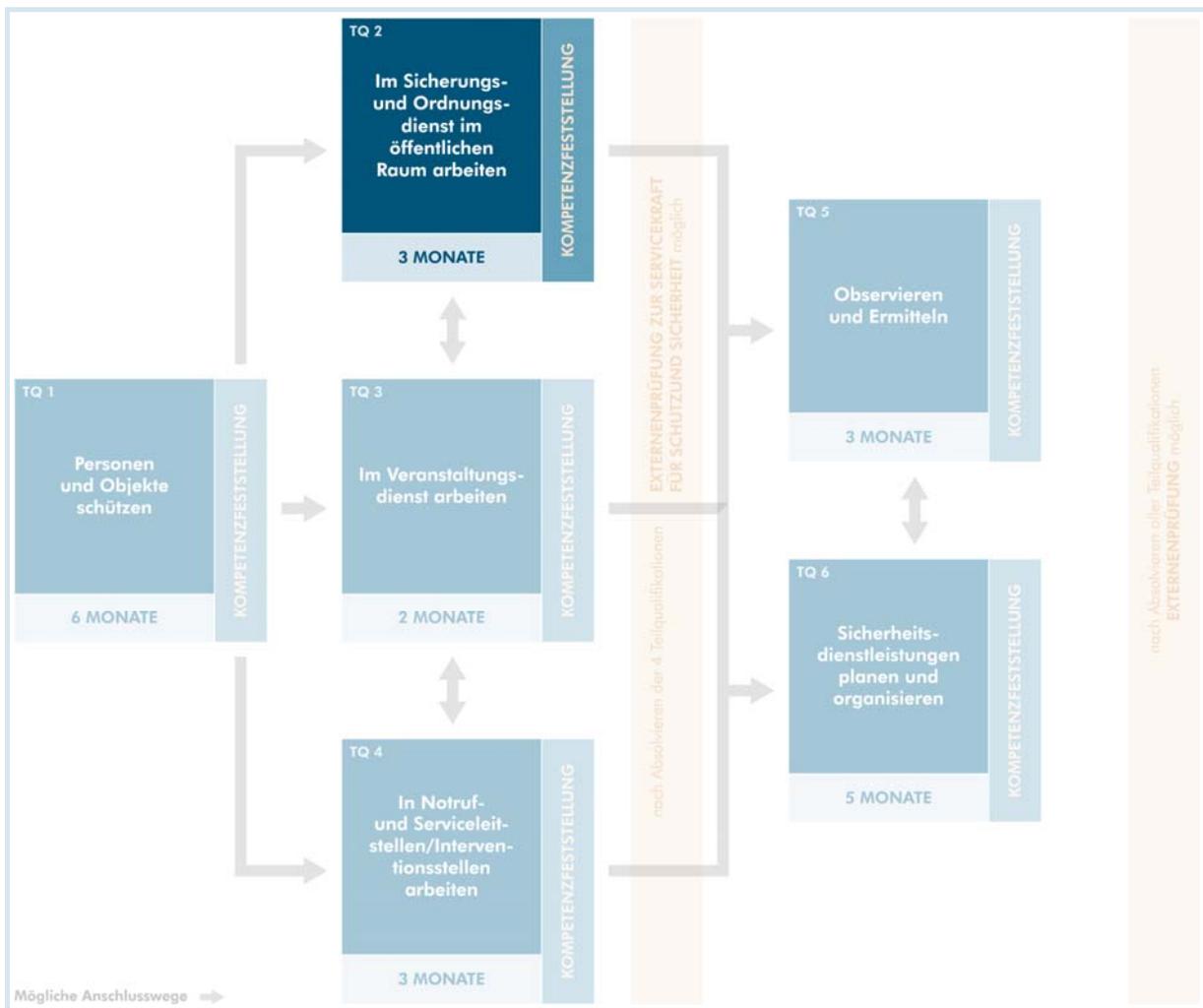


Abb. 5: Die TQ 2 im Beruf Fachkraft für Schutz und Sicherheit



3.2.2 Betriebliche Einsatzfelder

Die Qualifizierten gewährleisten Sicherheit und Ordnung im öffentlichen Raum. Dazu gehören im Einzelnen die folgenden Einsatzfelder:

- Öffentlicher Personennah- und Fernverkehr (ÖP(N)V), Zugbegleiter, Einsatz auf Bahnhöfen, in Bussen, U-Bahnen, Straßenbahnen etc.
- Streifendienst im öffentlichen Verkehrsraum, kommunale Citystreife
- Streifendienst im Hausrechtsbereich mit tatsächlich öffentlichem Verkehr, private Citystreife

Einsatzbeispiel:

Das Einsatzgebiet der kommunalen Citystreife liegt in einem Wohngebiet einer westdeutschen Großstadt. Es handelt sich um ein sehr ausgedehntes Areal, das auch größere Grünanlagen umfasst. Der Streifendienst wird deshalb auf Fahrrädern durchgeführt. Aus Gründen der Eigensicherung werden Teamstreifen mit zwei bis drei Mitarbeitern gebildet. Das Gebiet umfasst nämlich auch Wohnblocks mit sozialem Zündstoff. Der Streifendienst beginnt mit Einbruch der Dunkelheit – im Winter ab ca. 16:30 Uhr – und endet gegen 02:00 Uhr nachts.



Während ihres Einsatzes kontrollieren die Mitarbeiter besonders Hauseingänge und dunkle Ecken. Sie kennen die Gebäude bei denen häufiger Vorfälle zu verzeichnen sind, wo Dealer ihre Geschäfte abwickeln oder Prostituierte auf Kunden warten. In erster Linie zeigen sie Präsenz und haben damit eine abschreckende Wirkung gegen Verletzungen der öffentlichen Ordnung. Immer wieder schlichten sie Auseinandersetzungen, beispielsweise zwischen Mietern, zwischen Jung und Alt oder bei Streitigkeiten. In der Regel gelingt es ihnen deeskalierend zu wirken, nur notfalls informieren sie die Polizei. Daneben erfüllen sie Serviceaufgaben als Ersatz für Hausmeister oder als Schlüsseldienst.



3.2.3 Kompetenzprofil im Überblick

FACHKRAFT FÜR SCHUTZ UND SICHERHEIT					
TQ 1 Personen und Objekte schützen	TQ 2	TQ 3 Im Veranstaltungsdienst arbeiten	TQ 4 In Notruf- und Serviceleitstellen/Interventionsstellen arbeiten	TQ 5 Observieren und Ermitteln	TQ 6 Sicherheitsdienstleistungen planen und organisieren
Im Sicherungs- und Ordnungsdienst im öffentlichen Raum arbeiten					
<p>Dauer: <i>3 Monate / 12 Wochen, davon mindestens 2 Wochen betriebliche Qualifizierung.</i></p> <p>Betriebliche Einsatzgebiete: <i>Die Qualifizierten gewährleisten Sicherheit und Ordnung im öffentlichen Raum – ÖP(N)V, Streifendienst im öffentlichen Verkehrsraum und im Hausrechtsbereich mit tatsächlich öffentlichem Verkehr.</i></p>		<p>Mögliche Anschlüsse:</p> <ul style="list-style-type: none">▶ TQ 3 <i>Im Veranstaltungsdienst arbeiten</i>▶ TQ 4 <i>In Notruf- und Serviceleitstellen/Interventionsstellen arbeiten</i>			



TEILPROZESSE		ARP	RLP
a) Personenkontrolle	Die Qualifizierten kontrollieren unter Beachtung der Einsatzgrundsätze Fahrscheine, Personen und Behältnisse und setzen die Beförderungsbestimmungen durch.	1 b-d, 2.2f	3, 5, 8
	Sie erteilen Hausverbote, Platzverweise und verhängen Ordnungsgelder nach den geltenden Bestimmungen.	1 b-d	3, 5
b) Gewährleistung von Sicherheit und Ordnung, Vermeidung, Beherrschung und Behebung von Störungen	Die Qualifizierten gewährleisten Sicherheit und Ordnung dadurch, dass sie Präsenz zeigen, durch Abschreckung und Präventivmaßnahmen.	4a-d 5a-b, 6a	5, 6, 8
	Sie schlichten Auseinandersetzungen und wirken auf Deeskalation hin.	5c	8
	Sie arbeiten mit der Polizei und anderen Sicherheitsorganisationen zusammen.	3.1c, 4c	6
	Sie treffen geeignete Maßnahmen zur Eigensicherung.	5e	5
c) Kommunikation, Information, Verhalten und Service	Die Qualifizierten kooperieren und kommunizieren im Team.	2.2a, 3.1	6
	Sie pflegen Kundenkontakte.	3.2d	6
d) Dokumentation von Zuständen, Vorfällen und Maßnahmen, Qualitätssicherung	Die Qualifizierten erstellen schriftliche und mündliche Meldungen und Berichte, vor allem bei besonderen Ereignissen wie Schadensmeldung, Verlustmeldung oder Fundmeldung.	2.2g, 2.3	6



3.2.4 Im Qualifizierungsprozess zu entwickelnde Kompetenzen

Am Ende der TQ 2 – *Im Sicherungs- und Ordnungsdienst im öffentlichen Raum arbeiten* sind die Qualifizierungsteilnehmer an Arbeitsplätzen einsatzfähig, die der Gewährleistung von Sicherheit und Ordnung im öffentlichen Raum dienen. Um die damit verbundenen wechselnden Arbeitsanforderungen zu bewältigen, müssen die Qualifizierten in unterschiedlichen profiltypischen Einsatzfeldern und Arbeitssituationen kompetent, eigenständig und nach präzisen Vorgaben handeln. Sie kontrollieren und überwachen Personen und Objekte. Durch Präsenz, Abschreckung und Präventivmaßnahmen gewährleisten sie Sicherheit und Ordnung. Dabei kommunizieren und verhalten sie sich kunden- und zielgruppenorientiert. Sie dokumentieren Vorfälle und Maßnahmen.

Insgesamt sollen im Rahmen dieser TQ folgende Lernergebnisse (*Learning outcomes*) erreicht werden:

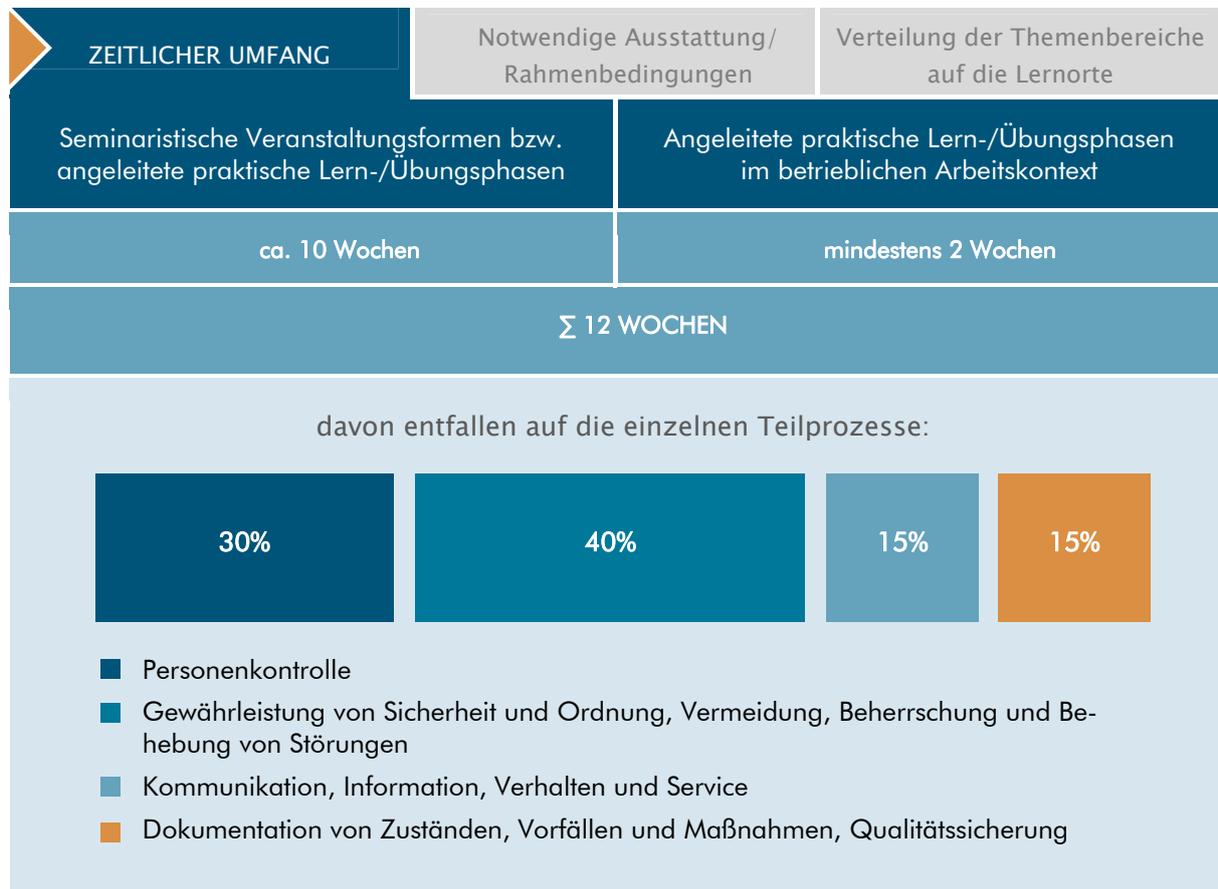
- Die Qualifizierten verfügen über aufgabenbezogene Kenntnisse in folgenden Bereichen:
 - Recht
 - Dienstkunde
 - Angewandte Psychologie
 - Sicherheits- und Kommunikationstechnik
 - Fachenglisch

Sie kennen die für ihr Einsatzgebiet maßgeblichen rechtlichen Bestimmungen und Handlungsgrundsätze, die den verbindlichen Handlungsrahmen ihrer Tätigkeit bilden. Für den Bereich des ÖP(N)V kennen sie die gültigen Beförderungsbedingungen. Für den Streifendienst verfügen sie über die erforderlichen Kenntnisse, um die jeweiligen örtlichen Gegebenheiten richtig einzuschätzen. Sie sind mit den Verhaltensweisen besonderer Personengruppen vertraut: Randalierer, Alkoholisierte. Sie beherrschen Deeskalationstechniken. Einfache Standardgespräche führen sie auch in englischer Sprache.

- Die Qualifizierten erfüllen ihre Aufgaben auf der Grundlage klarer Dienstanweisungen. Sie richten sich nach allgemeinen Handlungsgrundsätzen und beachten Vorgaben zu Unfallverhütung, Umweltschutz und Qualitätssicherung.
- Bei der Kontrolle von Personen und Gebäuden sind sie in der Lage, die jeweilige Situation richtig einzuschätzen. Sie erkennen Verstöße und Gefahren und verhalten sich situationsgerecht.
- Bei Kommunikation und Verhalten können sie sich auf unterschiedliche Personengruppen jeweils passend einstellen. Sie praktizieren einerseits Kundenorientierung und Serviceorientierung. Andererseits gewährleisten sie Sicherheit und Ordnung dadurch, dass sie Präsenz zeigen und abschreckend wirken.
- Ihre Tätigkeit ist immer mit einer sorgfältigen Dokumentation verbunden. Sie erstellen mündliche und schriftliche Meldungen und Berichte.



3.2.5 Hinweise zur Umsetzung der Teilqualifikation an den Lernorten



Zeitlicher Umfang	NOTWENDIGE AUSSTATTUNG/ RAHMENBEDINGUNGEN	Verteilung der Themenbereiche auf die Lernorte
Seminaristische Veranstaltungsformen bzw. angeleitete praktische Lern-/Übungsphasen		Angeleitete praktische Lern-/Übungsphasen im betrieblichen Arbeitskontext
<p>Muster für:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dienstanweisungen ✓ Meldungen und Berichte <p>Kommunikationstechnik:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Piepser ✓ Handy ✓ Funk <p>Multimediatechnik:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ zur Simulation von sicherheitsrelevanten Handlungen 		<p>Arbeitsplätze im:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ÖP(N)V ✓ Streifendienst im öffentlichen Verkehrsraum und im Hausrechtsbereich mit tatsächlich öffentlichem Verkehr



Zeitlicher Umfang	Notwendige Ausstattung/ Rahmenbedingungen	VERTEILUNG DER THEMEN- BEREICHE AUF DIE LERNORTE
Seminaristische Veranstaltungsformen bzw. angeleitete praktische Lern-/Übungsphasen	Angeleitete praktische Lern-/Übungsphasen im betrieblichen Arbeitskontext	
<p>Recht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recht der öffentlichen Sicherheit und Ordnung ✓ Gewerberecht ✓ Datenschutzrecht ✓ BGB ✓ Straf- und Verfahrensrecht ✓ Umweltschutzrecht <p>Dienstkunde:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dienstanweisung ✓ Verhaltens- und Handlungsgrundsätze ✓ Unfallverhütung, Prävention ✓ Umweltschutz ✓ Qualitätssicherung ✓ Tarifikunde für die Kontrolle von Fahrscheinen <p>Angewandte Psychologie</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kundenorientierung, Serviceorientierung ✓ Umgang mit besonderen Personengruppen, z. B. Randalierern, Alkoholisierte ✓ Deeskalationstechniken <p>Kommunikationstechnik</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Piepser ✓ Handy ✓ Funk <p>Fachenglisch</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Zuverlässige, selbstständige Kontrolle von Personen, Fahrscheinen etc. ✓ Einsatz im ÖP(N)V ✓ Zustandskontrollen ✓ Streifendienst im öffentlichen Verkehrsraum und im Hausrechtsbereich mit tatsächlich öffentlichem Verkehr ✓ Dienstanweisungen und Vorgaben des Auftraggebers verstehen, interpretieren und genau beachten ✓ Situationsgerechte Kommunikation und Information sowie situationsgerechtes Verhalten und Handeln – auch in Gefahrensituationen sowie bei unterschiedlichen Personengruppen ✓ Einfache Gespräche in Englisch führen ✓ Zusammenarbeit mit Polizei, Ordnungsbehörden und Rettungskräften ✓ Sorgfältige Dokumentation von Zuständen, Vorfällen und Maßnahmen; schriftliche und mündliche Meldungen und Berichte erstellen ✓ Vorschriften zu Arbeitssicherheit/Eigensicherung und Qualitätssicherung beachten 	



3.2.6 Regelungen zur Durchführung der individuellen Kompetenzfeststellung der TQ 2

A. Inhalt der Kompetenzfeststellung

- (1) Im Rahmen der TQ 2 – *Im Sicherungs- und Ordnungsdienst im öffentlichen Raum arbeiten* werden Kompetenzen für den Sicherungs- und Ordnungsdienst im öffentlichen Raum erworben. Dazu zählen die Einsatzfelder des öffentlichen Personennah- und Fernverkehrs (ÖP(N)V), der Sicherung von Bahnhöfen, Bussen, U-Bahnen und Straßenbahnen, des Streifendienstes im öffentlichen Verkehrsraum, der kommunalen Citystreife, des Streifen-dienstes im Hausrechtsbereich mit tatsächlichem öffentlichen Verkehr und der privaten Citystreife.
- (2) Durch die Prüfung ist festzustellen, ob der Kandidat die berufliche Handlungskompetenz zum Sicherungs- und Ordnungsdienst im öffentlichen Raum erlangt hat. Kompetenzen, die bereits im Rahmen des Erwerbs notwendiger Berechtigungsnachweise geprüft wurden, gelten grundsätzlich als vorhanden und sind somit nicht mehr zu bewertender Bestandteil der individuellen Kompetenzfeststellung. Sie können jedoch im Sinne einer vollständigen Handlung Bestandteil der Prüfung sein.
- (3) Bei der Kompetenzfeststellung sind aus allen im Folgenden aufgeführten Teilprozessen Qualifikationsinhalte zu berücksichtigen (siehe Kompetenzprofil TQ 2 – *Im Sicherungs- und Ordnungsdienst im öffentlichen Raum arbeiten*):
 - a) Personenkontrolle
 - b) Gewährleistung von Sicherheit und Ordnung, Vermeidung, Beherrschung und Behebung von Störungen
 - c) Kommunikation, Information, Verhalten und Service
 - d) Dokumentation von Zuständen, Vorfällen und Maßnahmen, Qualitätssicherung



B. Durchführung der Kompetenzfeststellung

Praktische Prüfung

Prüfungsmethode:	Prozessbezogene Arbeitsaufgabe und/oder Rollenspiel
Zentrale Inhalte:	Erledigung eines (fiktiven) Auftrags, Sicherheit und Ordnung in einem öffentlichen Raum (z. B. in öffentlichen Verkehrsmitteln, einem öffentlichen Verkehrsraum) im Sinne einer berufsspezifisch vollständigen Handlung (Personenkontrolle, Vermeidung, Beherrschung und Behebung von Störungen, Kommunikation, Dokumentation von Vorfällen) durchführen. Bei der Prüfung sind überfachliche Kompetenzen zu berücksichtigen.
Zeitlicher Umfang:	Die Prüfung kann sowohl <i>zeitpunktbezogen</i> als auch <i>zeitraumbezogen</i> erfolgen. Bei einer zeitpunktbezogenen Prüfung soll die Prüfungsdauer mindestens 45 und höchstens 90 Minuten betragen. Bei einer zeitraumbezogenen Prüfung soll die Prüfungsdauer mindestens 3 und höchstens 5 Stunden, verteilt auf maximal 8 Werktage, betragen.

Theoretische Prüfung

Prüfungsmethode:	Fachgespräch und schriftliche Aufgabe
Zentrale Inhalte:	<i>Fachgespräch:</i> Fragen zur Vorgehensweise bei der praktischen Aufgabe. Fragen zu sicherheitsrelevanten Aspekten. Fragen zum professionellen Umgang mit verschiedenen Personengruppen. Fragen zu möglichen Störungen im Ablauf und Lösungsstrategien. Transferfragen. <i>Schriftliche Aufgabe:</i> Auswahl- und/oder Bearbeitungsaufgaben zu den in TQ 2 vermittelten Inhalten (seminaristisch und betrieblich).
Zeitlicher Umfang:	Die Prüfungsdauer soll insgesamt mindestens 45 und höchstens 90 Minuten betragen.



3.3 TQ 3 – Im Veranstaltungsdienst arbeiten

3.3.1 Grafische Übersicht

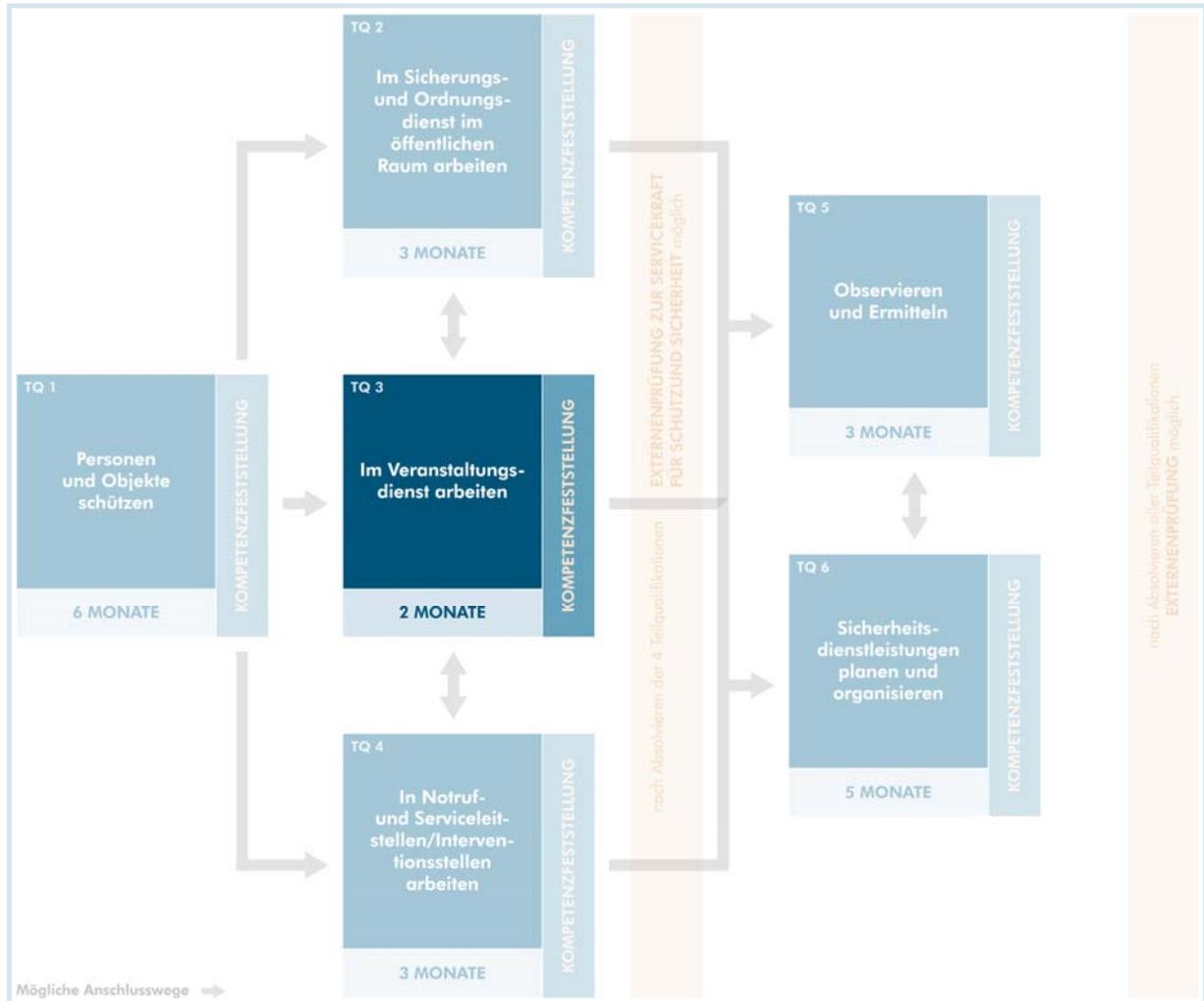


Abb. 6: Die TQ 3 im Beruf Fachkraft für Schutz und Sicherheit



3.3.2 Betriebliche Einsatzfelder

Die Qualifizierten gewährleisten Sicherheit und Ordnung bei Veranstaltungen. Bei Sport- und Großveranstaltungen gehören Einlasskontrolle und Interventionsdienst zu ihren Kernaufgaben. Bei kleineren Einsätzen, beispielsweise auf Messen oder in einem Theater, geht es in erster Linie um Bewachung, Informationen und Auskünfte sowie um Streifengänge zur Kontrolle von Unregelmäßigkeiten.

Einsatzbeispiel 1:

In einem Fußballstadion im Ruhrgebiet hat das für Sicherheit und Ordnung zuständige Unternehmen bei Spielen am Wochenende regelmäßig 242 Mitarbeiter im Einsatz. Davon sind 14 als Supervisor tätig.

Sie bewältigen ein umfassendes Aufgabengebiet, das mit der Sicherung des Gebäudes beginnt. Hierbei kommt der Kontrolle von Brandschutzeinrichtungen und Brandschutzmitteln eine besondere Bedeutung zu. Dann geht es um die Sicherung der Parkplätze und die Wegeleitung. Am Einlass kontrollieren die Mitarbeiter nicht nur die Eintrittskarten. Es muss auch verhindert werden, dass unerlaubte Gegenstände mit ins Stadion genommen werden. Dazu setzen sie Scannertechnik bei Kontrolle von Personen und Behältnissen ein.



Im und um das Stadion muss mit einem hohen Konfliktpotenzial gerechnet werden. Für den Fall, dass die abschreckende Wirkung von Streifengängen Konflikte nicht verhindert, sind Mitarbeiter für den Interventionsdienst in Bereitschaft.

Die Mitarbeiter übernehmen auch Servicefunktionen. Neben der Bewirtschaftung der Garderobe geht es dabei vor allem um die Betreuung von VIPs.



Einsatzbeispiel 2:

In der Stadthalle einer Kreisstadt sorgen zwei Mitarbeiter eines externen Dienstleistungsunternehmens bei einem Faschingsball für Sicherheit und Ordnung. Am Empfang kontrollieren sie die Eintrittskarten und geben Auskünfte. Bei regelmäßigen Streifengängen überwachen sie das Gebäude. Dabei wird auf intakte Brandschutzeinrichtungen geachtet und der ordnungsgemäße Zustand der Notausgänge kontrolliert. Die Mitarbeiter schlichten Streitigkeiten und wenden – beispielsweise bei Vorfällen mit Alkoholisierten – Deeskalationstechniken an.



3.3.3 Kompetenzprofil im Überblick

FACHKRAFT FÜR SCHUTZ UND SICHERHEIT			
TQ 1 Personen und Objekte schützen	TQ 2 Im Sicherungs- und Ordnungsdienst im öffentlichen Raum arbeiten	TQ 3	TQ 4 In Notruf- und Serviceleitstellen/Interventionsstellen arbeiten
			TQ 5 Observieren und Ermitteln
			TQ 6 Sicherheitsdienstleistungen planen und organisieren
Im Veranstaltungsdienst arbeiten			
<p>Dauer: 2 Monate / 8 Wochen, davon mindestens 2 Wochen betriebliche Qualifizierung.</p> <p>Betriebliche Einsatzgebiete: Die Qualifizierten gewährleisten Sicherheit und Ordnung bei Veranstaltungen.</p>		<p>Mögliche Anschlüsse:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ TQ 2 Im Sicherungs- und Ordnungsdienst im öffentlichen Raum arbeiten ▶ TQ 4 In Notruf- und Serviceleitstellen/Interventionsstellen arbeiten 	
TEILPROZESSE		ARP	RLP
a) Kontrolle, Lenken und Leiten von Besuchern/Gästen/ Zuschauerströmen	Die Qualifizierten kontrollieren nach detaillierten Dienstanweisungen und Kundenvorgaben Personen, Fahrzeuge und Behältnisse – auch unter Einsatz technischer Hilfsmittel.	1b, 4a-d, 6a-b	7, 8
b) Gewährleistung von Sicherheit und Ordnung, Vermeidung, Beherrschung und Behebung von Störungen	Die Qualifizierten bewachen und schützen Personen und Objekte.	4a-i	8
	Sie kontrollieren und überwachen Notfall- und Brandschutzeinrichtungen. Brandschutzvorschriften halten sie ein und setzen sie durch.	4f	3, 8
	Sie wirken auf Deeskalation hin und gehen angemessen mit Paniksituationen um.	5c	8
c) Kommunikation, Information und Verhalten	Die Qualifizierten handeln anlassbezogen und kommunizieren situationsgerecht mit unterschiedlichen Personengruppen, darunter auch VIPs.	3.2	6
	Sie geben fundierte Auskünfte zur Veranstaltung. Standardauskünfte geben sie auch in englischer Sprache.	3.2	6
d) Dokumentation von Zuständen, Vorfällen und Maßnahmen, Qualitätssicherung	Die Qualifizierten füllen Checklisten (z. B. zum Brandschutz) aus, erfassen Zeiten (z. B. beim Eintreffen oder Verlassen der Veranstaltung). Sie formulieren mündliche und schriftliche Meldungen und Berichte.	2.2g, 2.3	6



3.3.4 Im Qualifizierungsprozess zu entwickelnde Kompetenzen

Die Qualifizierungsteilnehmer der TQ 3 – *Im Veranstaltungsdienst arbeiten* sind an vielfältigen Arbeitsplätzen im Veranstaltungsdienst einsatzfähig. Um die wechselnden Anforderungen zu bewältigen, müssen die Qualifizierten in unterschiedlichen profiltypischen Einsatzfeldern und Arbeitssituationen kompetent, eigenständig und nach präzisen Vorgaben handeln. Sie kontrollieren Personen, Fahrzeuge und Behältnisse. Sie bewachen und schützen Personen und Objekte. Sie gewährleisten Sicherheit und Ordnung durch Streifengänge und Interventionsdienst. Dabei kommunizieren und verhalten sie sich kunden- und zielgruppenorientiert. Sie dokumentieren Vorfälle und Maßnahmen.

Insgesamt sollen im Rahmen dieser TQ folgende Lernergebnisse (*Learning outcomes*) erreicht werden:

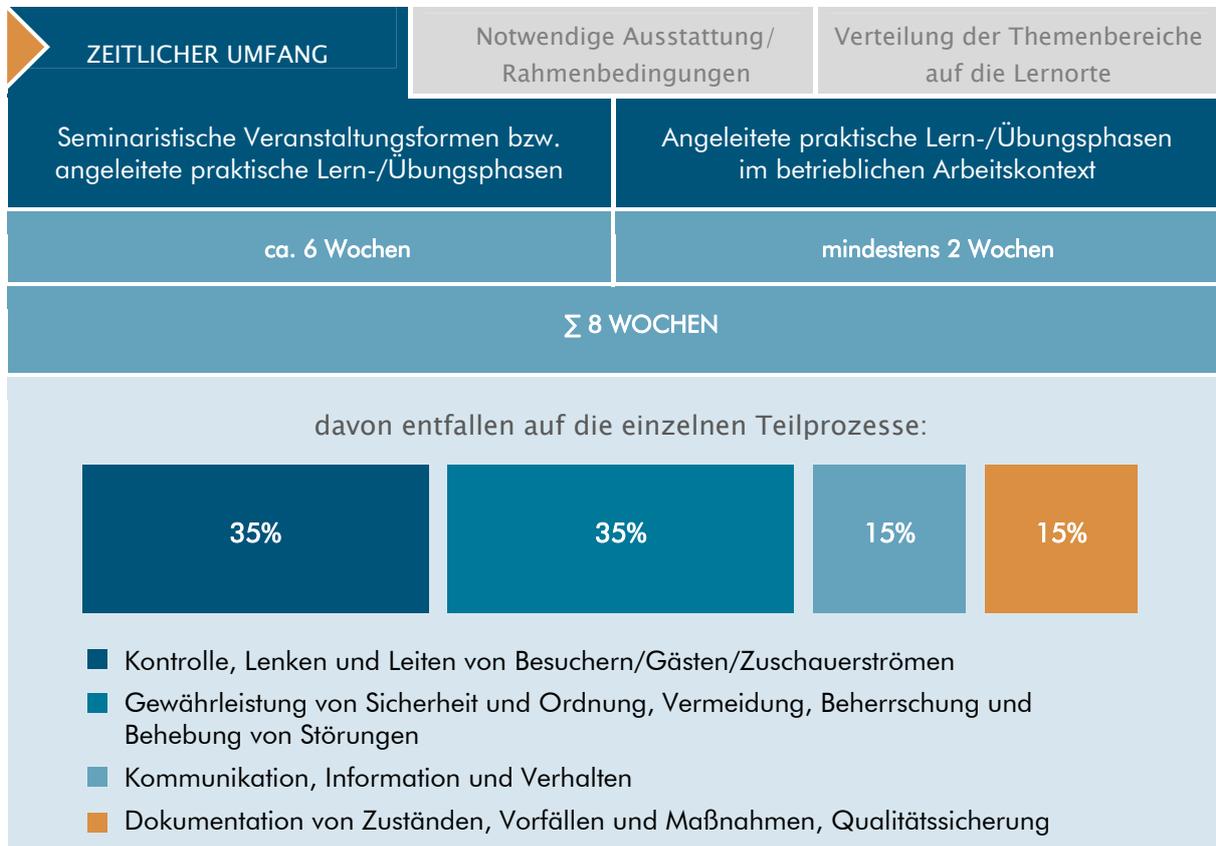
- Die Qualifizierten verfügen über aufgabenbezogene Kenntnisse in folgenden Bereichen:
 - Recht
 - Dienstkunde
 - Angewandte Psychologie
 - Sicherheits- und Kommunikationstechnik
 - Fachenglisch

Sie kennen die für ihr Einsatzgebiet maßgeblichen rechtlichen Bestimmungen und Handlungsgrundsätze, die den verbindlichen Handlungsrahmen ihrer Tätigkeit bilden. Auch auf den Einsatz bei Großschadensereignissen sind sie vorbereitet. Sie sind mit den Verhaltensweisen besonderer Personengruppen vertraut: z. B. randalierende Fans, Alkoholisierte. Sie beherrschen Deeskalationstechniken. Standardgespräche führen sie auch in englischer Sprache.

- Die Qualifizierten erfüllen ihre Aufgaben auf der Grundlage klarer Dienstanweisungen. Sie richten sich nach allgemeinen Handlungsgrundsätzen und beachten Vorgaben zu Unfallverhütung, Umweltschutz und Qualitätssicherung.
- Bei der Kontrolle von Personen (z. B. unerlaubte Gegenstände) und Gebäuden (speziell hinsichtlich Brandschutz) sind sie in der Lage, die jeweilige Situation richtig einzuschätzen. Sie erkennen Verstöße und Gefahren und verhalten sich situationsgerecht.
- Bei Kommunikation und Verhalten können sie sich auf unterschiedliche Personengruppen – beispielsweise Fußballfans oder Alkoholisierte – jeweils passend einstellen. Sie praktizieren einerseits Kundenorientierung und Serviceorientierung. Andererseits gewährleisten sie Sicherheit und Ordnung durch Abschreckung und Intervention.
- Ihre Tätigkeit ist immer mit einer sorgfältigen Dokumentation verbunden. Sie erstellen mündliche und schriftliche Meldungen und Berichte.



3.3.5 Hinweise zur Umsetzung der Teilqualifikation an den Lernorten



Zeitlicher Umfang	NOTWENDIGE AUSSTATTUNG/ RAHMENBEDINGUNGEN	Verteilung der Themenbereiche auf die Lernorte
Seminaristische Veranstaltungsformen bzw. angeleitete praktische Lern-/Übungsphasen		Angeleitete praktische Lern-/Übungsphasen im betrieblichen Arbeitskontext
Muster für: ✓ objektbezogene Dienstabweisungen ✓ Meldungen und Berichte Kommunikationstechnik: ✓ Funk ✓ Headset Multimediatechnik: ✓ zur Simulation von sicherheitsrelevanten Handlungen Scannertechnik: ✓ z. B. Handsonde		Arbeitsplätze im Bereich: ✓ Messe, Theater etc. ✓ Sport- und Großveranstaltungen



Zeitlicher Umfang	Notwendige Ausstattung / Rahmenbedingungen	VERTEILUNG DER THEMENBEREICHE AUF DIE LERNORTE
Seminaristische Veranstaltungsformen bzw. angeleitete praktische Lern-/Übungsphasen	Angeleitete praktische Lern-/Übungsphasen im betrieblichen Arbeitskontext	
<p>Recht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recht der öffentlichen Sicherheit und Ordnung ✓ Gewerberecht ✓ Muster der Veranstaltungs- und Versammlungsstättenverordnung ✓ Datenschutzrecht ✓ BGB ✓ Umweltschutzrecht ✓ Straf- und Verfahrensrecht <p>Dienstkunde:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dienstweisung ✓ Verhaltens- und Handlungsgrundsätze ✓ Brandschutz ✓ Unfallverhütung, Prävention ✓ Umweltschutz ✓ Qualitätssicherung <p>Angewandte Psychologie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kundenorientierung, Serviceorientierung ✓ Umgang mit besonderen Personengruppen: VIPs, Vorstände ✓ Umgang mit randalierenden und/oder alkoholisierten Personen ✓ Verhalten bei Panik ✓ Deeskalationstechniken <p>Sicherheits- und Kommunikationstechnik:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Brandschutzeinrichtungen und Brandschutzmittel ✓ Technik zur Personen- und Behälterkontrolle ✓ Kommunikationsmittel <p>Fachenglisch</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Zuverlässiges und selbstständiges Kontrollieren, Lenken und Leiten von Besuchern/Gästen/Zuschauerströmen ✓ Sicherheit und Ordnung gewährleisten, Störungen vermeiden, beherrschen und beheben ✓ Räumübung ✓ Dienstweisungen und Vorgaben des Auftraggebers verstehen, interpretieren und genau beachten ✓ Situationsgerechte Kommunikation und Information sowie situationsgerechtes Verhalten und Handeln – speziell in Gefahrensituationen und unter Stressbedingungen sowie bei unterschiedlichen Personengruppen ✓ Auskunft auch in englischer Sprache geben ✓ Zusammenarbeit mit Polizei, Ordnungsbehörden und Rettungskräften ✓ Sorgfältige Dokumentation von Zuständen, Vorfällen und Maßnahmen; schriftliche und mündliche Meldungen und Berichte erstellen ✓ Vorschriften zu Arbeitssicherheit und Qualitätssicherung selbst beachten und andere auf Fehlverhalten aufmerksam machen 	



3.3.6 Regelungen zur Durchführung der individuellen Kompetenzfeststellung der TQ 3

A. Inhalt der Kompetenzfeststellung

- (1) Im Rahmen der TQ 3 – *Im Veranstaltungsdienst arbeiten* werden Kompetenzen zur Gewährleistung von Sicherheit und Ordnung bei Veranstaltungen erworben.
- (2) Durch die Prüfung ist festzustellen, ob der Kandidat die berufliche Handlungskompetenz zur Arbeit im Veranstaltungsdienst erlangt hat. Kompetenzen, die bereits im Rahmen des Erwerbs notwendiger Berechtigungsnachweise geprüft wurden, gelten grundsätzlich als vorhanden und sind somit nicht mehr zu bewertender Bestandteil der individuellen Kompetenzfeststellung. Sie können jedoch im Sinne einer vollständigen Handlung Bestandteil der Prüfung sein.
- (3) Bei der Kompetenzfeststellung sind aus allen im Folgenden aufgeführten Teilprozessen Qualifikationsinhalte zu berücksichtigen (siehe Kompetenzprofil TQ 3 – *Im Veranstaltungsdienst arbeiten*):
 - a) Kontrolle, Lenken und Leiten von Besuchern/Gästen/Zuschauerströmen
 - b) Gewährleistung von Sicherheit und Ordnung, Vermeidung, Beherrschung und Behebung von Störungen
 - c) Kommunikation, Information und Verhalten
 - d) Dokumentation von Zuständen, Vorfällen und Maßnahmen, Qualitätssicherung

B. Durchführung der Kompetenzfeststellung

Praktische Prüfung	
Prüfungsmethode:	Prozessbezogene Arbeitsaufgabe und/oder Rollenspiel
Zentrale Inhalte:	Erledigung eines Sicherheitsauftrags im Sinne einer berufsspezifisch vollständigen Handlung (ggf. Planung der Veranstaltungssicherung und Vorbereitung, Durchführung des Sicherheitsauftrags, Einleitung geeigneter Maßnahmen bei Störungen, Dokumentation). Bei der Prüfung sind überfachliche Kompetenzen zu berücksichtigen.
Zeitlicher Umfang:	Die Prüfung kann sowohl <i>zeitpunktbezogen</i> als auch <i>zeitraumbezogen</i> erfolgen. Bei einer zeitpunktbezogenen Prüfung soll die Prüfungsdauer mindestens 45 und höchstens 90 Minuten betragen. Bei einer zeitraumbezogenen Prüfung soll die Prüfungsdauer mindestens 3 und höchstens 5 Stunden, verteilt auf maximal 8 Werktage, betragen.



Theoretische Prüfung

Prüfungsmethode:	Fachgespräch und schriftliche Aufgabe
Zentrale Inhalte:	<p><i>Fachgespräch:</i></p> <p>Fragen zur Vorgehensweise bei der praktischen Aufgabe. Fragen zu sicherheitsrelevanten Aspekten im Veranstaltungsdienst. Fragen zum professionellen Umgang mit verschiedenen Personengruppen. Fragen zu möglichen Störungen im Ablauf und Lösungsstrategien. Transferfragen.</p> <p><i>Schriftliche Aufgabe:</i></p> <p>Auswahl- und/oder Bearbeitungsaufgaben zu den in TQ 3 vermittelten Inhalten (seminaristisch und betrieblich).</p>
Zeitlicher Umfang:	Die Prüfungsdauer soll insgesamt mindestens 45 und höchstens 90 Minuten betragen.



3.4 TQ 4 – In Notruf- und Serviceleitstellen/Interventionsstellen arbeiten

3.4.1 Grafische Übersicht

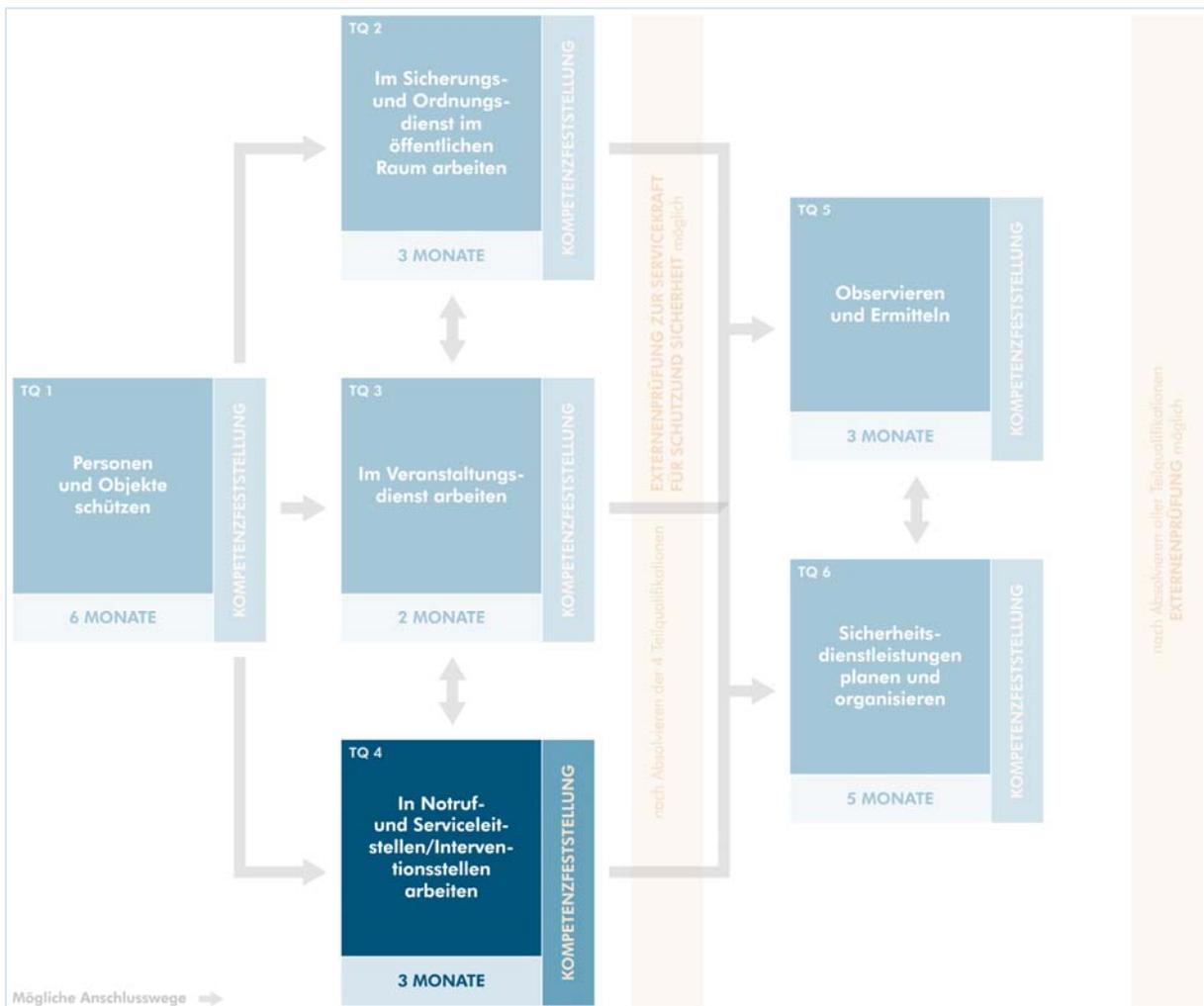


Abb. 7: Die TQ 4 im Beruf Fachkraft für Schutz und Sicherheit



3.4.2 Betriebliche Einsatzfelder

Diese TQ qualifiziert für die Arbeit in Notruf- und Serviceleitstellen und Interventionsstellen. Die Qualifizierten überwachen Gebäude und bearbeiten eingehende Alarmmeldungen und andere Vorfälle.

Einsatzbeispiel:

Die Notruf- und Serviceleitstelle befindet sich mitten im Zentrum einer Großstadt in einem vier mal vier Meter großen Raum ohne Fenster, rundum voll mit Bildschirmen, Rechnern und Telefonen. Dabei handelt es sich um Gefahrenmeldetechnik, Leitstellen- und Übertragungstechnik sowie Kommunikations- und Datentechnik. Hier arbeiten rund um die Uhr jeweils zwei Mitarbeiter in 12-Stunden-Schichten. Sie sind zuständig für 19 umliegende Gebäude und ein Versorgungszentrum. Sie arbeiten parallel in mehreren unterschiedlichen Tätigkeitsbereichen, die zumeist auf spezielle technische Systeme bezogen sind.

Einige Treppenhäuser und eine Kunstsammlung werden durch permanente Videoüberwachung gesichert. Aufnahmen der Kaufhauseingänge werden aufgezeichnet, aber nicht permanent angesehen. Die Aufzeichnung erfolgt in Einzelbildern, deren Häufigkeit durch Bewegungsmelder gesteuert wird. Es gibt die Möglichkeiten, Kameras zu schwenken zur Verfolgung von Verdächtigen oder Autos, Nahaufnahmen zu machen und Kameras die sich nach Bewegung drehen. Alle öffentlichen Fluchttreppenhäuser werden überwacht und können von der Leitstelle aus freigegeben werden.



Die Gebäude sind mit einem automatischen Brandschutz durch Sprinkler- und Rauchabzugsanlagen ausgestattet. Die Brandmeldeanlage arbeitet mit Meldungen über Sprinkler/Strömungsmelder und Druckknopfmelder, die als externer Feueralarm direkt an die Feuerwehr gehen. Bei manchen Rauchmeldern erfolgt ein interner Voralarm, sofern es sich nur um einen Melder handelt.



Ab zwei Meldern erfolgt immer sofort externer Alarm. Einzelne Melder können nach spezieller Erlaubnis von der externen Meldung abgeschaltet werden. Eine Sprinklerprüfung wird alle zwei Wochen durchgeführt. Der Betreiber macht dazu eine schriftliche, gegengezeichnete Ab- und Anmeldung. Die Anlage ist über Notstrom gedoppelt. Am Melder hängen Laufkarten, die es in einem Ordner nochmals gibt.

Für Alarmmeldungen kann ein Anrufsystem eingesetzt werden. Für jedes Gebäude gibt es einen automatisierten Text, der an eine Telefonliste geschickt werden kann. Urlaube etc. werden in die Liste eingepflegt. Die Annahme der Anrufe wird automatisch dokumentiert.

Die Alarmverfolgung erfolgt durch einen der beiden Mitarbeiter aus der Notruf- und Serviceleitstelle. Eventuell begleitet er die Feuerwehr. Dabei entscheiden die Mitarbeiter eigenverantwortlich nach Eigenschutzkriterien, wie weit sie gehen oder ob der Feuerwehr lediglich die Schlüssel übergeben werden.

Die Mitarbeiter nutzen Gebäudeleittechnik für reine Überwachungsfunktionen: Heizung, Regenwasser, Lüftung etc. Meldungen gehen über normales Telefon an den Störungsdienst, der bis 22:00 Uhr vor Ort ist und danach an die Hotline.

Die Mitarbeiter sind auch für Serviceleistungen in der Mieterbetreuung und für die Schlüsselverwaltung zuständig: Verwaltung der kompletten Schließung von mechanisch bis elektronisch mit 14.000 Schlüsseln. Die Schließung erfolgt über beschreibbare Chips, die für einzelne Türen, Gruppen oder als Generalberechtigten und jederzeit im System gesperrt oder geändert werden können.

Sie nutzen ein Störungserfassungssystem zur Dokumentation der Vorfälle, das den Bearbeitungsstand im System nachverfolgt und mit automatisch erteilten Arbeitsaufträgen verknüpft.



3.4.3 Kompetenzprofil im Überblick

FACHKRAFT FÜR SCHUTZ UND SICHERHEIT

TQ 1 Personen und Objekte schützen

TQ 2 Im Sicherungs- und Ordnungsdienst im öffentlichen Raum arbeiten

TQ 3 Im Veranstaltungsdienst arbeiten

TQ 4

TQ 5 Observieren und Ermitteln

TQ 6 Sicherheitsdienstleistungen planen und organisieren

In Notruf- und Serviceleitstellen/Interventionstellen arbeiten

Dauer:

3 Monate / 12 Wochen, davon mindestens 2 Wochen betriebliche Qualifizierung.

Betriebliche Einsatzgebiete:

Die Qualifizierten überwachen Gebäude und bearbeiten eingehende Alarmmeldungen und andere Vorfälle in einer Leitstelle.

Mögliche Anschlüsse:

- ▶ **TQ 2** *Im Sicherungs- und Ordnungsdienst im öffentlichen Raum arbeiten*
- ▶ **TQ 3** *Im Veranstaltungsdienst arbeiten*

TEILPROZESSE		ARP	RLP
a) Überwachung von Gebäuden; Aufnahme und Bewertung von Alarmmeldungen/ Störungen/Vorfällen	Die Qualifizierten überwachen Gebäude mit Hilfe von Video- und Gefahrenmeldeanlagen. Sie beherrschen den sicheren Umgang mit komplexer Überwachungs- und Meldetechnik, Meldelinien, Brandmeldeanlagen (Sprinkler/ Strömungsmelder, Rauchmelder etc.), gedoppelter Anlagen über Notstrom, Gebäudeleittechnik.	1, 4, 6b-c	7, 8
	Sie nehmen Meldungen an und bewerten sie.	4b, i	7, 8
	Sie verwalten Schlüssel und Ausweise.	4c	
b) Bearbeiten der Meldungen nach Priorität/Kundenantrag, Einleitung und Durchführung von Maßnahmen	Die Qualifizierten leiten die erforderlichen Maßnahmen ein. Sie arbeiten eigenverantwortlich nach vorgegebenen Plänen für den jeweiligen Fall, nach Dienstanweisungen und Vorgaben des Kunden.	4, 6b-c	8
	Sie nutzen spezielle Programme (Software), automatisierte Systeme und unterschiedliche Kommunikationsmittel.	2.2a, c	4
	Sie koordinieren oder leiten den Einsatz eigener und fremder Kräfte, unterstützen Rettungskräfte, Feuerwehr und Polizei.	3.1	6
	Sie sind sicher im Umgang mit Waffen und Waffenträgern unter Beachtung der rechtlichen Regelungen und treffen geeignete Maßnahmen zur Eigensicherung.	4d	5, 8



TEILPROZESSE		ARP	RLP
c) Kommunikation, Information und Verhalten	Die Qualifizierten kooperieren und kommunizieren situationsgerecht mit unterschiedlichen Personengruppen.	3.2	6
	Sie beherrschen die sichere und effektive Kommunikation auch in Stress- und Gefahrensituationen.	3.2	6, 8
	Sie motivieren Mitarbeiter und pflegen einen kooperativen Führungsstil.	3.1	6
d) Dokumentation von Zuständen, Vorfällen und Maßnahmen, Qualitätssicherung	Sie dokumentieren alle Vorfälle und Maßnahmen (standardisiert/schriftlich/automatisiert).	2.2g, 2.3	6

3.4.4 Im Qualifizierungsprozess zu entwickelnde Kompetenzen

Am Ende dieser TQ verfügen die Qualifizierungsteilnehmer über die erforderlichen Kompetenzen für den Einsatz in Notruf- und Serviceleitstellen sowie Interventionsstellen. Die Qualifizierten überwachen Gebäude, nehmen Alarmmeldungen an, bewerten sie und leiten die entsprechenden Maßnahmen ein. Dabei kommunizieren sie auch unter Stress und in Gefahrensituationen sicher und effektiv. Sie kooperieren kunden- und zielgruppenorientiert mit unterschiedlichen Personengruppen. Sie dokumentieren Vorfälle und Maßnahmen.

Insgesamt sollen im Rahmen dieser TQ folgende Lernergebnisse (*Learning outcomes*) erreicht werden:

- Die Qualifizierten verfügen über aufgabenbezogene Kenntnisse in folgenden Bereichen:
 - Recht
 - Dienstkunde
 - Angewandte Psychologie
 - Sicherheits-, Kommunikations- und Datentechnik
 - Fachenglisch

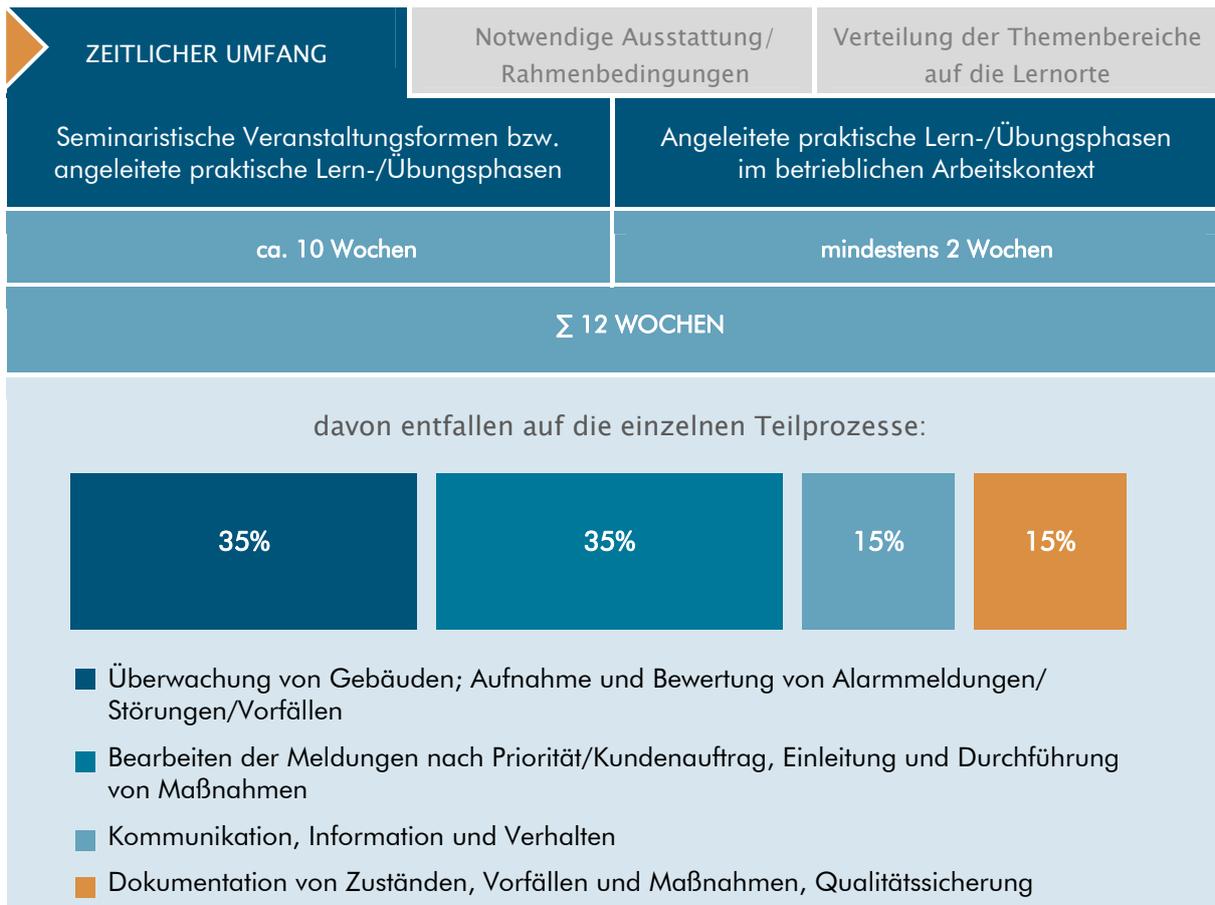
Sie kennen die für Notruf- und Serviceleitstellen/Interventionsstellen maßgeblichen rechtlichen Bestimmungen, VdS Richtlinien und Handlungsgrundsätze, die den verbindlichen Handlungsrahmen ihrer Tätigkeit bilden. Auch auf den Einsatz bei Großschadensereignissen sind sie vorbereitet. Sie verfügen über detaillierte Kenntnisse im Einsatz von Gefahrenmelde-technik, Leitstellen- und Übertragungstechnik sowie Kommunikations- und Datentechnik.

- Die Qualifizierten sind in der Lage unter Einsatz komplexer Technik selbstständig Gebäude zu überwachen.



- Sie registrieren Alarm- und Störungsmeldungen und andere Vorfälle, bewerten sie fachkundig und geben sie zuverlässig weiter. Sie leiten die erforderlichen Maßnahmen ein. Dabei arbeiten sie eigenverantwortlich nach detailliert vorgegebenen Plänen.
- Sie koordinieren und leiten Einsätze eigener Kräfte und kooperieren mit Rettungskräften, Feuerwehr und Polizei.
- Bei der Alarmverfolgung sind sie sicher im Umgang mit Waffen und Waffenträgern und beherrschen geeignete Maßnahmen zur Eigensicherung.
- Ihre Tätigkeit ist immer mit einer sorgfältigen Dokumentation verbunden. Dafür nutzen sie Formulare und PCs. Sie erstellen mündliche und schriftliche Meldungen und Berichte.

3.4.5 Hinweise zur Umsetzung der Teilqualifikation an den Lernorten





Zeitlicher Umfang	NOTWENDIGE AUSSTATTUNG/ RAHMENBEDINGUNGEN	Verteilung der Themenbereiche auf die Lernorte
Seminaristische Veranstaltungsformen bzw. angeleitete praktische Lern-/Übungsphasen	Angeleitete praktische Lern-/Übungsphasen im betrieblichen Arbeitskontext	
<p>Muster für:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Objektbezogene Dienstanweisungen✓ Meldungen und Berichte <p>Ausstattung:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ PC mit Standard- und Branchensoftware✓ Kommunikations- und Datentechnik✓ Multimediatechnik zur Simulation von sicherheitsrelevanten Handlungen✓ Leitstellentechnik (evtl. im Rahmen von Exkursionen nutzen)	<p>Arbeitsplätze in:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ einer Notruf- und Serviceleitstelle mit einem großen Aufgabengebiet (gemäß VdS 2153) <p>oder</p> <ul style="list-style-type: none">✓ in mehreren Notruf- und Serviceleitstellen sowie Interventionsstellen (gemäß VdS 2122) mit unterschiedlichen Aufgaben	



Zeitlicher Umfang	Notwendige Ausstattung / Rahmenbedingungen	VERTEILUNG DER THEMENBEREICHE AUF DIE LERNORTE
Seminaristische Veranstaltungsformen bzw. angeleitete praktische Lern-/Übungsphasen	Angeleitete praktische Lern-/Übungsphasen im betrieblichen Arbeitskontext	
<p>Recht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recht der öffentlichen Sicherheit und Ordnung ✓ Gewerberecht ✓ Datenschutzrecht ✓ BGB ✓ Umweltschutzrecht ✓ Straf- und Verfahrensrecht <p>Dienstkunde:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dienstanweisung ✓ VdS Richtlinien ✓ Einsatzkoordinierung ✓ Handlungsgrundsätze ✓ Unfallverhütung, Prävention ✓ Umweltschutz ✓ Qualitätssicherung <p>Angewandte Psychologie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kundenorientierung, Serviceorientierung ✓ Umgang mit vielen unterschiedlichen Personengruppen ✓ Kommunikation in Stress- und Gefahrensituationen ✓ Teamarbeit und -führung <p>Sicherheits- und Kommunikationstechnik:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gefahrenmeldetechnik ✓ Leitstellen- und Übertragungstechnik ✓ Kommunikations- und Datentechnik <p>Fachenglisch</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gebäude selbstständig überwachen ✓ Alarmmeldungen/Störungen/Vorfälle aufnehmen und bewerten ✓ Meldungen nach Priorität/Kundenauftrag abarbeiten, Maßnahmen einleiten und durchführen ✓ Einsätze koordinieren ✓ Zusammenarbeit mit Polizei, Ordnungsbehörden und Rettungskräften ✓ Dienstanweisungen und Vorgaben des Auftraggebers verstehen, interpretieren und genau beachten ✓ Situationsgerechte Kommunikation und Information sowie situationsgerechtes Verhalten und Handeln – speziell in Gefahrensituationen und unter Stressbedingungen sowie bei unterschiedlichen Personengruppen ✓ Auskunft auch in englischer Sprache geben ✓ Sorgfältige Dokumentation von Zuständen, Vorfällen und Maßnahmen; schriftliche und mündliche Meldungen und Berichte erstellen ✓ Vorschriften zu Arbeitssicherheit und Qualitätssicherung selbst beachten und andere auf Fehlverhalten aufmerksam machen 	



3.4.6 Regelung zur Durchführung der individuellen Kompetenzfeststellung der TQ 4

A. Inhalt der Kompetenzfeststellung

- (1) Im Rahmen der TQ 4 – *In Notruf- und Serviceleitstellen/Interventionsstellen arbeiten* werden Kompetenzen für die Arbeit in Notruf- und Serviceleitstellen/Interventionsstellen und/oder Gebäudeleitwarten erworben.
- (2) Durch die Prüfung ist festzustellen, ob der Kandidat die berufliche Handlungskompetenz zur Arbeit in Notruf- und Serviceleitstellen/Interventionsstellen und/oder Gebäudeleitwarten erlangt hat. Kompetenzen, die bereits im Rahmen des Erwerbs notwendiger Berechtigungsnachweise geprüft wurden, gelten grundsätzlich als vorhanden und sind somit nicht mehr zu bewertender Bestandteil der individuellen Kompetenzfeststellung. Sie können jedoch im Sinne einer vollständigen Handlung Bestandteil der Prüfung sein.
- (3) Bei der Kompetenzfeststellung sind aus allen im Folgenden aufgeführten Teilprozessen Qualifikationsinhalte zu berücksichtigen (siehe Kompetenzprofil TQ 4 – *In Notruf- und Serviceleitstellen/Interventionsstellen arbeiten*):
 - a) Überwachung von Gebäuden; Aufnahme und Bewertung von Alarmmeldungen/Störungen/Vorfällen
 - b) Bearbeiten der Meldungen nach Priorität/Kundenauftrag, Einleitung und Durchführung von Maßnahmen
 - c) Kommunikation, Information und Verhalten
 - d) Dokumentation von Zuständen, Vorfällen und Maßnahmen, Qualitätssicherung



B. Durchführung der Kompetenzfeststellung

Praktische Prüfung

Prüfungsmethode:	Prozessbezogene Arbeitsaufgabe und Rollenspiel
Zentrale Inhalte:	Erledigung typischer Aufgaben in einer Notruf- oder Serviceleitstelle bzw. Interventionsstelle im Sinne einer berufsspezifisch vollständigen Handlung: Überwachung, ggf. Aufnahme und Bewertung von Vorfällen/Meldungen, Einleitung und Durchführung erforderlicher Maßnahmen und Dokumentation. Aufnahme, Bewertung und Bearbeitung einer fiktiven Notrufmeldung bzw. einer fiktiven Gefahrensituation. Bei der Prüfung sind überfachliche Kompetenzen zu berücksichtigen.
Zeitlicher Umfang:	Die Prüfung kann sowohl <i>zeitpunktbezogen</i> als auch <i>zeitraumbezogen</i> erfolgen. Bei einer zeitpunktbezogenen Prüfung soll die Prüfungsdauer mindestens 45 und höchstens 90 Minuten betragen. Bei einer zeitraumbezogenen Prüfung soll die Prüfungsdauer mindestens 3 und höchstens 5 Stunden, verteilt auf maximal 8 Werktage, betragen.

Theoretische Prüfung

Prüfungsmethode:	Fachgespräch und schriftliche Aufgabe
Zentrale Inhalte:	<i>Fachgespräch:</i> Fragen zur Vorgehensweise bei der praktischen Aufgabe. Fragen zu erforderlichen Aufgaben in Notruf- und Serviceleitstellen/ Interventionsstellen und/oder Gebäudeleitwarten sowie Aufgabenpriorisierungen. Fragen zum professionellen Umgang mit verschiedenen Personengruppen in Gefahrensituationen, zu möglichen Schwierigkeiten im Arbeitsalltag und in besonderen Situationen sowie deren Vermeidung bzw. Bewältigung. <i>Schriftliche Aufgabe:</i> Auswahl- und/oder Bearbeitungsaufgaben zu den in TQ 4 vermittelten Inhalten (seminaristisch und betrieblich).
Zeitlicher Umfang:	Die Prüfungsdauer soll insgesamt mindestens 45 und höchstens 90 Minuten betragen.



3.5 TQ 5 – Observieren und Ermitteln

3.5.1 Grafische Übersicht

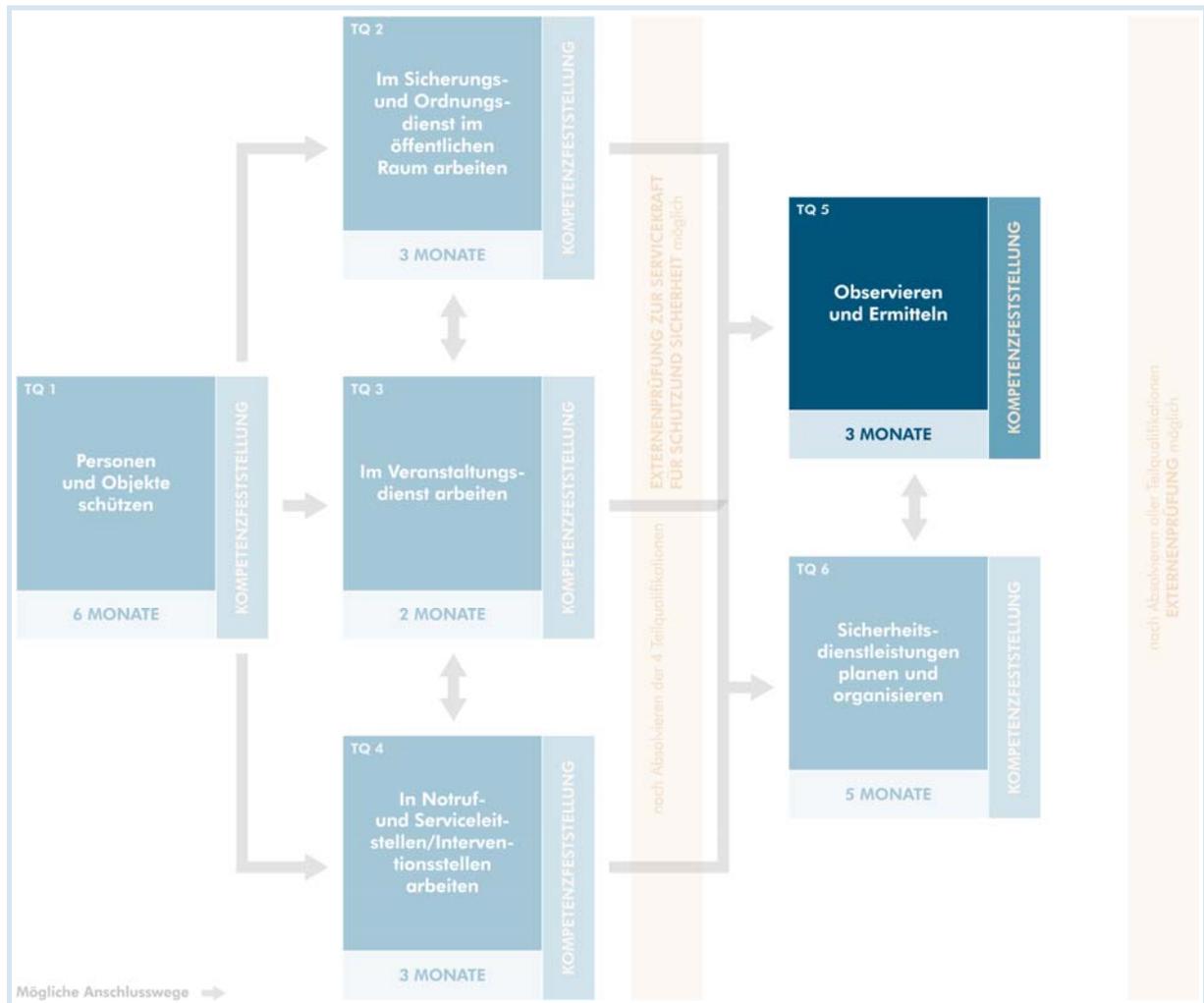


Abb. 8: Die TQ 5 im Beruf Fachkraft für Schutz und Sicherheit



3.5.2 Betriebliche Einsatzfelder

Diese TQ qualifiziert für die Arbeit am Tatort/Ereignisort (Absperrung, Sicherung von Spuren und Beweisen, Befragungen) sowie für die Planung und Durchführung von Observationen und Ermittlungen.

Einsatzbeispiel:

Der Abteilungsleiter Export eines Herstellers von Damenoberbekleidung stellt über einen längeren Zeitraum fest, dass immer wieder Musterteile fehlen. Er wendet sich mit seinem Diebstahlverdacht an einen Mitarbeiter des Unternehmens, das den Werkschutz im Betrieb übernommen hat. Daraufhin wird zunächst ein Beratungsgespräch vereinbart. Vor der Auftragsübernahme erörtert der Mitarbeiter des Sicherheitsdienstleisters mit dem Auftraggeber die alternativen Wege der Aufklärung und mögliche Risiken. Dabei wird auch über die zu erwartenden Kosten gesprochen. Da es sich um ein recht unübersichtliches Großraumbüro handelt schlägt der Mitarbeiter vor, mehrere Mini-Kameras und Digitalrekorder im Büro verdeckt zu installieren. Diese Vorgehensweise führte nach etwa drei Wochen zum Erfolg. Bei der Auswertung der Aufnahmen konnte eine Person auf frischer Tat ertappt werden, die der Abteilungsleiter identifizieren konnte.





3.5.3 Kompetenzprofil im Überblick

FACHKRAFT FÜR SCHUTZ UND SICHERHEIT					
TQ 1 Personen und Objekte schützen	TQ 2 Im Sicherungs- und Ordnungsdienst im öffentlichen Raum arbeiten	TQ 3 Im Veranstaltungsdienst arbeiten	TQ 4 In Notruf- und Serviceleitstellen/Interventionsstellen arbeiten	TQ 5	TQ 6 Sicherheitsdienstleistungen planen und organisieren
Observieren und Ermitteln					
Dauer: <i>3 Monate / 12 Wochen, davon mindestens 2 Wochen betriebliche Qualifizierung.</i>			Mögliche Anschlüsse:		
Betriebliche Einsatzgebiete: <i>Die Qualifizierten sichern den Tatort/ Ereignisort, sichern Spuren und Beweise, ermitteln und observieren.</i>			▶ TQ 6 <i>Sicherheitsdienstleistungen planen und organisieren</i>		



TEILPROZESSE		ARP	RLP
a) Tatortarbeit/ Arbeiten am Ereignisort	Die Qualifizierten besichtigen und sichern den Ereignisort und sperren ihn ab.	7a	9
	Sie sichern Spuren und Beweise und führen Befragungen und innerbetriebliche Ermittlungen durch.	7b	9
	Sie kooperieren mit Fachpersonal und Polizei.	3.1c	9
b) Observierung und Ermittlung	Die Qualifizierten wählen die geeignete Observationsart aus und planen die Vorgehensweise bei Observation und Ermittlung.	7a	9
	Sie installieren und nutzen selbstständig Überwachungstechnik (Videoüberwachung, Nachtsichtkameras, Sensoren für Alarmstrecken, Meldesysteme) und werten die Ergebnisse aus.	7b	9
c) Kommunikation, Information und Verhalten	Die Qualifizierten wenden Befragungstechniken und Befragungstaktik an, u. a. um Geständnisse zu erzielen.	5h, i	6
	Sie kommunizieren vertraulich und häufig verschlüsselt mit Vorgesetzten und mit dem Auftraggeber und pflegen absolute Verschwiegenheit gegenüber Dritten.	3.2e	6
	Sie führen einen aufgabenbezogenen Schriftverkehr.	7c	6
d) Dokumentation, Qualitätssicherung	Die Qualifizierten führen Personalbeweise (Täter, Verdächtiger, Zeuge).	7b	9
	Sie fertigen u. a. Befragungsniederschriften und Einverständniserklärungen an und nutzen zur Dokumentation in der Regel unterschiedliche standardisierte Formulare.	7b	9
	Sie dokumentieren auf der Grundlage einer korrekten Einschätzung der Rechtslage und beachten die Anforderungen einer Verwertung vor Gericht.	7b	9



3.5.4 Im Qualifizierungsprozess zu entwickelnde Kompetenzen

Die Absolventen dieser TQ sind für den betrieblichen Einsatz in der Tatortarbeit und bei Observationen und Ermittlungen qualifiziert. Sie müssen dabei kompetent und eigenständig nach klar definierten Vorgaben handeln. Sie setzen technische Hilfsmittel sachgerecht ein. Dabei kommunizieren und verhalten sie sich kunden- und zielgruppenorientiert. Sie dokumentieren Vorfälle und Maßnahmen.

Insgesamt sollen im Rahmen dieser TQ folgende Lernergebnisse (*Learning outcomes*) erreicht werden:

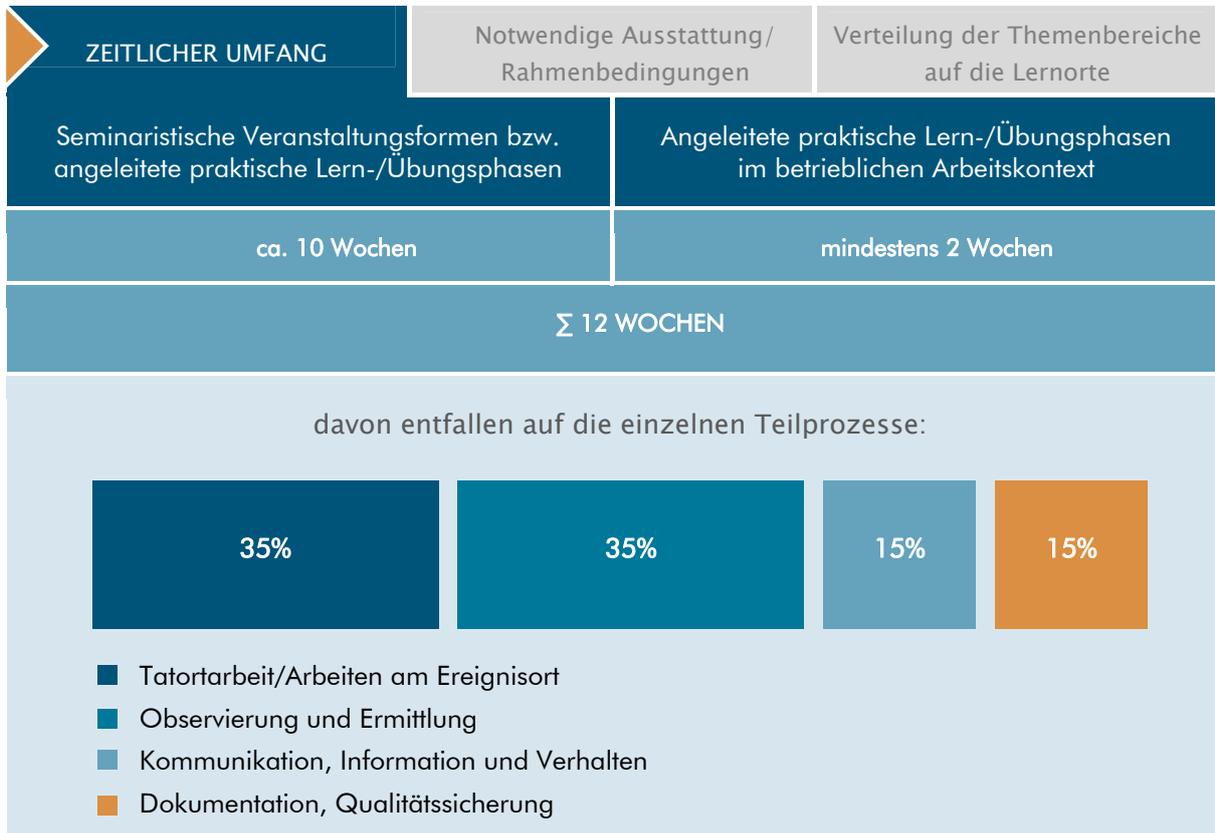
- Die Qualifizierten verfügen über aufgabenbezogene Kenntnisse in folgenden Bereichen:
 - Recht
 - Grundlagen der Kriminalistik
 - Angewandte Psychologie
 - Sicherheits- und Kommunikationstechnik
 - Fachenglisch

Sie kennen die für ihr Einsatzgebiet maßgeblichen rechtlichen Bestimmungen und Handlungsgrundsätze, die den verbindlichen Handlungsrahmen ihrer Tätigkeit bilden. Sie sind mit den Vorgehensweisen am Tatort vertraut und kennen zielführende Methoden der Ermittlung und Aufklärung. Sie sind mit den Verhaltensweisen besonderer Personengruppen vertraut: Verdächtige, Täter, Zeugen. Einfache Standardgespräche führen sie auch in englischer Sprache.

- Am Tatort/Ereignisort stellen sie die Absperrung sicher, sichern Spuren und Beweise.
- Sie wenden Kenntnisse der Psychologie von Tätern, über Befragungstechniken und zur Befragungstaktik an und treten als Zeuge vor Gericht auf.
- Bei Observationen und Ermittlungen wenden sie ein breites Methodenspektrum an und setzen unterschiedliche technische Hilfsmittel wie Videoüberwachung, Diebesfallen und Fangmittel ein.
- Die Qualifizierten erfüllen ihre Aufgaben auf der Grundlage klarer Dienstanweisungen. Sie richten sich nach allgemeinen Handlungsgrundsätzen und beachten Vorgaben zu Unfallverhütung, Umweltschutz und Qualitätssicherung.
- Ihre Tätigkeit ist immer mit einer sorgfältigen Dokumentation verbunden, die auch vor Gericht verwertbar sein muss. Sie nutzen dafür geeignete technische Hilfsmittel (z. B. Fotodokumentationsmittel).



3.5.5 Hinweise zur Umsetzung der Teilqualifikation an den Lernorten



Zeitlicher Umfang	NOTWENDIGE AUSSTATTUNG/ RAHMENBEDINGUNGEN	Verteilung der Themenbereiche auf die Lernorte
Seminaristische Veranstaltungsformen bzw. angeleitete praktische Lern-/Übungsphasen		Angeleitete praktische Lern-/Übungsphasen im betrieblichen Arbeitskontext
<p>Muster für:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Objektbezogene Dienstanweisungen ✓ Meldungen und Berichte <p>Ausstattung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Multimediatechnik zur Simulation von sicherheitsrelevanten Handlungen ✓ Videoüberwachungstechnik ✓ Fotodokumentationsmittel ✓ Spurensicherungskoffer 		<p>Arbeitsplätze mit den Einsatzgebieten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Arbeit am Tatort/Ereignisort ✓ Ermittlung ✓ Observation ✓ Dokumentation



Zeitlicher Umfang	Notwendige Ausstattung/ Rahmenbedingungen	VERTEILUNG DER THEMEN- BEREICHE AUF DIE LERNORTE
Seminaristische Veranstaltungsformen bzw. angeleitete praktische Lern-/Übungsphasen	Angeleitete praktische Lern-/Übungsphasen im betrieblichen Arbeitskontext	
<p>Recht</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Persönlichkeitsrechte ✓ Straf- und Strafprozessrecht ✓ Datenschutzrecht <p>Grundlagen der Kriminalistik</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Vorgehensweise und Tätigkeiten am Ereignisort: Spurensicherung ✓ Methoden der Ermittlung und Aufklärung ✓ Anforderungen an eine (vor Gericht verwertbare) Dokumentation <p>Angewandte Psychologie</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Psychologie von Tätern ✓ Befragungstechniken und Befragungstaktik <p>Sicherheits- und Kommunikationstechnik</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Videoüberwachung ✓ Diebesfallen ✓ Fangmittel, -stoffe <p>Fachenglisch</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Zuverlässige, selbstständige Arbeit am Tatort/Ereignisort ✓ Eigenständige, systematische Observation und Ermittlung ✓ Dienstanweisungen und Vorgaben des Auftraggebers verstehen, interpretieren und genau beachten ✓ Situationsgerechte Kommunikation und Information sowie situationsgerechtes Verhalten und Handeln – speziell bei Befragungen von Tätern und Zeugen sowie vor Gericht ✓ Kommunikation auch in englischer Sprache ✓ Sorgfältige Dokumentation von Zuständen, Vorfällen und Maßnahmen; schriftliche und mündliche – auch vertrauliche/verschlüsselte – Meldungen und Berichte erstellen ✓ Vorschriften zu Arbeitssicherheit, Eigensicherung und Qualitätssicherung selbst beachten und andere auf Fehlverhalten aufmerksam machen 	



3.5.6 Regelungen zur Durchführung der individuellen Kompetenzfeststellung der TQ 5

A. Inhalt der Kompetenzfeststellung

- (1) Im Rahmen der TQ 5 – *Observieren und Ermitteln* werden Kompetenzen für die Arbeit am Tat- bzw. Ereignisort (Absperrung, Sicherung von Spuren und Beweisen, Befragungen) sowie für die Planung und Durchführung von Observationen und Ermittlungen erworben.
- (2) Durch die Prüfung ist festzustellen, ob der Kandidat die berufliche Handlungskompetenz zum Observieren von Personen und Räumlichkeiten und Ermitteln in relevanten Situationen erlangt hat. Kompetenzen, die bereits im Rahmen des Erwerbs notwendiger Berechtigungsnachweise geprüft wurden, gelten grundsätzlich als vorhanden und sind somit nicht mehr zu bewertender Bestandteil der individuellen Kompetenzfeststellung. Sie können jedoch im Sinne einer vollständigen Handlung Bestandteil der Prüfung sein.
- (3) Bei der Kompetenzfeststellung sind aus allen im Folgenden aufgeführten Teilprozessen Qualifikationsinhalte zu berücksichtigen (siehe Kompetenzprofil TQ 5 – *Observieren und Ermitteln*):
 - a) Tatortarbeit/Arbeiten am Ereignisort
 - b) Observierung und Ermittlung
 - c) Kommunikation, Information und Verhalten
 - d) Dokumentation, Qualitätssicherung

B. Durchführung der Kompetenzfeststellung

Praktische Prüfung	
Prüfungsmethode:	Prozessbezogene Arbeitsaufgabe und Rollenspiel
Zentrale Inhalte:	Erledigung eines (fiktiven) Observierungs- und Ermittlungsauftrags im Sinne einer berufsspezifisch vollständigen Handlung (Wahl der Observationsart, Anwendung spezifischer technischer Geräte, Ergebnisauswertung, Intervention und Dokumentation). Bei der Prüfung sind überfachliche Kompetenzen zu berücksichtigen.
Zeitlicher Umfang:	Die Prüfung kann sowohl <i>zeitpunktbezogen</i> als auch <i>zeitraumbezogen</i> erfolgen. Bei einer zeitpunktbezogenen Prüfung soll die Prüfungsdauer mindestens 45 und höchstens 90 Minuten betragen. Bei einer zeitraumbezogenen Prüfung soll die Prüfungsdauer mindestens 3 und höchstens 5 Stunden, verteilt auf maximal 8 Werktage, betragen.



Theoretische Prüfung

Prüfungsmethode:	Fachgespräch und schriftliche Aufgabe
Zentrale Inhalte:	<p><i>Fachgespräch:</i></p> <p>Fragen zur Vorgehensweise bei der praktischen Aufgabe. Fragen zu erforderlichen Aufgaben bei der Tatortarbeit, bei Observierungen und Ermittlungen. Fragen zum professionellen Umgang mit Auftraggebern und verdächtigten bzw. überführten Personen, zur korrekten Informationsweitergabe und zur Dokumentation. Fragen zu möglichen Schwierigkeiten in diesem Arbeitsbereich und Lösungsstrategien.</p> <p><i>Schriftliche Aufgabe:</i></p> <p>Auswahl- und/oder Bearbeitungsaufgaben zu den in TQ 5 vermittelten Inhalten (seminaristisch und betrieblich).</p>
Zeitlicher Umfang:	Die Prüfungsdauer soll insgesamt mindestens 45 und höchstens 90 Minuten betragen.



3.6 TQ 6 – Sicherheitsdienstleistungen planen und organisieren

3.6.1 Grafische Übersicht

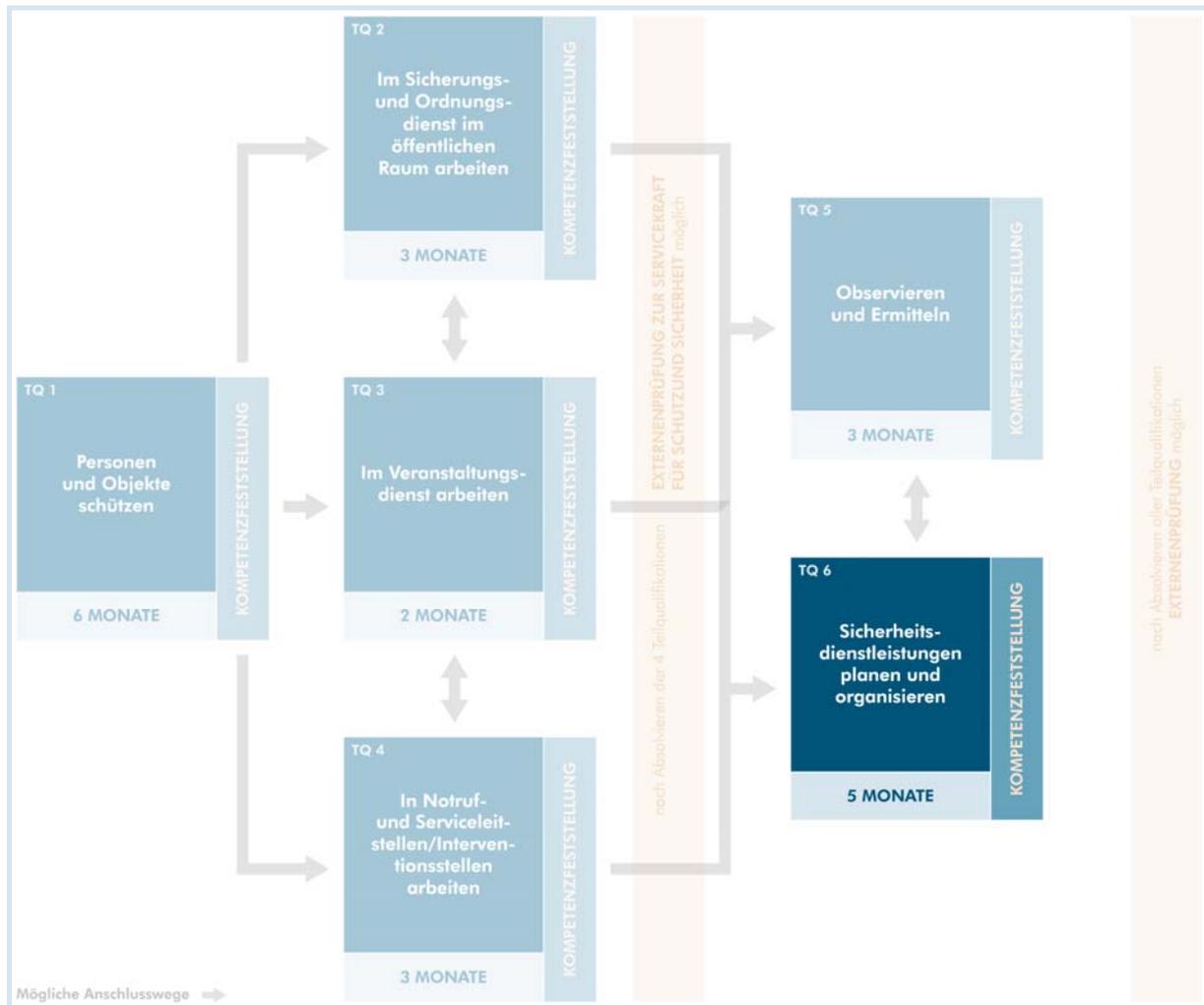


Abb. 9: Die TQ 6 im Beruf Fachkraft für Schutz und Sicherheit



3.6.2 Betriebliche Einsatzfelder

Nach Absolvieren dieser TQ sind die Teilnehmer für die Planung, Gestaltung und Organisation von Sicherheitsdienstleistungen qualifiziert. Sie sind in der Lage als Team- und Objektleiter in allen Aufgabenbereichen der Sicherheitswirtschaft zu arbeiten.

Einsatzbeispiel:

Ein Unternehmen der Sicherheitswirtschaft in Süddeutschland hat einen größeren Hersteller chemischer Produkte als Kunden. In diesem Objekt ist es für den Torkontroll- und Empfangsdienst, die Alarmzentrale, die Warenannahme und die Poststelle zuständig. Diese Aufgaben werden von einem elfköpfigen Team wahrgenommen (vgl. Einsatzbeispiel zu Modul 1). Im Team ist ein Mitarbeiter mit Personalführungsaufgaben betraut. Dieser Teamleiter hat zugleich die Funktion des Objektleiters. Neben der Mitarbeit im Schichtdienst gehören zu seinen Aufgaben vor- und nachgelagerte Prozesse zu den Tätigkeiten der übrigen Mitarbeiter im Team:

Im Bereich der Personalführung übernimmt er die Dienst- und Freizeitplanung sowie deren Abstimmung mit betrieblichen Belangen. Ihm obliegt die Dienstüberwachung als Vorgesetzter und die Erfassung der Arbeitsstunden. Er führt Mitarbeitergespräche – beispielsweise nach einer Krankheit – und ist an Feedbackgesprächen beteiligt. In Abstimmung mit der Einsatzleitung plant er auch die Fortbildung der Mitarbeiter.



Der Objektleiter richtet die einzelnen Arbeitsplätze ein und gestaltet sie. Er erstellt Dienstanweisungen und übernimmt die Unterweisung der Mitarbeiter in Fragen der Arbeitssicherheit. Sein Zuständigkeitsbereich umfasst die Nachbestellung von Materialien, die Fahrzeugabrechnung und die Regelung der Wartung. Er arbeitet auch bei der Verrechnung der Leistungen für den Kunden mit. Im Bereich des Qualitätsmanagements erkennt er Abweichungen vom Sollzustand und kann Maßnahmen zur Einhaltung der Qualitätsrichtlinien einleiten.



3.6.3 Kompetenzprofil im Überblick

FACHKRAFT FÜR SCHUTZ UND SICHERHEIT			
TQ 1 Personen und Objekte schützen	TQ 2 Im Sicherungs- und Ordnungsdienst im öffentlichen Raum arbeiten	TQ 3 Im Veranstaltungsdienst arbeiten	TQ 4 In Notruf- und Serviceeinrichtungen/Interventionsstellen arbeiten
			TQ 6
Sicherheitsdienstleistungen planen und organisieren			
<p>Dauer: 5 Monate / 20 Wochen davon mindestens 4 Wochen betriebliche Qualifizierung.</p> <p>Betriebliche Einsatzgebiete: Die Qualifizierten planen Transport- und Tourenwege unter Beachtung gesetzlicher und betrieblicher Bestimmungen, sie beschaffen Informationen für die Fahrtenplanung und dazu notwendige Ressourcen und führen beförderungsbezogene Kostenrechnungen durch.</p>		<p>Mögliche Anschlüsse:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ TQ 5 Observieren und Ermitteln 	
TEILPROZESSE		ARP	RLP
a) Planung, Gestaltung und Steuerung von Geschäftsprozessen	Die Qualifizierten planen Teilaufgaben unter Beachtung arbeitsorganisatorischer, sicherheitstechnischer und wirtschaftlicher Gesichtspunkte.	8.4a	10
	Sie planen den Personal- und Sachmitteleinsatz sowie Termine.	8.4b	10
	Sie erstellen Dienstanweisungen entsprechend den Kundenwünschen, auf der Grundlage von Objektbegehungen mit den folgenden Bestandteilen/Inhalten: Organisation und Unterstellung, Übersichtspläne, Kontrollpunkte, Ansprechpartner für alle Vertragspartner – Telefonverzeichnis, Schlüsselverwaltung, Arbeitssicherheit, Umweltschutz, Brandschutz.	8.4	10
	Sie gestalten Teams aufgabenbezogen und entsprechend den Stärken der Mitarbeiter.	8.5	10
	Sie wirken bei der Rechnungserstellung mit.	8.4c	10



TEILPROZESSE		ARP	RLP
b) Entwicklung und Angebot von Sicherheitsdienstleistungen	Die Qualifizierten beobachten Branchenentwicklungen und wirken bei der Gestaltung des betrieblichen Dienstleistungsangebots mit.	8.1a, 8.3a	11
	Sie erstellen Konzepte und Produktpräsentationen, führen Informationsgespräche und gestalten und leiten Konferenzen.	8.3a-b	11
	Sie erstellen Angebote auf der Grundlage der gültigen Tarife und einer sorgfältigen Kalkulation.	8.3c	11
c) Analyse von Sicherheitsrisiken und Planung entsprechender Maßnahmen	Die Qualifizierten identifizieren und bewerten Sicherheitsrisiken.	8.2a	12
	Sie planen technische, organisatorische und personelle Maßnahmen.	8.2b-d	12
d) Kommunikation, Information und Verhalten	Die Qualifizierten beraten Kunden und bearbeiten Beschwerden.	8.1b-c, e	6
	Sie führen betriebsinterne Abstimmungsprozesse durch.	8.1c-d, 8.5	6
	Sie erledigen aufgabenbezogenen Schriftverkehr.	7c	6
e) Dokumentation, Berichtswesen, Qualitätssicherung	Die Qualifizierten dokumentieren Geschäftsprozesse schriftlich und legen Angebote, Dienstpläne, Schriftverkehr, Aktennotizen etc. geordnet ab.	2.2g	10
	Sie nutzen das Berichtswesen für operative und strategische Zwecke, als Instrument der Steuerung und Kontrolle sowie des Qualitätsmanagements.	8.1e, 2.3	10

3.6.4 Im Qualifizierungsprozess zu entwickelnde Kompetenzen

Die Absolventen dieser TQ verfügen über die erforderlichen Kenntnisse und Fähigkeiten, um Sicherheitsdienstleistungen zu planen, zu organisieren und zu gestalten. Sie sind in der Lage Teams kompetent zu leiten. Sie arbeiten eigenständig nach klar definierten Vorgaben. Dabei kommunizieren und verhalten sie sich kunden- und zielgruppenorientiert. Sie dokumentieren Vorfälle und Maßnahmen.



Insgesamt sollen im Rahmen dieser TQ folgende Lernergebnisse (*Learning outcomes*) erreicht werden:

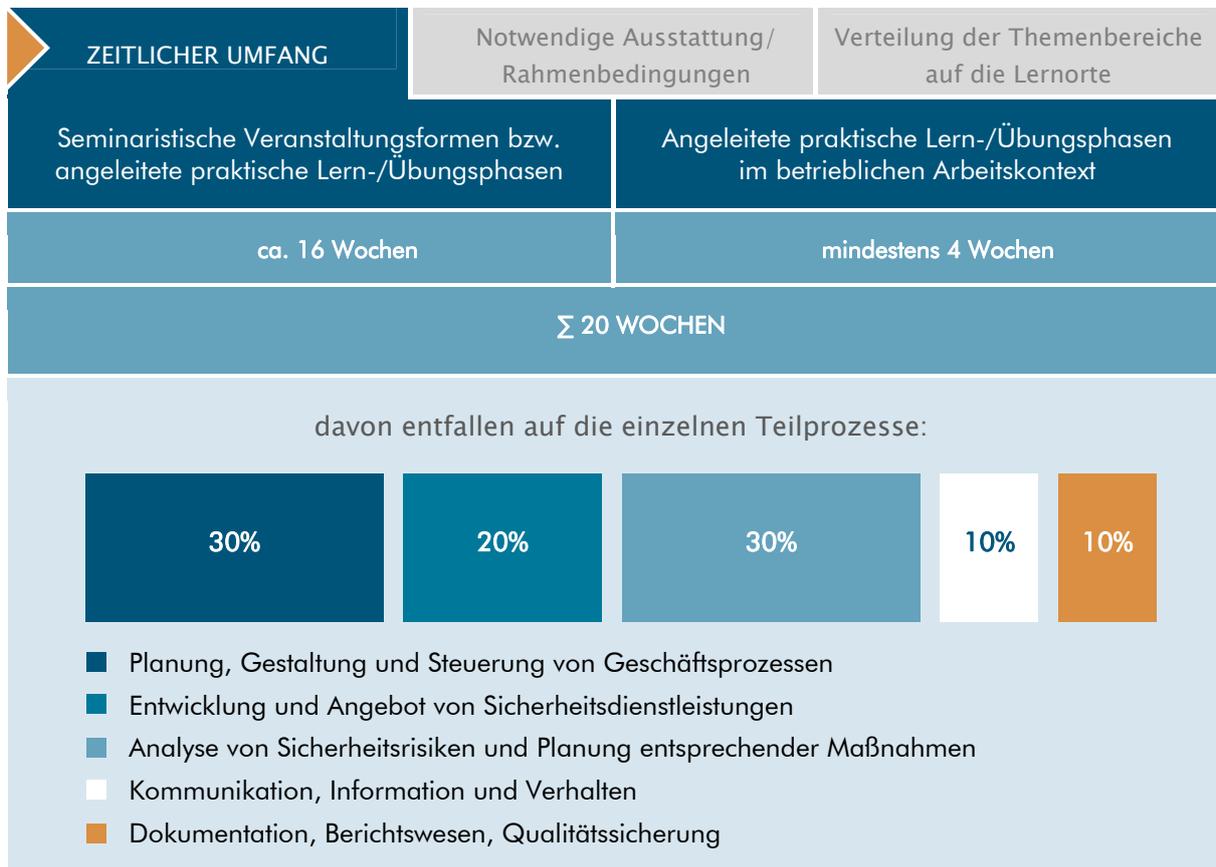
- Die Qualifizierten verfügen über aufgabenbezogene Kenntnisse in folgenden Bereichen:
 - Recht
 - Betriebswirtschaft
 - Dienstkunde
 - Angewandte Psychologie
 - Sicherheits- und Kommunikationstechnik
 - Fachenglisch

Sie kennen die für ihr Einsatzgebiet maßgeblichen rechtlichen Bestimmungen und Handlungsgrundsätze, die den verbindlichen Handlungsrahmen ihrer Tätigkeit bilden. Sie kennen die Geschäftsprozesse und Organisationsstrukturen in der Sicherheitswirtschaft, die erforderlichen betriebswirtschaftlichen Methoden und die entsprechende Software. Über den Stand der Technik und die damit in der Sicherheitswirtschaft verbundenen Möglichkeiten sind sie gut informiert. Sie sind mit geeigneten Formen der Kommunikation und des Verhaltens im Beschwerdemanagement sowie bei Personalführung und Teamarbeit vertraut. Einfachen Schriftverkehr können sie auch in englischer Sprache erledigen.

- Die Qualifizierten planen selbstständig und umfassend Teilaufgaben, Personal- und Sachmitteleinsatz, erstellen Dienstanweisungen und organisieren und leiten Teams. Sie führen dabei betriebsinterne Abstimmungsprozesse durch.
- Sie beobachten Branchenentwicklungen und setzen ihre Feststellungen in der Weiterentwicklung des betrieblichen Angebots an Sicherheitsdienstleistungen um.
- Sie identifizieren und bewerten Sicherheitsrisiken, erstellen kundenspezifische Bedrohungsanalysen und erarbeiten auf dieser Grundlage selbstständig ein jeweils passendes Sicherheitskonzept mit geeigneten Maßnahmen zur Gefahrenabwehr.
- Sie beraten Kunden und entwickeln Angebote entsprechend dem individuellen Bedarf des Kunden unter Berücksichtigung von Qualitäts- und Kostenaspekten. Sie präsentieren ihre Angebote vor dem Kunden. Während der Durchführung eines Auftrags halten sie den Kontakt zum Auftraggeber und bearbeiten Beschwerden.
- Die Qualifizierten erfüllen ihre Aufgaben auf der Grundlage klarer Dienstanweisungen. Sie richten sich nach allgemeinen Handlungsgrundsätzen und beachten Vorgaben zu Unfallverhütung, Umweltschutz.
- Zu ihrer Tätigkeit gehört die sorgfältige Dokumentation aller Geschäftsvorgänge. Das Berichtswesen nutzen sie auch als Instrument der Steuerung und Kontrolle sowie des Qualitätsmanagements



3.6.5 Hinweise zur Umsetzung der Teilqualifikation an den Lernorten



Zeitlicher Umfang	NOTWENDIGE AUSSTATTUNG/ RAHMENBEDINGUNGEN	Verteilung der Themenbereiche auf die Lernorte
Seminaristische Veranstaltungsformen bzw. angeleitete praktische Lern-/Übungsphasen		Angeleitete praktische Lern-/Übungsphasen im betrieblichen Arbeitskontext
<ul style="list-style-type: none"> ✓ PC mit Standard- und Branchensoftware ✓ Internet/Intranet ✓ Multimediatechnik zur Simulation von sicherheitsrelevanten Handlungen 		Arbeitsplätze, die folgende Bereiche abdecken: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Markt- und Kundenorientierung ✓ Risikomanagement ✓ Angebotserstellung ✓ Auftragsbearbeitung ✓ Teamgestaltung



Zeitlicher Umfang	Notwendige Ausstattung/ Rahmenbedingungen	VERTEILUNG DER THEMEN- BEREICHE AUF DIE LERNORTE
Seminaristische Veranstaltungsformen bzw. angeleitete praktische Lern-/Übungsphasen	Angeleitete praktische Lern-/Übungsphasen im betrieblichen Arbeitskontext	
<p>Recht</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ BGB, insbesondere Vertrags- und Schuldrecht ✓ Arbeitsrecht <p>Betriebswirtschaft</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Marktbeobachtung und -analyse ✓ Marketing ✓ Kalkulation ✓ Buchhaltung ✓ Rechnungswesen <p>Dienstkunde</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Betriebliche Organisation ✓ Standard- und Branchensoftware ✓ Berichtswesen ✓ Qualitätsmanagement <p>Angewandte Psychologie</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Beschwerdemanagement ✓ Personalführung ✓ Teamarbeit <p>Sicherheits- und Kommunikationstechnik</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Überblick über die technischen Möglichkeiten und den heutigen Stand der Technik <p>Fachenglisch</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Geschäftsprozesse auftragsgemäß planen, gestalten und steuern ✓ Sicherheitsdienstleistungen entwickeln und anbieten ✓ Sicherheitsrisiken analysieren und entsprechende Maßnahmen planen ✓ Situationsgerechte Kommunikation und Information sowie situationsgerechtes Verhalten und Handeln – speziell mit Kunden, Mitarbeitern und bei Beschwerden ✓ Kommunikation auch in englischer Sprache ✓ Sorgfältige Dokumentation aller Geschäftsvorgänge ✓ Vorschriften zu Arbeitssicherheit und Qualitätssicherung selbst beachten und ihre Einhaltung kontrollieren 	



3.6.6 Regelungen zur Durchführung der individuellen Kompetenzfeststellung der TQ 6

A. Inhalt der Kompetenzfeststellung

- (1) Im Rahmen der TQ 6 – *Sicherheitsdienstleistungen planen und organisieren* werden Kompetenzen zur Planung, Gestaltung und Organisation von Sicherheitsdienstleistungen erworben. Die TQ 6 qualifiziert für Positionen als Team- und Objekteiter in allen Aufgabenbereichen der Sicherheitswirtschaft.
- (2) Durch die Prüfung ist festzustellen, ob der Kandidat die berufliche Handlungskompetenz zur Planung und Organisation von Sicherheitsdienstleistungen erlangt hat.
- (3) Bei der Kompetenzfeststellung sind aus allen im Folgenden aufgeführten Teilprozessen Qualifikationsinhalte zu berücksichtigen (siehe Kompetenzprofil TQ 6 – *Sicherheitsdienstleistungen planen und organisieren*):
 - a) Planung, Gestaltung und Steuerung von Geschäftsprozessen
 - b) Entwicklung und Angebot von Sicherheitsdienstleistungen
 - c) Analyse von Sicherheitsrisiken und Planung entsprechender Maßnahmen
 - d) Kommunikation, Information und Verhalten
 - e) Dokumentation, Berichtswesen, Qualitätssicherung

B. Durchführung der Kompetenzfeststellung

Praktische Prüfung	
Prüfungsmethode:	Prozessbezogene Arbeitsaufgabe und Gesprächssimulation/ oder schriftliche Dokumentation der Arbeitsaufgabe
Zentrale Inhalte:	Erledigung eines (fiktiven, komprimierten) Auftrags zur Entwicklung bzw. im Rahmen einer Sicherheitsdienstleistung – im Sinne einer berufsspezifisch vollständigen Handlung: Abstimmung mit Kunden, Analyse von Sicherheitsrisiken, Entwicklung eines passgenauen Angebots, finanzielle und personelle Planung des Auftrags, innerbetriebliche und externe Abstimmung, Dokumentation und Qualitätssicherung. Bei der Prüfung sind überfachliche Kompetenzen zu berücksichtigen.
Zeitlicher Umfang:	Die Prüfung kann sowohl <i>zeitpunktbezogen</i> als auch <i>zeitraumbezogen</i> erfolgen. Bei einer zeitpunktbezogenen Prüfung soll die Prüfungsdauer mindestens 45 und höchstens 90 Minuten betragen. Bei einer zeitraumbezogenen Prüfung soll die Prüfungsdauer mindestens 3 und höchstens 5 Stunden, verteilt auf maximal 8 Werkzeuge, betragen.



Sonstiges:	Es ist möglich, die Teilprüfung als Gruppen-/Teamaufgabe zu absolvieren. In diesem Fall muss gewährleistet sein, dass individuelle Prüfungsleistungen beobachtbar und bewertbar sind. Der Komplexitätsgrad muss für alle Kandidaten bei der Gruppen-/Teamaufgabe vergleichbar sein.
------------	---

Theoretische Prüfung	
Prüfungsmethode:	Fachgespräch und schriftliche Aufgabe
Zentrale Inhalte:	<p><i>Fachgespräch:</i></p> <p>Fragen zur Vorgehensweise bei der praktischen Aufgabe. Fragen zu sicherheitsrelevanten und zu betriebswirtschaftlichen Aspekten, zur professionellen Kommunikation mit Kunden und Mitarbeitern und zur gelingenden Qualitätssicherung. Fragen zu möglichen Schwierigkeiten bei der Planung und Organisation von Sicherheitsdienstleistungen und Lösungsmöglichkeiten.</p> <p><i>Schriftliche Aufgabe:</i></p> <p>Auswahl- und/oder Bearbeitungsaufgaben zu den in TQ 6 vermittelten Inhalten (seminaristisch und betrieblich).</p>
Zeitlicher Umfang:	Die Prüfungsdauer soll insgesamt mindestens 60 und höchstens 90 Minuten betragen.



4 Weiterführende Informationen

4.1 Weblinks

Zentrale Festlegungen zur Durchführung der individuellen Kompetenzfeststellung bei beruflichen Weiterbildungsmaßnahmen nach dem Konzept zertifizierter Teilqualifikationen

Die Zentralen Festlegungen zur Durchführung der individuellen Kompetenzfeststellung stehen unter folgendem Link auf der Seite der Bundesagentur für Arbeit zum Download bereit:

www.Online-AngebotderBA.de

Ordnungsmittel zum Beruf „Servicekraft für Schutz und Sicherheit“ und „Fachkraft für Schutz und Sicherheit“

Auf den Seiten des Bundesinstituts für Berufsbildung (BIBB) können der Ausbildungsrahmenplan, Rahmenlehrplan sowie weitere Informationen zu diesem Berufsbild abgerufen werden:

<http://www.bibb.de/de/26171.htm>

Informationen zur Externenprüfung (IHK)

Basisinformationen über die Zulassungsvoraussetzungen zur Externenprüfung werden auf der Webseite der IHK Nürnberg unter folgendem Link bereit gestellt:

<http://www.ihk-nuernberg.de/nbg/Geschaeftsbereiche/Berufsbildung/Pruefung/Abschlusspruefung-als-ausserordentlicher-Pruefungsteilnehmer-Externenpruefung.html>

4.2 Beispielhafte Lehrbücher

Bell, B. et al. (2008): Fachkraft / Servicekraft für Schutz und Sicherheit, Bd. 1 – Lernfeldbuch, Verlag BOORBERG.

Bell, B. et al. (2009): Fachkraft für Schutz und Sicherheit Bd. 2 – Fachkompetenzbuch, Bd. 2, Verlag BOORBERG.