



Industrie- und Handelskammer  
zu Düsseldorf

---

## **Servicekraft für Schutz und Sicherheit**

### **Ausbildungsrahmenplan**

Zu vermittelnde Fähigkeiten und Kenntnisse

## Abschnitt A: Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
<b>1</b>	Rechtsgrundlagen für Sicherheitsdienste (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Rechtsgrundlagen des Handlungsrahmens für Sicherheitsdienste beachten und anwenden</li> <li>b) Rechte von Personen und Institutionen beachten</li> <li>c) Gefährdungssituationen rechtlich bewerten</li> <li>d) Rechtsverstöße erkennen und beurteilen</li> </ul>
<b>2</b>	Sicherheitsdienste (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 2)	
<b>2.1</b>	Sicherheitsbereiche (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Sicherheitsdienste in den gesamtwirtschaftlichen Zusammenhang einordnen</li> <li>b) Aufgaben, Organisation und Leistungen der unterschiedlichen Sicherheitsbereiche beschreiben und Schnittstellen darstellen</li> <li>c) Stellung des Ausbildungsbetriebes innerhalb der Sicherheitsdienste bewerten</li> </ul>
<b>2.2</b>	Arbeitsorganisation; Informations- und Kommunikationstechnik (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kommunikations- und Informationstechnik aufgabenbezogen nutzen</li> <li>b) Arbeits- und Organisationsmittel sowie Lern- und Arbeitstechniken einsetzen</li> <li>c) Standardsoftware und betriebsspezifische Software anwenden</li> <li>d) Daten sichern und pflegen</li> <li>e) Regelungen zum Datenschutz anwenden</li> <li>f) Dienst- und Arbeitsanweisungen beachten</li> <li>g) Dokumentationen anfertigen, beim Melde- und Berichtswesen mitwirken</li> </ul>
<b>2.3</b>	Qualitätssichernde Maßnahmen (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 2.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ziele, Aufgaben und Methoden des betrieblichen Qualitätsmanagements berücksichtigen</li> <li>b) qualitätssichernde Maßnahmen im eigenen Arbeitsbereich anwenden, dabei zur kontinuierlichen Verbesserung von Arbeitsprozessen beitragen</li> <li>c) den Zusammenhang zwischen Qualität und Kundenzufriedenheit beachten und die Auswirkungen auf das Betriebsergebnis berücksichtigen</li> </ul>
<b>3</b>	Kommunikation und Kooperation (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 3)	

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
<b>3.1</b>	Teamarbeit und Kooperation (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 3.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Möglichkeiten der Teamarbeit nutzen und gegenseitige Informationen gewährleisten</li> <li>b) Kommunikationsregeln anwenden; bei Kommunikationsstörungen Lösungsmöglichkeiten aufzeigen</li> <li>c) interne und externe Kooperationsprozesse beachten, Kommunikationswege nutzen</li> <li>d) Selbst- und Zeitmanagement in der Teamarbeit beachten</li> <li>e) Auswirkungen von Information und Kommunikation auf Betriebsklima und Arbeitsleistung beachten</li> </ul>
<b>3.2</b>	Kundenorientierte Kommunikation (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 3.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) über Sicherheitsbestimmungen und Sicherheitsdienstleistungen informieren</li> <li>b) Auskünfte auch in einer Fremdsprache erteilen</li> <li>c) Auswirkungen von Information und Kommunikation mit dem Kunden auf den Geschäftserfolg berücksichtigen</li> <li>d) Kundenkontakte herstellen, nutzen und pflegen</li> <li>e) Kommunikationsmittel und -regeln im Umgang mit dem Kunden situationsgerecht anwenden</li> <li>f) Zufriedenheit von Kunden überprüfen; Beschwerden weiterleiten</li> </ul>
<b>4</b>	Schutz und Sicherheit (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Maßnahmen zur präventiven Gefahrenabwehr durchführen</li> <li>b) Gefährdungspotenziale im operativen Einsatz beurteilen und Sicherungsmaßnahmen einleiten</li> <li>c) Sicherheitsbestimmungen anwenden</li> <li>d) Wirkungsweise und Gefährdungspotenzial von Waffen, gefährlichen Gegenständen und Stoffen identifizieren</li> <li>e) Einhaltung objektbezogener Arbeitsschutzvorschriften überprüfen, Arbeitsschutzeinrichtungen überwachen und bei Mängeln Maßnahmen einleiten</li> <li>f) Einhaltung von Brandschutzvorschriften überprüfen, Brandschutzeinrichtungen überwachen und bei Mängeln Maßnahmen einleiten</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>g) Einhaltung objektbezogener Umweltschutzvorschriften überprüfen, Umweltschutzeinrichtungen überwachen und bei Mängeln Maßnahmen einleiten</li> <li>h) Vorschriften zum Datenschutz und zur Datensicherheit beachten; Schutz betriebsinterner Daten überwachen</li> <li>i) Großschadensereignisse erkennen und situationsbezogene Maßnahmen berücksichtigen</li> </ul>
<b>5</b>	Verhalten und Handeln bei Schutz- und Sicherheitsmaßnahmen (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Wirkung des eigenen Verhaltens auf Betroffene und die Öffentlichkeit berücksichtigen</li> <li>b) Konfliktpotenziale feststellen und bewerten, Verhalten anpassen und Maßnahmen zur Konfliktvermeidung oder -bewältigung ergreifen</li> <li>c) Methoden der Deeskalation anwenden</li> <li>d) ordnende Anweisungen erteilen, auch in englischer Sprache</li> <li>e) Maßnahmen zum Eigenschutz ergreifen</li> <li>f) Hilfsmaßnahmen einleiten und Erstmaßnahmen durchführen</li> <li>g) Unfälle und Zwischenfälle melden, insbesondere Angaben zu Verletzten, Schäden und Gefahren</li> <li>h) Verhaltensnormen und -muster von Personen und Gruppen situationsabhängig berücksichtigen</li> <li>i) Tätermotive und -verhalten beurteilen; Besonderheiten von Tätergruppen berücksichtigen</li> </ul>
<b>6</b>	Sicherheitstechnische Einrichtungen und Hilfsmittel (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 6)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) technische Hilfsmittel auswählen, handhaben, pflegen und deren Funktionsfähigkeit prüfen</li> <li>b) Funktionsweise von sicherheitstechnischen Einrichtungen darstellen</li> <li>c) Bedienelemente sowie Leitstellen- und Kommunikationstechnik handhaben, Kontrollinstrumente ablesen, Informationen auswerten und Maßnahmen ergreifen</li> </ul>

## Abschnitt B: Integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
<b>1</b>	Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht (§ 3 Abs. 2 Abschnitt B Nr. 1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Bedeutung des Ausbildungsvertrages, insbesondere Abschluss, Dauer und Beendigung, erklären</li> <li>b) gegenseitige Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag nennen</li> <li>c) Möglichkeiten der beruflichen Fortbildung nennen</li> <li>d) wesentliche Teile des Arbeitsvertrages nennen</li> <li>e) wesentliche Bestimmungen der für den ausbildenden Betrieb geltenden Tarifverträge nennen</li> </ul>
<b>2</b>	Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes (§ 3 Abs. 2 Abschnitt B Nr. 2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Aufbau und Aufgaben des ausbildenden Betriebes erläutern</li> <li>b) Grundfunktionen des ausbildenden Betriebes wie Angebot, Beschaffung, Absatz und Verwaltung erklären</li> <li>c) Beziehungen des ausbildenden Betriebes und seiner Beschäftigten zu Wirtschaftsorganisationen, Berufsvertretungen und Gewerkschaften darstellen</li> <li>d) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungs- oder personalvertretungsrechtlichen Organe des ausbildenden Betriebes beschreiben</li> </ul>
<b>3</b>	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 3 Abs. 2 Abschnitt B Nr. 3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen</li> <li>b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</li> <li>c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</li> <li>d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</li> </ul>
<b>4</b>	Umweltschutz (§ 3 Abs. 2 Abschnitt B Nr. 4)	<p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären</li> </ul>

---

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"><li>b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</li><li>c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen</li><li>d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</li></ul>