Fachverband Leitstellen e.V.

REIHE ORGANISATION | HEFT 01

Empfehlung zur Ausbildung von Einsatzsachbearbeitern in Einsatzleitstellen, Alarmempfangszentralen oder Sicherheitszentralen von Unternehmen

Handreichung der Facharbeitsgruppe

01

Version: 1.0 | Stand: 19.04.2026

Erstellt von den Mitgliedern der Facharbeitsgruppe Sicherheitsleitstellen des Fachverbands Leitstellen e.V.

Leitung der AG: Volker Degener

Mitwirkende: Bernd Moser
Tobias Biermann
Sebastian Gorissen
Sven Handloser
Marcus Henschel
Dominic Jennewein
Stefan Jurgahn
Michael Klaes
Julian Neidhardt
Daniel Oslislo
Daniel Penzl
Daniel Petermann
Helmut Schweiger
Matthias Strack
Sven Tembergen
Florian Unterhitzenberger
Johannes Unterhitzenberger
Alexander Wenzel
Florian Ziegler

Herausgeber:

Fachverband Leitstellen e.V.
Geschäftsstelle
Blomberger Weg 60
32657 Lemgo
E-Mail: info@fvlst.de
Website: www.fvlst.de

Zitation:

Fachverband Leitstellen e.V. (2026). Fachempfehlung zur Ausbildung von Einsatzsachbearbeitern in Einsatzleitstellen, Alarmempfangszentralen oder Sicherheitszentralen von Unternehmen (Version 1.0). Fachverband Leitstellen e.V.

Versions- bzw. Änderungsprotokoll

Version	Datum	Änderung / Inhalt
1.0	19.04.2026	Erstfassung erstellt

Abkürzungsverzeichnis

ABC	Atomar-, Biologisch-, Chemisch-
BOS	Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben
CIRS	Critical Incident Reporting System
DWD	Deutscher Wetterdienst
FwDV	Feuerwehrdienstvorschrift
GER	Gemeinsamer Europäischer Referenzrahmen für Sprachen
GIS	Geografisches Informationssystem
ILS	Integrierte Leitstelle
KVP	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
QM	Qualitätsmanagement
QMS	Qualitätsmanagement-System
SiZe	Sicherheitszentrale
T-CPR	Telefonische-Cardiopulmonary Resuscitation (Telefonreanimation)
TRM	Team Ressource Management
UE	Unterrichtseinheiten
VDS	Verband der Sachversicherer

Inhaltsverzeichnis

Versions- bzw. Änderungsprotokoll II

Abkürzungsverzeichnis III

Abbildungsverzeichnis VI

Tabellenverzeichnis VI

Zusammenfassung VII

1 Einleitung 1

2 Zielgruppe und Voraussetzungen 3

2.1 Gliederung der Ausbildung 5

2.1.1 Dauer der Ausbildung 5

2.1.2 Lernorte 5

3 Ausbildungsbedarf 6

3.1 Lernfelder 6

3.1.1 LF 1 Betriebliches Umfeld 6

3.1.2 LF 2 Dienstbetrieb 6

3.1.3 LF 3 Qualitätsmanagement / Team Ressource Management 6

3.1.4 LF 4 Meldungseingang 6

3.1.5 LF 5 Notfall- und Beziehungsmanagement 7

3.1.6 LF 6 Unternehmenssicherheit 7

3.2 Lernsituationen 8

3.2.1 LF 1 Betriebliches Umfeld 8

3.2.2 LF 2 Dienstbetrieb 9

3.2.3 LF 3 Qualitätsmanagement / Team Ressource Management 10

3.2.4 LF 4 Meldungseingang 11

3.2.5 LF 5 Notfall- und Beziehungsmanagement 13

3.2.6 LF 6 Unternehmenssicherheit 14

4 Lernstandskontrolle 15

4.1 Zielsetzung der Lernstandskontrolle 15

4.2 Struktur 15

4.3 Gesamtbewertung 16

4.4 Dokumentation 17

4.5 Wiederholung der Lernstandskontrolle 17
4.6 Hinweise zur Durchführung 17

5 Fortbildung 18

6 Abbildungen 19

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Logo Fachverband Leitstellen e.V. 19
Abbildung 2: Logo Fachverband Leitstellen e.V. (Graustufen)..... 19

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Lernfeld 1 Betriebliches Umfeld 8
Tabelle 2: Lernfeld 2 Dienstbetrieb..... 9
Tabelle 3: LF 3 Qualitätsmanagement / Team Ressource Management 10
Tabelle 4: LF 4 Meldungseingang 11
Tabelle 5: LF 5 Notfall- und Beziehungsmanagement..... 13
Tabelle 6: LF 6 Unternehmenssicherheit 14

Zusammenfassung

Diese Fachempfehlung beschreibt die Qualifizierung zum Einsatzsachbearbeiter in Einsatzleitstellen, Alarmempfangszentralen oder Sicherheitszentralen (SiZe) von Unternehmen, mit einem Gesamtumfang von 216 Unterrichtseinheiten je 45 Minuten.

Die Qualifizierung erfolgt dezentral durch Bildungsanbieter sowie ergänzend praxisnah in den Betrieben auf Grundlage eines definierten Curriculums. Die durch Bildungsanbieter vermitteln Inhalte sind mittels Lernstandskontrolle zu überprüfen. Der Bildungsanbieter erstellt auf Grundlage dieser Fachempfehlung ein Curriculum sowie einen detaillierten Stundenplan für die Qualifizierung. Die beauftragenden Betriebe sind verpflichtet, die Inhalte vor der Beauftragung zu prüfen, um sicherzustellen, dass sie den Vorgaben und Qualitätsstandards dieser Fachempfehlung entsprechen.

Dabei sind die jeweils geltenden landesrechtlichen Regelungen zu berücksichtigen.

Die Qualifizierung ist als einheitliche, neutrale Weiterbildung konzipiert und kann durch Bildungsanbieter auch als Inhouseseminar im Betrieb durchgeführt werden.

Hintergrund dieser Fachempfehlung ist die bislang fehlende Standardisierung von Werk-, Betriebs- und Sicherheitsleitstellen im Vergleich zu BOS- und Integrierten Leitstellen der öffentlichen Gefahrenabwehr. Ziel ist die Etablierung einer einheitlichen und qualitätsgesicherten Weiterbildung.

Zur Vereinfachung der Lesbarkeit dieses Dokumentes wird der Begriff „Einsatzsachbearbeiter in Einsatzleitstellen, Alarmempfangszentralen oder Sicherheitszentralen (SiZe) von Unternehmen“ verkürzt und folgend nur noch „Einsatzsachbearbeiter (SiZe)“ verwendet.

1 Einleitung

Die Leitstellenlandschaft im deutschsprachigen Raum ist sehr heterogen. Derzeit gibt es hier neben den etwa 300 Leitstellen der nichtpolizeilichen Gefahrenabwehr eine unbekannte Anzahl von Werk-, Betriebs- und Sicherheitsleitstellen sowie Notruf- und Service-Leitstellen (NSL) in ganz unterschiedlichen Branchen und Bereichen. Die Ausbildungen und Qualifikationen der Mitarbeitenden in diesen Werk-, Betriebs und Sicherheitsleitstellen in sind in aller Regel den Betrieben und Einrichtungen vorbehalten. Spezielle Vorgaben für die Qualifizierung dieser Form der Leitstellentätigkeit finden sich in aller Regel nicht. Lediglich in Teilbereichen gibt es Regelungen, beispielhaft hierfür stehen die Ausbildungs- und Prüfungsvorgaben nach den Brandschutzgesetzen der Länder, Anerkennungsbescheide der Werkfeuerwehren, VDS-Vorgaben bei Mitarbeitenden in Notfall- und Serviceleitstellen oder branchenspezifische Vorgaben wie im beispielsweise im Luftverkehrsgesetz.

Werkleitstellen und Sicherheitszentralen unterscheiden sich zudem noch mehr als öffentliche Leitstellen durch unterschiedlichste Ausprägungen sowie eine noch heterogenere Personal- und Technikstruktur.

Eine Gruppe von interessierten Führungskräften aus Werk- und Sicherheitsleitstellen traf sich erstmalig im November 2023, um zunächst verschiedene Themen für eine mögliche Arbeitsgruppe zu identifizieren. Viele der angesprochenen Bedürfnisse konnten bereits durch die Veröffentlichungen anderer Arbeitsgruppen des Fachverbands Leitstellen e. V. beantwortet werden (z. B. Technik, Platzbedarfe für Leitstellen etc.). Vorrangig bleib jedoch für viele Teilnehmer der Wunsch nach einer Beschreibung von Ausbildungsinhalten für die Tätigkeit in Werk- und Sicherheitsleitstellen. Großer Regelungsbedarf wurde vor allem von den Leitstellen mit werkinternen Notrufen gesehen. Daher begann die Arbeitsgruppe im Frühjahr 2024 mit der Erstellung dieser Fachempfehlung. Ziel war die Beschreibung einer Mindestanforderung und nicht einer Maximalforderung.

Zwei mögliche Vorgehensweisen wurden diskutiert:

1.) Maximalvariante – Erstellung eines möglichst umfassenden Kataloges mit allen denkbaren Inhalten für allen Formen von Sicherheitsleitstellen

2.) Modularer Aufbau – Erstellung eines Ausbildungskonzeptes entsprechend dem Aufgabenspektrum der Sicherheitsleitstelle.

Bereits in der Orientierungsphase zeigte sich, dass Variante 2 (modularer Aufbau) am besten geeignet ist, um den unterschiedlichen Bedürfnissen der Sicherheitsleitstellen gerecht zu werden. Es war den Beteiligten aber auch ein Bedürfnis, eine Fortbildung in einem vertretbaren zeitlichen Rahmen zu entwickeln.

In weiteren Sitzungen wurde der Inhalt dieser Fachempfehlung weiterentwickelt und finalisiert.

2 Zielgruppe und Voraussetzungen

Die Weiterbildung zum Einsatzsachbearbeiter (SiZe) richtet sich an Fachkräfte aus sicherheitsrelevanten Bereichen, wie zum Beispiel dem Sicherheitsdienst, der Feuerwehr oder dem Rettungswesen und Personen, die für eine Tätigkeit in diesem Bereich vorgesehen sind.

Die genaue Definition und die Anforderungen an einen Einsatzsachbearbeitern (SiZe) können je nach Branche und Einsatzgebiet variieren.

Mitarbeitende in Einsatzleitstellen oder Alarmempfangszentralen eines Unternehmens können Deutsch in Wort & Schrift selbstständig anwenden. Als Mindestniveau einer sicheren Verständigung gilt GER B1 oder besser.

Mitarbeitende in Einsatzleitstellen oder Alarmempfangszentralen eines Unternehmens sollte über fundierte Fremdsprachenkenntnisse verfügen, um internationale Anrufer in Notfällen effektiv zu verstehen und angemessen zu reagieren. Besonders in multinationalen Unternehmen oder bei globalen Geschäftsbeziehungen ist die Kommunikation in mehreren Sprachen essenziell, um Missverständnisse zu vermeiden und schnelle Hilfe zu gewährleisten. Es wird allgemein empfohlen, das Englisch B1-Level als weitere Fremdsprachenkompetenz des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Sprachen (GER) vorzuweisen. Sollte das Unternehmen üblicherweise in einer anderen Fremdsprache als Englisch kommunizieren, so kann die Sprache hier entsprechend angepasst werden.

Mitarbeitende, die in Einsatzleitstellen, Alarmempfangszentralen oder Sicherheitszentralen (SiZe) im Bereich Sicherheitsaufgaben tätig werden, müssen mindestens die Unterrichtung im Bewachungsgewerbe nach §34a Gewerbeordnung nachweisen.

Mitarbeitende, welche in Einsatzleitstellen, Alarmempfangszentralen oder Sicherheitszentralen (SiZe) mit einer ständig besetzten Stelle einer Werkfeuerwehr eingesetzt werden, müssen mindestens eine Feuerwehrgrundausbildung nach den landesrechtlichen Bestimmungen des jeweiligen Bundeslandes und den Feuerwehr-Dienstvorschriften (FwDV) nachweisen.

Mitarbeitende, die in Einsatzleitstellen, Alarmempfangszentralen oder Sicherheitszentralen (SiZe) medizinische Notrufe annehmen und bearbeiten, müssen mindestens eine Rettungssanitäterausbildung auf Grundlage des Ausschuss Rettungswesen mit mind. 520 Stunden[1] nachweisen.

[1] vgl. Ausschuss Rettungswesen „Empfehlungen für die Ausbildung von Rettungssanitäterinnen & Rettungssanitätern“ Version 6.0 vom 17.9.2008

2.1 Gliederung der Ausbildung

2.1.1 Dauer der Ausbildung

Grundlage der Weiterbildung zum Einsatzsachbearbeiter (SiZe) ist eine modular aufgebaute Qualifizierung.

Die modulare Weiterbildung gliedert sich in 4 Module.

- Grundmodul 80 UE (2 Wochen, durch Bildungsanbieter)
- Praktikum in einer Integrierten Leistelle der nichtpolizeilichen Gefahrenabwehr (Empfehlung: Örtlich zuständige Integrierte Leitstelle am Unternehmenssitz) 16 UE (2 Tage)
- Praktikum in einer Einsatzleitstelle, Alarmempfangszentrale oder Sicherheitszentrale (SiZe) in einem Unternehmen 40 UE (1 Woche)
- Fachmodul inklusive Lernstandskontrolle 40 UE (1 Woche, durch Bildungsanbieter)
- Aufstockungsmodul bedarfsdeckender Einsatz unter fachlicher Begleitung 40 UE (1 Woche).

2.1.2 Lernorte

Der Lernort für das Grundmodul (80 UE) und das Fachmodul (40 UE) ist als integriertes, didaktisch begründetes Konzept gestaltet. Die Qualifizierung erfolgt überwiegend unternehmensintern im realen Handlungsumfeld in Einsatzleitstelle oder Alarmempfangszentrale, Sicherheitszentralen (SiZe) und ermöglicht praxisnahes, handlungsorientiertes Lernen. Die Durchführung der Inhouse-Seminare erfolgt durch einen Bildungsanbieter im Auftrag des Unternehmens. Ergänzend werden theoretische Inhalte in geeigneten Seminarräumen des Unternehmens vermittelt.

Alternativ kann die Durchführung an einer entsprechend ausgestatteten Bildungseinrichtung erfolgen.

Das Praktikum ist in einer Integrierten Leistelle (ILS) der nichtpolizeilichen Gefahrenabwehr und in einer Einsatzleitstelle, Alarmempfangszentrale oder Sicherheitszentrale (SiZe) in einem Unternehmen zu absolvieren.

3 Ausbildungsbedarf

3.1 Lernfelder

3.1.1 LF 1 Betriebliches Umfeld

Das Tätigkeitsfeld in einer Einsatzleitstelle, Alarmempfangszentrale oder Sicherheitszentrale (SiZe) in einem Unternehmen erkunden, berufliches Selbstverständnis entwickeln, die eigene Rolle identifizieren und den Beruf als Einsatzsachbearbeiter (SiZe) ausüben.

3.1.2 LF 2 Dienstbetrieb

Die Betriebsbereitschaft und den Dienstbetrieb in der Einsatzleitstelle, Alarmempfangszentrale oder Sicherheitszentrale (SiZe) in einem Unternehmen herstellen und erhalten.

3.1.3 LF 3 Qualitätsmanagement / Team Ressource Management

Die Tätigkeiten in der Einsatzleitstelle, Alarmempfangszentrale oder Sicherheitszentrale (SiZe) in einem Unternehmen unter qualitativen, rechtlichen und ökonomischen Kriterien organisieren, im Qualitätsmanagement mitwirken sowie die Qualität der Auftragsdurchführung überwachen und optimieren.

Die Prinzipien des Team Ressource Managements (TRM) verstehen und anwenden können, um die Kommunikation und Zusammenarbeit vor dem Hintergrund der menschlichen Faktoren im Team zu verbessern.

3.1.4 LF 4 Meldungseingang

Eingehende Notrufe und Meldungen systematisch erfassen, analysieren und entsprechend der Lage bewerten sowie angemessene Maßnahmen einleiten. Situationsgerechte Verhaltenshinweise und Handlungsanweisungen (z. B. Erste-Hilfe-Hinweise und Reanimationsanleitungen) erteilen und weiterzugeben.

Eine anforderungsgerechte Disposition, Dokumentation und Begleitung von Einsätzen durchführen, um eine schnelle Reaktionszeit und eine koordinierte Unterstützung der Einsatzkräfte zu gewährleisten.

3.1.5 LF 5 Notfall- und Beziehungsmanagement

Systematisches erkennen, bewerten und bewältigen von Notfällen und Krisensituationen im Unternehmen. Kenntnisse über Notfallpläne, Eskalationsstrategien und Kommunikationsprozesse, um Gefahren schnell einzudämmen und Schäden zu minimieren. Präventionsmaßnahmen, koordinierter Einsatzsteuerung und strukturierter Entscheidungsfindung, um den Geschäftsbetrieb in kritischen Situationen aufrechtzuerhalten. Lageeinschätzung und Vorerkundung mittels Social Media. Koordinierte Kommunikation mit interessierten Parteien.

3.1.6 LF 6 Unternehmenssicherheit

Grundlagen der Unternehmenssicherheit, einschließlich technischer und organisatorischer Maßnahmen zum Schutz von Mitarbeitenden, Gebäuden, Daten und Unternehmenswerten. Kenntnisse über verschiedene Zugangskontrollsysteme wie Schlüssel-, Chipkarten- und biometrische Verfahren sowie die organisatorischen Anforderungen wie Besucherregistrierung und Sicherheitsrichtlinien. Erstellung und Auswertung von Sicherheitsberichten, um Vorfälle zu dokumentieren, Sicherheitslücken zu identifizieren und kontinuierlich den Schutz des Unternehmens zu optimieren.

3.2 Lernsituationen

3.2.1 LF 1 Betriebliches Umfeld

Tabelle 1: Lernfeld 1 Betriebliches Umfeld

Themenbereich / Inhalt	Unterrichtseinheiten	Handlungskompetenzen / Lernziele	Hinweise / Methoden
Täglicher Dienstbetrieb und Routinearbeiten. **Dienstübernahme** **Technische Ausstattung in der Einsatzleitstelle, Alarmempfangszentrale, oder Sicherheitszentrale (SiZe)**	18	Den allgemeinen Dienstbetrieb und die grundsätzlichen Betriebsabläufe in der Einsatzleitstelle, Alarmempfangszentrale, oder Sicherheitszentrale (SiZe) in einem Unternehmen fachlich richtig erklären können. Die technische Ausstattung selbständig und fachlich richtig bedienen können. Die organisatorischen und taktischen Vorgaben seiner fachlich richtig wiedergeben und im Rahmen der Tätigkeit Einsatzbearbeitender (SiZe) selbständig und fachlich richtig anwenden können (z.B. QM) Das verwendete Einsatzleit- / Gefahrenmanagementsystem selbständig und fachlich richtig bedienen können. Die verwendeten Kommunikationssysteme selbständig und fachlich richtig bedienen können. Die geltenden Datenschutz- und IT Sicherheitsbestimmungen umsetzen können. Die in der Einsatzleitstelle, Alarmempfangszentrale oder Sicherheitszentrale (SiZe) vorhandenen unterstützende Systeme (GIS z.B. RescueTrack, DWD…) sicher anwenden können. Ansprechpartner innerhalb seines Tätigkeitsbereiches kennen.	Brainstorming Fallsimulation Unterrichtsgespräch Praktische Umsetzung Arbeitsauftrag Gruppenarbeit Reflexion
Rechtliche Stellung Gesetze, Verordnungen und Dienstanweisungen **Landesrechtliche Regelungen, Gesetzte und Verordnungen** **Straftatbestände**	4	Die rechtliche Stellung der Einsatzleitstelle, Alarmempfangszentrale oder Sicherheitszentrale (SiZe) erklären können. Die für den Dienstablauf der der Einsatzleitstelle, Alarmempfangszentrale oder Sicherheitszentrale (SiZe) wesentlichen Inhalte der landerechtlichen Regelungen wiedergeben können. Die für den Dienst als Einsatzbearbeiter wesentlichen Straftatbestände wiedergeben und fachlich richtig anwenden können.	Impulsvortrag Gruppenarbeit / Fallarbeit Reflektion / Diskurs
Datenschutzrechtliche Bestimmungen	3	Die für den Umgang mit personenbezogenen Daten in der Einsatzleitstelle, Alarmempfangszentrale wesentlichen Inhalte der DS-GVO anwenden können.	Kurzinformation Selbstgesteuerte Recherche durch Nutzung verschiedener Medien Zusammenfassung und Präsentation

Quelle: Eigene Tabelle

3.2.2 LF 2 Dienstbetrieb

Tabelle 2: Lernfeld 2 Dienstbetrieb

Themenbereich / Inhalt	Unterrichtseinheiten	Handlungskompetenzen / Lernziele	Hinweise / Methoden
Störungsmanagement und Redundanzbetrieb **Übung im Notbetrieb**	10	Den organisatorischen und technischen Ablauf eines Notbetriebs bei Ausfall einzelner oder mehrerer Systemkomponenten in der Einsatzleitstelle oder Alarmempfangszentrale, Sicherheitszentralen (SiZe) fachlich richtig wiedergeben können. Den Betrieb in Einsatzleitstelle oder Alarmempfangszentrale, Sicherheitszentralen (SiZe) mit einem Mindestmaß an Ausstattung aufrechterhalten können. Die vorhandenen Rückfallebenen selbständig und fachlich richtig anwenden können.	Praktische Umsetzung
Rückfallebenen	2	Die notwendigen Rückfallebenen in der Einsatzleitstelle oder Alarmempfangszentrale, Sicherheitszentralen (SiZe) wiedergeben können. Mögliche Ersatzmaßnahmen beim Ausfall von technischen Einrichtungen in der Einsatzleitstelle oder Alarmempfangszentrale, Sicherheitszentralen (SiZe) und von Kommunikationseinrichtungen selbständig und fachlich richtig durchführen können.	Brainstorming Einstiegsfallbeispiel Rollenspiel Unterrichtsgespräch Praktische Umsetzung Reflexion
Störungen	4	Mögliche technische Fehler erkennen und ihre Ursachen eingrenzen können. Die bei Störungen von Notrufeinrichtungen und Übertragungseinrichtungen für Brandmeldungen zu treffenden Maßnahmen und mögliche Ersatzmaßnahmen selbständig und fachlich richtig durchführen können.	Unterrichtsgespräch Notrufsimulation Kann-Liste Selbstreflexion

Quelle: Eigene Tabelle

3.2.3 LF 3 Qualitätsmanagement / Team Ressource Management

Tabelle 3: LF 3 Qualitätsmanagement / Team Ressource Management

Themenbereich / Inhalt	Unterrichtseinheiten	Handlungskompetenzen / Lernziele	Hinweise / Methoden
Fehlermanagement, KVP, Kennzahlen, Statistiken, Auswertungen **CIRS, TRM, Human Factors**	29	Lernen, ein effektives Qualitätsmanagementsystem (QMS) in einer Einsatzleitstelle, Alarmempfangszentrale oder Sicherheitszentralen (SiZe) zu verstehen und anzuwenden. Sie erwerben die Fähigkeit, Arbeitsabläufe zu standardisieren, die Leistung regelmäßig zu überwachen und durch gezielte Schulungen sowie Audits die Qualität der Notrufbearbeitung kontinuierlich zu verbessern. Zudem werden sie in der Analyse von Fehlern und der Umsetzung präventiver Maßnahmen geschult, um die Effizienz und Sicherheit in der Einsatzbearbeitung langfristig zu optimieren. Der Einsatzbearbeiter (SiZe) soll die Prinzipien des Team Resource Managements (TRM) verstehen und anwenden können, um die Kommunikation und Zusammenarbeit vor dem Hintergrund der menschlichen Faktoren im Team zu verbessern. Er soll in der Lage sein, effektive Kommunikationsstrategien zu nutzen, um Missverständnisse zu vermeiden und kritische Informationen klar und präzise zu übermitteln. Außerdem soll er die Techniken des TRM anwenden, um in stressigen oder komplexen Situationen fundierte Entscheidungen zu treffen und so die Effizienz und Sicherheit im Leitstellenbetrieb zu erhöhen Der Einsatzsachbearbeiter (SiZe) soll die Aufgabe, Ziele und Abläufe eines CIRS-Systems verstehen und wiedergeben können. Er soll in der Lage sein, aus den Rückmeldungen die sicherheitsrelevanten Anpassungen im Arbeitsablauf durchzuführen.	Impulsvortrag Hypnosystemisches Arbeiten mit Interaktionsaufgaben Interaktive Simulation in der Einsatzleitstelle oder Alarmempfangszentrale in einem Unternehmen Debriefing

Quelle: Eigene Tabelle

3.2.4 LF 4 Meldungseingang

Tabelle 4: LF 4 Meldungseingang

Themenbereich / Inhalt	Unterrichtseinheiten	Handlungskompetenzen / Lernziele	Hinweise / Methoden
Gesprächsführung bei Notrufmeldungen über die Notrufnummer	60	Eindeutige und verständliche Formulierungen auch für komplexe Zusammenhänge finden und fehlerfrei übermitteln und dokumentieren können. Gespräche mit unterschiedlichsten Gesprächspartnern in Notlagen führen können. Die Gesprächsführung übernehmen können. Grundlagen der Krisenkommunikation anwenden sowie die Auswirkungen des eigenen Befindens auf die Kommunikationsqualität erklären können. Die Gesprächsführung auch in schwierigen Situationen effektiv, selbständig und fachlich richtig übernehmen können und ggf. frühzeitig Maßnahmen im Hintergrund einleiten können.	Impulsvortrag Brainstorming
Ortsdatenbestimmung mit & ohne technische Hilfsmittel		Den Standort von Hilfeersuchenden unter Nutzung technischer Hilfsmittel (Ortungsdaten (GPS), KI) sowie durch strukturierte Gesprächsführung ohne technische Unterstützung zu ermitteln, zu verifizieren und für die Disposition, Alarmierung und Einsatzbearbeitung korrekt weiterzuverarbeiten.	Impulsvortrag Brainstorming Unterrichtsgespräch
Notrufabfrage bei Notrufmeldungen - Brandschutz - Medizinischer Notruf - Aufzug - technische Hilfeleistung - ABC-Gefahren - Unwetter - Sonderlagen - uvm.		Notrufe selbständig und fachlich richtig entgegennehmen können. Von einem Gesprächspartner (Notruf) schnell und eindeutig die zur Einsatzbearbeitung wichtigen Informationen erfahren können. Während der Gesprächsführung die erforderlichen Daten in das Einsatzleitsystem selbständig und fachlich richtig eingeben können.	Brainstorming Unterrichtsgespräch Praktische Umsetzung Reflexion
Verhaltenshinweise und Erste-Hilfe-Hinweise		Dem Hilfeersuchenden selbstständig fachlich richtige Verhaltenshinweise und Erste-Hilfe-Hinweise geben können, ohne diesen in Gefahr zu bringen. Die vorgegebenen Abfrage-Algorithmen und Anweisungen selbständig und fachlich richtig anwenden können.	Praktische Umsetzung Reflexion
Besondere Notrufe	6	Die örtliche und fachliche Zuständigkeit der Organisation der Polizei des Bundes und der Länder im Einsatzfall abgrenzen können. Die Besonderheiten und spezifischen Anforderungen bei Unfällen in verschiedenen Unternehmensbereichen sowie Branchen kennen. Kenntnisse über branchenspezifische Gefährdungen, Notfallprotokolle und gesetzliche Vorschriften, um Unfälle schnell und sicher bearbeiten können. Die Besonderheiten - bei Unfällen im und am Wasser - beim Einsatz von Booten, Tauchern und Druckkammern kennen und die daraus resultierenden Maßnahmen für die Leitstelle erklären können.	Sonderlagen Rettungsdienst, Wasserrettung, Höhen- / Tiefenrettung Behandlung von Patienten Arbeitsauftrag Unterrichtsgespräch Praktische Umsetzung Reflexion

		Die Besonderheiten bei Unfällen in Höhen- und Tiefen kennen und die daraus resultierenden Maßnahmen für die Leitstelle erklären können. Die Besonderheiten bei Unfällen im Bereich von Bahnen kennen und die daraus resultierenden Maßnahmen für die Einsatzleit- und Alarmempfangszentrale erklären können. Die Besonderheiten bei Unfällen mit gefährlichen Stoffen und Gütern kennen und die daraus resultierenden Maßnahmen für die Einsatzleit- und Alarmempfangszentrale erklären können.	
Gefahrenmeldeanlagen	6	Auf Alarmierungen, die über Gefahrenmeldeanlagen die Einsatzleit- und Alarmempfangszentrale erreichen, selbständig und fachlich richtig reagieren können. Maßnahmen, die bei Wartungsarbeiten erforderlich sind, selbständig und fachlich richtig durchführen können. Das Vorgehen der Feuerwehr und des Sicherheitsdienstes beim Auslösen von Brandmeldeanlagen beschreiben können.	Impulsvortrag Arbeitsauftrag

Quelle: Eigene Tabelle

3.2.5 LF 5 Notfall- und Beziehungsmanagement

Tabelle 5: LF 5 Notfall- und Beziehungsmanagement

Themenbereich / Inhalt	Unterrichtseinheiten	Handlungskompetenzen / Lernziele	Hinweise / Methoden
Bewertung der Situation anhand vordefinierter Eskalationsstufen Nutzung von Social Media und anderen Informationsquellen zur Lageeinschätzung Alarmierung und Einsatzkoordination Einleitung von Sofortmaßnahmen gemäß Notfall- und Krisenplänen Alarmierung und Steuerung interner Einsatzkräfte (z. B. Werkfeuerwehr, Sicherheitsdienst, Sanitäts-Rettungsdienst) Sicherstellung der schnellen und effizienten Kommunikation zwischen allen Beteiligten	54	Krisensituationen frühzeitig erkennen, Notrufe und Alarme systematisch zu erfassen sowie eine fundierte Lagebewertung durchzuführen. Lernen interne Einsatzkräfte gezielt alarmieren zu können, Sofortmaßnahmen gemäß Notfall- und Krisenplänen einzuleiten und eine koordinierte Einsatzsteuerung sicherstellen zu können. Strukturierte Krisenkommunikation mit Unternehmensleitung, Behörden und weiteren relevanten Stakeholdern anwenden, um eine effiziente Informationsweitergabe zu gewährleisten. Lernen, alle Ereignisse, Entscheidungen und Maßnahmen lückenlos zu dokumentieren, um eine spätere Analyse zur Optimierung von Sicherheitskonzepten zu ermöglichen. Entwickeln von Kompetenzen zur Unterstützung des betrieblichen Notfall- und Krisenmanagements, zur Steuerung von Evakuierungsmaßnahmen und zur nachhaltigen Verbesserung der Krisenbewältigung im Unternehmen.	Impulsvortrag Arbeitsauftrag Simulation & Training Debriefing Praktische Umsetzung in einer Einsatzleitstelle, Alarmempfangszentrale oder Sicherheitszentrale (SiZe)

Quelle: Eigene Tabelle

3.2.6 LF 6 Unternehmenssicherheit

Tabelle 6: LF 6 Unternehmenssicherheit

Themenbereich / Inhalt	Unterrichtseinheiten	Handlungskompetenzen / Lernziele	Hinweise / Methoden
Schutzbereiche - Mitarbeitende - Gebäude - Sachwerte & Betriebsmittel / Anlagen - IT / Daten und Informationen - Besucher Bedrohungslagen - Vandalismus - Cyberangriffe - Sabotage & Diebstahl - Amok / Terror - Drohungen Technische Sicherheitssysteme - Zutrittskontroll-systeme - Videoüberwachung - Alarm- und Meldesysteme - IT-Sicherheitssysteme Organisatorische Maßnahmen - Sicherheitsrichtlinien - Besuchermanagement - Sicherheitsunter-weisungen - Registrierung & Ausweiskontrolle - Notfall- und Evakuierungsplanung - Verantwortlichkeiten Praktische Anwendung bei der Dokumentation und Zugangskontrolle	20	Grundlagen der Unternehmenssicherheit, einschließlich technischer und organisatorischer Maßnahmen zum Schutz von Mitarbeitenden, Gebäuden, Daten und Unternehmenswerten. Kenntnisse über verschiedene Zugangskontrollsysteme wie Schlüssel-, Chipkarten- und biometrische Verfahren sowie die organisatorischen Anforderungen wie Besucherregistrierung und Sicherheitsrichtlinien. Erstellung und Auswertung von Sicherheitsberichten, um Vorfälle zu dokumentieren, Sicherheitslücken zu identifizieren und kontinuierlich den Schutz des Unternehmens zu optimieren.	Impulsvortrag Arbeitsauftrag Simulation & Training Debriefing Praktische Umsetzung in der Einsatzleitstelle, Alarmempfangs-zentrale oder Sicherheitszentrale (SiZe) in einem Unternehmen

Quelle: Eigene Tabelle

4 Lernstandskontrolle

4.1 Zielsetzung der Lernstandskontrolle

Die Lernstandskontrolle dient dem Nachweis der beruflichen Handlungskompetenz in den Bereichen Einsatzbearbeitung, Kommunikation, Technikbedienung sowie Analyse und Optimierung von Leitstellenprozessen. Die Teilnehmenden sollen ihre Fähigkeiten praxisnah unter Beweis stellen, indem sie eine eigenständige Projektarbeit erstellen und eine realitätsnahe praktische Lernstandskontrolle absolvieren.

4.2 Struktur

Die Lernstandskontrolle gliedert sich in zwei Teilbereiche:

1. Schriftliche Lernstandskontrolle

Dauer: 120 min.

Die schriftliche Lernstandskontrolle erfolgt in Form von Freitextaufgaben und Fallvignetten, in denen die Teilnehmenden praxisnahes Wissen anwenden und situationsgerechte Entscheidungen begründen.

Kompetenzbereiche:

- Problemlösekompetenz
- Strukturierte Analyse und Umsetzung
- Fachsprache

2. Praktisch- / mündliche Lernstandskontrolle / Simulation

Dauer: 45 min.

In einer simulierten Leitstellenumgebung bearbeiten die Teilnehmenden praxisnahe Szenarien unter Echtzeitbedingungen.

Beispielhafte Simulationsszenarien:

- Telefonische Annahme und Dokumentation eines Notrufs
- T-CPR (Telefonische Reanimationsanleitung)
- Kommunikation mit Einsatzkräften und Sicherheitsdiensten
- Koordination und Disposition mehrerer Ereignisse
- Umgang mit kritischen Sonderlagen (z. B. Ausfall Kommunikationstechnik, parallele Alarme)
- Anwendung betrieblicher Vorschriften und Sicherheitsvorgaben

Bewertungskriterien:

- Situationsangemessene Kommunikation
- Fachlich korrekte und strukturierte Einsatzbearbeitung
- Techniksicherheit (z. B. Einsatzleitsystem, Notruftechnik)
- Reaktionsfähigkeit und Belastbarkeit
- Einhaltung betrieblicher und rechtlicher Vorgaben

4.3 Gesamtbewertung

Schriftliche und praktisch- / mündliche Lernstandskontrolle fließen gleichwertig (50 % / 50 %) in die Gesamtbewertung ein. Die Bewertung erfolgt nach einem standardisierten Kriterienraster. Voraussetzung für das Bestehen ist die erfolgreiche Absolvierung beider Teile mit jeweils 50 % der maximalen Punkte.

4.4 Dokumentation

Das Ergebnis jeder Teilprüfung der Lernstandskontrolle wird als Note auf eine Stelle nach dem Komma gerundet und durch die jeweiligen Prüfer*innen im Testatheft dokumentiert.

Die Gesamtnote ergibt sich aus den zwei Prüfungsteilen:

Note schriftl. Prüfung 50 %; Note prakt. / mündliche Prüfung 50 %

Alle Prüfungsunterlagen aller Module werden, gerechnet ab dem Tag der Aushändigung des Prüfungszeugnisses, zehn Jahre aufbewahrt. Aufbewahrungsort ist das jeweilige Unternehmen, an dem die Weiterbildung stattgefunden hat. Jeder Prüfungsteil gilt als bestanden, wenn die Note 4,4 oder besser erreicht wird. Es müssen alle Prüfungsteile bestanden werden.

1.) Teilnahmebescheinigungen

Grundsätzlich erfolgt die Bescheinigung der bestandenen Module im Testatheft. Der Bildungsanbieter erstellt für das jeweilige Modul eine Teilnahmebescheinigung.

2.) Praktikum und Aufstockungsmodul

Die erfolgreiche Teilnahme an den Praktika und dem Aufstockungsmodul der werden durch die Integrierten Leitstellen, Einsatzleitstelle, Alarmempfangszentrale oder Sicherheitszentrale (SiZe) in einem Unternehmen und dem eigenen Unternehmen, in denen der praktische Teil stattgefunden hat im Testatheft dokumentiert.

4.5 Wiederholung der Lernstandskontrolle

Eine Wiederholung nicht bestandener Prüfungsteile der Lernstandskontrolle ist einmalig möglich und erfolgt in Absprache zwischen dem entsendenden Unternehmen des Teilnehmenden mit dem jeweiligen Bildungsanbieter.

4.6 Hinweise zur Durchführung

Die Lernstandskontrolle wird durch zwei fachkundige Prüfer*innen (Prüfer 1 Lehrgangsleitung, Prüfer 2 vom Unternehmen zu stellende Fachkraft) durchgeführt.

Anmerkung: Anzustreben ist eine neutrale, einheitliche Fortbildungsprüfung an einer öffentlich-rechtlichen Einrichtung z.B. IHK. Die Qualifizierung erfolgt dezentral durch Bildungsanbieter / Betriebe nach definiertem Curriculum.

5 Fortbildung

Um für die Aufgabenerfüllung in Einsatzleitstelle oder Alarmempfangszentrale, Sicherheitszentralen (SiZe) für Unternehmen optimal vorbereitet zu sein, bedarf es einer jährlichen Fortbildung für die Mitarbeitenden. Die Stundenanzahl ist durch die Institution festzulegen.

Länderrechtlichen Vorgaben sind dabei anzuwenden und um die geforderten Unterweisungen und standortspezifischen Aufgaben zu erweitern.

Beispielhafte Inhalte

- Technische Systeme
- Inhalte der Notrufabfrage, z.B. Fallbeispiele aus Notrufdialogen
- Qualitätssichernde Maßnahmen

6 Abbildungen

Abbildung 1: Logo Fachverband Leitstellen e.V.

Abbildung 2: Logo Fachverband Leitstellen e.V. (Graustufen)