

Wählen Sie Ihre Sprache aus



English Deutsch Français Español Italiano Português



Login

Gratis anmelden

MENU



Google Translate Deutsch

DEUTSCH, HOTELIERS, HOTTELLING, RUNDSCHREIBEN

So machen Sie Ihr Hotel sicherer – Sieben Regeln für die Auswahl eines seriösen Sicherheitsdienstleisters in der Hotellerie



By: Chief Editor Hospitality News
November 14, 2017

Von *Florian Horn* – Sicherheitsberater und zertifizierter Sachverständiger für private Sicherheitsdienstleistungen

Berlin, 14. November 2017 –

Die Anforderungen an die Gründung eines Sicherheitsdienstes sind ausgesprochen gering, ebenso wie die Tätigkeit als Sicherheitsmitarbeiter (nachzulesen im § 34a GewO). Umso wichtiger ist für den Hotelier die Wahl eines seriösen Sicherheitsdienstleisters.

Sollten Sie als Verantwortlicher die Philosophie verfolgen, dass es von zentraler Bedeutung ist, die Preisbildung höher als die Qualität einer Dienstleistung zu bewerten, können Sie an dieser Stelle aufhören zu lesen und den Beitrag überspringen. Alle anderen wertgeschätzten Interessierten möchte ich an das Gesetz der Wirtschaft von John Ruskin erinnern:

„Es gibt kaum etwas auf dieser Welt, das nicht irgendjemand ein wenig schlechter machen kann und etwas billiger verkaufen könnte, und die Menschen, die sich nur am Preis orientieren, werden die gerechte Beute solcher Menschen.“

Es ist unklug, zu viel zu bezahlen, aber es ist noch schlechter, zu wenig zu bezahlen. Wenn Sie zu viel bezahlen, verlieren Sie etwas Geld, das ist alles. Wenn Sie dagegen zu wenig bezahlen, verlieren Sie manchmal alles, da der gekaufte Gegenstand die ihm zugedachte Aufgabe nicht erfüllen kann.

Das Gesetz der Wirtschaft verbietet es, für wenig Geld viel Wert zu erhalten. Nehmen Sie das niedrigste Angebot an, müssen Sie für das Risiko, das Sie eingehen, etwas hinzurechnen. Und wenn Sie das tun, dann haben Sie auch genug Geld, um für etwas Besseres zu bezahlen.“



Die Wahl eines Sicherheitsdienstleister sollte daher nicht auf Basis einer Preisentscheidung fallen.

Daher die **erste Regel**: Machen Sie sich mit dem aktuellen Tariflohn des Sicherheitsgewerbes in Ihrem Bundesland vertraut. Ein angebotener Stundenverrechnungssatz von 14 Euro bietet bei 10 Euro Tariflohn für den Mitarbeiter genauso viel Gesprächsbedarf wie ein Verrechnungssatz von 30 Euro. Eine Dienstleistung kann also zu billig, aber auch zu teuer sein, bei beiden sollten Sie nach einer offenen Kalkulation fragen.

Dies ist gleichzeitig auch die **zweite Regel**: Ein seriös arbeitendes Sicherheitsunternehmen arbeitet transparent, nicht nur in der Kalkulation, sondern auch, was die Übersendung von Führungszeugnissen von Geschäftsführern, Gewerbezentral- und Handelsregisterauszügen sowie Unbedenklichkeitsbescheinigungen der Berufsgenossenschaft, von den Finanzbehörden und von mindestens zwei Sozialversicherungsträgern.

Lassen Sie sich an dieser Stelle nicht von Zertifikaten blenden oder beeindruckten. Es gibt für einige wenige Dienstleistungen die Notwendigkeit von Zertifizierungen, so zum Beispiel bei Alarmaufschaltungen von Einbruchmeldeanlagen. Auch andere Nachweise können interessant sein, so zum Beispiel die Erfüllung der Anforderungen aus der DIN 77200 zur Gestellung von Sicherheitspersonal. Hier kann es unterschiedliche Anforderungen an die Schnelligkeit zur Stellung von (zusätzlichen) Sicherheitsmitarbeitern geben (innerhalb 1 oder 2 Stunden).

Dritte Regel, suchen Sie den persönlichen Kontakt mit einer Auswahl an Dienstleistern, die Ihnen möglicherweise von Ihren Kollegen aus anderen Häusern empfohlen wurden. Fordern Sie in den Gesprächen Lösungsangebote, indem Sie Ihr Problem schildern oder Ihre Zielstellung, die Sie mit dem Einkauf der Dienstleistung erreichen wollen. Ich möchte Ihnen ein Beispiel geben: Der Einkauf von Sicherheitspersonal ist vergleichbar mit dem Besuch eines Restaurants. Fragen Sie nach zwei Sicherheitsmitarbeitern, bekommen Sie zwei Sicherheitsmitarbeiter – nehmen Sie das erstbeste Gericht der Karte, bekommen Sie auch dieses. Sprechen Sie aber mit dem Kellner, fragen nach der Spezialität oder einer Empfehlung des Hauses, werden Ihre Erwartungen möglicherweise übertroffen.

Genauso ergeht es Ihnen mit Ihrem Dienstleister, wenn Sie ihm sagen, was Sie brauchen. Lassen Sie ihn doch aktiv mitarbeiten und finden Sie gemeinsame Lösungsansätze. Was hilft es Ihnen denn, wenn die Lobby bewacht ist, aber der Hintereingang stets offen steht. Über die Ansätze in dem Konzept erfahren Sie auch etwas über die Qualität des Unternehmens.

Das führt uns zu **Regel Nummer vier**: Machen Sie sich Gedanken darüber was Sie benötigen. Das ist wohl der schwerste Part überhaupt, denn Sie müssen sich bewusst machen, was Ihre Sicherheitslücken, Risiken und Sicherheitsziele sind. Dafür benötigen Sie ein Sicherheitskonzept, für das Sie sich – je nach Umfang der Risiken oder Erfahrungen aus der Vergangenheit – auch externe Hilfe dazu holen können.

Führen Sie Ihre Gedanken weiter aus, wenn Sie an personelle Dienstleistung denken, welcher Typ Mensch passt in mein Haus. Benötigen Sie den „Türsteher-Typen“, der tatsächlich auch zum Einsatz kommen darf, wenn es primär um den abschreckenden Charakter geht, da die Lage des Hotels beispielsweise ungünstig ist oder es bereits zu körperlichen Übergriffen kam. Oder benötigen Sie den dezenten, unauffälligen „007-Agenten“, der serviceorientiert immer dann in den Vordergrund tritt, wenn er benötigt wird, sonst aber in der Menge Ihrer Gäste untertaucht?

Regel Nummer 5: Stellen Sie den Dienstleistern in der engeren Auswahl folgende Fragen:

- Existiert ein ausformulierter Ehrenkodex?
- Wie sorgt das Unternehmen für seine Mitarbeiter, wie motiviert, schult und leitet er diese?
- Wie engagiert sich das Unternehmen für die Gesellschaft?

Sechste Regel: Lassen Sie nach Auftragsvergabe den Dienstleister nicht alleine beginnen. Begleiten Sie ihn in den ersten Tagen der Auftragsübernahme, denn der Dienstleister muss Sie und Ihre Arbeitsabläufe kennenlernen, genauso wie Sie die Schnittstellen, Informations- und Kommunikationswege definieren müssen.

Zudem hat der Sicherheitsdienstleister nun einige Pflichten, die Sie kennen sollten:

1. Der Einsatz von Sicherheitspersonal muss entsprechend der gesetzlichen Vorschriften erfolgen, lassen Sie sich die Mitarbeiter mit den entsprechenden Nachweisen persönlich vorstellen.
2. Erstellung einer objektspezifischen Dienstanweisung gem. § 10 BewachV, die dem Mitarbeiter eine detaillierte Aufgabenbeschreibung gibt. Diese sollte stets mit Ihnen zusammen erarbeitet und regelmäßig überprüft werden.
3. Wählen Sie zusammen mit dem Auftraggeber die passende Dienstkleidung aus, beachten Sie dabei, dass – auch wenn es verlockend ist – sich die Dienstkleidung gegenüber der Kleidung von Polizisten abgrenzen und unterscheiden muss.
4. Ebenso gibt es neue Anforderungen an die Dienstaussweise, für Sie sollte zunächst der Aspekt interessant sein, dass diese stets mit sich zu führen sind.

Die (**siebte Regel**) steht in Klammern und am Ende der Aufzählung, da Sie nicht mehr sicherheitsspezifisch ist und eine Empfehlung ist: Beauftragung und Vertragsabschluss. Sie sollten sich grundsätzlich bestmöglich aufstellen. Ein Dienstleister benötigt Planungs- und Budgetsicherheit und wird versuchen einen möglichst langfristigen Vertrag abzuschließen. Meine Empfehlungen hierfür sind:

1. Vereinbaren Sie eine ausreichend lange Probezeit.
2. Schließen Sie den Vertrag auf eine Laufzeit von einem Jahr ab.
3. Sie können dem Sicherheitsdienstleister entgegen kommen und eine automatische Verlängerung nach dem ersten Jahr anbieten, sofern Sie nicht 3 Monate zum Vertragsende kündigen.
4. Nach der Verlängerung sollte eine Kündigungsfrist unter 3 Monaten zum Monatsende vereinbart werden.

Wenn Sie nun glauben, dass der Aufwand übertrieben ist, selbst wenn Sie nur für ein paar Stunden einen Dienstleister buchen? Dann denken Sie an den Generalauftrag des Sicherheitsgewerbes: Schutz von Ihrem Eigentum, Leib, Leben und Gesundheit. Führen Sie den Gedanken weiter, ein Gast unterscheidet in den seltensten Fällen zwischen Fremdfirma und Ihren Mitarbeitern, der Sicherheitsmitarbeiter wird somit zum Aushängeschild Ihres Unternehmens. Sie sollten bei dieser wichtigen Aufgabe nichts dem Zufall überlassen.

Florian Horn (27) ist seit 2009 in der Sicherheitswirtschaft tätig und schloss 2016 sein Masterstudium-Studium Security Managemet an der TH Brandenburg ab. In seiner beruflichen Tätigkeit während des Studiums spezialisierte er sich als Sicherheitsberater für die Hotellerie, mit den Schwerpunkten Security Awareness und Management der Gebäudesicherheit. 2017 zertifizierte er sich als Sachverständiger für Private Sicherheitsdienstleistungen.



TAGS:

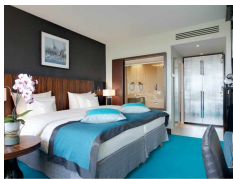
#Hotellerie #hotels #Ratgeber #security #Sicherheit

SHARE THIS ARTICLE:

NEWS-VORSCHLÄGE



Bernd Mensing zum Holiday Inn Hamburg City Nord: Cooler Hotelneubau mit Living Work & Gaming-Lobby, Panorama-Sauna und Mini-Disc-Golfanlage! - Hospitality Leaders



Neonazis im Hotel? Wie konnte das nur passieren... - Hospitality Leaders



UNYCL

Frisches Marketing für neue Tophoteliers: Hotelkooperation Unycu für Boutique-Designhotels gegründet - Initiator Johannes Fritz Groebler setzt auf Sales-Networking - Hospitality Leaders

AddThis



UNEINGESCHRÄNKTER ZUGANG

Erhalten Sie vollen Zugang zu Nachrichten aus Hotellerie und Gastgewerbe.

[Jetzt anmelden. Kostenlos.](#)

ODER IMPORTIEREN SIE IHRE ANGABEN AUS

f in G+ X

Kategorien

MENU

Neueste News

Starwood Capital to acquire Accor's landmark hotel in Budapest

Where to work: Interconti opened latest flagship hotel in Singapore

Lawsuit against MGM's Mandalay resort in Las Vegas: Hoteliers should do more for safety

The World in 2018 – 12 key global themes to watch for next year

#FairJobHotels: German image initiative to kick off with prominent brand ambassador – Cinema commercial “Do your thing” in preparation – 85 partner hotels defend the honor of the hotel industry

Für Sie empfohlen



Mit 32 Jahren General Manager! Die steile Hotelkarriere von Christian Lembk...



Wo sich Hotelinvestitionen noch lohnen: Kostenloser Hotelmarkt-Bericht von Chri...



Viel Arbeit, wenig Geld - Gastgewerbe kommt nicht aus den Negativschlagzeile...



Marriott launch the hospitality industry's Internet of Things (IoT) hotel room to ins...

AddThis



[Hospitality.pro](#) [Home](#) [Hilfe](#) [Login](#) [Anmelden](#) [News](#) [Jobs](#) [Publizieren](#) [Rekrutierung](#)

Hospitality Leaders Ltd. Alle Rechte vorbehalten. [Impressum](#). [Nutzungsbedingungen](#) [Schutz der Privatsphäre](#)

[Datenschutzerklärung](#)

VeraSafe Secure Certified

Für Sie empfohlen

Björn Franz übernimmt Marketing und Vertrieb bei DSR Hotel Holding - Hospitality Leaders

AddThis