



# HOGAPAGE

Das Magazin für Hotellerie & Gastronomie

**ige**ho

ALLES FÜR DEN  
**G A S T**  
HERBST

Messe-Special: Salzburg  
und Basel S. 22

Hotellerie · Gastronomie · Catering · GV

Jobbörse

Today

Branchenbuch

Speisekartenplan

# Appetit auf Luxus

Die neue Lust auf Außergewöhnliches 14

**Kulinarisches aus  
dem Land der Feuer**

So schmeckt Buenos Aires 32

**Auf der  
sicheren Seite**

Security-Dienstleister 42

**Richtige Würze  
für kalte Tage**

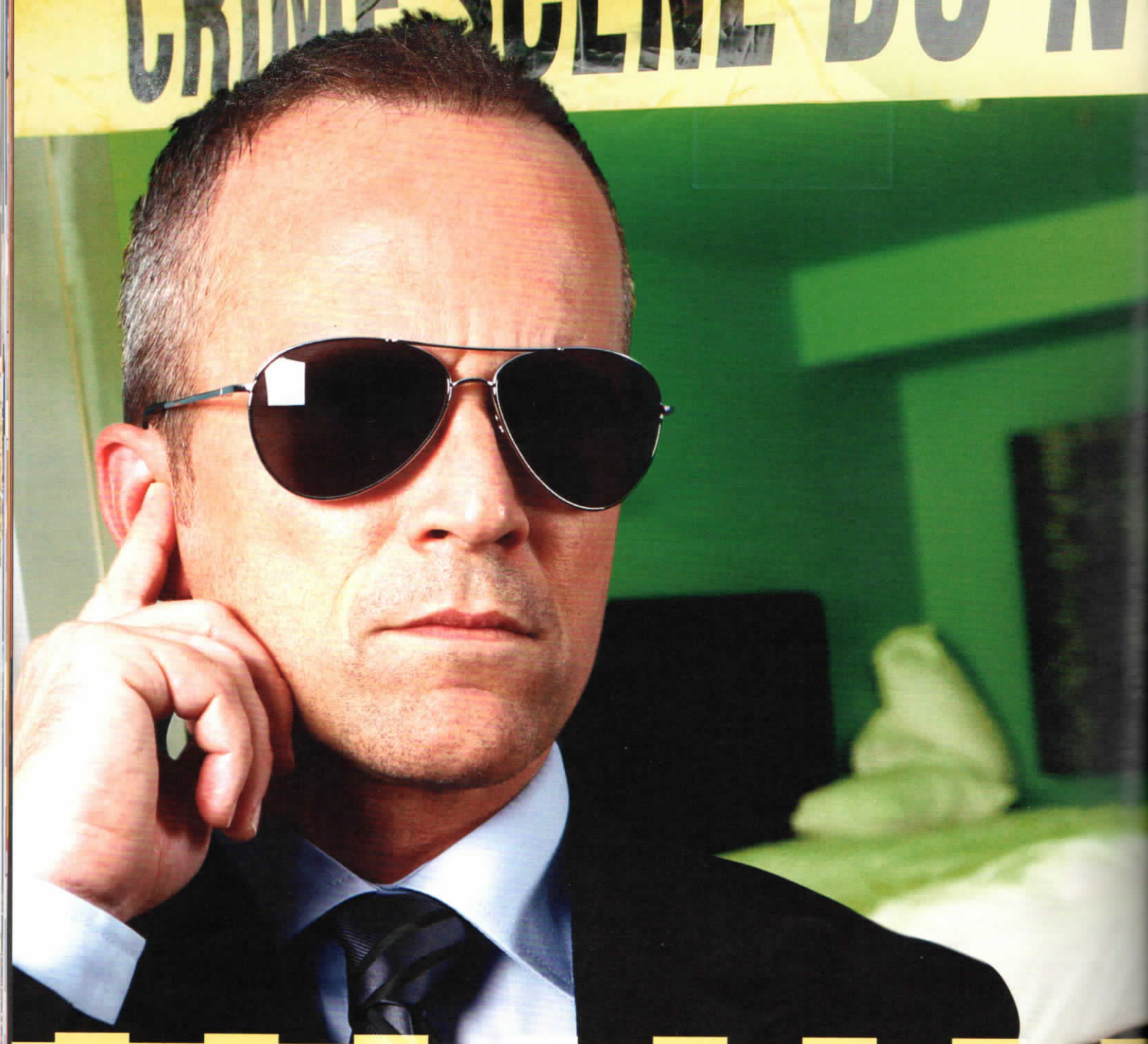
So schmeckt der Winter 62

**Fachkräfte-Recruiting** 48

**Reinigungstechnik** 80

**Wellness-Trends** 76

**CRIME SCENE DO NOT**



**Security-Dienstleister  
Auf der sicheren Seite**

**Ohne externe Sicherheitsmitarbeiter kommt das Gastgewerbe kaum aus. Ein Experte verrät, worauf man bei der Wahl eines Dienstleisters achten sollte.**

*Text: Sebastian Bütow*

**W**as passieren kann, wenn der komplette Jahrgang einer Oberstufe in einem Hotel nächtigt und die Lehrer sich mal einen Abend ihrer Aufsichtsverantwortung entledigen, um ohne Schülerstress ein paar Gläser Rotwein zu genießen, das erlebte kürzlich ein Hotel in Wien. Die Gymnasiasten nutzten die Gelegenheit, um ihre Grenzen auszutesten, nicht nur in Sachen Alkoholkonsum. Auch mit der Lautstärke und dem Strapazieren der Nerven anderer Hotelgäste wurde reichlich übertrieben.

»In so einem Fall lautet die Zielstellung: diskretes Beenden der Party, Kommunikation mit den Lehrkräften und gegebenenfalls Einschalten von Polizei und Rettungskräften«, sagt Florian Horn, Sicherheits-Fachmann und Autor des Buchs »Security Management für Hotelbetriebe«. Von Vorteil sei es dann natürlich, wenn in einer solchen Situation kompetente Security-Mitarbeiter zugegen sind, um der Lage Herr zu werden.

Horn beschäftigt sich ausgiebig mit Sicherheitsmanagement und weiß von etlichen Vorfällen in Hotels oder auf Events, bei denen Sicherheits-Kräfte in schwierigen Situationen deeskaliert haben. (Siehe auch Interview.)

### **Raus aus der Schmutzdecke**

Security-Mitarbeiter sind längst nicht nur in Diskotheken oder auf Events zugegen, auch im klassischen Gastgewerbe sind sie präsent. Auch wegen der zunehmenden Gefahr durch Terroranschläge? »Nein, Terror ist eigentlich kein Thema bei uns«, sagt Torsten Bentlage, verantwortlich für Marketing, Vertrieb und Unternehmensberatung bei der Pro-Secur Gruppe, »aber die Hotels haben erkannt, dass Sicherheitsmitarbeiter die Gäste beruhigen.«

Das bundesweit tätige Unternehmen Pro Secur sorgt für Sicherheit in drei Hotelketten, insgesamt sind es 80 Einzelhotels. Es erzielt Jahresumsätze in zweistelliger Millionenhöhe. »Es ist schon seit Ewigkeiten so, dass Sicherheitsdienste Hotels und Veranstaltungen begleiten. In der Vergangenheit war es so, dass es kein Ruhmesblatt war, wenn ein Hotel einen Sicherheitsdienst beauftragen musste. Heute verhält sich das anders. Sicherheitsdienste stellen ein bisschen was dar und sind ein Stück weit aus der Schmutzdecke rausgekommen.«

### Anzug statt Uniform

Eine zeitgemäße Sicherheitsfachkraft in einem Hotel verkörpert auch längst nicht mehr den Klischee-Uniform-Security, sondern trägt einen feinen Anzug mit einem kleinen Schild, das ihn dezent als Sicherheitskraft ausweist. »Solche Mitarbeiter übernehmen neben der Überwachung auch mal andere Service-Dienste, beantworten Fragen der Gäste oder helfen, das Gepäck hochzutragen«, erklärt Bentlage.

Als Lehrling war er selbst in der Hotelsicherheit tätig, kennt die Branche seit 23 Jahren. Bentlage erzählt von einem typischen Fall, der sich vor Kurzem in einem Düsseldorf Hotel ereignete: »Da wurde über die Videoüberwachung gesehen,

dass jemand im Parkhaus versucht, Autos aufzubrechen. Das haben meine Kollegen dann gleich verhindert.«

Wie genau? »Gemäß Paragraph 127 StPO – Verhaftung durch Jedermann – haben meine Mitarbeiter den Täter festgehalten und der Polizei übergeben.« Der Paragraph besagt nämlich, dass buchstäblich jeder das Recht hat, einen Menschen von einer Straftat abzuhalten bzw. vorläufig festzunehmen.

### Das Hausrecht wird an den Dienstleister übertragen

Apropos Recht: Was dürfen Sicherheitsleute eigentlich – und was nicht? »Unseren Mitarbeitern stehen nur die Jedermann-Rechte zu, die auch jeder anderen Zivilperson zustehen«, sagt Ralf Grützner, Leiter personelle Dienstleistung bei Sicherheit Nord. »Andere rechtliche Grundlagen haben wir auch nicht, so sind die Gesetze. Es gibt hoheitliche Kräfte und nicht hoheit-

liche Kräfte. Unsere Mitarbeiter haben dementsprechend nur die Jedermann-Rechte.«

In der Regel übertragen Auftraggeber wie Hotels den Security-Dienstleistern das Hausrecht, das ist Bestandteil des Vertrags. »Das Hausrecht liegt dann zumindest partiell beim Dienstleister. Und der Dienstleister überträgt dieses dann naturgemäß an seine Mitarbeiter als Erfüllungsgehilfen«, erklärt Bentlage.

»Was genau die Übertragung des Hausrechts beinhaltet, wird individuell in den Verträgen festgelegt«, ergänzt Grützner. »Die vertragliche Abstimmung ist für beide Seiten eine Absicherung, rechtlich und versicherungstechnisch.«

### Diskret, leise, nachhaltig

Zu den klassischen Fällen in Hotels zählen auch Obdachlose, die im Winter in der



Der Security-Service Pro Secur ist bundesweit für drei Hotelketten im Einsatz und bietet beispielsweise auch Fahrdienste für Gäste an.

Dank moderner Technik haben Sicherheitsdienste die Lage im Ernstfall meist schnell im Blick und unter Kontrolle.



Hotelgarage nach Schlafplätzen suchen. Prostituierte, die vor dem Hotel alleinreisende männliche Gäste ansprechen, oder Junkies. »Unser Job ist es dann, diskret, leise und nachhaltig für Ordnung zu sorgen«, so Bentlage.

### Sicherheit als Hotel-Kriterium Nummer eins

»Nichts ist ärgerlicher für einen Gast, als der Diebstahl des eigenen Koffers«, sagt Bentlage. »Egal, wie super das Hotel ansonsten ist, wenn Gepäck oder das Auto gestohlen werden, kommt der Gast nicht wieder.« Als kürzlich ein Oldtimer-Verein ein großes Treffen in Kiel feierte, habe der Vereinspräsident das Hotel nur nach einem Kriterium ausgewählt: Wo haben die Autos die maximale Sicherheit?

»Ist doch klar, das sind Fahrzeuge, die nicht wiederzubeschaffen sind. Viele dieser Gäste drückten den Sicherheitsleuten

einen Geldschein in die Hand und sagten: Gucken Sie bitte bei meinem Auto zweimal extra hin«, erzählt Bentlage.

### Leider keine Seltenheit: Gewalt im Hotelzimmer

Im letzten Jahr geschah in einem Hotel etwas Schreckliches, das laut Bentlage leider kein Einzelfall war: häusliche Gewalt im Hotelzimmer. Ein Gast aus Osteuropa war schon in der Lobby unangenehm aufgefallen, er behandelte seine Frau

und sein Kind offensichtlich schlecht. »Am Abend haben wir dann einen Anruf bekommen aus dem Nachbarzimmer, da

**„** Unser Job ist es, diskret, leise und nachhaltig für Ordnung zu sorgen

wäre Krach, Gepolter und Gebrülle«, erzählt Bentlage. »Dann sind wir hochgegangen, haben geklopft, ein sechsjähriges Mädchen öffnete die Zimmertür. Deren Mutter hatte eine blutige Nase und zugeschwollene Augen. Der Täter war sternhagelvoll.«

### Adressbox

#### Pro-Secur e.K.

Regional. Überregional. Bundesweit  
Max-Planck-Straße 20  
Gewerbegebiet Gelsdorf  
53501 Graftschaft  
www.wachdienste.biz

SICHERHEIT NORD GmbH & Co. KG  
Altonaer Straße 154, 24539 Neumünster  
www.sicherheit-nord.de

### Wie einst Iron Maiden

»Da sind wir wieder beim Paragrafen 127, »Verhaftung durch Jedermann«. Die Polizei wurde hinzugeholt. Der Mann war kaum noch zu bändigen. Sachschaden im Zimmer: 20.000 Euro. Die Badewanne und die Dusche waren kaputt, das Waschbecken aus der Wand gerissen.

Bentlage: »Leute, die wie Iron Maiden in ihren besten Zeiten das Hotelzimmer zerlegen, die gibt es wirklich.«

## SIKA BUBBLE

Für alle, die für andere weit gehen



SIKA BUBBLE ist ideal für alle, die lange Dienste übernehmen und **viel auf den Beinen sind**. Mit seinem stylischen Design hebt der SIKA BUBBLE die Grenze zwischen Arbeitsschuh und Sneaker auf - ohne dabei Abstriche in Sachen Komfort oder Sicherheit zu machen. **Endlich ein Schuh, den Sie gerne tragen werden. Den lieben langen Tag.**

Stoßabsorption in der gesamten Sohle / Atmungsaktiv / Waschbar / Besonders rutschhemmend SRC / Zugelassen als Arbeitsschuh

Die SIKA BUBBLE Serie wurde für Damen und Herren entwickelt und konzipiert.

Mehr erfahren und einen Fachhändler finden auf [www.sikafootwear.de/sikabubble](http://www.sikafootwear.de/sikabubble)



SIKA  
Created to work

## Nachgefragt: Security-Experte Florian Horn



Zur Person: Florian Horn

Florian Horn ist seit 2009 in der Sicherheitswirtschaft tätig und schloss 2013 sein Bachelor-Studium »Sicherheitsmanagement« an der Hochschule für Wirtschaft und Recht (HWR) in Berlin ab. Er spezialisierte sich als Sicherheitsberater für die Hotellerie, war als Berater für Notfallmanagement tätig, veröffentlichte mehrere Fachartikel und das Buch »Security Management für Hotelbetriebe: Entwicklung eines idealtypischen Sicherheitsmanagementansatzes für Beherbergungseinrichtungen«. Das Buch ist im Books on Demand Verlag erschienen (ISBN: 9783738621136).

## »Der Trend geht zu Investitionen in Sicherheitstechnik«

HOGAPAGE im Interview mit Florian Horn, Sicherheitsberater und Autor des Buchs »Security Management für Hotelbetriebe«  
*Interview: Sebastian Bütow*

### Woher kommt Ihre Affinität zu Sicherheitsthemen?

Ich sage immer, dass ich ein Kind der Sicherheit bin. In unserer Branche werden im Management immer noch gerne Personen mit einem militärischen oder polizeilichen Hintergrund gesehen. Bei den Sicherheitsmitarbeitern ist es leider immer noch so, dass die Arbeitsagenturen dieses Marktsegment als Arbeitsplatz für Personen sehen, die aufgrund diverser Umstände nicht mehr in den gelernten Berufen arbeiten können. Ich habe mich ganz gezielt dazu entschlossen, in die Sicherheitsbranche zu gehen, habe neben meiner praktischen Erfahrung auch Sicherheitsmanagement studiert – bin also kein bloßer Theoretiker – und mich dabei unter anderem auf das Feld Hotelsicherheit spezialisiert.

### Alle Hotels, die Security-Services in Anspruch nehmen, engagieren externe Dienstleister?

Meines Wissens hat in ganz Berlin kein einziges Hotel einen eigenen Sicherheitsdienst, diese Dienstleistung wird in der Regel eingekauft. Aber es gibt namhafte Hotels mit einem eigenen Security-Management. Dies hat immer ein wenig damit zu tun, welche Aufgaben bewältigt werden müssen – beispielsweise, ob häufig Staatsgäste zu Gast sind oder potenziell gefährdete Delegationen übernachten. Dann hat beispielsweise ein Adlon in Berlin andere Sicherheitsmaßnahmen zu treffen, als ein klassisches Hotel, das sich ausschließlich auf Touristen ausrichtet.

### In Zeiten zunehmender Terroranschläge – sehen Sie einen Trend zu mehr Sicherheitsmaßnahmen in der Hotellerie?

Bei personellen Sicherheitsmaßnahmen sehe ich Wellenbewegungen. Hotels verhalten sich eher reaktiv als präventiv. Es gibt immer wieder eine spürbare Zunahme an Sicherheitsmaßnahmen, wenn gerade ein Attentat passiert ist, insbesondere dann, wenn diese speziell auf Hotels ausgerichtet waren. Unmittelbar nach einem Anschlag erwarten Gäste natürlich auch, dass ein Hotel Sicherheitsmaßnahmen z. B. durch Sicherheitsmitarbeiter ergreift. Dasselbe gilt übrigens auch bei der Zunahme von Raubüberfällen, vor allem in der dunklen Jahreszeit. Einen klaren Trend sehe ich bei Investitionen in Technik, etwa in die Videoüberwachung und in Zutrittskontrollsysteme.

### Sicherheitsmaßnahmen von Hotels sind ja auch eine Frage des Geldes.

Klar, Sicherheit wird immer noch als ziemlich starker Kostenfaktor betrachtet. Der Peak flacht relativ stark ab, wenn eine Weile nichts geschieht. Dann gehen Hotels in die Kostenbetrachtung – und werden versuchen, die Ausgaben für Sicherheit wieder herunterzufahren. Personelle Sicherheitsmaßnahmen sind ein Kostenblock, der monatlich budgetiert werden muss, während etwa die Installation einer Video-Überwachungsanlage eine einmalige Geschichte ist und lediglich überschaubare Kosten für Wartung und Instandhaltung anfallen.

### Ist das eine zielführende Maßnahme?

Videoüberwachung wird meinem Gefühl nach in der heutigen Zeit sowieso als die Nummer-eins-Lösung gesehen. Dabei wird jedoch ein entscheidender Fakt übersehen: Videosysteme, die auch in der Hotellerie zum Einsatz kommen, dokumentieren lediglich, sie erkennen jedoch keine Gefahren oder vorbereitende Straftaten. Aus diesem Grund kann für ein gesamtheitliches Sicherheitskonzept nur mit Technik in Kombination mit ausgebildeten eigenen Mitarbeitern oder Sicherheitspersonal eines externen Dienstleisters gesorgt werden.

### Wann macht ein Security-Service seinen Job gut?

In einem Hotel, das klassisch offen ist und eine Willkommenskultur besitzt, wollen sich Gäste durch Sicherheitsmaßnahmen so wenig wie möglich belästigt fühlen. Die Herausforderung lautet also, Gastwohlbefinden und Sicherheit unter einen Hut zu bringen. Denn wenn sich ein Gast bei seinem Aufenthalt durch zu aufdringliche Sicherheitsmitarbeiter gestört fühlt, dann findet sich so etwas ganz schnell mal in den Online-Bewertungsplattformen wieder.

### Zu welcher Vorgehensweise raten Sie Hotelverantwortlichen bei der Suche nach dem richtigen Security-Service?

Man sollte sich folgende Fragen stellen: Was passiert in meinem Haus, mit welchen Gefahren bin ich konfrontiert, welche unschönen Ereignisse gab es bereits in der Vergangenheit? Darauf folgend muss die Frage beantwortet werden, was ich mit der Beauftragung eines Dienstleisters erreichen möchte, bzw. welches Problem gelöst werden soll? Damit kann ich als Auftraggeber den Kreis potenzieller Kandidaten schon einschränken und individuelle Lösungen und Anforderungen an die Securitys entwickeln. Zur Auswahl des Dienstleisters empfehle ich, gut mit den Kollegen anderer Hotels vernetzt zu sein und sich Empfehlungen geben zu lassen.