

Umsetzungsempfehlungen

für die Durchführung der Abschlussprüfungen

**Servicekraft für Schutz und Sicherheit
Fachkraft für Schutz und Sicherheit**

An den Umsetzungsempfehlungen haben als Landesvertreter mitgearbeitet:

Brandenburg:	Rüdiger Heise, IHK Ostbrandenburg
Bayern:	Torsten Schmidt, IHK für Oberfranken Bayreuth
Hessen:	Christoph Koch, IHK Frankfurt am Main
Baden-Württemberg:	Reiner Schmid, IHK Region Stuttgart
Hamburg:	Beate Rudolph, HK Hamburg
Sachsen-Anhalt:	Frank Lehmann, IHK Halle-Dessau
Thüringen:	Mario Melle, IHK Erfurt
IHK-AG Hannover-Braunschweig:	Frank Ansorge, IHK Hannover

Christiane Scholles, ZPA Nord-West, Köln
Dr. Hella Lüth, DIHK
Kristin Kellner, SimCon, Institut für Weiterbildung

Redaktion: DIHK Berlin
Dr. Hella Lüth
Katrín Moreno Garzón

Inhaltsverzeichnis

Seite

Ausbildungsberuf Servicekraft für Schutz und Sicherheit

1.	Schriftliche Prüfungsbereiche.....	4
2.	Prüfungsbereich „Durchführung von Schutz- und Sicherheitsmaßnahmen“.....	5
3.	Bewertungsbogen für das fallbezogene Fachgespräch im Prüfungsbereich „Durchführung von Schutz- und Sicherheitsmaßnahmen“	6
4.	Planung, Organisation und Durchführung des fallbezogenen Fachgesprächs im Prüfungsbereich „Durchführung von Schutz- und Sicherheitsmaßnahmen“.....	7
5.	Gewichtung der Prüfungsbereiche und Bestehensregelung	7
	Anlage zu 3: Bewertungsbogen für das fallbezogene Fachgespräch.....	9

Ausbildungsberuf Fachkraft für Schutz und Sicherheit

1.	Teil 1 der Abschlussprüfung.....	10
2.	Teil 2 der Abschlussprüfung – Schriftliche Prüfungsbereiche	11
3.	Teil 2 der Abschlussprüfung – Prüfungsbereich „Sicherheitsorientiertes Kundengespräch“	11
4.	Bewertungsbogen für den Prüfungsbereich „Sicherheitsorientiertes Kundengespräch“ (Gesprächssimulation)	12
5.	Empfehlungen für die Planung, Organisation und Durchführung des Prüfungsbereiches „Sicherheitsorientiertes Kundengespräch“ (Gesprächssimulation)	12
6.	Gewichtung der Prüfungsbereiche und Bestehensregelung	14
	Anlage zu 4: Bewertungsbogen für die Gesprächssimulation	15

Ausbildungsberuf „Servicekraft für Schutz und Sicherheit“

- Die Abschlussprüfung wird am Ende des zweiten Ausbildungsjahres zusammen mit dem Teil 1 der Abschlussprüfung der Fachkräfte für Schutz und Sicherheit absolviert.
- Die Abschlussprüfung besteht aus den Prüfungsbereichen:
 - Situationsgerechtes Verhalten und Handeln
 - Anwendung von Rechtsgrundlagen für Sicherheitsdienste
 - Wirtschafts- und Sozialkunde
 - Durchführung von Schutz und Sicherheitsmaßnahmen

1. Schriftliche Prüfungsbereiche

- Im Prüfungsbereich **Situationsgerechtes Verhalten und Handeln** sollen die Prüflinge nachweisen, dass sie Gefährdungs- und Konfliktpotenziale feststellen und bewerten sowie ihr Verhalten und Handeln entsprechend anpassen, Möglichkeiten der Teamarbeit und Kommunikation nutzen, Tätermotive und –verhalten beurteilen, Maßnahmen zum Eigenschutz ergreifen und Methoden der Deeskalation anwenden sowie bei Unfällen und Zwischenfällen erforderliche Hilfsmaßnahmen einleiten können.
Die Bearbeitungszeit beträgt **60 Minuten**.
- Im Prüfungsbereich **Anwendung von Rechtsgrundlagen für Sicherheitsdienste** sollen die Prüflinge nachweisen, dass sie Gefährdungssituationen und Rechtsverstöße erkennen und rechtlich bewerten sowie Handlungsmöglichkeiten unter Berücksichtigung der Rechte von Personen und Institutionen darstellen können.
Die Bearbeitungszeit beträgt **90 Minuten**.
- Im Prüfungsbereich **Wirtschafts- und Sozialkunde** sollen die Prüflinge nachweisen, dass sie allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darstellen und beurteilen können.
Die Bearbeitungszeit beträgt **45 Minuten**.
- Die **Prüfungsaufgaben** für die schriftlichen Prüfungen werden **zentral** auf der Basis von Handreichungen (Prüfungskataloge) erstellt, in dem die Inhalte des Ausbildungsrahmenplanes für die Betriebe und des Rahmenlehrplanes für die Berufsschulen zusammengeführt wurden. Die Aufgaben werden vom zentralen Fachausschuss bei der ZPA Nord-West (Köln) erstellt. Sie sind die Grundlage für eine **bundeseinheitliche** Prüfung in allen schriftlichen Prüfungsbereichen und -teilen.

2. Prüfungsbereich „Durchführung von Schutz- und Sicherheitsmaßnahmen“

- Der Prüfungsbereich „Durchführung von Schutz und Sicherheitsmaßnahmen“ setzt sich aus zwei Teilen zusammen:

- A)** einem **schriftlichen Teil** und
- B)** einem **mündlichen Teil**.

A) Im schriftlichen Teil des Prüfungsbereiches „Durchführung von Schutz und Sicherheitsmaßnahmen“ sollen die Prüflinge nachweisen, dass sie Gefährdungspotenziale im operativen Einsatz beurteilen, die Funktionsweise von sicherheitstechnischen Einrichtungen darstellen, Sicherheitsbestimmungen berücksichtigen sowie die Einhaltung von Arbeits-, Brand- und Umweltschutz sowie Vorschriften des Daten- und Informationsschutzes feststellen und bei Mängeln Maßnahmen einleiten können.

Die Bearbeitungszeit beträgt **45 Minuten**.

Die **Prüfungsaufgaben** für diesen schriftlichen Teil werden vom zentralen Fachausschuss bei der ZPA Nord-West (Köln) erstellt. Die Bearbeitung erfolgt zu dem **bundeseinheitlichen** Termin der schriftlichen Prüfungen.

B) Im mündlichen Teil des Prüfungsbereiches „Durchführung von Schutz und Sicherheitsmaßnahmen“ sollen die Prüflinge nachweisen, dass sie Maßnahmen der Sicherung und präventiven Gefahrenabwehr durchführen einschließlich melden und berichten, kunden- und serviceorientiert handeln und kommunizieren sowie qualitätssichernde Maßnahmen umsetzen können.

Die Prüfungszeit beträgt **höchstens 20 Minuten**.

- Der mündliche Teil der Prüfung erfolgt in Form eines **fallbezogenen Fachgespräches** zu den von den IHKs festgelegten Terminen und wird von den Prüfungsausschüssen der IHK abgenommen.
- Im Vorfeld hat jeder Prüfling zu einem von der IHK festgelegten Termin zwei von ihm durchgeführte und dokumentierte betriebliche Aufgaben aus seinem Einsatzbereich bei der IHK als **Dokumentationen** einzureichen. Diese sollen eine Beschreibung der Aufgabenstellung, der Vorgehensweise bei der Ausführung sowie eine Bewertung des Ergebnisses beinhalten. Jede Dokumentation soll drei Seiten nicht überschreiten. Betriebsübliche Unterlagen sind beizufügen. Der Auszubildende hat zu bestätigen, dass die Aufgaben von dem Prüfling im Betrieb selbstständig durchgeführt worden sind.
- Die IHK leitet beide Dokumentationen vor der Durchführung der Prüfung dem Prüfungsausschuss zu, der **eine** davon auswählt, die Grundlage des fallbezogenen Fachgespräches sein soll.
- Das fallbezogene Fachgespräch wird durch den Prüfungsausschuss mit dem **100-Punkte-Schlüssel** bewertet. Die **Dokumentation wird nicht bewertet**, fließt also nicht in das Ergebnis ein. Sie dient lediglich der Vorbereitung des Prüfungsausschusses auf die vom Prüfling in der Praxis durchgeführte betriebliche Aufgabe.

- Als Hilfestellung für die Bewertung des fallbezogenen Fachgespräches wird ein Bewertungsbogen (s. Ziffer 3) empfohlen, der die zu erbringenden Nachweise aus der Ausbildungsordnung zum Ausgangspunkt nimmt und die Leistungsdifferenzierung deutlich macht.
- Der **schriftliche Teil des Prüfungsbereiches wird mit 30 %** und das **fallbezogene Fachgespräch mit 70 %** gewichtet. Daraus ergibt sich das Ergebnis für den Prüfungsbereich „Durchführung von Schutz- und Sicherheitsmaßnahmen“, das der Prüfungsausschuss nach dem fallbezogenen Fachgespräch festlegt.

Beispiel Notenermittlung: Prüfungsbereich „Durchführung von Schutz und Sicherheitsmaßnahmen“			
	Punkte	Gewichtung	Punkte
schriftlicher Teil	75,00	0,30	22,50
mündlicher Teil	68,00	0,70	47,60
Gesamtpunktezahl			70,10

Für den Prüfungsbereich „Durchführung von Schutz- und Sicherheitsmaßnahmen“ stehen auf dem IHK-Abschlusszeugnis 70 Punkte und die Note „befriedigend“.

3. Bewertungsbogen für das fallbezogene Fachgespräch im Prüfungsbereich „Durchführung von Schutz- und Sicherheitsmaßnahmen“

- Als **Bewertungskriterien** stehen die in der Ausbildungsordnung zu erbringenden Nachweise:
 - kann Maßnahmen der Sicherung und präventiven Gefahrenabwehr durchführen einschließlich melden und berichten,
 - kann kunden- und serviceorientiert handeln und kommunizieren ,
 - kann qualitätssichernde Maßnahmen umsetzen,
 im Vordergrund.

Für die Ermittlung der erreichten Punkte wird folgende **Gewichtung** empfohlen:

- kann Maßnahmen der Sicherung und präventiven Gefahrenabwehr durchführen einschließlich melden und berichten: **50 %**
- kann kunden- und serviceorientiert handeln und kommunizieren: **30 %**
- kann qualitätssichernde Maßnahmen umsetzen: **20 %.**

Die Bewertung der mündlichen Prüfungsleistungen wird auf dem empfohlenen **Bewertungsbogen** (s. Anlage zu Ziffer 3) dokumentiert.

4. Planung, Organisation und Durchführung des fallbezogenen Fachgespräches im Prüfungsbereich „Durchführung von Schutz- und Sicherheitsmaßnahmen“

- Für das fallbezogene Fachgespräch wird ein **Prüfungsraum** benötigt. Möglichkeiten für Präsentationen (z. B. Tafel, Flipchart, Overhead-Projektor), sollten vorgesehen werden.
- Die Prüfungsausschussmitglieder erhalten die für das fallbezogene Fachgespräch ausgewählte Dokumentation der betrieblichen Aufgabe sowie die ggf. beigefügten betriebsüblichen Unterlagen und einen Bewertungsbogen, auf dem sie während des Fachgespräches die beobachteten Leistungen protokollieren.
- Zusätzlich müssen dem Prüfungsausschuss die Ergebnisse des schriftlichen Teils des Prüfungsbereiches „Durchführung von Schutz- und Sicherheitsmaßnahmen“ und für die Feststellung des Gesamtergebnisses die Ergebnisse der schriftlichen Prüfungsbereiche vorliegen.
- Am Ende des mündlichen Prüfungsteiles werden die Leistungsbewertungen für den **schriftlichen und mündlichen Teil** des Prüfungsbereiches „Durchführung von Schutz- und Sicherheitsmaßnahmen“ unter Berücksichtigung der Gewichtung zu einem Ergebnis **zusammengefasst**.
- Darüber hinaus stellt der Prüfungsausschuss das **Gesamtergebnis der Abschlussprüfung** fest und teilt dem Prüfling mit, ob er die Prüfung „bestanden“ oder „nicht bestanden“ hat. Hierüber erhält der Prüfling gemäß Prüfungsordnung eine vom Vorsitz zu unterzeichnende Bescheinigung.
- Für jeden Prüfling sind **ca. 30 Minuten** (höchstens 20 Minuten Prüfungszeit und ca.10 Minuten Bewertung durch den Prüfungsausschuss) einzuplanen.

5. Gewichtung der Prüfungsbereiche und Bestehensregelung

- Die einzelnen **Prüfungsbereiche** sind wie folgt zu **gewichten**:

▪ Situationsgerechtes Verhalten und Handeln	20 %
▪ Anwendung von Rechtsgrundlagen für Sicherheitsdienste	30 %
▪ Wirtschafts- und Sozialkunde	10 %
▪ Durchführung von Schutz- und Sicherheitsmaßnahmen	40 %

- Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn folgende **Mindestleistungen** erbracht wurden:
 - Gesamtergebnis mind. „ausreichend“
 - Anwendung von Rechtsgrundlagen für Sicherheitsdienste mind. „ausreichend“
 - mind. zwei der übrigen Prüfungsbereiche mind. „ausreichend“
 - in keinem Prüfungsbereich „ungenügend“

- Auf Antrag des Prüflings ist die Prüfung in einem der mit schlechter als „ausreichend“ bewerteten Prüfungsbereiche, in denen Prüfungsleistungen mit eigener Anforderung und Gewichtung schriftlich zu erbringen sind, durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn dies für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann. Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind das bisherige Ergebnis und das Ergebnis der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis von 2 : 1 zu gewichten.

Bewertungsbogen für das fallbezogene Fachgespräch

Name: _____ Vorname: _____

Prüflings-Nr. _____ Datum: _____ Prüfzeit: _____ bis _____ Uhr

Bewertungskriterien	Bewertung							
	trifft in besonderem Maße zu	trifft voll zu	trifft im Allgemeinen zu	trifft trotz Mängeln im Ganzen zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu	erreichte Punkte	gewichtete Punktzahl
Note	1	2	3	4	5	6		
Punkte	100 - 92	<92 - 81	<81 - 67	<67 - 50	<50 - 30	<30 - 0		
<p>kann Maßnahmen der Sicherung und präventiven Gefahrenabwehr durchführen, einschließlich melden und berichten</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ alle für die Lösung der betrieblichen Aufgabe wichtigen Maßnahmen wurden berücksichtigt ▪ Melden und Berichten erfolgt in übersichtlicher Gesamtdarstellung, unter Verwendung von Fachbegriffen sowie fachlich einwandfreier Ausdrucksweise <p>Gewichtung 50 %</p>								
<p>kann kunden- und serviceorientiert handeln und kommunizieren</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Probleme des Kunden werden aufgegriffen und aus betrieblicher Perspektive reflektiert sowie Lösungsvorschläge unterbreitet ▪ es wird stets treffend, schlüssig, klar und verständlich argumentiert <p>Gewichtung 30 %</p>								
<p>kann qualitätssichernde Maßnahmen umsetzen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualitätsfragen finden bei allen Lösungsschritten Berücksichtigung ▪ qualitätssichernde Maßnahmen werden angewandt <p>Gewichtung 20 %</p>								
Gesamtpunktzahl Fachgespräch:								
Bemerkungen:								
Ort/Datum:								

Ausbildungsberuf „Fachkraft für Schutz und Sicherheit“

- Die Abschlussprüfung besteht aus den zeitlich auseinanderfallenden Teilen 1 und 2 (gestreckte Abschlussprüfung).
- Der Teil 1 wird am Ende des zweiten Ausbildungsjahres zusammen mit den Servicekräften für Schutz und Sicherheit absolviert.
- Teil 1 besteht aus den Prüfungsbereichen:
 - Situationsgerechtes Verhalten und Handeln
 - Anwendung von Rechtsgrundlagen für Sicherheitsdienste.
- Der Teil 2 wird am Ende des dritten Ausbildungsjahres absolviert.
- Teil 2 besteht aus den Prüfungsbereichen:
 - Wirtschafts- und Sozialkunde
 - Konzepte für Schutz und Sicherheit
 - Sicherheitsorientiertes Kundengespräch.

1. Teil 1 der Abschlussprüfung

- Im Prüfungsbereich **Situationsgerechtes Verhalten und Handeln** sollen die Prüflinge nachweisen, dass sie Gefährdungs- und Konfliktpotenziale feststellen und bewerten sowie ihr Verhalten und Handeln entsprechend anpassen, Möglichkeiten der Teamarbeit und Kommunikation nutzen, Tätermotive und –verhalten beurteilen, Maßnahmen zum Eigenschutz ergreifen und Methoden der Deeskalation anwenden sowie bei Unfällen und Zwischenfällen erforderliche Hilfsmaßnahmen einleiten können.
Die Bearbeitungszeit beträgt **60 Minuten**.
- Im Prüfungsbereich **Anwendung von Rechtsgrundlagen für Sicherheitsdienste** sollen die Prüflinge nachweisen, dass sie Gefährdungssituationen und Rechtsverstöße erkennen und rechtlich bewerten sowie Handlungsmöglichkeiten unter Berücksichtigung der Rechte von Personen und Institutionen darstellen können.
Die Bearbeitungszeit beträgt **90 Minuten**.

- Die **Prüfungsaufgaben** für diese beiden schriftlichen Prüfungen werden **zentral** auf der Basis von Handreichungen (Prüfungskataloge) erstellt, in dem die Inhalte des Ausbildungsrahmenplanes für die Betriebe und des Rahmenlehrplanes für die Berufsschulen zusammengeführt wurden. Die Aufgaben werden vom zentralen Fachausschuss bei der ZPA Nord-West (Köln) erstellt. Sie sind die Grundlage für eine **bundeseinheitliche** Prüfung. Inhaltlich sind die Prüfungsaufgaben für die o. g. Prüfungsbereiche mit denen der Servicekraft für Schutz und Sicherheit identisch.

2. Teil 2 der Abschlussprüfung – Schriftliche Prüfungsbereiche

- Im Prüfungsbereich **Wirtschafts- und Sozialkunde** sollen die Prüflinge nachweisen, dass sie allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darstellen und beurteilen können.
Die Bearbeitungszeit beträgt **60 Minuten**.
- Im Prüfungsbereich **Konzepte für Schutz und Sicherheit** sollen die Prüflinge nachweisen, dass sie unter Anwendung der Rechtsgrundlagen Maßnahmen der Sicherung und präventiven Gefahrenabwehr planen, durchführen, dokumentieren und überwachen, sicherheitsrelevante Sachverhalte ermitteln und zur Aufklärung beitragen, Gefährdungspotenziale beurteilen, Risiken identifizieren, analysieren und bewerten sowie Sicherheitsleistungen auch unter Berücksichtigung von Teamarbeit planen können.
Die Bearbeitungszeit beträgt **90 Minuten**.
- Für beide schriftlichen Prüfungsbereiche werden die Aufgabenstellungen ebenfalls vom zentralen Fachausschuss bei der ZPA Nord-West (Köln) **zentral** erstellt und zu einem **bundeseinheitlichen** Termin die Prüfungen durchgeführt.

3. Teil 2 der Abschlussprüfung – Prüfungsbereich „Sicherheitsorientiertes Kundengespräch“

- Im Prüfungsbereich „**Sicherheitsorientiertes Kundengespräch**“ sollen die Prüflinge nachweisen, dass sie kunden- und serviceorientiert handeln und kommunizieren, ihre Konzepte vorstellen und die Vorteile gegenüber alternativen Lösungen aufzeigen sowie Sicherheitsleistungen im Team qualitätssichernd organisieren können.
- Die Prüfung erfolgt, **ausgehend** vom im Prüfungsbereich „Konzepte für Schutz und Sicherheit“ erstellten Konzept, in Form einer **Gesprächssimulation** zu den von den IHKs festgelegten Terminen und wird von den Prüfungsausschüssen der IHK abgenommen.
- Die Gesprächssimulation wird durch den Prüfungsausschuss mit dem **100-Punkte-Schlüssel** bewertet.
- Die Prüfungszeit beträgt **höchstens 30 Minuten**.

- Als Hilfestellung für die Bewertung der Gesprächssimulation wird ein Bewertungsbogen (s. Ziffer 4) empfohlen, der die zu erbringenden Nachweise aus der Ausbildungsordnung zum Ausgangspunkt nimmt und die Leistungsdifferenzierung deutlich macht.

4. Bewertungsbogen für den Prüfungsbereich „Sicherheitsorientiertes Kundengespräch“ (Gesprächssimulation)

- Als **Bewertungskriterien** stehen die in der Ausbildungsordnung zu erbringenden Nachweise:
 - kann kunden- und serviceorientiert handeln und kommunizieren,
 - kann sein Konzept vorstellen und die Vorteile gegenüber alternativen Lösungen aufzeigen,
 - kann Sicherheitsleistungen im Team qualitätssichernd organisieren im Vordergrund.
- Für die Ermittlung der erreichten Punkte wird folgende **Gewichtung** empfohlen:
 - kann kunden- und serviceorientiert handeln und kommunizieren: **40 %**
 - kann sein Konzept vorstellen und die Vorteile gegenüber alternativen Lösungen aufzeigen: **40 %**
 - kann Sicherheitsleistungen im Team qualitätssichernd organisieren: **20 %**.

Die Bewertung der mündlichen Prüfungsleistungen in der Gesprächssimulation wird auf dem empfohlenen **Bewertungsbogen** (s. Anlage zu Ziffer 4) dokumentiert.

5. Empfehlungen für die Planung, Organisation und Durchführung des Prüfungsbereiches „Sicherheitsorientiertes Kundengespräch“ (Gesprächssimulation)

- Beim Prüfungsinstrument „Gesprächssimulation“ kann die Möglichkeit gegeben werden, dass sich der Prüfling anhand von Unterlagen auf die Gesprächssimulation vorbereitet und diese während des Gesprächs nutzt (vgl. HA-Empfehlungen für die Regelung von Prüfungsanforderungen in Ausbildungsordnungen vom 13. Dezember 2006). Aus sachlichen Erwägungen und um eine Gleichbehandlung der Prüflinge zu gewährleisten, wird eine **Vorbereitungszeit für alle Prüflinge** empfohlen.

- Zwischen dem Termin der Erstellung des Konzeptes durch den Prüfling und der mündlichen Gesprächssimulation liegt ein Zeitraum, der nicht erwarten lässt, dass die Prüflinge noch im Einzelnen wissen, was sie geschrieben haben. Daher erhält jeder Prüfling eine Kopie von seinem in der schriftlichen Prüfung abgegebenen Konzept zur Vorbereitung der Gesprächssimulation.
- Die **Kopien** der Konzepte der Prüflinge müssen durch die IHK bereits **vor der Korrektur** und Bewertung durch den Prüfungsausschuss angefertigt werden.
- Benötigt werden für die Gesprächssimulation ein **Vorbereitungsraum** mit Aufsicht und Materialien zur Vorbereitung einer evtl. visualisierten Präsentation des Konzepts (Folien, Stifte etc.).
- Für die Gesprächssimulation wird ein **Prüfungsraum** benötigt. Möglichkeiten für Präsentationen (z.B. Tafel, Flipchart, Overhead-Projektor), sollte vorgesehen werden.
- Die Vorbereitungszeit sollte nicht länger als 15 Minuten betragen.
- Die Prüfungsausschussmitglieder erhalten für die Gesprächssimulation einen Bewertungsbogen (s. Anlage zu Ziffer 4), auf dem sie während des Fachgespräches die beobachteten Leistungen protokollieren und die Leistungsbewertung für den Prüfungsbereich „Sicherheitsorientiertes Kundengespräch“ vornehmen.
- Zusätzlich müssen dem Prüfungsausschuss die Unterlagen vom schriftlichen Prüfungsbereich „Konzepte für Schutz und Sicherheit“ vorliegen. Dazu sollten vom Prüfungsausschuss bereits Problemstellungen fixiert sein, die in der Gesprächssimulation, nach der Vorstellung seines Konzeptes durch den Prüfling, angesprochen werden können.
- Dem Prüfungsausschuss müssen ebenfalls die **Ergebnisse der schriftlichen Prüfungsbereiche aus Teil 1 und Teil 2 der Abschlussprüfung** vorliegen.
- Am Ende der Gesprächssimulation erfolgt die Leistungsbewertung des Prüfungsbereiches „Sicherheitsorientiertes Kundengespräch“ durch den Prüfungsausschuss. Darüber hinaus stellt der Prüfungsausschuss das **Gesamtergebnis der Abschlussprüfung** fest und teilt dem Prüfling mit, ob er die Prüfung „bestanden“ oder „nicht bestanden“ hat. Hierüber erhält der Prüfling gemäß Prüfungsordnung eine vom Vorsitz zu unterzeichnende Bescheinigung.
- Für jeden Prüfling sind **ca. 60 Minuten** (höchstens 15 Minuten Vorbereitungszeit, höchstens 30 Minuten Prüfungszeit, ca.10 Minuten Bewertung durch den Prüfungsausschuss) einzuplanen. Die Gesamtzeit kann durch parallelen Verlauf einzelner Zeitabschnitte zweier Prüflinge reduziert werden.

6. Gewichtung der Prüfungsbereiche und Bestehensregelung

- Die einzelnen **Prüfungsbereiche** sind wie folgt zu **gewichten**:
 - Situationsgerechtes Verhalten und Handeln **20 %**
 - Anwendung von Rechtsgrundlagen für Sicherheitsdienste **20 %**
 - Wirtschafts- und Sozialkunde **10 %**
 - Konzepte für Schutz- und Sicherheit **30 %**
 - Sicherheitsorientiertes Kundengespräch **20 %**

- Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn folgende Mindestleistungen erbracht wurden:
 - Gesamtergebnis von Teil 1 und Teil 2 mind. „ausreichend“
 - Konzepte für Schutz und Sicherheit mind. „ausreichend“
 - Ergebnis von Teil 2 mind. „ausreichend“
 - in mind. einem der übrigen Prüfungsbereiche von Teil 2 mind. „ausreichend“
 - in keinem Prüfungsbereich von Teil 2 „ungenügend“

- Auf Antrag des Prüflings ist die Prüfung in einem der mit schlechter als „ausreichend“ bewerteten Prüfungsbereiche, in denen Prüfungsleistungen mit eigener Anforderung und Gewichtung schriftlich zu erbringen sind, durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn dies für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann. Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind das bisherige Ergebnis und das Ergebnis der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis von 2 : 1 zu gewichten.

Bewertungsbogen für die Gesprächssimulation

Name: _____ Vorname: _____

Prüflings-Nr. _____ Datum: _____ Prüfzeit: _____ bis _____ Uhr

Bewertungskriterien	Beurteilung							
	trifft in besonderem Maße zu	trifft voll zu	trifft im Allgemeinen zu	trifft trotz Mängeln im Ganzen zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu	erreichte Punkte	gewichtete Punktzahl
Note	1	2	3	4	5	6		
Punkte	100 - 92	<92 - 81	<81 - 67	<67 - 50	<50 - 30	<30 - 0		
kann kunden- und serviceorientiert handeln und kommunizieren <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kundenbedürfnisse werden berücksichtigt ▪ es wird stets treffend, und schlüssig argumentiert ▪ Verwendung von Fachbegriffen sowie fachlich einwandfreie Ausdrucksweise <p>Gewichtung 40 %</p>								
kann sein Konzept vorstellen und die Vorteile gegenüber alternativen Lösungen aufzeigen <ul style="list-style-type: none"> ▪ übersichtliche Gesamtdarstellung des Konzeptes ▪ Vorteile des Konzeptes werden herausgearbeitet und Alternativen gegenübergestellt ▪ berücksichtigt die rechtlichen Grundlagen <p>Gewichtung 40 %</p>								
kann Sicherheitsleistungen im Team qualitätssichernd organisieren <ul style="list-style-type: none"> ▪ berücksichtigt die Persönlichkeitsprofile bei der Teamgestaltung ▪ qualitätssichernde Maßnahmen werden berücksichtigt <p>Gewichtung 20 %</p>								
Gesamtpunktzahl Gesprächssimulation:								
Bemerkungen:								
Ort/Datum								

Unterschriften Prüfungsausschuss