

**Buchreihe**  
**VERANSTALTUNGSSICHERHEIT**

**Band 4**

**KOMMUNIKATION -  
RETTUNGSTECHNIK UND  
SANITÄTSDIENST -  
CROWDMANAGEMENT UND  
TERRORISMUSVORBEUGUNG**

**Martin Bardy, Georg Geczek, Alexander Gratz,  
Alexander Herrmann, Erik Kastner  
Georg Kloibhofer, Alexandar Kollaritsch,  
Bernhard Mayerhofer**

Dieser Band ist in der Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich erhältlich:

T: 05 90 900 DW 5050, F: 05 90 900 DW 236

W: <http://webshop.wko.at>, E: [mSERVICE@wko.at](mailto:mSERVICE@wko.at)

Preis: EUR 22,- inkl. USt.

Alle Rechte vorbehalten:

Nachdruck - auch auszugsweise - nur mit Quellenangabe und vorheriger Rücksprache.

Jede Verwertung außerhalb des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Es ist ohne schriftliche Genehmigung nicht gestattet, Abbildungen dieses Buches zu scannen, in PCs bzw. auf CDs zu speichern oder in PCs/Computern zu verändern oder einzeln oder zusammen mit anderen Bildvorlagen zu manipulieren

#### **Haftungsausschluss:**

Trotz sorgfältiger Prüfung der Broschüre sind Fehler nicht auszuschließen. Die Richtigkeit des Inhalts ist daher ohne Gewähr. Eine Haftung des Verlages, des Herausgebers oder der Autoren ist ausgeschlossen.

#### **Geschlechtsneutralität:**

Um eine bessere Lesbarkeit zu erreichen, wurde auf geschlechtsneutrale Formulierungen verzichtet. Es versteht sich jedoch von selbst, dass sich alle personenbezogenen Bezeichnungen auf beide Geschlechter beziehen.

#### **IMPRESSUM:**

Medieninhaber, Verleger: Service-GmbH der WKÖ

Herausgeber: Wirtschaftskammer Österreich

Wiedner Hauptstraße 63, 1040 Wien

ISBN: 978-3-903270-07-7, Jänner 2019

# INHALT

Georg Gzeczek, Alexander Gratz

<b>1</b>	<b>Berechnungsmodelle zur Dimensionierung von Sanitätsdiensten .....</b>	<b>15</b>
1.1	Überblick.....	15
1.2	Veranstaltungsgesetz.....	16
1.3	Maurer Formel.....	16
1.4	Kölner Algorithmus .....	18
1.5	Event Safety Guide .....	21
1.6	Literaturverzeichnis.....	23

Martin Bardy

<b>2</b>	<b>Crowd Management .....</b>	<b>25</b>
2.1	Begriffserklärung Crowd Management.....	25
2.2	Warum Crowd Management wichtig ist .....	26
2.3	Bestandteile von Crowd Management .....	29
2.3.1	Besucherprofil.....	29
2.3.2	Flächenplanung .....	38
2.3.3	Information .....	51
2.3.4	Management.....	55
2.4	Zusammenfassung .....	58
2.5	Literaturverzeichnis.....	60

Alexandar Kollaritsch

<b>3</b>	<b>Sicherheitsgewerbe .....</b>	<b>63</b>
3.1	Einleitung .....	63
3.2	Das Sicherheitsgewerbe - ein kurzer Überblick....	64
3.3	Marktsituation Sicherheitsgewerbe (Bewachungsgewerbe) .....	64

3.4	Wie kann im Sicherheitsgewerbe Geld verdient werden? .....	65
3.5	Sicherheitsgewerberechtliche Vorgaben .....	67
3.6	Berufsbild „Veranstaltungssicherheitsdienste“ ....	69
3.7	Notwendige Gewerbeberechtigungen für die Durchführung von Veranstaltungssicherheitsdienstleistungen und anderen Sicherheitstätigkeiten auf Veranstaltungen .....	70
3.8	(Haftpflicht-)Versicherung .....	71
3.9	Ausbildung der Mitarbeiter im Sicherheitsgewerbe.....	72
3.10	Fluktuation im Sicherheitsgewerbe .....	73
3.11	Kosten der Sicherheitsdienstleistungen .....	74
3.11.1	Welche Dienstleistungen werden angeboten und welche Kosten können bei der Beauftragung eines Sicherheitsdienstes entstehen? .....	74
3.11.2	Veranstaltungsordner/-security .....	75
3.11.3	Supervisor/Teamleiter .....	75
3.11.4	Einsatzleiter .....	76
3.11.5	Weitere Kosten.....	76
3.11.6	Auswahl des richtigen Sicherheitsdienstleisters.....	81
3.12	Fazit: .....	86
3.13	Literaturverzeichnis.....	86

## Alexander Herrmann, Bernhard Mayerhofer

4	Terrorismus und Anschläge - Katastrophenvorbeugung bei Veranstaltungen.....	89
4.1	Einleitung .....	89

4.2	Terror in Europa .....	90
4.3	Gefährdung in Österreich.....	92
4.4	Katastrophenschutzmanagement.....	92
4.5	Sicherung/ Sicherheit von Veranstaltungen .....	95
4.6	Terrorismus und terroristische Anschläge .....	101
4.6.1	Absolute Sicherheit vor terroristischer Gefährdung - die sichere Veranstaltung? .....	103
4.6.2	Warum besteht vermehrt Gefahr für Veranstaltungen durch terroristische Anschläge und welche Veranstaltungen sind besonders betroffen?.....	106
4.6.3	Welche Rolle kann der/ die Veranstalter in der Sicherung vor terroristischen Anschläge spielen?.....	109
4.6.4	Was kann der/die Veranstalter tun? .....	111
4.7	Referenzen.....	133

## Georg Kloibhofer

<b>5</b>	<b>Kommunikation als Bestandteil zur Sicherheit bei Veranstaltungen.....</b>	<b>135</b>
5.1	Grundlagen der Kommunikation:.....	136
5.2	Kommunikationsmanagement.....	137
5.2.1	Strategisches Kommunikationsmanagement ..	137
5.2.2	Taktisches Kommunikationsmanagement .....	142
5.2.3	Operationales Kommunikationsmanagement..	145
5.3	Kommunikationssysteme .....	148
5.4	Besonderheiten bei Open Air Veranstaltungen...	153
5.5	Dokumentation der Veranstaltung .....	154

## Alexandar Kollaritsch

<b>6</b>	<b>Schnittstellenkommunikation im Eventbereich .....</b>	<b>155</b>
6.1	Wer ist wofür richtige Ansprechpartner? Wie sind diese Ansprechpartner erreichbar? .....	157
6.2	Wie wird kommuniziert? .....	159
6.2.1	Wie viele Personen und welche sollen gleichzeitig an der Kommunikation teilnehmen können?.....	160
6.2.2	Wird direkt per Funk kommuniziert oder über eine zentrale Leitstelle? .....	160
6.2.3	Gibt es einen Notfallkanal? .....	161
6.2.4	Wie viele Funkgeräte stehen überhaupt zur Verfügung? .....	161
6.2.5	Verwenden bestimmte Einheiten eigene Funkgeräte?.....	161
6.2.6	Funkcodierung.....	162
6.2.7	Funkdisziplin einhalten .....	162
6.2.8	Gemeinsame Sprache .....	163
6.2.9	Informationsweitergabe an Mitarbeiter ohne Funkgeräte .....	164
6.3	Schwächen in der Kommunikation feststellen ...	164
6.4	Fazit .....	165

## Erik Kastner

<b>7</b>	<b>Kommunikation als Bestandteil zur Sicherheit bei Veranstaltungen.....</b>	<b>167</b>
7.1.	Allgemeines zur Notfallkommunikation .....	167
7.1.1	Ein möglicher Ansatz .....	167
7.1.2	Der „menschliche“ Aspekt .....	168
7.2	Vorbereitung in der Kommunikation.....	170
7.2.1	Der Veranstalter .....	170

7.2.2	Die Agentur .....	171
7.2.3	Der Kunde .....	172
7.3	Die Kommunikationskette .....	173
7.3.1	Wer spricht mit wem, wie, worüber?.....	173
7.3.2	Der menschliche Aspekt .....	174
7.3.3	Vom Sprechen und Zuhören .....	175
7.3.4	Der Umgang mit Stress im Notfall .....	176
7.4	Die Datensicherheit in der Event- Kommunikation und Begrifflichkeiten.....	177
7.4.1	Personenbezogene Daten.....	178
7.4.2	Verarbeitung von personenbezogenen Daten .	179
7.4.3	Das Verwalten und Speichern von Daten.....	179
7.4.4	Nützliche Informationen, Vorlagen und Formulare für die Event-Branche .....	180
7.5	Die Kommunikation als Bestandteil der Sicherheit bei Events - Conclusio.....	181
7.5.1	Allgemeines.....	181
7.5.2	Interne Kommunikation .....	182
7.5.3	Externe Kommunikation .....	182
7.5.4	Kommunikation mit Behörden, Security und Hilfsorganisationen .....	182
7.5.5	Sicherheitskonzepte, Verantwortungsbereiche und Schutzmaßnahmen .....	182