INTERVIEW MARKUS WEIDENAUER

„Der beste Schutz sind aufmerksame und geschulte Mitarbeiter“

Sicherheit in der Hotellerie fängt beim Diebstahl- und Brandschutz an. Und hört damit noch lange nicht auf: Heute hat es die Branche verstärkt auch mit den Gefahren von terroristischen Anschlägen, Cyberkriminalität und anderen Straftaten zu tun. Vor allem im Tagungs- und Veranstaltungsbereich gilt es entsprechend vorzusorgen. Aber wie? Das erklärt Markus Weidenauer, Geschäftsführer der SecCon Group GmbH, einem Beratungsunternehmen für Sicherheitskonzepte und operative Spezialdienstleistungen. Von Elena Winter

***Ihr Unternehmen beschäftigt sich damit,** wie Unternehmen mit möglichen Gefahren umgehen können. Wie schätzen Sie das Gefahrenpotenzial speziell in der Hotellerie ein?*
Es wäre unseriös, für das Gefahrenpotenzial eine pauschale Aussage zu treffen. Sicher ist ein Familienhotel im Schwarzwald in dieser Hinsicht ganz anders zu behandeln als etwa ein Kongresshotel, das womöglich Staatsgäste empfängt, die unter Personenschutz stehen. In diesem Fall spielt also das erhöhte Risiko von Anschlägen eine Rolle. Hinzu kommen die Gefahren Cyberkriminalität und Spionage: Hier geht es darum zu verhindern, dass wichtige Daten, die beispielsweise bei einer Konzernveranstaltung präsentiert werden, in fremde Hände gelangen. Ganz zu schweigen natürlich von den klassischen Gefahrenherden wie Feuer oder Diebstahl, gegen die jedes Hotel entsprechende Maßnahmen treffen sollte.

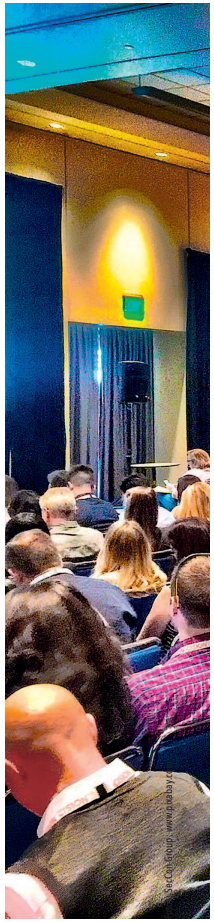
HINTERGRUND

Die SecCon Group GmbH unterstützt seit über 20 Jahren Kunden aus unterschiedlichen Branchen bei der Erarbeitung und Umsetzung von Sicherheitskonzepten. Dabei deckt das Unternehmen Bereiche wie Personenschutz, Abhörschutz, Unternehmens- und Eventsicherheit ab. Geschäftsführender Gesellschafter ist Markus Weidenauer.
www.seccon-group.de

Welche Maßnahmen sollte ein Hotelier ergreifen, um insbesondere bei großen Kongressen und anderen Veranstaltungen sicher aufgestellt zu sein?
In der Regel liegt die Verantwortung für sicherheitstechnische Maßnahmen zunächst beim Kunden, also zum Beispiel bei der Firma, die den Kongress ausrichtet und die Räumlichkeiten bucht. Der Hotelier kann sich hiermit nur in einem zweiten Schritt unterstützend auseinandersetzen. Er sollte also auf keinen Fall selbst ein Sicherheitskonzept erstellen und die entsprechenden Vorkehrungen treffen. Wie auch? Die wenigsten Hoteliers verfügen über ausreichend Erfahrung im Bereich der Sicherheit und schon gar nicht über die nötigen Strukturen. Ihre Aufgabe ist es, Gastgeber zu sein! Für Fragen der Sicherheit gibt es extra geschultes Personal. Leider machen wir aber immer wieder die Erfahrung, dass Hotels oder andere Unternehmen – häufig aus Kostengründen – auf Dienstleister zurückgreifen, die gerade für die Ausrichtung von Großveranstaltungen mit erhöhtem Sicherheitsrisiko nicht das nötige Know-how mitbringen. Das geht nur solange gut, wie nichts passiert. Sobald aber eine Krisensituation eintritt, nützt es nichts mehr, wenn man nur seriös aussehende Mitarbeiter eingesetzt und mit Headsets ausstattet hat. „Fachkraft für Schutz und Sicherheit“ ist ein Ausbildungsberuf! Diese Qualifikation sollte bei den beauftragten Firmen allemal vorhanden sein.

Das Gefühl von Sicherheit ist für Hotelgäste sicherlich wichtig. Andererseits möchte sich niemand wohl gern in einem Sicherheitstrakt aufhalten, in dem bestimmte Vorkehrungen allzu sichtbar sind. Für manche ist das womöglich eher beunruhigend. Wie können sich Hoteliers da angemessen verhalten?
Das ist ein sehr wichtiges Thema. Die Beunruhigung oder auch die Angst, die zum Beispiel bei Großveranstaltungen herrscht, ist infolge der jüngsten terroristischen Vorfälle durchaus gewachsen. Hotels als Orte, an denen es zu größeren Menschenansammlungen kommt, sind selbstverständlich in dieser Hinsicht etwas gefährdeter. Um die eigenen Gäste nicht unnötig zu beunruhigen, sollten Sicherheitsmaßnahmen meiner Ansicht nach klug ausgewählt und dosiert werden. So gibt es eine Menge an Vorkehrungen, die der Gast nicht unbedingt wahrnehmen muss. Diese fallen meist unter den Begriff „verdeckte Aufklärung“: Hierzu zählen hoch spezialisierte Sicherheitsmitarbeiter in Zivilkleidung, aber auch die genaue Untersuchung des möglichen Gefahrenortes im Vorfeld einer Veranstaltung. Diese und weitere Maßnahmen können dafür sorgen, dass Gäste nicht überall eine Gefahr wittern und unnötig in Angst geraten.

Welche Rolle spielen die Mitarbeiter bei der Umsetzung von Sicherheitskonzepten? Wie können oder wie sollten sie mit einbezogen werden?
Die Mitarbeiter mit dem Thema Sicherheit im Hotel vertraut zu machen, ist enorm wichtig. Gelingen kann das durch entsprechende Schulungen, in denen zum Beispiel vermittelt wird, woran man sprengstoffverdächtige Gegenstände erkennt und wie mit ihnen umzugehen ist. Denn gerade die Mitarbeiter sind die ersten, die mit derartigen Gefahren in Berührung kommen können – sei es am Empfang oder im Roomservice. Hier gilt es, insbesondere die Wachsamkeit und Sensibilität des Personals in Bezug auf Gefahrensituationen zu fördern.


SecCon Group www.gradsy.de

Großveranstaltungen wie Tagungen können Sicherheitsrisiken für das ausführende Hotel bergen

Markus Weidenauer, Geschäftsführer SecCon Group

Wie groß ist überhaupt das Bewusstsein für Gefahrensituationen in der Hotellerie? Und was ist Ihr grundsätzlicher Rat an die Branche?
Das Bewusstsein für die klassischen Sicherheitsvorkehrungen wie Diebstahl- oder Brandschutz ist weitgehend vorhanden. Das ist auch nötig, denn andernfalls würden Hoteliers ihr Image aufs Spiel setzen. Allerdings lässt das Bewusstsein für die veränderte Gefahrensituation, in der sich unserer Gesellschaft heute befindet, stark zu wünschen übrig. Mein Rat ist es hier, rechtzeitig für die besagte Aufklärung zu sorgen – sprich: Schulungen durchzuführen und Mitarbeiter umfassend für das Thema zu sensibilisieren. Hierzu gehört es auch, ein effektives Notfall- und Krisenmanagementsystem zu etablieren. Hoteliers sollten sich dabei zum Beispiel die Fragen stellen: Welchen Gefahren ist mein Betrieb ausgesetzt? Welche Schritte sind in einer Notlage einzuleiten? Und wer sollte dann der erste Ansprechpartner sein? So dramatisch es klingen mag: Auch die Einrichtung eines Krisenstabs ist für manche Betriebe sinnvoll. Dieser sollte selbstverständlich aus verantwortungsbewussten, aufmerksamen Mitarbeitern bestehen, die entsprechend geschult sind und wissen, wie im Falle des Falles zu handeln ist.