

Steinbeis-Hochschule Berlin (Hrsg.) | Axel Bédé

Notfall- und Krisenmanagement im Unternehmen

Transfer-Dokumentation-Report

Impressum

© 2009 Steinbeis-Edition

Alle Rechte der Verbreitung, auch durch Film, Funk und Fernsehen, fotomechanische Wiedergabe, Tonträger jeder Art, auszugsweisen Nachdruck oder Einspeicherung und Rückgewinnung in Datenverarbeitungsanlagen aller Art, sind vorbehalten.

TDR Transfer-Dokumentation-Report
Notfall- und Krisenmanagement im Unternehmen

Hrsg.: Steinbeis-Hochschule Berlin
Autor: Axel Bédé

1. Auflage | Steinbeis-Edition, Stuttgart 2009
ISBN 978-3-938062-86-9

Satz und Gestaltung: Steinbeis-Edition
Druck: Printed in Germany, 2011

129795-2011-01 | www.steinbeis-edition.de

Steinbeis-Hochschule Berlin (Hrsg.)

Axel Bédé

Notfall- und Krisenmanagement im Unternehmen

Transfer-Dokumentation-Report

Steinbeis Business Academy
S B A ■ ■ ■ □ □ □

Axel Bédé ist Kriminaloberrat im Landeskriminalamt Berlin. Wird in unterschiedlichen Bereichen der Berliner Kriminalpolizei in leitender Funktion verwendet u. a. als der Leiter des „Führungsstabs Schwerstkriminalität“ (Einsatz bei Entführungen, Geiselnahmen, herausragenden Erpressungslagen).

Er ist Dozent in den Bereichen Notfall- und Krisenmanagement, Unternehmenssicherheit und Social Engineeringsowie Autor von Veröffentlichungen in Fachzeitschriften / Fachbüchern.

Inhaltsverzeichnis

Wissen (vermitteln) alleine genügt nicht	IX
Aufbau TDR	XI
Transferreport I (unternehmensbezogen).....	XII
Transferreport II (projektbezogen)	XIII
Vorwort	XV
1. Ereignis, Notfall, Krise – Abgrenzung und Definitionen.....	1
1.1 Ereignis	2
1.2 Störung – Störungsmanagement	3
1.3 Notfall – Notfallmanagement.....	3
1.4 Krise – Krisenmanagement.....	3
1.5 Abgrenzung von Notfall- und Krisenmanagement	4
1.5.1 Bezüge zum Risikomanagement	5
1.5.2 Bezüge zum Business Continuity Management (BCM)	9
1.5.3 Einbindung des Krisenmanagements in die Unternehmensorganisation ..	12
1.5.4 Umgang mit Behörden	14
1.5.5 Was muss das Notfallmanagement leisten – wann beginnt das eigentliche Krisenmanagement?	17
2 Rechtliche Vorgaben und ihre Umsetzung	19
2.1 KonTraG und Sarbanes-Oxley Act.....	19
2.2 Basel I und Basel II	20
2.3 Widerstände bei der Umsetzung.....	22
2.3.1 Umgang mit Widerständen.....	23
3 Notfallmanagement	27
3.1 Wie entstehen Notfälle – „Human factors“	27
3.1.1 Eskalation und Deeskalationsstrategien	28
3.2 Notfallplanung	30
3.2.1 Notfallprävention	32
3.2.2 Erstellen des Notfallhandbuches	34
3.2.3 Planung der Infrastruktur im Notfallmanagement	35
3.3 Notfallorganisation	37
3.4 Notfallkommunikation.....	40
3.4.1 Interne Kommunikation	40
3.4.2 Externe Kommunikation	41

3.5	Schulungs- und Trainingsmöglichkeiten im Notfallmanagement	42
3.5.1	Grundlagenschulung	42
3.5.2	Betriebliche Schulungen und Übungen	43
4	Krisenmanagement.....	45
4.1	Merkmale von Krisensituationen	45
4.2	Grundsätze des Krisenmanagements	47
4.3	Krisenprävention	49
4.3.1	Frühwarnsysteme	49
4.3.2	Erstellen des Krisenmanagementplanes	51
4.3.3	Versicherungsschutz - Spezialfall „K & R“-Versicherungen	54
4.4	Stabsarbeit als Kernstück des effektiven Krisenmanagements	54
4.4.1	Personelle Zusammensetzung	56
4.4.2	Stabsarbeit als Sonderfall der Teamarbeit	61
4.4.3	Informationsverarbeitung im Krisenstab	63
4.5	Planung der Infrastruktur im Krisenmanagement	64
4.5.1	Ausstattung des Krisenstabsraumes.....	65
4.5.2	IT-Unterstützung in der Krise – Möglichkeiten und Grenzen	68
4.6	Krisenkommunikation.....	71
4.6.1	Externe und interne Krisenkommunikation	73
4.6.2	Entwicklung einer Krise über die Medien	73
4.6.3	Umgang mit Medienvertretern.....	76
4.6.4	Das Internet als Medium der Krisenkommunikation	77
4.6.5	Medienresonanzanalysen	79
4.6.6	Die Pressekonferenz – Vorbereitung und Durchführung	79
4.6.7	Bürgertelefone, Hotlines, Call-Center – Anforderungen, Möglichkeiten und Grenzen	81
4.7	Nachbereitung von Notfall- und Krisenlagen	82
4.7.1	Debriefings als integraler Bestandteil des Krisenmanagements	83
4.7.2	Betreuung nach belastenden Einsätzen	84
4.8	Training und Schulung für die Krise	86
4.8.1	Übungen	86
4.8.2	Trainings für Krisenstäbe – Vorbereitung auf „das Ungewisse“	90
5	Literaturverzeichnis	93
6	Anhang.....	99
6.1	Selbstkontrollaufgaben	99
6.2	Lösungen der Selbstkontrollaufgaben	101

Wissen (vermitteln) alleine genügt nicht

Steinbeis ist und war von je her dem konkreten Transfer von Technologien und Wissen verpflichtet. Konkret bedeutet das v. a. auch die nutzenorientierte Anwendung von geschaffenenem Wissen. Die Wissensvermittlung und das Wissen selbst sind notwendige, lange aber noch nicht hinreichende Bedingung für einen erfolgreichen Transfer.

Bei der Entwicklung des Konzepts des PKS (Projekt-Kompetenz-Studium) haben wir darauf geachtet, dass nicht nur die Aneignung, sondern insbesondere auch die Anwendung von vermitteltem Wissen systembedingt gegeben ist. Daher steht das von uns transferorientiert betreute und in einem Unternehmen (bzw. einer Organisation) durchgeführte Projekt im Mittelpunkt jedes SHB-Studiums.

Erste Erfahrungen im Bachelor-Studiengang haben gezeigt, dass reine stoffanbietende Lehrbriefe im PKS weniger geeignet sind. Wir entwickelten daher das Konzept der TDR (Transfer-Dokumentation-Report). Im Mittelpunkt der TDR steht konsequenterweise der praktische Transfer von bereits dokumentiertem (theoretischem) Wissen in die Praxis, d. h. in das Projekt und somit das Unternehmen. Die eigene Reflexion über sowie die Relevanz theoretischer Fundierung für das Projekt bzw. das Unternehmen wird im Report dokumentiert. Wird die gesamte Theorie notwendigerweise und klassisch in den Prüfungen abgefragt, stellt der Report für den Studenten und dessen Betreuer eine praxisorientierte Prüfung des Transfers dar.

Ich wünsche Ihnen (und auch uns), dass Sie durch die TDR relevantes Wissen für Ihren persönlichen Erfolg und den Ihres Unternehmens, noch besser, nutzenorientiert anwenden können.

Prof. Dr. Dr. h. c. mult. Johann Löhn

Präsident Steinbeis-Hochschule Berlin

Ehrenkurator der Steinbeis-Stiftung