



Bundesamt  
für Sicherheit in der  
Informationstechnik



# Umsetzungsrahmenwerk Notfallmanagement

Schulungs- und Sensibilisierungskonzept - Ausfüllanleitung

Modul Schulung und Sensibilisierung

## Inhaltsverzeichnis

|      |   |   |
|------|---|---|
| 0.   | Einleitung .....                        | 3 |
| 1.   | <Schulung/Sensibilisierung Titel> ..... | 3 |
| 1.1  | Ausgangslage .....                      | 3 |
| 1.2  | Zielgruppe .....                        | 3 |
| 1.3  | Ziele .....                             | 4 |
| 1.4  | Voraussetzungen.....                    | 4 |
| 1.5  | Besonderheiten.....                     | 4 |
| 1.6  | Rahmenbedingungen.....                  | 5 |
| 1.7  | Beteiligte .....                        | 5 |
| 1.8  | <Methoden und Medien>.....              | 5 |
| 1.9  | Meilensteine .....                      | 6 |
| 1.10 | Aufwand und Dauer .....                 | 6 |

## 0. Einleitung

Diese Ausfüllanleitung soll bei der Entwicklung eines Schulungs- und Sensibilisierungskonzepts für das Notfallmanagement unterstützen. Die Anleitung zeigt, an welcher Stelle welche Informationen zu pflegen sind und welche Besonderheiten die einzelnen Kapitel aufweisen.

Die in diesem Dokument in *kursiver* Schrift dargestellten Texte sind Beispiele, dessen Ziel es ist, mögliche Inhalte des jeweiligen Kapitels darzustellen.

Texte, die von spitzen Klammern („<“ und „>“) eingerahmt werden, sind als Platzhalter zu verstehen und sind in der Praxis durch konkrete Inhalte zu ersetzen (zum Beispiel: <Institution> ersetzen durch „Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik“).

## 1. <Schulung/Sensibilisierung Titel>

### 1.1 Ausgangslage

Für jede Schulungs- und Sensibilisierungsmaßnahme ist im ersten Schritt der Bedarf zu erläutern, aufgrund welcher Problemstellung diese Maßnahme notwendig ist und welcher Handlungsbedarf daraus abgeleitet wurde.

Beispieltext:

*Im Rahmen der Übung „Musterübung“ am 15.06.2011 wurden deutliche Differenzen im Verständnis der Rolle „Notfallkoordinator“ bei den Beteiligten ermittelt. Im Zuge der Beseitigung dieses Mangels werden alle Notfallkoordinatoren hinsichtlich ihrer Aufgaben, Rechte und Pflichten geschult und über die Bedeutung ihrer Rolle im Zusammenwirken der Notfallorganisation sensibilisiert. [...]*

### 1.2 Zielgruppe

Die Zielgruppe legt auf einer wenig detaillierten Ebene fest, welche Mitarbeiter der Institution an der Schulung beziehungsweise Sensibilisierung sinnvollerweise einbezogen werden sollten.

In diesem Kapitel ist die Zielgruppe der Schulungs- und Sensibilisierungsmaßnahme zu beschreiben und – wenn möglich – die Anzahl der einzubeziehenden Mitarbeiter zu beziffern.

Beispieltext:

*Die Schulung richtet sich primär an die Notfallkoordinatoren. Die Schulung ist für alle relevanten Mitarbeiter obligatorisch, sofern die letzte Schulung zum Thema „Aufgaben und Pflichten des Notfallkoordinators“ länger als 12 Monate zurückliegt. [...]*

## 1.3 Ziele

Jede Schulungs- und Sensibilisierungsmaßnahme muss konkrete, verständlich formulierte Ziele haben, die an der vorgesehenen Zielgruppe ausgerichtet sind. Nur wenn die Ziele attraktiv sind und die Teilnehmer einen klaren Mehrwert für ihre Rolle erkennen können, wird die Schulungs- und Sensibilisierungsmaßnahme auch akzeptiert werden – eine unabdingbare Voraussetzung für nachhaltige Lernerfolge. Folgende Fragen sollten daher in diesem Kapitel beantwortet werden:

- Welchen Zweck soll die Schulungs- und Sensibilisierungsmaßnahme verfolgen?
- Sind die Ziele der Schulungs- und Sensibilisierungsmaßnahme mit dem aktuellen Stand des Notfallmanagements der Institution und dem Vorwissen der Zielgruppe vereinbar?

Beispieltext:

*Zweck der Schulung ist eine intensive Auseinandersetzung der Beteiligten mit den Aufgaben, Rechten und Pflichten des Notfallkoordinators. Dies umfasst sowohl die Beschreibung der Tätigkeiten im Normal- als auch im Notbetrieb. Es wird gesondert auf die Alarmierungs- und Meldewege eingegangen, sowie das Eskalationsverfahren im Notbetrieb vom Standpunkt des Notfallkoordinators aus beschrieben. [...]*

## 1.4 Voraussetzungen

Falls Voraussetzungen für die Durchführung der Schulungs- und Sensibilisierungsmaßnahme existieren, sind diese hier zu dokumentieren. Insbesondere sollte eingeschätzt werden, ob ein bestimmtes fachliches Vorwissen oder organisatorische beziehungsweise technische Voraussetzungen vorhanden sein müssen.

Beispieltext:

*Die Schulung setzt voraus, dass ein geeigneter Schulungsraum für den Zeitraum zur Verfügung steht und mindestens 5 Personen teilnehmen. Alle Teilnehmer sollten die Inhalte des Geschäftsfortführungsplans ihrer Organisationseinheit kennen.*

## 1.5 Besonderheiten

Sollte es irgendwelche Besonderheiten geben, die für diese Schulungs- und Sensibilisierungsmaßnahme relevant sind, dann sind diese hier einzutragen.

Beispieltext:

*Aufgrund diverser Umstrukturierungen innerhalb der Organisationseinheiten bedurfte es der Benennung neuer Notfallkoordinatoren. Aus diesem Grund werden an der Schulung sowohl erfahrene Notfallkoordinatoren beteiligt sein, als auch neu ernannte Mitarbeiter. Ziel der Durchmischung ist es, die Praxiskenntnisse der erfahrenen Notfallkoordinatoren aktiv in der Schulung mit einfließen zu lassen.*

## 1.6 Rahmenbedingungen

Sonstige Rahmenbedingungen bieten Platz für die Beschreibung zusätzlicher organisatorischer beziehungsweise technischer Bedingungen oder anderer Themen.

Beispieltext:

*Aufgrund der Dauer der Schulung ist die Versorgung der Teilnehmer mit Getränken vorgesehen. Hierzu ist die Anzahl Teilnehmer an den Catering-Dienstleister weiterzuleiten und der Termin zu benennen.*

## 1.7 Beteiligte

Es kann erforderlich sein, weitere Organisationseinheiten innerhalb der Institution an der Konzeption und Durchführung der Schulungen und Sensibilisierungsmaßnahmen zu beteiligen. Dies bietet sich im Umgang mit Querschnittsthemen an, die z. B. mit dem Risikomanagement, Werksschutz oder dem Informationssicherheitsbeauftragten abgestimmt werden sollten. Bei Maßnahmen, die den Zugriff auf persönliche oder besonders sensible Informationen von Mitarbeitern erforderlich machen, könnte zudem die Zustimmung der Personalabteilung, des Betriebsrats oder des Datenschutzbeauftragten notwendig sein.

Darüber hinaus ist durch den Notfallbeauftragten zu entscheiden, ob der Einsatz externer Beteiligter notwendig ist, sofern Wissen und Fähigkeiten oder die personellen Ressourcen hinsichtlich der Umsetzung von Schulungen und Sensibilisierungsmaßnahmen in der Institution begrenzt sind. Externe Unterstützung können zum Beispiel Medienagenturen, spezialisierte Schulungsanbieter, Beratungshäuser, Druckservices anbieten. Bundesbehörden können zusätzlich auf die externe Unterstützung in Form von Kursen oder Lehrgängen der "Bundesakademie für die öffentliche Verwaltung (BAkÖV)" oder der "Akademie für Krisenmanagement, Notfallplanung und Zivilschutz" (AKNZ) zurückgreifen.

Beispieltext:

*Die Schulungsmaterialien werden durch die Kommunikationsabteilung institutionskonform aufbereitet und durch einen externen Druckservice hergestellt.*

## 1.8 <Methoden und Medien>

Wesentlich für den Erfolg der Schulungs- und Sensibilisierungsmaßnahme ist die Beantwortung der Frage, welche Zielgruppen angesprochen werden sollen und wie diese idealerweise erreicht werden können. So werden beispielsweise Vertreter der Institutionsleitung nicht gewillt sein, an mehreren Stunden andauernden Veranstaltungen teilzunehmen. Entsprechend gilt es, die unterschiedlichen Zielgruppen im Unternehmen zu identifizieren und auf ihre jeweiligen Erwartungen, Vorkenntnisse und Bedürfnisse einzugehen. Eine nachhaltige Sensibilisierung der Mitarbeiter kann dadurch unterstützt werden, dass aktuelle Ereignisse und Vorfälle als Beispiele herangezogen werden, die

sich langfristig im Gedächtnis der Mitarbeiter halten. Die thematische Abwechslung sollte nicht zu kurz kommen, um keine Gewöhnungseffekte bei den Beteiligten hervorzurufen.

Beispieltext:

*Die Schulung wird in Form eines vierstündigen Fachvortrags durchgeführt. Ziel ist eine intensive Wissensvermittlung. Der Fachvortrag soll kein reiner „Frontalunterricht“ sein, sondern mit Unterstützung der erfahrenen Notfallkoordinatoren praxisnahen „Workshop“-Charakter haben. Im Anschluss an die Schulung erhält jeder Schulungsteilnehmer die wesentlichen Informationen in Form eines scheckkartengroßen Notfallflyers zur Verfügung gestellt.*

## 1.9 Meilensteine

An dieser Stelle sollten die wichtigsten Meilensteine zur Planung, Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung der Schulungs- und Sensibilisierungsmaßnahme mit einem Datum hinterlegt werden. Hierzu sind Datum und Uhrzeit für den Beginn und das voraussichtliche Ende der Schulungs- und Sensibilisierungsmaßnahme einzutragen. In der Vorbereitungsphase sind die Termine mit allen Beteiligten abzustimmen, unter Berücksichtigung von relevanten organisatorischen Aspekten (verwaltungsspezifische Vorgaben, laufende Projekte, etc.).

Es ist wichtig, möglichst früh zu entscheiden, wo die Schulung stattfindet. Nur so kann eine rechtzeitige Reservierung von Räumen oder die Bereitstellung bestimmter Schulungsumgebungen sichergestellt werden. Bei den Schulungssorten kann es sich um die normale Umgebung der Teilnehmer handeln, z. B. bei einem computerbasierten Training oder um separate Schulungsräume.

Für Sensibilisierungsmaßnahmen sind geeignete Orte auszuwählen, die eine möglichst hohe Aufmerksamkeitsquote beziehungsweise gute Erreichbarkeit der Zielgruppe ermöglichen (z. B. Aufzüge, Schwarzes Brett, Kantine, Flure, usw.).

Beispieltext:

- *Abnahme des Schulungskonzepts: 25.11.2011*
- *Informieren der internen und externen Beteiligten: 28.11.2011*
- *Erstellung der Schulungsunterlagen: 08.12.2011*
- *Durchführen der Schulung: 13.12.2011*
- *Auswerten der Schulung: 15.12.2011*
- *Abnahme des Ergebnisberichts: 18.12.2011*

## 1.10 Aufwand und Dauer

Dieses Kapitel dient der Kalkulation des Haushaltsmittel- und Personalbedarfs.

Eine Schulungs- und Sensibilisierungsmaßnahme erfordert den Einsatz finanzieller Mittel, z. B. für die Beschaffung von Materialien oder für die externe Unterstützung bei der Vorbereitung und Durchführung der Schulungs- und Sensibilisierungsmaßnahme.

Darüber hinaus sollten die intern erforderlichen Personentage möglichst verlässlich abgeschätzt werden. Dies umfasst mindestens den Aufwand für den Notfallbeauftragten und für die an der Vorbereitung und Durchführung beteiligten Mitarbeiter. Dies umfasst das Abschätzen der

- zeitlichen und personellen Aufwände zur Vorbereitung der Schulungs- und Sensibilisierungsmaßnahme, einschließlich Erstellung beziehungsweise Beauftragung der Unterlagen und Medien
- erwarteten Dauer der eigentlichen Schulungs- und Sensibilisierungsmaßnahme und
- der zeitlichen und personellen Aufwände zur Nachbereitung der Schulungs- und Sensibilisierungsmaßnahme.

Bei technischen Einzellösungen (Filme, Bildschirmschoner, Intranetauftritte, Aufsteller, „Live-Messe“, themenbezogene Zugabe-Materialien („Give-aways“), usw.) sollte beachtet werden, dass eventuell notwendige Aktivitäten zur Herstellung mit in die Budgetkalkulation einbezogen werden müssen.

Beispieltext:

*Die Schulung wird wie ein größerer, fachlicher Workshop vorbereitet.*

- *Vorbereitungsaufwand für die Materialien: 3 Personentage*
- *Vorbereitungsaufwand für den Moderator: 1 Personentag*
- *Schulungsdurchführung: 4 Stunden pro teilnehmender Person*
- *Nachbereitungsaufwand: 1 Personentag*