

Steuerung von KI-Komponenten im Qualitätsmanagementsystem

Arbeitsblatt: Inventar, Qualitätskriterien der Ergebnisse, Stichprobenprüfung und monatlicher Indikator

Stand: 13. Oktober 2026 · buecher.effedore.com

Einordnung Die ISO 9001:2026 führt keine eigene KI-Anforderung ein. Ein Prozess bleibt aber ein Prozess, ob ein Mensch oder ein Algorithmus ihn ausführt.

KI-gestützte Prozesse fallen unter bestehende Anforderungen: Steuerung extern bereitgestellter Prozesse und Dienstleistungen (8.4), betriebliche Planung und Leistungserbringung (8.1, 8.5), Risiken und Chancen (6.1), Wissen und Bewusstsein (7.1.6, 7.3). Die Verantwortung für das Ergebnis bleibt beim Hotel, auch wenn ein Anbieter das System betreibt.

KI-Governance im engeren Sinn regelt die ISO/IEC 42001:2023 als ergänzendes Managementsystem. Pflichten aus der EU-KI-Verordnung, dem Datenschutz- und dem Vertragsrecht sind gesondert zu prüfen.

Wozu. Das Arbeitsblatt bringt jedes System mit KI-Komponenten unter dieselbe Steuerung wie jeden anderen Prozess: Eingaben kennen, Kriterien festlegen, Ergebnisse prüfen, Abweichungen behandeln.

Wer. Die fachlich verantwortlichen Bereiche (zum Beispiel Revenue, Front Office, Technik) mit der Qualitätsbeauftragten. Schwellen und Freigabegrenzen legt die Leitung fest.

Wann. Vor der Einführung eines Systems, monatlich für den Indikator und bei jedem signifikanten Update des Anbieters.

Kopf

Feld	Eintrag
Haus	
Stand der Bestandsaufnahme	
Verantwortlich (Name, Funktion)	
Freigegeben (Leitung)	

A. Inventar

Erfasst werden alle Systeme mit KI-Komponenten, auch jene, die im Haus als bloßes Werkzeug gelten. Die Kritikalität richtet sich nach Wirkung auf das Gästelerlebnis und Ersetzbarkeit, wie in Abschnitt 2.10.

Zeile K0: Beispiel (Kompositfall, anzupassen)

Nr.	System / Funktion	Entscheidungen (trifft oder beeinflusst)	Berührte Prozesse	8.4.1	Kritikalität	Verantwortlich
K0	Automatisiertes Revenue Management	Tarifanpassungen ohne manuelle Freigabe	Preisgestaltung, Leistungsversprechen	a / c	kritisch	Revenue Manager

Fälle nach 8.4.1: **a** Das Ergebnis fließt in die eigene Leistung ein. **b** Es wird dem Gast unmittelbar im Namen des Hotels bereitgestellt, etwa durch einen Chatbot. **c** Ein Prozess wird auf Entscheidung des Hotels extern erbracht.

B. Datenblatt je System

Die Kriterien werden vor der Überwachung festgelegt. Kriterien, die erst aus den Fehlern entstehen, kommen zu spät.

Feld	Eintrag
System (Nr. aus dem Inventar)	
Welche Entscheidungen trifft oder beeinflusst es?	
Welche Qualitätsprozesse berührt es?	
Qualitätskriterien der Ergebnisse (was ist ein gutes Ergebnis?)	
Grenzen, oberhalb derer eine manuelle Freigabe nötig ist	
Stichprobe: Umfang, Frequenz, Methode	
Warnschwelle, die eine manuelle Überprüfung auslöst	
Manuelle Übersteuerung: wer, wie, wo dokumentiert	
Meldeweg des Personals für nicht konforme Ergebnisse	
Dem Anbieter mitgeteilte Anforderungen (8.4.3), Datum	

Feld	Eintrag
Vertragliche Regelung zu Updates und Ankündigungen	
Eintrag im Risikoregister (Nr.) / im Chancenregister (Nr.)	
Rechtliche Prüfung (KI-Verordnung, Datenschutz): durch wen, am	

C. Kriterien und Schwellen nach Systemtyp

Die Werte der Beispielspalte stammen aus dem Kompositfall des Buches. Jedes Haus legt eigene Werte fest.

Systemtyp	Hauptrisiko	Kriterium / Schwelle im Buchfall	Kriterium im Haus
Revenue Management	Drift, Tarif-Ungleichheit	höchstens 40 % Tarifabstand gleicher Kategorie am selben Tag, darüber manuelle Freigabe	
Chatbot	veraltete Wissensbasis	Aktualisierung bei jeder Änderung von Zeiten, Preisen oder Bedingungen; vierteljährliche Stichprobe	
Sentiment-Analyse	Fehlklassifikation	vierteljährliche Stichprobe gegen manuelle Lesung	
Vorausschauende Instandhaltung	Fehlalarm, verpasster Alarm	Vorhersagen werden in dokumentierte Maßnahmen übersetzt	
Automatische Antworten auf Bewertungen	falscher Ton, falsche Aussage	Ton, Richtigkeit und Markenkohärenz stichprobenartig geprüft	

Hinweis aus dem Buch Für Chatbots nennt der Band eine Transparenzpflicht: Der Gast muss erkennen können, dass er mit einer Maschine schreibt. Ob und wie sie für das eigene System gilt, ist rechtlich zu prüfen, auch nach jedem Update.

D. Prüfprotokoll der Stichproben

Weil Vollprüfung unmöglich ist, wird stichprobenartig geprüft. Im Buchfall löst eine Überschreitung der Schwelle bei mehr als fünf Prozent der geprüften Tarife eine manuelle Überprüfung aus.

Datum	System	Stichprobe	Konform	Anteil	Schwelle überschritten?	Maßnahme / Meldung	Prüfer

Datum	System	Stichprobe	Konform	Anteil	Schwelle überschritten?	Maßnahme / Meldung	Prüfer

E. Monatlicher Indikator

Für jedes kritische System: Anteil der geprüften Ergebnisse, die die festgelegten Kriterien erfüllen. Daneben die Zahl der Meldungen nicht konformer Ergebnisse durch das Personal.

Monat	System 1	System 2	System 3	System 4	Meldungen des Personals	Kommentar

Reifeindikator	Wert
Systeme mit festgelegten Kriterien, Stichprobenprüfung und Meldeweg / alle eingesetzten KI-Systeme	

F. Updates und Änderungen

Jedes signifikante Update des Anbieters löst eine Überprüfung der Kriterien und der Überwachung aus. Ein Wechsel des Anbieters kann zusätzlich eine geplante Änderung nach 6.3 sein.

Datum	System	Update / Änderung	Kriterien geprüft?	Einstufung neu geprüft?	Ergebnis	Unterschrift

Datum	System	Update / Änderung	Kriterien geprüft?	Einstufung neu geprüft?	Ergebnis	Unterschrift

G. Schulung und Reifestufe

Bereich	Geschult am	Inhalt: was die Systeme tun, welche Kriterien gelten, wie gemeldet wird	Meldeweg bekannt? (Stichprobe)

Stufe	Merkmal	Heute (ankreuzen)
1 Blind	KI-Systeme laufen, das Qualitätssystem weiß nichts von ihnen.	
2 Bewusst	Die Systeme sind erfasst, aber nicht überwacht.	
3 Gesteuert	Für jedes System bestehen Kriterien, Schwellen und ein Meldeweg.	
4 Integriert	Die Steuerung ist Teil des Qualitätsmanagementsystems und wird bei jedem Update geprüft.	

Was dieses Material nicht ist

Dieses Arbeitsblatt ersetzt nicht den Normtext der ISO 9001:2026, kein KI-Managementsystem nach ISO/IEC 42001 und keine Rechtsberatung zur EU-KI-Verordnung oder zum Datenschutz. Es ist auch keine Zertifizierungsberatung. Kriterien und Schwellen sind an das eigene Haus anzupassen; die Verantwortung bleibt bei seiner Leitung. Stand: 13. Oktober 2026.

Bezug im Buch: Band 2a, Abschnitt 1.5 (ergänzend Abschnitt 2.10)