

Risiko- und Chancenregister

Kalibrierte Skalen, Behandlungsmaßnahmen mit Verantwortung, Frist und Indikator, Chancen mit gleichem Gewicht, Aktualisierungsauslöser

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

Dokumentkopf

Feld	Eintrag
Haus	
Geltungsbereich (Prozesse, Standorte)	
Version	
Datum	
Erstellt (Name, Funktion)	
Geprüft (Name, Funktion)	
Freigegeben (Leitung)	
Nächste planmäßige Überprüfung	

A. Zum Gebrauch

Die ISO 9001:2026 gliedert die Klausel 6.1 in 6.1.1 bis 6.1.3. Risiken (6.1.2) und Chancen (6.1.3) stehen damit getrennt. Diese Vorlage führt beide mit derselben Struktur aus Bewertung, Maßnahme, Verantwortung, Frist und Indikator.

Eine bestimmte Methode schreibt die Norm nicht vor. Skalen, Schwellen und Prüfrhythmus legt das Haus fest. Die ISO 31000:2018 ist eine nützliche Referenz für inhärentes Risiko und Restrisiko, keine Pflicht der Norm.

Wem das Register gehört Das Register führen die Prozessverantwortlichen, geprüft wird es in der Managementbewertung an den tatsächlich getroffenen Entscheidungen. Die Qualitätsbeauftragte bleibt Hüterin der Methode.

B. Bewertungskriterien: vor der Bewertung festlegen

Die Kriterien werden vereinbart und geteilt, bevor das erste Risiko eingestuft wird. Sonst wandert die Schwelle unbewusst dorthin, wo am wenigsten Arbeit entsteht.

B1 Eintrittswahrscheinlichkeit

Stufe	Kriterium aus dem Buch (Betriebsgeschichte)	Im Haus festgelegt
Gering	Das Ereignis ist im Betrachtungszeitraum weniger als einmal eingetreten.	
Mittel	Das Ereignis ist ein- bis viermal eingetreten.	

Stufe	Kriterium aus dem Buch (Betriebsgeschichte)	Im Haus festgelegt
Hoch	Das Ereignis ist mehr als viermal eingetreten.	
Betrachtungszeitraum	Buchfall 1.4: das letzte Jahr. Buchfall 2.3: 24 Monate.	_____ Monate

B2 Auswirkung auf das Gästelerlebnis

Stufe	Kriterium aus dem Buch (Wirkung auf das Gästelerlebnis)	Im Haus festgelegt
Gering	Der Gast bemerkt es nicht oder meldet es selten.	
Signifikant	Der Gast bemerkt es und meldet es in etwa einem von drei Fällen.	
Kritisch	Der Gast bemerkt es stets und meldet es systematisch, mit Wirkung auf die Online-Reputation.	

B3 Optionale dritte Dimension

Stufe	Auswirkung auf den Umsatz (optional, wie im Buchfall 2.3)
Gering	
Mittel	
Hoch	

B4 Prioritätsmatrix (Vorschlag des Buches, im Haus zu bestätigen)

Wahrscheinlichkeit / Auswirkung	Gering	Signifikant	Kritisch
Hoch	Mittel	Hoch	Hoch
Mittel	Niedrig	Mittel	Hoch
Gering	Niedrig	Niedrig	Mittel

B5 Handlungsregeln

Priorität	Regel aus dem Buch	Hausregel / Abweichung
Hoch	Behandlungsmaßnahme mit Frist.	
Mittel	Überwachen, bei Verschärfung behandeln.	
Niedrig	Dokumentieren, nicht aktiv behandeln.	
Sonderfall	Geringe Wahrscheinlichkeit bei kritischer Auswirkung verlangt trotzdem eine Maßnahme. «Geringe Wahrscheinlichkeit» heißt «noch nicht passiert».	

Feld	Eintrag
Akzeptanzschwelle für das Restrisiko	
Kriterien vereinbart am	
Vereinbart von (Namen)	

C. Risiken (6.1.2)

Identifiziert wird Prozess für Prozess mit den direkt Verantwortlichen. Leitfrage: Was kann diesen Prozess daran hindern, das erwartete Ergebnis für den Gast zu liefern? Für hoch eingestufte Risiken die Warum-Frage wiederholen, bis die Ursache erreicht ist.

C1 Identifikation und Bewertung. Zeile R0: Beispiel (Kompositfall, anzupassen)

Nr.	Prozess / Kontext	Risiko	Ursache (Warum-Kette)	W	A	Priorität inhärent
R0	Check-in (Gruppenanreise)	PMS-Ausfall über 30 Min. bei Gruppenanreise	Kein geübtes manuelles Verfahren	nach B1	nach B2	Hoch
R1						
R2						
R3						
R4						
R5						
R6						
R7						
R8						

C2 Behandlung. Zeile R0: Beispiel (Kompositfall, anzupassen)

Nr.	Maßnahme (konkret, mit Prozessbezug)	Verantwortlich (Name)	Frist	Indikator der Wirksamkeit	Restrisiko	Status / geprüft am
R0	Manuelles Check-in-Verfahren für Gruppen bis 30 Personen, Papier-Checkliste am Empfang, Schulung, halbjährliche Simulation	Empfangschef	60 Tage	Anteil des Personals, das die Simulation besteht	Niedrig bis Mittel	
R1						
R2						
R3						
R4						
R5						
R6						

Nr.	Maßnahme (konkret, mit Prozessbezug)	Verantwortlich (Name)	Frist	Indikator der Wirksamkeit	Restrisiko	Status / geprüft am
R7						
R8						

Prüfung jeder Maßnahme Eine Maßnahme ist vollständig, wenn sie fünf Fragen beantwortet: Was wird getan? Wer ist verantwortlich? Bis wann? Wie wird die Umsetzung geprüft? Wie wird gemessen, ob das Risiko sinkt? «Lage beobachten» ist keine Maßnahme, sondern eine Absicht.

D. Chancen (6.1.3)

Chancen werden mit derselben Disziplin geführt: neue Segmente, technische Verbesserungen, Effizienzgewinne, Differenzierung im Service. Leitfrage: Was könnte diesen Prozess zu einem Vorteil für Gast und Haus machen?

Zeile C0: Beispiel (Kompositfall, anzupassen)

Nr.	Quelle (Prozess, Kontext, Feedback)	Chance	Priorität	Maßnahme	Verantwortlich	Frist	Indikator
C0	Bankett / Vertrieb	MICE-Upselling über strukturierte Angebotspakete	Hoch	Drei Paketstufen definieren, Vertrieb schulen	Sales		Zusätzliche Veranstaltungsbuchungen
C1							
C2							
C3							
C4							
C5							
C6							
C7							

Die Priorität einer Chance bewertet das Haus nach eigenen, vorab festgelegten Kriterien, etwa der erwarteten Wirkung auf das Gästelerlebnis. Kriterien hier eintragen:

E. Aktualisierungsauslöser außerhalb des Jahreszyklus

Das Register darf zwischen zwei Jahresaktualisierungen kein geschlossenes Dokument sein. Tritt ein erfasstes Risiko ein, werden Wahrscheinlichkeit, Maßnahme und Restrisiko sofort neu bewertet.

Auslöser	Schwelle im Haus	Wer prüft	Frist bis zur Überprüfung
Beschwerde über einer definierten Schwelle			
Betriebsunterbrechung über einer definierten Dauer			
Signifikanter Wechsel bei einem kritischen Lieferanten oder einer Technologie			
Wirksamkeitsindikator überschreitet die Warnschwelle			Buchfall 2.3: binnen sieben Arbeitstagen
Ein erfasstes Risiko tritt ein			sofort
Neue Information aus dem Kontext (z. B. angekündigte Arbeiten eines Versorgers)			
Geplante Änderung nach 6.3 (z. B. PMS-Wechsel, neue Dienstleistung)			

F. Periodische Wirksamkeitsprüfung

Geprüft wird, ob das Restrisiko unter dem inhärenten Risiko liegt und die Akzeptanzschwelle hält. Das Buch empfiehlt mindestens vierteljährlich. Einen Rhythmus schreibt die Norm nicht vor.

Datum	Geprüfte Einträge	Restrisiko unter inhärentem? (Nr.)	Akzeptanzschwelle gehalten? (Nr.)	Entscheidung	Unterschrift

G. Entscheidungstest und Reifeindikatoren

Fünf Einträge zufällig ziehen und für jeden fragen, welche konkrete Entscheidung er im letzten Jahr beeinflusst hat. Bleiben die Antworten leer, ist das Register ein Konformitätsartefakt.

G1 Entscheidungstest

Eintrag Nr.	Beeinflusste Entscheidung (was, wann, wer)	Nachweis

Eintrag Nr.	Beeinflusste Entscheidung (was, wann, wer)	Nachweis

G2 Reifeindikatoren

Indikator	Berechnung	Periode 1	Periode 2	Periode 3
Entscheidungswirkung	Einträge mit nachweislich beeinflusster Entscheidung / alle Einträge			
Beherrschung	Hoch priorisierte Risiken mit spezifischer Maßnahme, namentlichem Verantwortlichen und aktivem Indikator / alle hoch priorisierten Risiken			
Chancen-Abdeckung	Chancen mit Maßnahme, Verantwortlichem und Frist / geführte Chancen (Definition im Haus prüfen)			

Was dieses Material nicht ist

Diese Vorlage ersetzt nicht den Normtext der ISO 9001:2026 und keine Rechts- oder Zertifizierungsberatung. Skalen, Schwellen und Beispiele stammen aus Kompositfällen des Buches und sind an das eigene Haus anzupassen. Die Entscheidungen und die Verantwortung bleiben bei der Leitung des Hauses. Stand: 13. Oktober 2026.

Bezug im Buch: Band 2a, Abschnitte 1.4 und 2.3