ONLINE-MATERIAL ZU DEN ABSCHNITTEN 3.11, 4.2, 4.11 UND 4.12

Markt-Benchmarks: Methode statt fremder Vergleichswerte

Wie ein Haus die Anforderungen seiner Corporate-Kundschaft selbst erhebt, Bewertungsdaten nach eigenen Regeln filtert und seinen Reifegrad an Kriterien statt an Durchschnittswerten misst

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

Zu diesem Material Die Plattformbeschreibung in Band 2b nennt jährlich aktualisierte DACH-Anforderungen der Corporate-Kundschaft, OTA-Bewertungsfilter und Reifegrad-Vergleichswerte nach Sternekategorie. Für keinen dieser Werte gibt es eine geprüfte, offen zugängliche Datengrundlage, die ohne Schätzungen oder Firmennamen auskäme.

Dieses Material liefert deshalb die Methode, mit der ein Haus diese Werte jährlich selbst erhebt: Arbeitsblätter, Filterregeln, Kriterien und Arten öffentlicher Quellen.

A. Wozu, wer, wann

Wozu. Band 2b zeigt an mehreren Stellen, dass Corporate-Buyer, Investoren und Ketten ein Zertifikat nicht nur zur Kenntnis nehmen, sondern prüfen. Dieses Material bereitet die Nachweise vor, die sie sehen wollen. Und es ersetzt fremde Durchschnittswerte durch einen Vergleich, den das Haus selbst belegen kann: den mit dem eigenen Vorjahr.

Wer. Qualitätsbeauftragte und interne Auditoren, gemeinsam mit Vertrieb und Direktion. Bereiche in eigener Verantwortung bewertet ein anderer kompetenter und ausreichend unabhängiger Auditor. Die Zertifizierungsstelle füllt dieses Material nicht aus: Sie prüft und berät nicht.

Wann. Einmal jährlich, rechtzeitig vor der Managementbewertung. Einzelne Blätter werden laufend gepflegt, etwa bei jeder neuen Ausschreibung.

B. Was Corporate-Buyer laut Band 2b prüfen

Die folgenden Prüfpunkte stammen aus den Abschnitten 3.4, 4.1, 4.2, 4.9 und 4.10. Band 2b beschreibt sie als Erfahrung der Praxis und kennzeichnet die wirtschaftlichen Folgen als offengelegte Einschätzung, nicht als Studie. Ob ein bestimmter Buyer so prüft, erhebt das Haus aus dessen eigenen Unterlagen.

Formular B1: Nachweisprofil für Anfragen der Corporate-Kundschaft

Prüfpunkt laut Band 2b	Eigener Nachweis	Dokument / Ort	Stand	Lücke / Maßnahme
Akkreditierung der Zertifizierungsstelle, im öffentlichen Register bestätigt, mit Schema, Geltungsbereich und Gültigkeit				

Prüfpunkt laut Band 2b	Eigener Nachweis	Dokument / Ort	Stand	Lücke / Maßnahme
Geltungsbereich des Zertifikats deckt alle realen Tätigkeiten ab: Beherbergung, F&B, Spa, Tagung				
Tiefe des Zertifizierungsprozesses: Auditzeit entspricht der Berechnung aus dem Personal der Hochsaison				
Dokumentierte Verbesserung über den Dreijahreszyklus, jährlich fortgeschrieben				
Beherrschung digitaler Prozesse: Anteil der kritischen digitalen Prozesse mit angewandten Prüftechniken				

C. Jährliche Selbsterhebung der Corporate-Anforderungen

Statt einer fremden Jahresliste baut das Haus seine eigene. Grundlage sind die Anfragen, Fragebögen und Ausschreibungen, die es selbst erhalten hat. So entsteht jedes Jahr eine belegte Liste mit Trend.

1. Alle Anfragen, Lieferantenfragebögen, Ausschreibungen und Rahmenverträge des Jahres sammeln.
2. Jede Anforderung in eigenen Worten herausschreiben und zählen, in wie vielen Unterlagen sie vorkommt.
3. Jede Anforderung zuordnen: ISO 9001, eine andere Managementsystemnorm, Vertrag oder Gesetz.
4. Mit dem Vorjahr vergleichen: neu, entfallen, verschärft oder unverändert.
5. Für jede neue oder verschärfte Anforderung eine Maßnahme und einen Verantwortlichen festlegen.

Formular C1: Corporate-Anforderungen des Jahres

Anforderung (eigene Worte)	Anzahl Unterlagen	Zuordnung	Vorjahr	Trend	Maßnahme / verantwortlich
Beispiel (Kompositfall, anzupassen): Nachweis eines akkreditierten Zertifikats mit vollständigem Geltungsbereich	eigene Zählung	ISO 9001 und Akkreditierungsrahmen	eigene Zählung	eigene Bewertung	Registerauszug beilegen; Qualitätsbeauftragte

> **Zuordnung mit Lupe** Viele Fragebögen schreiben der ISO 9001:2026 Dinge zu, die sie nicht verlangt: KI-Governance, Resilienzbewertung oder eine ESG-Bilanz über das Klima hinaus. Als Normanforderung sind sie zurückzuweisen; ihr Ort ist ISO/IEC 42001, ISO 22301 oder ISO 14001.
>
> Als Kundenanforderung können sie trotzdem gelten. Dann gehören sie in Spalte «Zuordnung» als vertragliche Anforderung, nicht als Klausel der 9001.

Verbindung zur Managementbewertung. Laut Band 2b gehören seit 2026 die Änderungen der relevanten Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien zu den Inputs der Managementbewertung (9.3.2). Die Spalte «Trend» liefert genau diesen Input.

D. Bewertungsdaten filtern: eigene Regeln statt fremder Filter

Ein «Bewertungsfilter» ist nichts anderes als eine Sammlung von Regeln, welche Daten wie gezählt werden. Diese Regeln legt das Haus selbst fest und schreibt sie auf. Erst dann sind Auswertungen von Jahr zu Jahr vergleichbar.

Formular D1: Filterregeln für Bewertungsdaten

Filterregel	Festlegung des Hauses	Begründung
Zeitraum der Auswertung		
Einbezogene Kanäle: Plattformen, E-Mail, Gespräch, Beschwerde		
Segmente, nach denen getrennt wird		
Unterscheidung förmliche Beschwerde und Beobachtung		

Filterregel	Festlegung des Hauses	Begründung
Ab wann ein Muster vorliegt, statt eines Einzelfalls		
Umgang mit Mehrfachnennung desselben Vorfalls		
Zuordnung zu Prozessen des Qualitätsmanagementsystems		

Im internen Audit. Abschnitt 3.4 zeigt die geschichtete Stichprobe: gleich viele Fälle je Kundensegment, geprüft gegen eine feste Checkliste. Dasselbe Vorgehen eignet sich für Bewertungen. Geprüft wird, ob die Bewertung im System ankam und ob eine Entscheidung folgte.

Formular D2: Stichprobe Bewertungen im internen Audit

Nr.	Datum / Kanal	Segment	Prozessbezug	Im System erfasst?	Maßnahme dokumentiert?	Befund
Beispiel (Kompositfall, anzupassen)	Bewertung auf einer Plattform	Corporate	Rechnungsstellung beim Check-out	ja	nein	Befund zur Wirksamkeit der Reklamationsbearbeitung; Einstufung durch den Auditor

E. Reifegrad-Selbsteinschätzung nach Kriterien

Vergleichswerte nach Sternekategorie würden zwei verschiedene Dinge vermischen. Die Sternekategorie folgt eigenen Klassifizierungskriterien. Einen belegten Zusammenhang mit der Reife eines Qualitätsmanagementsystems nennt Band 2b nicht. Das Arbeitsblatt misst deshalb an Kriterien und vergleicht mit dem eigenen Vorjahr.

Tabelle E1: Bewertungsstufen (Hilfsmittel dieses Materials, kein Normbegriff und keine Zertifizierungsstufe)

Stufe	Bedeutung in diesem Arbeitsblatt
0	nicht vorhanden oder nicht nachweisbar
1	dokumentiert, aber im Betrieb nicht belegt
2	gelebt: belegt durch Beobachtung, Interview oder Aufzeichnung
3	gelebt und im Jahresvergleich nachweislich verbessert

Formular E2: Kriterien der Selbsteinschätzung

Kriterium (nach Band 2b)	Klausel	Evidenz	Stufe	Vorjahr
Die Relevanz des Klimawandels ist begründet bestimmt; relevante Themen werden geführt	4.1			
Die Leitung fördert Qualitätskultur durch Handlungen, nicht nur durch Erklärungen	5.1			
Das Bewusstsein reicht bis zur operativen Ebene, auch zu Saison- und Fremdpersonal	7.3			
Die Qualitätspolitik ist mit Kontext und Strategie kohärent und im Haus verstanden	5.2			
Maßnahmen zu Risiken und zu Chancen sind getrennt geplant und auf Wirksamkeit bewertet	6.1.2, 6.1.3			
Die Leitung trifft in der Managementbewertung echte Entscheidungen zur Verbesserung	5.1.1, 10			
Korrekturmaßnahmen enthalten Ursachenanalyse und Wirksamkeitsprüfung	10.2			
Der Auditbericht erzeugt dokumentierte Entscheidungen der Leitung	9.2.2, 9.3.2			
Verbesserungsvorschläge des Personals kommen unaufgefordert und werden beantwortet	5.1, 7.3			
Unangekündigt befragtes Personal verbindet seine Arbeit mit der Qualitätspolitik	5.2, 7.3			
Wo mehrere Managementsysteme bestehen: eine Kontextanalyse, ein Auditprogramm, eine Managementbewertung	4, 9 (gemeinsame Struktur)			

Der Bogen 5.1 → 7.3 → 10 ist die Lesart des Bandes, keine Normanforderung. Die nachgewiesene neue Führungsbetonung liegt in 5.1.1. Die drei Fragen aus Abschnitt 4.12 ergänzen die Tabelle: Würde das System ohne Zertifizierung weiterlaufen? Hat es die Praxis anderer beeinflusst? Würden Gäste, Personal und Investoren von einem exzellenten oder nur von einem zertifizierten Hotel sprechen?

F. Fremde Vergleichswerte prüfen und Quellenarten

Begegnet dem Haus doch ein externer Vergleichswert, prüft es ihn vor jeder Verwendung. Fünf Fragen genügen: Ist die Quelle benannt? Ist die Erhebung beschrieben? Trägt der Wert

ein Datum? Ist der Vergleich gleichartig? Hat die Quelle ein Eigeninteresse? Fehlt eine Antwort, wird der Wert höchstens als gekennzeichnete Annahme verwendet.

Tabelle F1: Arten öffentlicher Quellen

Art der Quelle	Nutzen für die Selbsterhebung	Grenze
Eigene Anfragen, Fragebögen und Ausschreibungen	Primärquelle der Corporate-Anforderungen	nur der eigene Kundenkreis
Öffentliche Vergabeunterlagen	Anforderungen öffentlicher Auftraggeber	nur öffentlicher Sektor
Öffentliche Register der Akkreditierungsstellen (DAkkS, SAS, Akkreditierung Austria)	Prüfung von Akkreditierung, Schema, Geltungsbereich und Gültigkeit	keine Aussage zur gelebten Qualität
Amtliche Beherbergungsstatistik	Markt- und Saisonkontext	keine Qualitätsanforderungen
Kriterien der nationalen Hotelklassifizierung	Anforderungen an Ausstattung und Service je Kategorie	kein Maß für die Reife des Qualitätsmanagementsystems
Öffentlich sichtbare Bewertungen	qualitative Muster	keine statistische Stichprobe

Was dieses Material nicht ist

Dieses Material ist kein Ersatz für die ISO 9001:2026 oder den Akkreditierungsrahmen und gibt keinen Normtext wieder. Es ist keine Rechts- oder Zertifizierungsberatung und keine Empfehlung für eine bestimmte Stelle. Formulare und Stufen sind an das eigene Haus anzupassen; die Verantwortung bleibt bei seiner Leitung. Stand: 13. Oktober 2026.

Bezug im Buch: Band 2b, Abschnitte 3.11, 4.2, 4.11 und 4.12, ergänzend 3.4, 4.9, 4.10 und Anhang 1.