

Vorbereitungsraster für die kritischen Bereiche

Vier Raster und sechs Fragen für die Bereichsleitungen – damit der Befund vor dem Auditor bei Ihnen liegt

Bezug im Buch: Abschnitt 4.6 (Kritische Hotelbereiche in der ISO 45001); Klauseln 4.3, 8.1.3 und 6.1.2.1 wie dort genannt;
Verweise auf 3.9 (Fremdfirmen) und 3.10 (Alleinarbeit in der Nacht).

So nutzen Sie diese Vorlage

1. Gehen Sie mit jeder Bereichsleitung die sechs Fragen der Kette durch und danach das Raster ihres Bereichs, Zeile für Zeile. Notieren Sie die Antwort der Bereichsleitung – nicht Ihre eigene.
2. Wo eine Antwort fehlt, haben Sie den Befund vor dem Auditor und können ihn beheben oder benennen. Das ist der ganze Zweck: ein Hilfsmittel für den Blick, kein Ablagestück und keine Vorführung.
3. Fragen Sie nach Zahlen, nicht nach Beschreibungen: Wie viele Zimmer reinigt eine Kraft in einer Schicht? Wie oft wird die Beckenchemie gewechselt, und von wem? Wie viele Personen sind nachts im Haus? Eine Beurteilung ohne eine einzige Zahl ist mit hoher Wahrscheinlichkeit am Schreibtisch entstanden.
4. Achten Sie besonders auf Tätigkeiten außerhalb der Bürozeiten und auf solche, die Fremde ausführen – dort plant ein Auditor mit Hotelerfahrung seine Zeiten.

Die Kette: sechs Fragen an jede Bereichsleitung

Der externe Auditor prüft je Bereich nicht alles, sondern eine Kette – und sucht darin das schwächste Glied. Die Kette ist in jedem Bereich dieselbe. Markieren Sie nach dem Gespräch, in welchem Raster (A bis D) ein Glied gerissen ist.

Glied	Die Frage im Bereich	Wo es typischerweise reißt	A	B	C	D
Gefährdung erfasst	Steht die Tätigkeit in der Beurteilung?	Neue Bereiche, Randzeiten, seltene Arbeiten	☐	☐	☐	☐
Maßnahme festgelegt	Welche, und auf welcher Stufe der Rangfolge?	Alles auf Schutzausrüstung	☐	☐	☐	☐
Mittel beschafft	Ist vorhanden, was die Maßnahme verlangt?	Größe, Menge, Nachbestellung	☐	☐	☐	☐
Menschen befähigt	Unterwiesen, verstanden, vorführbar?	Aushilfen, Sprache, Versetzungen	☐	☐	☐	☐
Technik geprüft	Prüffristen eingehalten und nachgewiesen?	Selten benutzte Geräte	☐	☐	☐	☐
Wirksamkeit belegt	Wirkt es im Betrieb – und wer hat das geprüft?	Nie nachgesehen	☐	☐	☐	☐

A Küche, Spüle, Anlieferung · B Wäscherei, Haustechnik, Arbeiten in Höhe · C Etage, Bankett, Empfang, Nacht · D Wellness, Pool, Technikraum

Zusätzlich fragen – die Gäste

In denselben Räumen halten sich Menschen auf, die weder unterwiesen noch geschützt sind. Sind Gäste in der Beurteilung berücksichtigt – als Quelle von Gefährdungen und als gefährdete Personen? Wie werden Arbeiten im Gastbereich gesteuert (Reinigung, Wartung, Umbau)? Was geschieht bei Konflikt, Bedrohung oder übergriffigem Verhalten?

A Küche, Spüle und Anlieferung

Bereichsleitung _____

Gespräch am _____

Was der Auditor sehen will	Häufigster Befund	Antwort der Bereichsleitung	Stand
Schutzeinrichtungen an Maschinen in Funktion, nicht überbrückt	Überbrückung an Fritteuse, Aufschnittmaschine oder Kipper		☐ belegt ☐ Lücke
Gefahrstoffverzeichnis gegen das, was tatsächlich steht	Mittel im Regal, das im Verzeichnis fehlt		☐ belegt ☐ Lücke
Umfüllung: Dosieranlage oder Handbetrieb, Kennzeichnung	Unbeschriftete Sprühflaschen		☐ belegt ☐ Lücke
Prüfnachweise der Geräte gegen die vorhandenen Geräte	Ein Gerät ohne Nachweis – meist ein selten benutztes		☐ belegt ☐ Lücke
Verkehrswege und Böden in der Servicespitze	Nur in der Ruhe geprüft, nie unter Last		☐ belegt ☐ Lücke
Anlieferung: Hilfsmittel, Wege, Uhrzeit	Rollwagen defekt, Meldeweg mündlich		☐ belegt ☐ Lücke

Hinweis: Die Anlieferung steht in Auditplänen zunehmend früh am Morgen. Der Auditor wird eingeplant wie ein Lieferant – mit Schlüssel und Ansprechpartner (Abschnitt 4.5).

Wo eine Antwort fehlt: beheben oder benennen

Eine bekannte, benannte Lücke mit Plan ist der beste Zustand vor einem Audit. In die Maßnahmenliste mit dem normalen Termin – nicht mit dem Audittermin.

Lücke (Zeile / Frage)	Beheben oder benennen?	Wer	Bis wann

B Wäscherei, Haustechnik und Arbeiten in Höhe

Bereichsleitung _____

Gespräch am _____

Was der Auditor sehen will	Häufigster Befund	Antwort der Bereichsleitung	Stand
Not-Halt erreichbar und erprobt	Zugestellt oder nie betätigt		☐ belegt ☐ Lücke
Chemiedosierung geschlossen oder mit Schutzausrüstung	Umfüllen von Hand ohne passende Ausrüstung		☐ belegt ☐ Lücke
Klimabelastung erfasst und beurteilt	Hitze und Feuchte fehlen in der Beurteilung		☐ belegt ☐ Lücke
Freischaltung und Alleinarbeit geregelt	Keine Regelung für den Techniker allein im Keller		☐ belegt ☐ Lücke
Zugang zum Dach, Absturzsicherung, Anschlagpunkte	Leiter statt geeignetem Hilfsmittel		☐ belegt ☐ Lücke
Prüffristen elektrischer Betriebsmittel	Provisorien im Dauerbetrieb		☐ belegt ☐ Lücke

Hinweis: Wartungsfirmen und Monteure gehören dazu – wer hat sie eingewiesen? Die Antwort betrifft nicht die Firma, sondern das Haus (Abschnitte 3.9, 4.5).

Wo eine Antwort fehlt: beheben oder benennen

Eine bekannte, benannte Lücke mit Plan ist der beste Zustand vor einem Audit. In die Maßnahmenliste mit dem normalen Termin – nicht mit dem Audittermin.

Lücke (Zeile / Frage)	Beheben oder benennen?	Wer	Bis wann

C Etage, Bankett, Empfang und Nacht

Bereichsleitung _____

Gespräch am _____

Was der Auditor sehen will	Häufigster Befund	Antwort der Bereichsleitung	Stand
Lastenhandhabung: Zimmerzahl, Matratzen, Wagen	Beurteilung ohne Zahlen, Wagen mit klemmenden Rollen		☐ belegt ☐ Lücke
Chemie im Etagenwagen: Kennzeichnung, Mischverbot, Hautschutz	Umfüllung, kein Hautschutzplan		☐ belegt ☐ Lücke
Bankett: Auf- und Abbau, Stapeln, Fluchtwege unter Last	Fluchtweg als Zwischenlager		☐ belegt ☐ Lücke
Veranstaltungstechnik: Einweisung, Lasten über Kopf	Niemand hat die Firma eingewiesen		☐ belegt ☐ Lücke
Alleinarbeit in der Nacht: Notruf, Regelung, Erprobung	Notruf vorhanden, nie erprobt		☐ belegt ☐ Lücke
Ersthelfer je Schicht, nicht je Betrieb	Nachts kein ausgebildeter Ersthelfer im Haus		☐ belegt ☐ Lücke

Hinweis: Beim Bankett beurteilt ein Haus oft den Betrieb der Veranstaltung, nicht den nächtlichen Umbau des Saals zwischen zwei Veranstaltungen (Beispiel Kufstein, 4.6): derselbe Bereich, zwei Tätigkeiten, eine beurteilt.

Wo eine Antwort fehlt: beheben oder benennen

Eine bekannte, benannte Lücke mit Plan ist der beste Zustand vor einem Audit. In die Maßnahmenliste mit dem normalen Termin – nicht mit dem Audittermin.

Lücke (Zeile / Frage)	Beheben oder benennen?	Wer	Bis wann

D Wellness, Pool und Technikraum

Bereichsleitung _____

Gespräch am _____

Was der Auditor sehen will	Häufigster Befund	Antwort der Bereichsleitung	Stand
Gefährdungsbeurteilung des Bereichs überhaupt	Fehlt – der Bereich kam nach dem System		☐ belegt ☐ Lücke
Lagerung der Beckenchemie: Trennung, Lüftung, Zugang	Chlor und Säure im selben Raum ohne Trennung		☐ belegt ☐ Lücke
Betriebsanweisung an der Dosieranlage	Nicht vorhanden oder nicht am Ort		☐ belegt ☐ Lücke
Schutzausrüstung für den Chemiewechsel	Vorhanden, aber nicht am Ort des Wechsels		☐ belegt ☐ Lücke
Legionellenprävention und wer daran arbeitet	Als Hygienethema geführt, nicht als Gefährdung		☐ belegt ☐ Lücke
Wartungsfirma: Einweisung und Koordination	Kommt seit Jahren, nie eingewiesen		☐ belegt ☐ Lücke
Reinigung im Nassbereich: Rutschgefahr, Alleinarbeit spät abends	Nie auditiert		☐ belegt ☐ Lücke

Hinweis: Legionellen sind auch eine biologische Gefährdung für Beschäftigte, die an der Anlage arbeiten, Filter wechseln oder Duschen spülen. Bei Verpachtung des Bereichs entscheidet die Steuerung, nicht der Vertrag: Die Zutritte eigener Beschäftigter (Reinigung, Haustechnik, Nachtrundgang) gehören in deren Gefährdungsbeurteilung.

Wo eine Antwort fehlt: beheben oder benennen

Eine bekannte, benannte Lücke mit Plan ist der beste Zustand vor einem Audit. In die Maßnahmenliste mit dem normalen Termin – nicht mit dem Audittermin.

Lücke (Zeile / Frage)	Beheben oder benennen?	Wer	Bis wann

Die drei Bereiche, die im Gastgewerbe am häufigsten fehlen

Es sind keine Bereiche im Sinne des Organigramms, sondern Tätigkeiten, die zwischen den Bereichen liegen. Frage an das eigene Haus: Gibt es das bei uns – und steht es in einer Zeile der vier Raster?

Lücke	Warum sie entsteht	Was sie im Audit auslöst	Bei uns: Zeile / Lücke / Verantwortliche
Die Endreinigung nach Betriebsschluss	Gehört keinem Bereich; findet statt, wenn niemand da ist	Chemie in Konzentration, Leitern, Alleinarbeit – alles zugleich	
Der Nachtdienst	Wird als Empfang geführt und ist ein anderer Arbeitsplatz	Alleinarbeit, Notruf, Konflikt, Wechselschicht	
Die Zwischenräume: Keller, Dachboden, Lagerflächen	Kein Verantwortlicher; jeder stellt etwas hinein	Verstellte Wege, Provisorien, unklare Zuständigkeit	

Ein einfacher Schritt: Das Organigramm durchgehen und fragen, welche Tätigkeiten in keiner der genannten Zeilen vorkommen. Was übrig bleibt, ist die Lücke – sie lässt sich in einer halben Stunde finden.

Tätigkeit, die in keiner Zeile vorkommt	Wann und von wem ausgeführt?	Wer nimmt sie in die Beurteilung auf?

Der Geltungsbereich als Prüfliste

Ein Wort im Geltungsbereich ist eine Verpflichtung: Was darin steht, muss abgedeckt sein (Klausel 4.3). Drucken Sie den Wortlaut aus und prüfen Sie je Tätigkeitsfeld drei Dinge. Jede Lücke ist ein Befund, der im nächsten externen Audit mit hoher Wahrscheinlichkeit gefunden wird; der Abgleich dauert zwei Stunden und gehört einmal jährlich wiederholt. Ein Anbau, eine neue Anlage oder ein neuer ausgelagerter Prozess ist eine Änderung (Klausel 8.1.3) – die Fachkraft wird vor Baubeginn und vor Inbetriebnahme beteiligt.

Tätigkeitsfeld im Geltungsbereich	Gefährdungsbeurteilung vorhanden	Im Auditprogramm enthalten	Verantwortlicher benannt
Beispiel: Wellness	☐ ja ☐ nein	☐ ja ☐ nein	
	☐ ja ☐ nein	☐ ja ☐ nein	
	☐ ja ☐ nein	☐ ja ☐ nein	
	☐ ja ☐ nein	☐ ja ☐ nein	
	☐ ja ☐ nein	☐ ja ☐ nein	
	☐ ja ☐ nein	☐ ja ☐ nein	

Kennzahl: Tätigkeitsfelder im Geltungsbereich ohne eigene Gefährdungsbeurteilung – Sollwert null.

Der Rundgang, den man selbst machen sollte

Die wirksamste Vorbereitung ist kein Dokument, sondern ein Gang durch das eigene Haus mit den Augen eines Fremden: zwei Stunden, eine Regel – man betritt jeden Raum, den man normalerweise nicht betritt. Erfahrungsgemäß sind das zwischen acht und fünfzehn Räume: der Technikraum des Pools, der Raum mit den Kältemaschinen, das Chemikalienlager, der Dachaufgang, der Keller unter der Küche, das Zwischenlager im Bankettbereich, der Raum mit den alten Möbeln, die Mülleinhausung, die Wäschekammern der Etagen, der Bereich hinter der Anlieferung.

In jedem Raum drei Fragen: Wer arbeitet hier, und wie oft? Steht diese Tätigkeit in einer Gefährdungsbeurteilung? Was steht hier, das hier nicht hingehört? (Die dritte ist die ergiebigste: zugestellte Fluchtwege, Chemikalien, die niemand vermisst hat.)

Gegangen am

Gegangen von (und frischer
Blick)

Raum	Wer arbeitet hier, wie oft?	In einer Beurteilung?	Was steht hier, das nicht hierhin gehört?

Am Ende steht eine Liste: jede Feststellung in die Maßnahmenliste. Häuser, die den Rundgang einmal jährlich machen, berichten, dass die Zahl der Befunde beim zweiten Mal deutlich sinkt.

Was diese Vorlage nicht ist

Diese Vorlage ersetzt weder die Norm noch eine Rechtsberatung, kein Audit und keine Gefährdungsbeurteilung des konkreten Hauses; sie nimmt dem Urteil der Zertifizierungsstelle nichts vorweg. Die Raster nennen, was ein externer Auditor erfahrungsgemäß sehen will und wo Häuser des Gastgewerbes häufig Befunde haben – sie sind keine vollständige Liste der Anforderungen. Bereichsspezifische Vorschriften der drei Länder gehören ins Rechtsverzeichnis des Hauses; verbindlich ist die jeweils gültige Fassung von Gesetz und Norm.