VORLAGE ZU ABSCHNITT 1.5 DES BANDES 5A

Der Weg der Gästeinformation über dem Anwendungsbereich

Der Weg eines Gastes durch das Haus, über den Satz auf dem Zertifikat gelegt: Sichtbar wird die Stelle, an der das Zertifikat aufhört, das Vertrauen des Gastes zu beschreiben.

Kategorie: Arbeitsblatt. Bezug im Buch: Abschnitt 1.5 (Leitfrage, Tabellen 1, 2 und 4); Norm: Klauseln 4.3, 4.4, 6.1.2 und 6.1.3 der ISO/IEC 27001:2022 mit Änderung 1:2024, in den eigenen Worten des Buches. Rechtsstand des Bandes: 27. September 2026.

Haus / Standort		**Ausgefüllt von**	
Datum		**Zertifikat vom**	

So nutzen Sie diese Vorlage

1. Holen Sie das Zertifikat und schreiben Sie den Satz des Anwendungsbereichs in Teil 1 Wort für Wort ab. Schreiben Sie darunter, was das Haus nach außen sagt: auf der Website, in den Verkaufsunterlagen, im Willkommensbrief.
2. Folgen Sie in Teil 2 der Information eines einzigen Gastes von dem Moment, in dem sie entsteht, bis zu dem, in dem sie vernichtet wird, und fragen Sie an jeder Station, ob sie im System liegt. Wo nicht, steht ein Grund da, ein Datum, bis zu dem sich das ändert, oder die Entscheidung, dass es sich nicht ändert.
3. Legen Sie das Blatt der Eigentümerschaft vor. Den Satz hat sie in vielen Häusern nie gesehen und nimmt an, er meine, was die Website sagt.

Spalte «Im Buch»: verlangt = von der Norm verlangt, wie das Buch sie in eigenen Worten wiedergibt (Klausel in Klammern); Methode = Vorgehen dieses Bandes, keine Anforderung.

1 Der Satz, und was das Haus nach außen sagt

	Wortlaut
Satz des Anwendungsbereichs auf dem Zertifikat, Wort für Wort	
Aussage des Hauses nach außen über seine Zertifizierung	

Verlangt (4.3): Der Anwendungsbereich ist als dokumentierte Information verfügbar. Methode dieses Bandes: beide Sätze nebeneinander lesen. Eine Aussage über die Zertifizierung muss widerspiegeln, was das Zertifikat umfasst; alles Weitere lädt zu einem falschen Glauben ein.

2 Der Weg des Gastes

Station der Information des Gastes (System, Abteilung)	Empfindlichkeit	Innerhalb des Satzes?	Legt die Aussage nach außen nahe, dass sie es ist?	Wenn draußen: Grund, Datum oder Entscheidung, dass nicht	Grenzsystem und Maßnahme an der Grenze	Verantwortlich
Der Gast bucht, etwa über die Website		☐ ja ☐ nein	☐ ja ☐ nein			
Nachricht vor der Anreise (Frage nach seinen Wünschen)		☐ ja ☐ nein	☐ ja ☐ nein			
Fragebogen, etwa im Spa (wo vorhanden)		☐ ja ☐ nein	☐ ja ☐ nein			
Kamera in der Lobby		☐ ja ☐ nein	☐ ja ☐ nein			
Zahlung mit Karte		☐ ja ☐ nein	☐ ja ☐ nein			
Einladung ins Stammgastprogramm		☐ ja ☐ nein	☐ ja ☐ nein			
Buchhaltung, Marketing, Archiv		☐ ja ☐ nein	☐ ja ☐ nein			
Vernichtung		☐ ja ☐ nein	☐ ja ☐ nein			
		☐ ja ☐ nein	☐ ja ☐ nein			
		☐ ja ☐ nein	☐ ja ☐ nein			

Die Stationen sind die des Gastes im Band: Seine Information hat in drei Tagen sieben Systeme und fünf Abteilungen durchlaufen; ein Anwendungsbereich um die IT-Abteilung hat ihn an keiner dieser Stationen begleitet. Tragen Sie die Systeme Ihres Hauses ein und ergänzen Sie, was fehlt. Verlangt (4.3 c): Schnittstellen und Abhängigkeiten berücksichtigt; jedes System außerhalb, das an eines innerhalb grenzt, ist benannt, mit der Maßnahme an der Grenze. Empfindlichkeit in den Worten des Bandes, etwa mittel, hoch, sehr hoch.

3 Die drei empfindlichsten Orte

Ort im Haus, an dem die Information der Gäste am empfindlichsten ist	Liegt er innerhalb des Satzes?	Was dort liegt
1	☐ ja ☐ nein	
2	☐ ja ☐ nein	
3	☐ ja ☐ nein	

Liegt einer davon außerhalb dieses Satzes, ist das Zertifikat richtig, und Ihre Gäste wären trotzdem überrascht (Leitfrage, Methode dieses Bandes).

4 Fragen vor der Unterschrift der Eigentümerschaft

Frage	Antwort	Grund (aus dem Band)	Im Buch
Nach welchem Maß wurde die Grenze gezogen: Empfindlichkeit der Information oder Leichtigkeit des Audits?		Ein Anwendungsbereich, der gewählt wurde, weil er leicht ist, hat nichts berücksichtigt außer dem Audit.	verlangt (4.3); Stufung: Methode
Sind die Ausschlüsse schriftlich, mit Grund und Datum, auf einer Seite?		Ein Ausschluss, der nie ausgesprochen wurde, lässt sich nicht verteidigen.	verlangt (4.3, dokumentiert)
Welche Systeme mit Gästeinformation sind seit der Festlegung hinzugekommen, und wurde der Anwendungsbereich dabei neu gelesen?		Neue Systeme mit Gästeinformation sind genau die Änderung, die eine Überprüfung auslösen sollte.	verlangt (4.4)
Wo eine Ärztin oder Therapeutin im Haus arbeitet: Wem gehört welcher Teil, wer darf ihn sehen, wer meldet im Vorfall?		Fragebögen des Hauses und Aufzeichnungen der Behandelnden liegen nebeneinander; das ist eine Frage für den Vertrag.	Methode dieses Bandes

Recht laut Buch (Tabelle 5): Gesundheitsdaten sind in Deutschland und Österreich eine besondere Kategorie (Art. 9 DSGVO), in der Schweiz besonders schützenswerte Personendaten (revDSG). Eine Datenschutz-Folgenabschätzung ist vor der Einführung bei umfangreicher Verarbeitung besonderer Kategorien nötig (Art. 35 DSGVO) beziehungsweise bei voraussichtlich hohem Risiko (revDSG). Berufsgeheimnis: StGB § 203 (DE), ÄrzteG (AT), StGB Art. 321 (CH). Irreführende Aussage über die Zertifizierung: UWG § 5 (DE), UWG § 2 (AT), UWG Art. 3 (CH). Meldung einer Verletzung: in Deutschland und Österreich unverzüglich und möglichst binnen 72 Stunden ab Kenntnis, außer bei voraussichtlich unwahrscheinlichem Risiko (Art. 33, 34 DSGVO); in der Schweiz so rasch als möglich bei voraussichtlich hohem Risiko. Rechtsstand des Bandes: 27. September 2026.

Was diese Vorlage nicht ist

Diese Vorlage ist kein Rechtsrat und ersetzt weder die ISO/IEC 27001 noch die Regeln der Zertifizierungsstelle für Zertifizierungszeichen und Aussagen über die Zertifizierung. Sie legt weder fest, wie groß ein Anwendungsbereich sein soll, noch verlangt sie, alles auf einmal zu zertifizieren: Ein Anwendungsbereich in Stufen kann solide sein, wenn seine Ausschlüsse mit Gründen auf Papier stehen. Ein ausgefülltes Blatt ist kein Nachweis und verändert den Anwendungsbereich nicht; es zeigt nur, wo der Weg des Gastes die Grenze kreuzt.