Die Regeln, die das Personal überprüfen kann

Eine Seite je Abteilung: Sätze, die eine Rezeptionistin, eine Reservierungskraft oder ein Nachtportier an sich selbst prüfen kann, in den Sprachen, in denen am Tresen gesprochen wird.

Kategorie: Arbeitsblatt. Bezug im Buch: Abschnitt 1.7 (Leitfrage, Tabellen 1, 2 und 4); Norm: Klauseln 5.1 und 5.2 sowie Maßnahmen A 5.1 und A 5.4 der ISO/IEC 27001:2022 mit Änderung 1:2024, in den eigenen Worten des Buches. Rechtsstand des Bandes: 27. September 2026.

Abteilung		**Haus / Standort**	
Arbeitssprachen		**Datum**	
Abteilungsleitung		**Ausgefüllt mit**	

So nutzen Sie diese Vorlage

1. Füllen Sie ein Blatt je Abteilung aus, zusammen mit den Menschen, die dort arbeiten. Jeder Satz beschreibt etwas, das die Abteilung tut oder nicht tut, so genau, dass man sagen kann, ob er befolgt wurde.
2. Prüfen Sie jede Regel an den Fragen der Tabelle 1 des Abschnitts: Darf ich bestätigen? Was, wenn der Gast sich beschwert, weil ich vorsichtig war? In welcher Sprache gilt die Regel? Wie lehne ich höflich ab? Wem melde ich eine seltsame Anfrage?
3. Setzen Sie sich mit der Abteilung hin und spielen Sie die Lagen aus Teil 2 durch. Die Regel am Tresen braucht nicht nur einen Inhalt, sondern einen Wortlaut.

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 Die Regeln der Abteilung

Nr.	Wert, den die allgemeine Politik nennt	Regel, die das Personal überprüfen kann (was wir tun, was wir nie tun)	Wortlaut der höflichen Ablehnung, in den Arbeitssprachen	Wem melde ich eine seltsame Anfrage?

Verlangt (5.2, A 5.1): eine Politik, in der Organisation bekannt gemacht, und themenspezifische Richtlinien, den betroffenen Menschen bekannt gemacht und von ihnen zur Kenntnis genommen. Methode dieses Bandes: kurze Regeln je Abteilung, in ihren Arbeitssprachen, an den Tresen gebracht. Verlangt ist weder Länge noch ein Handbuch.

2 Die Lagen, an denen die Regeln geprüft werden

Lage (die ersten vier aus Abschnitt 1.7)	Was die Regel dazu sagt (Nr.)	Wortlaut, den die Mitarbeiterin sagt
Eine Anruferin sagt, sie sei von der Agentur, und kennt die Buchungsnummer. Was tust du?		
Die Assistentin eines Gastes will die Rechnung an eine neue E-Mail-Adresse geschickt haben. Was tust du?		
Ein Journalist fragt am Tresen, ob ein Name auf der Liste für das Abendessen steht. Was tust du?		
Ein Gast aus einer Busgruppe fragt, in welchem Zimmer ein bestimmter Gast wohnt, weil er ihm Blumen schicken will. Was tust du?		

Methode dieses Bandes: Die Politik war in Hallstatt nie an den Lagen geprüft worden, die sie regeln sollte. Jede dieser Lagen kommt in einem Haus wie diesem jeden Monat vor. Wo eine Lage keine Regel findet, fehlt die Regel.

3 Zur Kenntnis genommen, und verstanden

Mitarbeitende Person	Sprache, in der sie die Regeln liest	Kann sie in eigenen Worten wiedergeben	Datum	Unterschrift
		☐ ja ☐ nein		
		☐ ja ☐ nein		
		☐ ja ☐ nein		
		☐ ja ☐ nein		
		☐ ja ☐ nein		
		☐ ja ☐ nein		

Verlangt (A 5.1): zur Kenntnis genommen. Bekannt gemacht heißt, dass die Betroffenen sie verstehen; ein Text, den man bei der Unterschrift einmal liest, ist das nicht. Mögliche Nachweise laut Band: Das Personal kann die Regeln seiner Arbeit in eigenen Worten wiedergeben; kurze Regeln je Abteilung, in ihren Arbeitssprachen, von jeder Person bestätigt.

4 Die Leitung steht hinter der Regel

Aussage der Abteilungsleitung	Name, Datum, Unterschrift
Wer dieser Regel folgt, wird unterstützt, auch wenn der Gast verärgert ist und auch wenn der Anrufer sich als berechtigt herausstellt. Das, was die Vorgesetzte als Nächstes sagt, ist die Politik.	

Verlangt (A 5.4): Die Leitung fordert von allen Mitarbeitenden die Anwendung der Informationssicherheit gemäß Politik, Richtlinien und Verfahren; ebenso (5.1): Sie leitet und unterstützt die Menschen, die zum System beitragen. Das gilt auch für den Empfangschef, der eine Beschwerde entgegennimmt.

5 Beispiele aus Abschnitt 1.7 (Tabelle 2): Wert und Regel

Beispiel aus Abschnitt 1.7: Wert	Beispiel aus Abschnitt 1.7: Regel, die das Personal überprüfen kann
Wir schützen die Vertraulichkeit der Gästeinformation.	Wir bestätigen niemandem außer dem Gast, ob eine bestimmte Person bei uns wohnt; wir bieten an, eine Nachricht weiterzugeben.
Wir schützen Zahlungsdaten.	Wir fragen und nehmen nie eine Prüfziffer per Telefon, E-Mail oder Nachricht an.
Wir sichern die Integrität unserer Daten.	Wir ändern Kontaktdaten einer Buchung nur nach Bestätigung über die Daten, die wir schon haben.
Wir halten nur, was wir brauchen.	Wir bewahren keine Ausweiskopien nach der Abreise auf.
Wir sind rechenschaftspflichtig.	Wir benutzen unser eigenes Konto und teilen nie ein Passwort.

Die Beispiele sind die des Bandes, nicht Regeln für Ihr Haus. Rechtlicher Rahmen laut Buch (Tabelle 5): Die Anwesenheit eines Gastes ist in allen drei Ländern eine personenbezogene Angabe; ihre Offenlegung an Unbefugte braucht eine Rechtsgrundlage (DSGVO; DSG § 1 in Österreich; revDSG, Art. 31, in der Schweiz). Verschwiegenheit des Personals: Deutschland Verpflichtung auf Vertraulichkeit (Art. 29, Art. 32 Abs. 4 DSGVO); Österreich gesetzliches Datengeheimnis, der Arbeitgeber muss vertraglich verpflichten und über die Folgen belehren (DSG § 6); Schweiz Treuepflicht (OR Art. 321a) und strafbare Verletzung geheimer Personendaten bei vorsätzlicher Offenbarung (revDSG). Regeln, die bestimmen, wie eine Arbeit ausgeführt wird, gehören nach dem Band in der Regel zum Weisungsrecht; Regeln zum Verhalten im Betrieb können mitbestimmt sein (BetrVG § 87 Abs. 1 Nr. 1; ArbVG § 97; OR Art. 321d). Ein Gespräch mit dem Betriebsrat, bevor die Regeln ausgehängt werden, kostet weniger als ein Streit danach. 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 Informationssicherheitspolitik des Hauses: Die allgemeine Politik, eine Seite lang, von der Eigentümerschaft unterschrieben, bleibt verlangt (5.2). Sie ist keine Betriebsvereinbarung, keine Disziplinarregel und kein Schulungsmodul. Sie ersetzt nicht das Verhalten der Leitung: Eine Regel, der die Reaktionen der Vorgesetzten widersprechen, ist nicht die Politik des Hauses. Ein ausgefülltes Blatt ist kein Nachweis, solange niemand es an einer wirklichen Lage geprüft hat.