Die Prüfung der Wirksamkeit

Nachverfolgung: Der Auditor prüft den Zustand, nicht die Maßnahme. Zuerst die Gesamtzahl, dann der Nachweis.

Kategorie: Arbeitsblatt. Bezug im Buch: Abschnitt 3.14 (Das Prinzip, Was die Norm sagt, Rahmen in Deutschland, Österreich und der Schweiz); Norm: Klauseln 6.1.2, 7.5, 8.1, 9.2 und 10.2 sowie Maßnahmen A.5.9, A.5.10, A.6.7, A.7.14 und A.8.1 der ISO/IEC 27001:2022 mit Änderung 1:2024, in den eigenen Worten des Bandes. Rechtsstand des Bandes: 28. September 2026.

Haus		**Stand (Datum)**	
Feststellung (Kennung, Datum)		**Nachverfolgt von**	

So nutzen Sie diese Vorlage

1. Beginnen Sie jede Nachverfolgung mit dem Satz: «Zeigen Sie mir bitte, wie viele es insgesamt sind.» Fragen Sie zuerst nach der Gesamtzahl und erst danach nach dem Nachweis; wer mit dem Nachweis beginnt, prüft die Antwort auf eine Frage, die er nicht gestellt hat.
2. Erheben Sie die Zahl erneut: Das Haus zählt selbst, mit einem Formular und unter einem Verantwortlichen für den Prozess, und geht dabei durch das Haus, bis in die Schubladen. Der Auditor prüft die Zählung unabhängig, stichprobenweise.
3. Verlangen Sie neben dem Nachweis aus dem Werkzeug einen zweiten, den der Auditor selbst bestimmt: eine Begehung, eine Inventarliste aus der Buchhaltung, eine Abfrage im Netz. Zwei unabhängige Quellen genügen und kosten zwanzig Minuten. Nehmen Sie die Maßnahme dort ab, wo sie wirken soll, mit einem Gerät in der Hand, das jemand gerade benutzt.
4. Schließen Sie die Feststellung erst, wenn der Zustand erreicht ist, nicht wenn die Maßnahme abgearbeitet wurde: «Zustand am Datum geprüft, Nachweis A und B, Rest-Differenz null.»

Spalte «Im Buch»: verlangt = von Norm oder Recht verlangt, wie der Band es nennt; Methode = Vorgehen dieses Bandes, keine Anforderung.

1 Die Feststellung, prüfbar geschrieben

Angabe	Eintrag	Grund (aus dem Band)	Im Buch
Datum der Feststellung		Die Feststellung wird so geschrieben, dass sie prüfbar bleibt, wenn die Person, die sie geschrieben hat, nicht mehr da ist: Datum, Menge, Zustand, Quelle. Dann ist eine Nachverfolgung in zwei Jahren noch möglich.	Methode dieses Bandes.
Menge bei der Erhebung (wie viele Geräte, Konten, Verträge, Räume)		Jede Feststellung, die eine Menge betrifft, bekommt bei ihrer Erhebung eine Zahl; die Nachverfolgung beginnt damit, sie erneut zu erheben.	Methode dieses Bandes.
Zustand, der verlangt ist (kein Werkzeug, keine Tätigkeit)		«Jedes Gerät, auf dem Gästeinformationen sichtbar werden, ist gesperrt, verschlüsselt und aus der Ferne löschbar» ist prüfbar; «Einführung einer Geräteverwaltung» ist eine Beschaffung.	Methode dieses Bandes.
Quelle der Menge		Vier Angaben, eine Zeile.	Methode dieses Bandes.

2 Die Zählung: der Nenner

Gruppe (Orte, an denen der Gegenstand der Feststellung vorkommt)	Gezählt (Haus, Formular)	Im Werkzeug verwaltet	Differenz (gezählt minus verwaltet)	Im Werkzeug, aber nicht mehr vorhanden
im Werkzeug verwaltete Geräte (Beispiel des Bandes: Geräte mit Gästeinformationen)				
ältere Tablets in Etage und Bankett				
ausgemusterte Ersatzgeräte (Schublade, Wäschekammer, Bankettlager)				
private Geräte mit Dienstplan und Gruppenchats				
Summe				

Beispiel aus Abschnitt 3.14 (Trier; nicht für Ihr Haus übernehmen): zweiunddreißig Geräte, auf denen Gästeinformationen sichtbar wurden, davon dreiundzwanzig in der Konsole, drei ältere Tablets, zwei ausgemusterte Diensthandys, vier private Telefone von Führungskräften; zwei der dreiundzwanzig existierten physisch nicht mehr, die Konsole führte sie als konform. Nachweis A (aus dem Werkzeug): _____ Nachweis B (zweite Quelle): _____ Rest-Differenz: _____

3 Prüffragen

Nr.	Frage (Eintrag unter der Frage)	Grund (aus dem Band)	Im Buch
1	Wie viele sind es insgesamt? Wurde die Gesamtzahl vor dem Nachweis erhoben? _____	Die Nachverfolgung nach Lehrbuch (Termin angekündigt, Unterlagen vorab, Nachweis dokumentiert) ließ die Frage nach dem Nenner aus: Jedes Gerät, das die Konsole kannte, war gesperrt, verschlüsselt und löschbar; zweiunddreißig Geräte gab es, dreiundzwanzig kannte die Konsole.	Methode dieses Bandes.
2	Stammt der Nachweis nur aus dem geprüften Werkzeug? Gibt es eine zweite Quelle von außerhalb, vom Auditor bestimmt? _____	Eine Konsole zeigt, was sie verwaltet: Konformität innerhalb ihres Bestands, kein Beleg für Vollständigkeit. Der Geprüfte wählt den Nachweis, weil er ihn kennt, und der Auditor nimmt ihn, weil er ihn versteht; die einzige Gegenmaßnahme ist eine zweite Quelle.	Methode dieses Bandes.
3	Führt das Werkzeug Einträge, die nicht mehr existieren? _____	Zwei Geräte waren ein Jahr zuvor ersetzt und entsorgt, aber nie aus der Verwaltung entfernt; die Konsole zeigte sie als konform. Ein Werkzeug beschreibt seine eigene Welt, und in ihr sind auch verschwundene Dinge in Ordnung.	Methode dieses Bandes.

Nr.	Frage (Eintrag unter der Frage)	Grund (aus dem Band)	Im Buch
4	Wie lautet die Maßnahme: als Zustand («ist der Fall»), nicht als Tätigkeit oder Person («wird eingeführt», «der Systemkoordinator führt ein»)? _____	«Wird eingeführt» kann man erledigen; «ist der Fall» muss man beweisen. Eine Maßnahme, die eine Person nennt, verschwindet, wenn sie das Haus verlässt.	**Methode** dieses Bandes.
5	Wurde die Maßnahme vor der Umsetzung gefragt: Wenn sie vollständig umgesetzt ist, verschwindet damit das Problem, oder nur der Teil, den wir gesehen haben? _____	Diese Frage kostet zwei Minuten und hätte diesen ganzen Fall verhindert. Der Auditor entwirft die Maßnahme nicht und sagt nicht, welches Werkzeug zu kaufen ist: Die Frage ist Prüfung, die Empfehlung wäre Beratung.	**Methode** dieses Bandes.
6	Wann fand die Nachverfolgung statt: in den normalen Betrieb hinein (nach der Saison, nach einem Personalwechsel, nach der nächsten Anschaffung)? _____	Drei Monate nach der Feststellung war alles frisch, vollständig und gepflegt. Nachverfolgungen, die zu früh kommen, messen die Einführung und nicht die Wirkung; Wirksamkeit zeigt sich an Reibung, nicht an Neuheit.	**verlangt:** Wirksamkeit jeder ergriffenen Korrekturmaßnahme überprüfen (10.2); Wirksamkeit ist nicht Umsetzung.
7	Wurde die Maßnahme dort abgenommen, wo sie wirken soll (auf der Etage, mit einem Gerät in der Hand)? _____	Zehn Minuten Feld ersetzen eine Stunde Dokumentation und erzeugen Nachweise, die niemand bestreiten kann.	**Methode** dieses Bandes.
8	Hat das Register einen dritten Zustand «umgesetzt, Wirksamkeit noch nicht geprüft»? Wer darf Zustände ändern? _____	Zwischen «offen» und «geschlossen» fehlt einer; Häuser, die ihn einführen, schließen im Schnitt drei Monate später und deutlich seltener zweimal dieselbe Sache. In vielen Häusern kann jeder alles auf «geschlossen» setzen, ohne dass es jemand merkt.	**verlangt:** Dokumentierte Information: Zustände, die etwas bedeuten, und eine Regel, wer sie ändern darf (7.5).
9	Taucht die Feststellung zum zweiten Mal auf? War die erste Maßnahme überhaupt geeignet, das Problem zu treffen? _____	In diesem Kapitel sind zwei von drei Wiederholungen keine Rückfälle, sondern Fehlkonstruktionen: Die Maßnahme war richtig und zu klein.	**Methode** dieses Bandes.
10	Wurde bei Punkten mit Menge gezählt und bei Punkten ohne Menge (fehlendes Dokument, fehlende Frist, fehlende Zuständigkeit) hingesehen? _____	Der Einwand, jede Nachverfolgung mit Zählung werde zum halben Tag, trifft nur, wenn man alle Punkte gleich behandelt; in der Praxis hat ein Hotelaudit drei bis fünf Punkte der ersten Art.	**Methode** dieses Bandes.
11	Berücksichtigt das Auditprogramm des nächsten Jahres die Ergebnisse der Nachverfolgung? _____	Eine Nachverfolgung ist kein Anhängsel, sondern Teil der Planung des nächsten Audits.	**verlangt:** Auditprogramm berücksichtigt die Ergebnisse vorheriger Audits (9.2).
12	Wer schafft im Haus Geräte an, und gibt es ein Verzeichnis? _____	Tablets kaufte die Hausdame aus ihrem Budget, Handys die Direktion, Ersatzgeräte der Dienstleister: drei Beschaffungswege, kein Verzeichnis. Wo drei Stellen kaufen und keine meldet, ist der Prozess nicht gesteuert.	**verlangt:** Steuerung der Prozesse (8.1); Verzeichnis der Informationen und zugehörigen Werte (A.5.9).
13	Welcher der drei Wege gilt für private Geräte: Diensthandys für alle, geschlossene Anwendung mit löschbarem dienstlichem Bereich, oder Verbot mit einer Alternative, die im Alltag funktioniert? Wurde entschieden? _____	Ein Verbot ohne Alternative erzeugt eine Umgehung, und die Umgehung ist unsichtbar (Koblenz: Gruppenchat auf einem privaten Telefon). Der teuerste Zustand ist der, in dem niemand entschieden hat. Eine Fernlöschung des privaten Telefons ist ohne ausdrückliche und wirksame Grundlage unzulässig; in Deutschland und Österreich ist zusätzlich die Mitbestimmung zu beachten.	**verlangt:** Sicherheit von Benutzerendgeräten (A.8.1); zulässige Nutzung (A.5.10); Telearbeit (A.6.7); Recht des Landes.
14	Werden Altgeräte zweimal jährlich eingesammelt, gelöscht und die Entsorgung dokumentiert? Ist die Galerie der Etagengeräte durchgesehen (Schadensfotos mit persönlichen Gegenständen)? _____	In Prüfungen ist die Schublade das häufigste Datenlager eines Hotels nach dem Keller und die Galerie eines Etagengeräts eine der ergiebigsten Stellen. Schadensfotos gehören in das Wartungssystem und brauchen eine Frist.	**verlangt:** Sichere Entsorgung oder Wiederverwendung von Geräten (A.7.14).
15	Schützt die Maßnahme nicht nur durch Bildschirmsperre? Gibt es geteilte Codes? _____	Ein vierstelliger Code, den sieben Personen kannten, seit Jahren unverändert: Die Bildschirmsperre allein genügt nie; was zählt, ist die Verschlüsselung und die Möglichkeit, aus der Ferne zu löschen. Eine geprüfte Verschlüsselung verändert auch die Meldelage.	**Methode** dieses Bandes.
16	Wird die Differenz zwischen gezählten und verwalteten Geräten halbjährlich erhoben und in der Managementbewertung geführt? Wird sie gegen null gehen? _____	Die aussagekräftigste Kennzahl dieses Themas; die Zählung in einem Haus dieser Größe dauert vierzig Minuten, einmal im halben Jahr.	**Methode** dieses Bandes.
17	Führt die Erklärung zur Anwendbarkeit die Sicherheit von Endgeräten als umgesetzt, nur weil eine Geräteverwaltung eingeführt wurde? _____	Umgesetzt ist die Maßnahme, wenn alle Geräte erfasst sind, und erfasst sind sie erst, wenn jemand sie gezählt hat.	**verlangt:** Sicherheit von Benutzerendgeräten (A.8.1); Beurteilung der Risiken (6.1.2).
18	Wurde der Verlust eines Geräts am selben Abend gemeldet? Gibt es einen vorbereiteten Text für die Benachrichtigung? _____	Wie eine Leitung auf eine Meldung reagiert, entscheidet über alle künftigen Meldungen. Eine Meldung am selben Abend erlaubt Sperrung, Fernlöschung und eine saubere Bewertung. Häuser mit vorbereitetem Text schreiben ihn nicht dreimal.	**verlangt:** Verlust eines Geräts mit Gästedaten als Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten, sobald Zugriff Unbefugter nicht auszuschließen ist (Datenschutz-Grundverordnung; Schweiz: revidiertes Datenschutzgesetz).

Rechtsstand des Bandes: 28. September 2026.

Häufige Fehler (aus dem Band)

Nr.	Fehler	Was der Band daraus macht
1	Die fehlende Grundgesamtheit	Eine Maßnahme, die «alle Geräte» betrifft, braucht eine Zahl, bevor sie beginnt; sonst ist jede Erfolgsmeldung eine Aussage über die Menge, die man eingesammelt hat.
2	Der Nachweis aus dem Werkzeug	Eine Konsole ist kein Beleg für Vollständigkeit.
3	Die Herkunft des Nachweises	Er wurde vom Geprüften ausgewählt und dem Auditor gezeigt; das ist in Ordnung, solange der Auditor die Frage nach dem Nenner selbst stellt.
4	Die privaten Geräte	Dienstpläne, Gruppenchats und Übergaben laufen über private Telefone und enthalten Gästeinformationen.
5	Die Altgeräte	Das Tablet in der Wäschekammer, das Handy in der Schublade, das Notebook im Bankettlager: nicht defekt, nur nicht mehr zugeteilt.
6	Die Maßnahme nennt eine Person statt eines Zustands	Mit dem Systemkoordinator verschwindet die Maßnahme.
7	Der Zeitpunkt der Nachverfolgung	Zu früh gemessen, wird die Einführung gemessen, nicht die Wirkung.
8	Die Formulierung der Korrekturmaßnahme	«Einführung einer Geräteverwaltung» benennt ein Werkzeug.
9	Das Register ohne dritten Zustand	Zwischen «offen» und «geschlossen» fehlt «umgesetzt, Wirksamkeit noch nicht geprüft».

Nr.	Fehler	Was der Band daraus macht
10	Niemand legte fest, wer Geräte anschafft	Drei Beschaffungswege, kein Verzeichnis.
11	Geteilte Codes	Jedes neue Teammitglied musste den Code erfahren; die Bildschirmsperre allein genügt nicht als Maßnahme.

Was diese Vorlage nicht ist

Diese Vorlage ist kein Rechtsrat und ersetzt weder die ISO/IEC 27001 noch das Recht oder die Regelwerke, die für Ihr Haus gelten. Ein ausgefülltes Blatt ist kein Nachweis: Es zeigt, dass jemand hingesehen hat, nicht dass der Zustand besteht, den es beschreibt. Sie entwirft keine Maßnahme und empfiehlt kein Werkzeug: Das wäre Beratung, nicht Prüfung. Die Zählung gilt für den Tag, an dem gezählt wurde; ein Rest von null am Stichtag sagt nichts über das nächste Halbjahr. Die Beispielzahlen des Bandes sind Fallzahlen, keine Richtwerte. Rechtsstand des Bandes: 28. September 2026.