VORLAGE ZU ABSCHNITT 3.6 DES BANDES 5B

Die Befragung zum Bewusstsein

Zwölf offene Fragen, je Abteilung eine, am Ort der Arbeit und in der Sprache der befragten Person: was eine Antwort belegt und was nicht.

Kategorie: Prüfliste (mit Anwendung in Schritten und häufigen Fehlern). Bezug im Buch: Abschnitt 3.6 (Das Prinzip, Gegenfall, Operative Synthese); Norm: Klauseln 5.3, 7.2, 7.3 und 7.4 sowie Maßnahmen A.6.3, A.6.8, A.7.2, A.7.3 und A.7.6 der ISO/IEC 27001:2022 mit Änderung 1:2024, in den eigenen Worten des Buches. Rechtsstand des Bandes: 28. September 2026.

Haus / Standort		**Auditor**	
Datum		**Dolmetscher (kein Vorgesetzter)**	

So nutzen Sie diese Vorlage

1. Wählen Sie die Gesprächspartner selbst, nach Schlüsseln und Zugängen, nicht nach dem Organigramm und nicht durch die Personalabteilung (Teil 1). Mindestens die Hälfte der Befragten arbeitet außerhalb der Bürozeiten.
2. Gehen Sie dorthin, wo entschieden wird, und stellen Sie Fragen, die eine Handlung verlangen, in der Sprache der befragten Person (Teil 2 und 3). Eröffnen Sie mit der Formel: Ich prüfe nicht Sie, ich prüfe, ob das Haus Ihnen gesagt hat, was es von Ihnen erwartet.
3. Halten Sie Antworten als Beobachtungen fest, nicht als Beweise, und berichten Sie einen Befund über das Haus, keine Note für Personen (Teil 4).

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

1 Die Auswahl der Gesprächspartner

Frage	Antwort	Grund (aus dem Band)	Im Buch
Wer hat einen Generalschlüssel?		Diese vier Fragen erzeugen in jedem Hotel eine Liste von sechs bis zehn Personen, und keine davon sitzt im Büro.	Methode dieses Bandes
Wer kann einen Schrank öffnen?		Die Auswahl nach Schlüsseln deckt regelmäßig auf, dass die Schlüsselliste nicht stimmt: Auf der Liste standen zwei Namen, Zugang hatten fünf Personen.	Methode dieses Bandes
Wer hat nachts Zugriff auf das Verwaltungssystem?		Etagenleitungen, Haustechnik und Nachtdienst haben die meisten Schlüssel und werden am seltensten befragt.	Methode dieses Bandes
Wer nimmt Anrufe entgegen, wenn niemand sonst da ist?		Fremdpersonal mit Schlüsseln ist die größte unauditierte Gruppe in der Hotellerie; seine Sensibilisierung ist vertraglich zu regeln.	Methode dieses Bandes

Nr.	Name oder Funktion	Schlüssel / Zugang	Sprache des Gesprächs	Außerhalb der Bürozeiten tätig?

2 Die drei Handlungsfragen, für alle gleich

Frage	Antwort	Grund (aus dem Band)	Im Buch
Was tun Sie, wenn jemand Sie bittet, eine Tür zu öffnen?		Eine Handlungsfrage zeigt, was jemand tun würde; «Kennen Sie die Informationssicherheitspolitik?» ist eine Ja-Frage.	Methode dieses Bandes
Was tun Sie, wenn am Telefon nach einem Gast gefragt wird?		Die Antworten sind vergleichbar, über Häuser und über Jahre. Die Fragen werden nicht verbessert: Mit jeder Umformulierung beginnt die Reihe von vorn.	Methode dieses Bandes
Was tun Sie, wenn Sie etwas Ungewöhnliches sehen und niemand da ist, den Sie fragen können?		Bewusstsein ist eine Entscheidung, die jemand in einer konkreten Lage trifft, meist in vier Sekunden.	Methode dieses Bandes

Reihenfolge im Gespräch: zuerst die Arbeit ansprechen, dann die Frage stellen, dann schweigen, dann nachfragen, wie oft das vorkommt, zum Schluss fragen, was die Person sich wünschen würde. Die letzte Frage liefert in der Hälfte der Fälle die Maßnahme, die später umgesetzt wird. Die meisten brauchbaren Antworten kommen nach der zweiten Pause, nicht nach der zweiten Frage (Methode dieses Bandes).

3 Zwölf offene Fragen, je Abteilung eine

Nr.	Abteilung oder Funktionsgruppe	Offene Frage («Was passiert, wenn …») in der Sprache der Abteilung	Antwort, wörtlich	Handlung genannt? ☐ ja ☐ nein

Die Funktionsgruppen, die der Abschnitt nennt: Empfang, Verwaltung, Verkauf, Housekeeping, Wäscherei, Nachtdienst, Etagenleitung, Haustechnik, Küche, Fremdfirmen. Ob eine Frage eine Handlung verlangt, ist Methode dieses Bandes; dass das Haus die Wirksamkeit seiner Maßnahmen bewertet, verlangt die Norm (7.2).

4 Was eine Antwort belegt und was nicht

Antwort oder Unterlage	Belegt	Belegt nicht
«Ich rufe in solchen Fällen den Haustechniker an.» (auf Nachfrage: «das mache ich eben so»)	Was die Person in dieser Lage angibt zu tun: eine Beobachtung.	Dass es im Ernstfall geschieht, und dass es eine Regel des Hauses gibt: Die Person hat es von keiner Anweisung.
Acht von neun Befragten würden öffnen, wenn die Person Arbeitskleidung trägt.	Einen Befund über das Haus: Eine Regel für unangekündigte Handwerker ist nicht bekannt.	Eine Note für Personen. «Das Bewusstsein ist niedrig» ist eine Wertung, die der Auditor nicht belegen kann.
Anwesenheitsliste, hundert Prozent Teilnahme	Eine Organisationsleistung der Personalabteilung.	Was hängen geblieben ist; Teilnahme ist keine Wirkung.
Ergebnis eines Tests (im Allgäuer Beispiel vierundneunzig Prozent)	Was jemand ankreuzt.	Was jemand tut: Sieben von zehn ließen bei einer genehmigten Überprüfung eine fremde Person in einen Personalbereich.
Antwort auf «Kennen Sie die Politik?»	Kenntnis.	Handlung.
Zwölf Gespräche mit einer von der Personalabteilung gezogenen Stichprobe: «Bewusstsein durchgängig hoch»	Die Auswahl: Menschen, die gut sprechen, verfügbar sind und das Haus gut darstellen.	Den Satz «durchgängig hoch»: Er gibt der Leitung eine Sicherheit, die der Auditor nicht erzeugt hat.
Schweigen in einer Schulung in einer Fremdsprache	Keine Aussage über den Inhalt.	Zustimmung: Verstehen und Antworten sind zweierlei.
Ein Gespräch im Personalbüro, die Vorgesetzte im Nebenraum	Antworten aus der Schulung.	Antworten aus der Praxis; die kommen am Wagen, im Gang, mit dem Gegenstand in Sichtweite.

Im Bericht: «acht von neun befragten Personen gaben an …» ist korrekt und belastbar. Antworten aus Gesprächen sind Beobachtungen, keine Beweise (Methode dieses Bandes). Die Norm verlangt, dass Personen sich der Politik, ihres Beitrags und der Folgen einer Nichteinhaltung bewusst sind (7.3) und dass die Wirksamkeit ergriffener Maßnahmen bewertet wird (7.2); Teilnahme leistet das nicht.

5 Recht und Praxis der Befragung (Rechtsstand: 28. September 2026)

Gegenstand	Deutschland	Österreich	Schweiz
Mitbestimmung	Betriebsrat bei Maßnahmen, die zur Überwachung von Verhalten oder Leistung geeignet sind; Auditgespräche sind das nicht, solange sie nicht personenbezogen bewertet werden	Vergleichbares über die Betriebsvereinbarung	Mitwirkung schwächer; starker Persönlichkeitsschutz; Bearbeitung von Beschäftigtendaten an die Eignung für das Arbeitsverhältnis gebunden
Anwesenheitslisten	Personenbezogene Daten; Aufbewahrungsdauer nach Zweck, rechtlichen Anforderungen und Erforderlichkeit; der Zertifizierungszyklus allein begründet keine Dreijahresfrist. Teilnahmebescheinigung, Ergebnisse von Proben und Unterschriften erhalten je eine eigene, begründete Frist.	wie Deutschland (DSGVO)	revDSG

6 Anwendung in Schritten

Schritt	Was zu tun ist (Operative Synthese des Abschnitts)	Erledigt
1 Sofort	Die Liste der Schlüssel- und Zugangsinhaber ziehen und daraus sechs bis zehn Gesprächspartner wählen, ohne Beteiligung der Personalabteilung.	☐
2 Planen	Drei Handlungsfragen festlegen, die Schulung um Türen, Telefon und Fremdpersonal ergänzen, in zwei Sprachen anbieten, die Einweisung der Saisonkräfte vor die erste Schicht legen.	☐

Schritt	Was zu tun ist (Operative Synthese des Abschnitts)	Erledigt
3 Überwachen	Jedes Jahr dieselben drei Fragen an denselben Funktionsgruppen stellen und die Antworten über die Jahre vergleichen; die Veränderung ist die Kennzahl, nicht die Teilnahmequote.	☐
4 Regel für das Verfahren	Die Auswahl erfolgt nach Schlüsseln und Zugängen, durch den Auditor; mindestens die Hälfte der Befragten arbeitet außerhalb der Bürozeiten.	☐
5 Saisonkräfte	Fragen Sie: Wann erhalten sie ihre Einweisung? In der ersten Woche haben sie bereits Schlüssel, Zugänge und Gästekontakt.	☐

7 Häufige Fehler

Fehler (wie der Band ihn nennt)	Was der Band dagegen zeigt
Die Stichprobe: Die Personalabteilung wählt die Gesprächspartner.	Das ist Hilfsbereitschaft, keine Manipulation, und sie zerstört die Aussagekraft.
Die Sprache: Schulung und Test auf Deutsch.	Sie prüfen Deutschkenntnisse und messen sie als Bewusstsein; die Schulung gehört in zwei Sprachen, das Gespräch mit einer Vertrauensperson, die übersetzt und nicht Vorgesetzte der Befragten ist.
Der Ort des Gesprächs: Personalbüro.	Am Wagen, im Gang, mit dem Gegenstand in Sichtweite.
Die Frageform: Ja-Fragen.	Nur «Was passiert, wenn …» zeigt, was jemand tun würde.
Teilnahme wird mit Wirkung verwechselt.	Hundert Prozent Teilnahme sagt nichts über das, was hängen geblieben ist.
Das Schulungsmaterial wird eingekauft, für Büroumgebungen gemacht.	Drei Viertel der Belegschaft benutzt im Dienst keinen Computer, sondern Schlüssel, Karten, Telefone, Wagen und Türen: Türen, Schränke, Handwerker, Telefonanfragen nach Zimmernummern gehören hinein.
Rollenblindheit: Wer die meisten Schlüssel hat, wird am seltensten befragt.	Arbeitszeiten und Sprachen passen nicht zu den Bürozeiten der Auditoren.
Aus zwölf Gesprächen wird «Bewusstsein durchgängig hoch».	In diesem Kapitel der häufigste handwerkliche Fehler überhaupt.
Fremdfirmen werden nicht geprüft.	Ihr Personal wechselt häufiger, wird von ihr selbst eingewiesen und hat keine Verbindung zum Managementsystem; die Klausel ohne Nachweis beruhigt die Akte.
Tests werden einzeln ausgewertet, wer dreimal durchfällt, bekommt ein Gespräch (Gegenfall Allgäu).	Tests messen, was man ankreuzt. Die Maßnahme überlebt, wenn sie an eine vorhandene Routine andockt, und stirbt, wenn sie eine neue verlangt.

Was diese Vorlage nicht ist

Diese Vorlage ist kein Rechtsrat und ersetzt weder die ISO/IEC 27001 noch das Recht, das für Ihr Haus gilt; Mitbestimmung und Beschäftigtendatenschutz sind an der geltenden Fassung und an bestehenden Betriebsvereinbarungen zu prüfen. Sie ist kein Test und keine Beurteilung von Personen: Sie liefert Befunde über das Haus. Ein ausgefülltes Blatt ist kein Nachweis: Antworten aus Gesprächen sind Beobachtungen, keine Beweise, und sie belegen nicht, was Menschen im Augenblick des Drucks tun. Rechtsstand des Bandes: 28. September 2026.