

Arbeitsmaterial zu Abschnitt 3.12

Das Prozessaudit: einer Allergie von der Buchung bis zum Teller folgen

Ein Prozessaudit führen: einer Allergie von der Buchung bis zum Teller folgen.

Leitfrage Ein Gast nennt bei der Buchung eine Allergie. Durch wie viele Hände geht diese Angabe, bis sie am Pass ankommt, und hat in Ihrem Haus je ein Auditor diesen Weg von Anfang bis Ende verfolgt?

Dieses Blatt gibt den Werkzeugteil des Abschnitts in bearbeitbarer Form wieder: die Fragen in ihrer Reihenfolge, den Hinweis, was verlangt ist, von wem es verlangt ist und was nur Methode ist, und die Zahlen der Modellrechnung zum Ersetzen durch die eigenen. Die Begründung jedes Schritts steht im Buch. Das Blatt ersetzt weder die Norm noch eine Beratung im Einzelfall.

Das Werkzeug des Abschnitts

Tabelle 2 — Drei Fragen an jeder Übergabe

Übergabe	Kommt sie an?	In welcher Form?	Wem gehört sie?
Gast an die Reservierung	ja	Satz des Gastes	Reservierung
Reservierung an die Anreiseliste	nein	das Feld wird nicht gedruckt	niemandem
Rezeption an das Restaurant	nur mit Zettel	Stichwort	niemandem
Restaurant an den Bon	wenn der Gast es am Tisch sagt	ein Wort, vom Kellner gewählt	Service
Bon an den Pass	ja	wie auf dem Bon	Küche

Praktische Anwendung: ein Prozessaudit in sieben Schritten führen

- 1. Den Weg benennen.** Anfang und Ende: von der ersten Angabe des Gastes bis zum Teller.
- 2. Den Umfang als Weg schreiben.** Alle Buchungswege, alle Abteilungen, ein Zeitraum.
- 3. Fälle ziehen.** Fünf bis zehn wirkliche Buchungen mit einer Allergieangabe, je eine von jedem Weg.
- 4. Vorwärts folgen.** An jeder Übergabe: Kommt sie an, in welcher Form, wem gehört sie?
- 5. Rückwärts folgen.** Drei Bons aus der Küche: Woher kam die Angabe?
- 6. Sparsam notieren.** Nummern statt Namen, keine Ausdrücke.
- 7. An den Besitzer des Wegs berichten.** Gibt es keinen, ist das die erste Feststellung.

Prüf-Checkliste

Frage	Ja	Nein	Nachweis / Bemerkung
Enthält unser Auditprogramm mindestens ein Audit, dessen Umfang ein Weg ist?			
Wurden wirkliche Buchungen von jedem Buchungsweg verfolgt?			

Frage	Ja	Nein	Nachweis / Bemerkung
Erscheint die Allergieangabe auf der Liste, mit der die Rezeption arbeitet?			
Steht auf dem Bon der Wortlaut des Gastes?			
Bleibt die Angabe beim Gast, wenn er Tisch oder Zimmer wechselt?			
Ist eine Person für den ganzen Weg verantwortlich?			
Bestätigt das Haus dem Gast, was es notiert hat?			
Ist geregelt, ob und auf welcher Grundlage, etwa mit Einwilligung des Gastes, die Angabe nach der Abreise gespeichert bleibt?			

Häufige Fehler

Nur Abteilungen auditieren. Die Lücken liegen dazwischen.

Übergaben ohne Besitzer lassen. Niemand bemerkt, wenn nichts ankommt.

Den Satz des Gastes in ein Stichwort übersetzen. Erdnüsse sind keine Nüsse.

Die Allergie am Tisch befestigen. Der Gast wechselt, die Angabe bleibt.

Sich auf die Wiederholung am Tisch verlassen. Ein Kind fragt nicht.

Namen in die Auditnotizen schreiben. Der Weg der Angabe genügt.

Modellrechnung

Modellannahme, kein belegter Branchenwert

Posten	Betrag	Anmerkung	Eigener Wert
Prozessaudit: fünf Fälle vorwärts, drei rückwärts, Bericht	9 Stunden	einmalig, dann vierteljährlich 3 Stunden	
Anpassung von Anreiseliste, Bon und Übertragung der Plattformen	€ 1.800	einmalig, durch den Anbieter	
Bestätigung an Gäste mit Angabe vor der Anreise	2 Minuten	je Buchung	
Buchungen mit Allergieangabe im geprüften Monat	61 von 840	jede vierzehnte	

Was verlangt ist und was nur Methode ist

Tabelle 4 — Was verlangt ist, und was nur Methode ist

Verlangt (ISO 22000)	Was es im Hotel belegt	Methode, keine Anforderung
Wirksame Kommunikation mit Kunden zu Verträgen, Bestellungen und Änderungen (7.4.2)	die Angabe erreicht das Haus auf jedem Buchungsweg lesbar	ein einziges Feld für alle Wege

Verlangt (ISO 22000)	Was es im Hotel belegt	Methode, keine Anforderung
Wirksames System der internen Kommunikation (7.4.3)	fünf verfolgte Fälle: angekommen oder nicht	Prozessaudit entlang des Wegs
Vorgesehener Gebrauch; empfindliche Gruppen (8.5.1.4)	Gäste mit erklärter Allergie in der Gefahrenanalyse	Vermerk am Gast statt am Tisch
Kriterien und Umfang je Audit (9.2.2 b)	Umfang als Weg: von der Buchung bis zum Teller	Verfolgung vorwärts und rückwärts
Ergebnisse an die zuständige Leitung (9.2.2 d)	Bericht an die Person, der der Weg gehört	ein Verantwortlicher für den ganzen Weg

Der Rahmen in Deutschland, Österreich und der Schweiz

Tabelle 5 — DACH-Anker: die Allergie als Angabe über die Gesundheit

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Auskunft	LMIDV, § 4	Verordnung zur Allergeninformation	LIV, Art. 5
Daten	Art. 6 und 9 der DSGVO: Rechtsgrundlage und Ausnahme für Gesundheitsdaten; ausdrückliche Einwilligung als eine Möglichkeit	ebenso	DSG, Art. 5 Bst. c Z 2, Art. 6: Gesundheitsdaten; Zweck, Verhältnismäßigkeit, Löschung oder Anonymisierung, sobald nicht mehr erforderlich.
Dauer	keine Vorgabe einer Aufsichtsbehörde seit 2018 gefunden	Wirtschaftskammer: Dauer der Speicherung «derzeit unklar»	keine Vorgabe gefunden

Stand der Tabelle: 3. Oktober 2026. Die laufende Fassung aller DACH-Anker des Bandes, mit der geltenden Angabe und der Quelle jeder Änderung, führt die Plattform in der Datei «Band6b_Rechtsanker_DACH_laufend». Quelle: Francesco Dore, Das Steuer und die Lupe, Band 6b — ISO 22000: Der Beweis auf dem Teller, Abschnitt 3.12. Edizioni Effedore 2026. © 2026 Francesco Dore. Zur Verwendung im eigenen Betrieb frei bearbeitbar. buecher.effedore.com