

Arbeitsmaterial zu Abschnitt 3.6

Beobachtung im Betrieb: prüfen, ohne die Arbeit zu verändern

Im Service beobachten: die Spuren jeder Station lesen, bevor man einen Menschen ansieht.

Leitfrage Was sieht Ihr Auditor, wenn er die Küche betritt: die Arbeit, wie sie jeden Tag getan wird, oder die Arbeit, wie sie getan wird, sobald er in der Tür steht? Und woran könnte er den Unterschied erkennen?

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 — Spuren, die eine Station hinterlässt

Spur	Was sie zeigt	Befund in Murten
Becken, Seife, Papier	ob Hände gewaschen wurden	trocken um 12.30 Uhr; Papier mit der Faltung vom Morgen
Speicher des Thermometers	wann zuletzt gemessen wurde	Donnerstag, 16.10 Uhr
Blatt der Station	ob es zur Spur passt	fünf Werte für den Sonntag, keiner im Speicher
Handschuhe	wie oft gewechselt wurde	sechs Stück in zwei Stunden für drei Köche
Etiketten	seit wann etwas offen ist	Kräuterquark: Datum vom Vortag, keine Uhrzeit
Abfall	was verworfen wurde	nach zwei Stunden keine verworfene Portion

Praktische Anwendung: im Service in sieben Schritten beobachten

- 1. Die Spuren jeder Station aufschreiben.** Vor dem Audit: Becken, Speicher, Etiketten, Handschuhe, Abfall, Tücher.
- 2. Die Woche ankündigen, nicht die Stunde.** Und erklären, wie beobachtet wird.
- 3. Vor dem Service kommen.** Ohne Mantel, ohne Klemmbrett.
- 4. Zuerst die Dinge lesen.** Dreißig Minuten für die Spuren, bevor der erste Gast kommt, und noch einmal zur Mitte des Service.
- 5. Lange genug bleiben.** Fünfzig Minuten an einem Platz. Keine Fragen, keine Korrektur, außer bei unmittelbarer Gefahr für einen Gast.
- 6. Am nächsten Morgen fragen.** Nach dem, was zu sehen war, ohne Vorwurf.
- 7. Überprüfen und berichten.** Beobachtung, Spur und Aufzeichnung nebeneinander.

Prüf-Checkliste

Frage	Ja	Nein	Nachweis / Bemerkung
Hat unser letztes Audit im laufenden Service beobachtet?			

Frage	Ja	Nein	Nachweis / Bemerkung
War die Auditorin vor dem Service da und länger als eine halbe Stunde an einem Platz?			
Wurden Spuren gelesen, bevor Menschen beobachtet wurden?			
Wurde eine Aufzeichnung mit dem Speicher eines Geräts verglichen?			
Kannte die Brigade die Woche, aber nicht die Stunde?			
Fanden die Gespräche außerhalb des Service statt?			
Steht im Bericht auch, was die Auditorin vor Ort abgestellt hat?			
Ist ausgeschlossen, dass Kameras zur Prüfung einzelner Mitarbeiter ausgewertet werden?			

Häufige Fehler

Mit Mantel und Klemmbrett auftreten. Dann beginnt die Vorstellung.

Nach zwanzig Minuten gehen. So lange hält jede Vorstellung.

Nur auf die Hände sehen. Das Becken sagt mehr.

Dem Wert trauen, der vor den eigenen Augen gemessen wird. Er gilt für diesen Augenblick.

Im Service fragen und korrigieren. Beides verändert, was man sehen wollte.

Die Kamera über dem Buffet auswerten. Danach spricht niemand mehr offen.

Modellrechnung

Modellannahme, kein belegter Branchenwert

Posten	Betrag	Anmerkung	Eigener Wert
Elf Blätter «Spuren der Station»	8 Stunden	einmalig	
Betriebsaudit mit Spuren, Beobachtung und Gespräch am nächsten Morgen	3,5 Stunden	je Audit	
Fahrbares Handwaschbecken für den Saal	CHF 1.900	einmalig	
Zweiter Koch an der Eierstation, drei Stunden je Sonntag	CHF 5.600	jährlich	
Thermometer mit Speicher, drei Stück	CHF 540	einmalig	

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	Nur Leitfaden oder Methode
Wirksam verwirklicht und aufrechterhalten (9.2.1 b)	Beobachtung im Service, zur Stunde der höchsten Last	Platz und Dauer der Beobachtung
Objektiver und unparteilicher Auditprozess (9.2.2 c)	Nachweise auch aus der Zeit vor dem Audit	Spuren lesen; Speicher des Thermometers
Methoden im Auditprogramm festgelegt (9.2.2 a)	das Programm nennt die Beobachtung im Service	Ankündigung der Woche statt der Stunde
Ergebnisse berichtet (9.2.2 d)	der Bericht nennt Beobachtung, Spur und Aufzeichnung	Gespräch am nächsten Morgen
Kompetente Auditoren (9.2.2 c)	die Auditorin weiß, welche Spuren eine Station hinterlässt	Grundsätze der Integrität und Vertraulichkeit (ISO 19011)

Der Rahmen in Deutschland, Österreich und der Schweiz

Tabelle 5 — DACH-Anker: Handwaschbecken und Beobachtung

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Becken	Verordnung (EG) Nr. 852/2004, Anhang II Kapitel I Nr. 4: genügend Handwaschbecken an geeigneten Standorten	ebenso	HyV, Art. 9 Abs. 2: genügend Handwaschbecken an geeigneten Standorten
Hygiene	Anhang II Kapitel VIII: hohes Maß an persönlicher Sauberkeit	ebenso	HyV, Art. 20 Abs. 4: das Personal zur Händehygiene anhalten
Kamera	§ 87 BetrVG: Mitbestimmung des Betriebsrats	§ 96 ArbVG: Zustimmung des Betriebsrats	ArGV 3, Art. 26: keine Systeme zur Überwachung des Verhaltens

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 3.6. Edizioni Effedore 2026. © 2026 Francesco Dore. Zur Verwendung im eigenen Betrieb frei bearbeitbar. buecher.effedore.com