

ARBEITSMATERIAL 2.11

Einen Messplan aufstellen

Abschnitt 2.11 · Überwachen und messen

Modellfall im Buch: Klagenfurt

LEITFRAGE

Wenn Sie heute die Zahlen Ihrer letzten zwanzig Veranstaltungen vor sich hätten: Wüssten Sie bei jeder, wie sie entstanden ist, mit welchem Gerät, zu welcher Uhrzeit und von wem? Und welche davon hat schon einmal eine Entscheidung in Ihrem Haus geändert?

Dieses Blatt gibt das Arbeitsmaterial des Abschnitts in bearbeitbarer Form wieder. Die Texte stammen aus dem Buch; die leeren Spalten sind für die Angaben des eigenen Hauses bestimmt.

Das Werkzeug: Der Messplan auf einer Seite

Kennzahl	Methode und Zeitpunkt	Wer misst, wer wertet aus
Speisereste je Gast	Plattformwaage, Kübel netto, nach dem Bankett	Küche; Küchenchefin monatlich
Strom des Saals je Veranstaltungstag	Unterzähler ohne Foyerlüftung, Aufbau bis Abbau, mit Foto	Haustechniker und Nachtportier; Haustechniker monatlich
Mehrweg an allen Ausschankstellen	Rundgang am Ende, ja oder nein je Stelle	Bankettleitung; monatlich
Bedarfe an Barrierefreiheit	vorher erfragt, nachher als erfüllt oder nicht erfasst	Veranstaltungsbüro; Direktorin monatlich
Abfall je Fraktion	Wiegescheine des Entsorgers, je Monat	Hausdame; Direktorin vierteljährlich

Praktische Anwendung: einen Messplan in sieben Schritten aufstellen

- Kennzahlen aus Zielen ableiten.** Gemessen wird nur, was zu einem Ziel oder einem bedeutenden Thema gehört und von einer Abteilung beeinflusst werden kann. Alles andere entfällt, auch wenn es sich leicht messen ließe.
- Die Methode so aufschreiben, dass ein Vertreter sie anwenden kann.** Gerät, Einheit, Zeitpunkt, Tara, Foto. Schätzungen sind erlaubt, wenn sie als Schätzungen gekennzeichnet sind.
- Ein Geräteverzeichnis anlegen.** Jedes Gerät mit Ort, Messbereich und Grenze: Was hängt am Zähler, was trägt die Waage? Dazu, wie und wann es geprüft wird.
- Die Eichfrage am Verwendungszweck klären.** Wird mit dem Gerät etwas verrechnet oder amtlich festgestellt? Dann klärt das Haus die Eichpflicht mit der zuständigen Stelle, bevor es abrechnet.
- Zuordnen, was sich zuordnen lässt.** Speisereste, Saalstrom und Ausschankstellen je Veranstaltung; Wochen- und Monatsmengen des Entsorgers je Monat. Nichts wird künstlich verteilt.
- Auslöser für Handlungen festlegen.** Ab welcher Abweichung, nach welcher Dauer, wer handelt. Eine Zahl, die eine Grenze überschreitet, bekommt eine Maßnahme und einen Termin.
- Nach jeder Veranstaltung eine Lehre aufschreiben.** Eine Zeile in der Nachbesprechung, die in die nächste Planung geht und gesammelt an die Managementbewertung.

Umsetzung im eigenen Haus

Schritt	Verantwortlich	Termin	Erledigt
1. Kennzahlen aus Zielen ableiten			

Schritt	Verantwortlich	Termin	Erledigt
2. Die Methode so aufschreiben, dass ein Vertreter sie anwenden kann			
3. Ein Geräteverzeichnis anlegen			
4. Die Eichfrage am Verwendungszweck klären			
5. Zuordnen, was sich zuordnen lässt			
6. Auslöser für Handlungen festlegen			
7. Nach jeder Veranstaltung eine Lehre aufschreiben			

Prüf-Checkliste

Frage	Ja	Nein	Nachweis / Bemerkung
Können wir für jede Kennzahl sagen, zu welchem Ziel oder Thema sie gehört?			
Ist die Methode jeder Messung so beschrieben, dass ein Vertreter sie anwenden kann?			
Wissen wir für jeden Zähler, was an ihm hängt?			
Wird die Waage regelmäßig mit einem bekannten Gewicht geprüft?			
Haben wir geklärt, ob wir ein Messgerät im Geschäftsverkehr verwenden?			
Sind Schätzungen in unseren Tabellen als Schätzungen gekennzeichnet?			
Gibt es für jede Kennzahl eine Grenze, ab der jemand handelt?			
Fragen wir vor der Veranstaltung, wer welche Unterstützung braucht?			

Häufige Fehler

- **Zu viel messen.** Elf Kennzahlen kosten fünfzig Minuten je Fest, und keine davon wird verwendet.
- **Den Namen festlegen, nicht die Methode.** Unter derselben Überschrift stehen dann drei verschiedene Größen.
- **Dem Schild am Zähler glauben.** Gezählt wird, was an ihm hängt, nicht, was darauf steht.
- **Wochenmengen auf Veranstaltungen verteilen.** Die Zahl sieht genau aus und sagt nichts über das einzelne Fest.
- **Beschwerden als Maß für Barrierefreiheit nehmen.** Wo niemand fragt, beschwert sich auch niemand.
- **Auswerten, um zu berichten.** Eine Zahl, die keine Entscheidung im Haus ändert, ist für den Kunden auch nicht mehr wert.

Modellrechnung

Modellannahme, kein belegter Branchenwert

Posten	Betrag	Anmerkung	Eigener Wert
Bisheriger Aufwand: 84 Veranstaltungen × 50 Minuten	70 Stunden	jährlich, elf Kennzahlen	
Neuer Aufwand: 84 Veranstaltungen × 20 Minuten	28 Stunden	jährlich, fünf Kennzahlen	
Monatsauswertung: 12 × 2 Stunden	24 Stunden	jährlich, Direktorin, Küche, Technik	
Eigener Unterzähler für die Foyerlüftung	€ 900	einmalig, mit Einbau	
Prüfgewicht 10 kg, Kübel mit Leergewicht	€ 180	einmalig	
Messplan und Geräteverzeichnis	12 Stunden	einmalig, Direktorin und Haustechniker	
Faschingsball: 4 Kübel brutto 61 kg, Tara 4 × 2,4 kg	51,4 kg netto	171 statt 203 Gramm je Gast	

Die Rechnung zeigt, dass der bessere Plan weniger kostet als der alte, auch mit der Auswertung. Sie behauptet nicht, dass die neuen Zahlen besser ausfallen. Die Speisereste des Faschingsballs sind nach der neuen Methode niedriger, der Strom des Seminars auch. Andere Zahlen können steigen, sobald sie richtig gemessen werden.

Was verlangt ist, und was nur Anleitung ist

Verlangt (Norm)	Was es im Hotel belegt	Nur Anhang oder Methode
Was, welche Methode, wann messen, wann auswerten (9.1)	Messplan auf einer Seite	Methode: fünf Kennzahlen mit zuständiger Person
Messgeräte kalibrieren und warten, wo nötig oder praktikabel (9.1)	Geräteverzeichnis mit Grenzen; Protokoll des Prüfgewichts	Methode: Prüfung am ersten Montag im Monat
Vorbeugungsmaßnahmen bei ungünstigem Trend (9.1 a)	Monatsauswertung mit Maßnahmenzeile	Methode: Zwei-Monats-Regel
Dokumentierte Information zu Leistung, Steuerungen, Zielen, Rechtskonformität (9.1 b)	Messblatt je Veranstaltung, Monatsblatt, Wiegescheine	A.20: Basiswerte
Lehren aus jeder Veranstaltung ermitteln und einspeisen (9.1 c)	Zeile in der Nachbesprechung, geänderter Ablauf	Zugänglichkeit für Parteien als Soll; Bericht nach C.3

DACH-Anker: Messgeräte, Aufzeichnungen und Zahlen

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Geeichte Messgeräte	im geschäftlichen oder amtlichen Verkehr (§ 1 Abs. 2 MessEV); nicht ungeeicht verwenden (§ 31 Abs. 2 MessEG)	im amtlichen oder rechtsgeschäftlichen Verkehr; Waagen auch zur Bestimmung eines Entgelts (§ 8 MEG)	regelmäßige Prüfung der Messbeständigkeit, Vollzug durch die Kantone (Art. 9 und 16 MessG)
Aufzeichnungs- n über Abfälle	Getrennthaltung dokumentieren, etwa mit Lichtbildern und Wiegescheinen (§ 3 Abs. 3 GewAbfV)	Art, Menge, Herkunft, Verbleib; sieben Jahre aufbewahren (§ 17 AWG 2002)	Vorgaben von Kanton und Gemeinde

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Barrierefreiheit	Online-Buchung (§ 1 Abs. 3 Nr. 5 BFSG)	Online-Buchung (BaFG, 1.12); Benachteiligung bei Gütern und Dienstleistungen (BGStG)	keine Diskriminierung bei öffentlich angebotenen Dienstleistungen (Art. 6 BehiG, 1.10)
Zahlen in Aussagen und Berichten	UWG, Regeln zu Umweltaussagen gegenüber Verbrauchern ab 27. September 2026	UWG-Novelle BGBl. I Nr. 58/2026, gegenüber Verbrauchern	Klimaaussagen nur mit überprüfbaren Grundlagen (Art. 3 Abs. 1 lit. x UWG)
Lebensmittelabfälle	Ziel der Union bis Ende 2030, Umsetzung bis Juni 2027 (1.6)	ebenso (1.6)	Aktionsplan des Bundesrats (1.6)

Stand der Tabelle: 22. Oktober 2026, wie im Buch. Die laufende Fassung mit Änderungen nach diesem Stichtag steht in Band8a_Rechtsanker_DACH_laufend.xlsx. Die Tabelle ersetzt keine Prüfung der geltenden Fassung und keine Rechtsberatung im Einzelfall.

Quelle: Francesco Dore, Das Steuer und die Lupe, Band 8a «Das Fest und seine Spuren», Abschnitt 2.11. Edizioni Effedore, 2026.