

ARBEITSMATERIAL 2.12

Eine Nichtkonformität bearbeiten

Abschnitt 2.12 · Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen

Modellfall im Buch: Trier

LEITFRAGE

Wenn nach einem Fest in Ihrem Haus etwas anders gelaufen ist als festgelegt: Fragt man bei Ihnen zuerst, wer es war, oder zuerst, warum es so kommen konnte? Und woran würden Sie in drei Monaten erkennen, dass es nicht wieder geschieht?

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: Korrektur, Korrekturmaßnahme, Vorbeugungsmaßnahme

Art	Was sie tut	Beispiel in Trier
Korrektur	behebt die Folge der Abweichung	Biotonne als Restmüll leeren; Paar informieren
Korrekturmaßnahme	beseitigt die Ursache, damit es nicht wieder geschieht	Spülkraft bis Ende der Mitternachtsbar; Einweg aus dem Lager entfernt; Einweisung mit Vertretung für alle Bankette mit Agenturkräften
Vorbeugungsmaßnahme	wirkt dort, wo es noch nicht geschehen ist	Spülplan und Mehrwegvorrat bei jeder neu dazugebuchten Ausschankstelle prüfen

Praktische Anwendung: eine Nichtkonformität in sieben Schritten bearbeiten

- 1. Am Tag des Befunds ein Blatt eröffnen.** Nummer, Datum, Befund, Fotos, wer gemeldet hat. Wer meldet, erfährt, was aus seiner Meldung wird.
- 2. Korrigieren und die Folgen klären.** Was ist sofort zu beheben, und wen betrifft die Abweichung außerhalb des Hauses: Gast, Kunde, Entsorger, Nachbarn? Wo eine Aussage nicht gestimmt hat, wird sie richtiggestellt.
- 3. Die Ursache im Ablauf suchen.** Für jeden Befund fragen: Hätte ein anderer an derselben Stelle anders gehandelt? Lautet die Antwort nein, liegt die Ursache im Ablauf, im Material oder in der Zeit.
- 4. Ähnliche Fälle suchen.** Wo im Haus gibt es dieselbe Lücke? Die Liste der kommenden Veranstaltungen wird danach durchgesehen.
- 5. Korrekturmaßnahmen festlegen.** Jede mit einer verantwortlichen Person und einem Termin. Die Maßnahme richtet sich gegen die Ursache, nicht gegen die Person.
- 6. Die Wirksamkeit nach mehreren Festen prüfen.** Vorher festlegen, woran man sie erkennt: Fotos, Wiegescheine, Rundgang. Wirkt sie nicht, bleibt der Vorgang offen und die Ursache wird neu gesucht.
- 7. Das System ändern und den Vorgang weitergeben.** Formular, Ablaufplan, Vertrag werden geplant geändert. Das Blatt geht in das Register und mit den anderen Vorgängen an die Managementbewertung.

Umsetzung im eigenen Haus

Schritt	Verantwortlich	Termin	Erledigt
1. Am Tag des Befunds ein Blatt eröffnen			
2. Korrigieren und die Folgen klären			
3. Die Ursache im Ablauf suchen			
4. Ähnliche Fälle suchen			
5. Korrekturmaßnahmen festlegen			
6. Die Wirksamkeit nach mehreren Festen prüfen			
7. Das System ändern und den Vorgang weitergeben			

Prüf-Checkliste

Frage	Ja	Nein	Nachweis / Bemerkung
Wird eine Abweichung von unseren eigenen Festlegungen als Nichtkonformität erfasst?			
Unterscheiden wir auf dem Blatt zwischen Korrektur und Korrekturmaßnahme?			
Klären wir die Folgen für Gäste und Kunden, auch für Aussagen, die nicht gestimmt haben?			
Suchen wir die Ursache im Ablauf, bevor wir über Personen reden?			
Prüfen wir, wo im Haus dieselbe Lücke noch besteht?			
Hat jede Maßnahme eine verantwortliche Person und einen Termin?			
Prüfen wir die Wirksamkeit nach mehreren Veranstaltungen, bevor wir schließen?			
Erfährt der, der eine Abweichung gemeldet hat, was daraus geworden ist?			

Häufige Fehler

- **Den Schuldigen suchen.** Er ist schnell gefunden, und der Nächste steht an derselben Stelle.
- **Nach der Korrektur aufhören.** Die Tonne ist geleert, und nach dem nächsten Fest ist sie wieder falsch befüllt.
- **Drei Befunde als drei Pannen behandeln.** Oft haben sie eine gemeinsame Stelle im Ablauf.
- **Die Folgen außerhalb des Hauses vergessen.** Eine Abweichung kann eine Aussage an einen Kunden unwahr gemacht haben.
- **Nach einem ruhigen Abend schließen.** Ein einzelnes Fest ohne Befund beweist keine Wirksamkeit.
- **Meldungen bestrafen.** Wer für eine Meldung Ärger bekommt, meldet beim nächsten Mal nicht.

Modellrechnung

Modellannahme, kein belegter Branchenwert

Posten	Betrag	Anmerkung	Eigener Wert
Leerung der Biotonne als Restmüll	€ 85	einmalig, Gebühr des Entsorgers	
Zusätzliche Mehrwegbecher: 300 × € 1,40	€ 420	einmalig	
Spülkraft bis Ende der Mitternachtsbar: 10 Hochzeiten × 3 Std. × € 22	€ 660	je Saison	
Agenturkräfte 30 Minuten früher: 6 × 0,5 Std. × € 28	€ 84	je Bankett mit sechs Kräften	
Beschriftete Tonnen mit Bildzeichen, Licht im Wirtschaftshof	€ 650	einmalig	
Bearbeitung des Vorgangs	9 Stunden	Bankettleitung, Hausdame, Direktor	

Die Rechnung zeigt, dass die Ursachen dieser Nacht weniger kosten als eine Abmahnung und ein Wechsel der Agentur an Zeit und Ärger. Sie behauptet nicht, dass damit jede Abweichung verschwindet. Sie zeigt, wo das Geld wirkt: am Ablauf nach dreiundzwanzig Uhr, nicht an den Menschen, die dort arbeiten.

Was verlangt ist, und was nur Anleitung ist

Verlangt (Norm)	Was es im Hotel belegt	Nur Anhang oder Methode
Reagieren: steuern, korrigieren, Folgen, Abhilfe (10.2 a)	Blatt mit Sofortmaßnahmen; Schreiben an das Brautpaar	Methode: Blatt am Tag des Befunds eröffnen
Ursachen bewerten (10.2 b)	Ursachenzeilen auf dem Blatt	Methode: Kerpens Frage; Suche nach ähnlichen Fällen
Maßnahmen umsetzen (10.2 c)	Liste mit Verantwortlichen und Terminen	Methode: Korrektur und Korrekturmaßnahme getrennt führen
Wirksamkeit prüfen (10.2 d)	Fotos von vier Hochzeiten; Leerungen ohne Beanstandung	Methode: nach mehreren Festen prüfen, nicht nach einem
System ändern, wenn nötig (10.2 e)	geändertes Bankettformular, ergänzter Agenturvertrag	Änderung geplant durchführen (6.3; 2.10)
Dokumentierte Information (10.2)	Register der Vorgänge einer Saison	C.3: Zahl der Vorfälle mit Korrekturmaßnahmen

DACH-Anker: was in der Nacht auch Recht war

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Einweisung überlassener Kräfte	Unterweisung vor Aufnahme der Tätigkeit; bei Überlassung trifft sie den Entleiher (§ 12 ArbSchG)	Unterweisung vor Aufnahme der Tätigkeit, nachweislich, in verständlicher Sprache (§ 14 ASchG); Beschäftigter als Arbeitgeber (§ 6 AÜG, 1.15)	Information und Anleitung auch für Arbeitnehmer anderer Betriebe (Art. 6 Abs. 1 VUV); Art. 10 VUV (1.15)
Getrennte Sammlung	Bioabfälle getrennt; Dokumentation etwa mit Lichtbildern (§ 3 GewAbfV)	Landesrecht und Abfuhrordnung der Gemeinde	Reglemente von Kanton und Gemeinde
Einwegbecher	verboten nur aus expandiertem Polystyrol (§ 3 EWKVerbotsV)	Verbote nach § 13n AWG 2002 (1.13)	kein Verbot des Bundes (1.13)

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Fotos aus der Nacht	DSGVO, wenn Personen erkennbar sind	DSGVO, wenn Personen erkennbar sind	Datenschutzgesetz (1.10)
Satz in der Hochzeitsmappe	UWG, Regeln zu Umweltaussagen ab 27. September 2026	UWG-Novelle BGBl. I Nr. 58/2026	UWG Art. 3 Abs. 1 lit. b

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 2.12. Edizioni Effedore, 2026.