

ARBEITSMATERIAL 2.14

Kompetenz und Bewusstsein für einen Veranstaltungsabend sichern

Abschnitt 2.14 · Kompetenz und Bewusstsein

Modellfall im Buch: Baden bei Wien

LEITFRAGE

Wenn bei Ihrem nächsten Ball um Mitternacht mehr Menschen im Saal servieren, die nicht bei Ihnen angestellt sind, als solche, die es sind: Wissen diese Menschen, was Ihr Haus dem Kunden zugesagt hat? Und könnten Sie zeigen, dass sie es wissen?

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: Rollen am Ballabend

Rolle	Was sie können muss (Kompetenz)	Was sie wissen muss (Bewusstsein)
Service am Tisch	Eindecken, Servieren, Allergene erfragen	Politik in einem Satz; Zusagen an den Kunden
Bar im Foyer	Pfandsystem bedienen, Becher annehmen und zurückgeben	Warum Mehrweg zugesagt ist; was ein Fehler kostet
Abräumen und Office	Trennung nach Fraktionen, Reste zur Küche	Welches Ziel an der Trennung hängt
Empfang am Saaleingang	Wege kennen, Gäste zum Lift begleiten	Wer stufenlosen Zugang braucht und warum er zugesagt ist
Ausgabe Mitternachtsimbiss	Porzellan ausgeben, Mengen nach Ansage	Wen sie ruft, wenn etwas fehlt

Praktische Anwendung: Kompetenz und Bewusstsein für einen Veranstaltungsabend in sieben Schritten sichern

- 1. Die Rollen eines Abends aufschreiben.** Service, Bar, Abräumen, Empfang, Ausgabe, Garderobe, Technik. Neben jeder Rolle steht, wie viele Menschen sie übernehmen und woher sie kommen.
- 2. Je Rolle ein Blatt anlegen.** Was die Rolle können muss und was sie wissen muss, auf einer halben Seite. Das Blatt gilt für jeden, der die Rolle übernimmt, ob fest, Lehrling, Agentur oder Aushilfe.
- 3. Die Zusagen aus dem Angebot holen.** Was dem Kunden versprochen ist, kommt vor jeder Veranstaltung auf die Einweisungskarte. Die Bankettleitung liest das Angebot, nicht nur den Ablaufplan.
- 4. Die zehn Minuten vorbereiten.** Eine Karte mit Politik in einem Satz, den Zusagen an diesen Kunden, den Wegen und dem Namen dessen, der bei Fragen entscheidet. Die Karte gibt es in den Sprachen der Menschen, die kommen.
- 5. Alle einweisen, vor dem Dienst, mit Liste.** Name, Rolle, Uhrzeit, Einweiser. Die Unterweisung zu Sicherheit und Hygiene gehört in dieselben zehn Minuten, mit derselben Liste.
- 6. Während des Abends nachfragen.** Drei Fragen an drei Menschen, verschiedene Rollen, verschiedene Herkunft. Das Ergebnis kommt in eine Zeile auf der Liste.

- 7. Die Lehren zurückgeben.** Was nicht verstanden wurde, ändert die Karte oder das Rollenblatt. Was die Agentur betrifft, geht schriftlich an die Agentur; was als Fehler geschah, geht in die Korrekturmaßnahmen (2.12).

Umsetzung im eigenen Haus

Schritt	Verantwortlich	Termin	Erledigt
1. Die Rollen eines Abends aufschreiben			
2. Je Rolle ein Blatt anlegen			
3. Die Zusagen aus dem Angebot holen			
4. Die zehn Minuten vorbereiten			
5. Alle einweisen, vor dem Dienst, mit Liste			
6. Während des Abends nachfragen			
7. Die Lehren zurückgeben			

Prüf-Checkliste

Frage	Ja	Nein	Nachweis / Bemerkung
Haben wir für jede Rolle an einem Veranstaltungsabend festgelegt, was sie können und wissen muss?			
Gilt diese Festlegung auch für Agenturkräfte, Aushilfen und Lehrlinge?			
Kommen die Zusagen aus dem Angebot vor jeder Veranstaltung in die Einweisung?			
Gibt es eine Liste aller, die an einem Abend im Service stehen, mit Rolle und Einweiser?			
Weisen wir in einer Sprache ein, die alle verstehen?			
Prüfen wir während des Abends, ob die Einweisung angekommen ist?			
Planen wir, wer nach dem Dienstende der Lehrlinge ihr Wissen im Saal hat?			
Verpflichtet der Agenturvertrag die Agentur, ihre Leute rechtzeitig zur Einweisung zu schicken?			

Häufige Fehler

- **Die Schulungsmatrix nach der Lohnliste führen.** An Ballabenden fehlt dann die Hälfte des Service.
- **«Geschult» im Agenturvertrag für genug halten.** Was das Haus dem Kunden zugesagt hat, kann keine Agentur wissen.
- **Nur den Ablauf einweisen.** Tische und Zeiten kommen an, die Zusagen nicht.
- **Regeln mitteilen, ohne zu sagen, wofür sie gelten.** Bei der ersten Störung wird die Regel dann zur Nebensache.
- **Unterschriften als Wirkung zählen.** Wer nicht verstanden hat, unterschreibt trotzdem.
- **Vergessen, dass die Lehrlinge um 23 Uhr gehen.** Ihr Wissen geht mit, wenn es niemand übergeben hat.

Modellrechnung

Modellannahme, kein belegter Branchenwert

Posten	Betrag	Anmerkung	Eigener Wert
Umsatz eines Balls, 310 Gäste	€ 46.500	Saal, Getränke, Mitternachtsimbiss, ohne Zimmer	
Früherer Dienstbeginn: 18 Kräfte von Agentur und Aushilfen $\times 0,25$ Stunden $\times$ € 28	€ 126	je Ball	
Dasselbe für sechs Bälle	€ 756	je Saison	
Rollenblätter und Einweisungskarte, zweisprachig	16 Stunden	einmalig, Personalleiterin und Bankettleiter	
Fragen während des Abends und Eintrag in die Liste	1 Stunde	je Ball, Bankettleiter	
Ersatz für zwei Gäste ohne Pfand, Entschuldigung an den Verein	€ 40	einmalig; der Ruf beim Verein ist nicht beziffert	

Die Rechnung stellt den Preis der zehn Minuten neben den Umsatz eines einzigen Balls. Sie behauptet nicht, dass der Verein wiederkommt, weil das Haus jetzt einweist. Sie zeigt, dass die Einweisung für eine ganze Saison weniger kostet als zwei Prozent des Umsatzes eines Abends.

Was verlangt ist, und was nur Anleitung ist

Verlangt (Norm)	Was es im Hotel belegt	Nur Anhang oder Methode
Notwendige Kompetenz bestimmen (7.2 a)	Rollenblätter je Funktion am Ballabend	Methode: Rolle statt Person
Kompetenz sicherstellen durch Ausbildung, Schulung, Erfahrung (7.2 b)	Einweisung vor dem Dienst; Einarbeitung neben einer festen Kraft	A.13 a): Wissen, das im Haus bleibt
Maßnahmen ergreifen, Wirksamkeit bewerten (7.2 c)	Notiz zu den Fragen während des Abends	Methode: drei Fragen an drei Personen
Dokumentierte Information als Nachweis (7.2)	Liste je Veranstaltung mit Name, Rolle, Einweiser	keine
Bewusstsein über Politik, Beitrag, Folgen (7.3)	Einweisungskarte für zehn Minuten, zweisprachig	Tabelle A.5: Schulung unter Verantwortung
Extern bereitgestellte Prozesse steuern (8.1)	Agenturvertrag: Einweisung im Haus vor Dienstbeginn	Anhang B zur Lieferkette

DACH-Anker: Unterweisung, Leihkräfte und Jugendliche am Abend

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Unterweisung zu Sicherheit und Gesundheit	während der Arbeitszeit, vor Aufnahme der Tätigkeit (§ 12 Abs. 1 ArbSchG)	vor Aufnahme der Tätigkeit, während der Arbeitszeit, nachweislich (§ 14 ASchG)	Information und Anleitung während der Arbeitszeit (Art. 6 VUV)
Leihkräfte	Unterweisung trifft den Entleiher (§ 12 Abs. 2 ArbSchG)	Beschäftigter gilt als Arbeitgeber im Arbeitnehmerschutz (§ 6 AÜG)	auch Arbeitnehmer eines anderen Betriebes (Art. 6 Abs. 1 VUV)

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Lebensmittelhygiene	Unterweisung oder Schulung entsprechend der Tätigkeit (VO (EG) Nr. 852/2004, Anhang II Kap. XII)	wie Deutschland	eigenes Lebensmittelrecht; Rechtskataster (1.12)
Infektionsschutz	Belehrung durch den Arbeitgeber nach Aufnahme der Tätigkeit und alle zwei Jahre, dokumentiert (§ 43 Abs. 4 IfSG)	Rechtskataster (1.12)	Rechtskataster (1.12)
Jugendliche am Abend	über 16 im Gaststättengewerbe bis 22 Uhr (§ 14 JArbSchG)	über 16 im Gastgewerbe bis 23 Uhr (§ 17 KJBG)	ab 16 bis 22 Uhr, vor Berufsschultagen bis 20 Uhr (Arbeitsgesetz, ArGV 5)

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 2.14. Edizioni Effedore, 2026.