

ARBEITSMATERIAL 3.2

Die Kompetenz interner Auditoren festlegen und belegen

Abschnitt 3.2 · Kompetenz des Auditors: Norm, Veranstaltungsbetrieb und Recht

Modellfall im Buch: Aachen

LEITFRAGE

Was muss in Ihrem Haus jemand wissen, um zu erkennen, dass ein sauber ausgefülltes Bankettformular nichts über die Kaffeepause aussagt? Und könnten Sie belegen, dass Ihre internen Auditoren es wissen, oder nur, dass sie einen Kurs besucht haben?

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: Das Kompetenzprofil des Hauses für interne Auditoren

Bereich	Was der Auditor können muss	Wie das Haus es belegt
Norm und System	Anforderungen der ISO 20121:2024 und die eigenen Festlegungen kennen und auseinanderhalten	Nachweis eines Lehrgangs; Gespräch mit der Direktorin
Veranstaltungsbetrieb	Bankettformular, Spülküche, Kaffeestation, Abbau und Agenturkräfte aus eigener Anschauung kennen	Liste begleiteter Schichten oder eigene Jahre im Bankett
Recht im Groben	erkennen, wo eine Festlegung zugleich Rechtspflicht ist; Rechtskataster lesen	Durchsicht des Katasters mit der Direktorin
Gesprächsführung und Methode	offen fragen, mit allen Schichten sprechen, Stichprobe begründen, Feststellung schreiben	Begleitaudit; Bewertung des ersten Berichts

Praktische Anwendung: die Kompetenz interner Auditoren in sieben Schritten festlegen und belegen

- 1. Das Profil auf eine Seite schreiben.** Norm und System, Veranstaltungsbetrieb, Recht im Groben, Gesprächsführung und Methode. Für jeden Bereich ein Satz, was der Auditor können muss.
- 2. Jeden Kandidaten am Profil messen.** Halten Sie Stärken und Lücken fest, auch beim Kandidaten mit Zertifikat. Ein Lehrgang belegt einen Bereich, nicht vier.
- 3. Lücken mit dem passenden Mittel schließen.** Die Norm im Lehrgang, den Betrieb in begleiteten Schichten, das Recht am eigenen Kataster. Für jede Lücke steht ein Termin im Plan.
- 4. Im Kreuzaudit zuordnen.** Legen Sie fest, wer welchen Bereich prüft, sodass niemand die eigene Arbeit prüft (3.1). Stärken des einen gleichen Lücken des anderen aus.
- 5. Das erste Audit begleiten lassen.** Beim ersten Mal gehen beide gemeinsam, und jeder sieht, wie der andere fragt. Der Begleiter schreibt keine Feststellungen.
- 6. Die Wirksamkeit am Bericht prüfen.** Die Leitung liest den ersten Bericht mit einer Frage: Hat jede Feststellung ein Kriterium, einen Nachweis und einen Schluss (3.10)? Wo nicht, folgt die nächste Maßnahme.
- 7. Die Akte führen und erneuern.** Je Auditor liegen Profil, Bewertung und Nachweise an einem Ort. Ändern sich Norm, System oder Betrieb, wird das Profil neu gelesen.

Umsetzung im eigenen Haus

Schritt	Verantwortlich	Termin	Erledigt
1. Das Profil auf eine Seite schreiben			
2. Jeden Kandidaten am Profil messen			
3. Lücken mit dem passenden Mittel schließen			
4. Im Kreuzaudit zuordnen			
5. Das erste Audit begleiten lassen			
6. Die Wirksamkeit am Bericht prüfen			
7. Die Akte führen und erneuern			

Prüf-Checkliste

Frage	Ja	Nein	Nachweis / Bemerkung
Haben wir schriftlich festgelegt, was ein interner Auditor unseres Systems können muss?			
Umfasst das Profil Norm, Veranstaltungsbetrieb, Recht im Groben und Gesprächsführung?			
Haben wir jeden Auditor am Profil gemessen, auch den mit Zertifikat?			
Kennt jeder Auditor Aufbau, Service, Abbau und Kaffeestation aus eigener Anschauung?			
Erkennt er, wo hinter einer Festlegung eine Rechtspflicht steht?			
Spricht er auch mit Aushilfen und Agenturkräften?			
Hat die Leitung den letzten Bericht auf Kriterium, Nachweis und Schluss gelesen?			
Liegen Profil, Bewertung und Nachweise je Auditor an einem Ort?			

Häufige Fehler

- **Den Auditor nach dem Zertifikat wählen.** Der Lehrgang belegt das Handwerk, nicht die Kenntnis des Hauses.
- **Vollständigkeit für Wirksamkeit halten.** Ein ausgefülltes Feld sagt nichts darüber, was im Foyer geschieht.
- **Nur mit Leitungen sprechen.** Wer nur die Verfasser des Verfahrens fragt, hört das Verfahren.
- **Betriebswissen übersehen, weil es kein Zertifikat hat.** Die beste Kennerin des Ablaufs steht oft am Empfang.
- **Das Recht dem Juristen überlassen.** Der Auditor muss es nicht beurteilen, aber erkennen.
- **Den Bericht abheften statt zu lesen.** Ein Auditor ohne Rückmeldung erfährt nie, wo seine Kompetenz endet.

Modellrechnung

Modellannahme, kein belegter Branchenwert

Posten	Betrag	Anmerkung	Eigener Wert
Lehrgang ISO 20121 und Auditmethode, 2 Tage	€ 1.290	Gebühr für die Empfangschefin	
Arbeitszeit im Lehrgang	16 Stunden	Empfangschefin	
Drei begleitete Veranstaltungsschichten	26 Stunden	Qualitätsbeauftragter: Aufbau, Service bis Abbau, Morgen danach	
Begleitaudit: 2 Auditoren zu 7 Stunden	14 Stunden	gegenseitig, je ein Bereich	
Profil, Bewertung, Durchsicht der Berichte	6 Stunden	Direktorin	
Zusätzliche Tassen für die Kaffeestation: 200 zu € 3,60	€ 720	einmalig; Abhilfe für die Ursache des Falls	

Zweiundsechzig Stunden Arbeitszeit und gut zweitausend Euro kostet es, zwei interne Auditoren an einem Profil auszurichten; Stunden und Geld stehen getrennt, weil die Stunden aus dem laufenden Betrieb kommen. Was das Haus mit dem Brief der Fachgesellschaft riskiert hat, steht nicht in der Tabelle. Ihr Folgeauftrag wäre Umsatz, kein Gewinn, und ob er an diesem Brief hängt, weiß niemand. Sicher ist nur, dass der erste Bericht eine Zusage als erfüllt gezeigt hat, die an einer Kaffeestation regelmäßig verfehlt wurde.

Was verlangt ist, und was nur Anleitung ist

Verlangt	Was es im Hotel belegt	Nur Leitfaden oder Methode
Notwendige Kompetenz bestimmen (7.2 a)	Kompetenzprofil für interne Auditoren, eine Seite	Methode: drei Inhalte und ein Handwerk
Kompetenz durch Ausbildung, Schulung oder Erfahrung sicherstellen (7.2 b)	Nachweis des Lehrgangs; Liste begleiteter Schichten	ISO 19011: Verhalten, Wissen, Fertigkeiten, Ausbildung, Erfahrung
Maßnahmen ergreifen, Wirksamkeit bewerten (7.2 c)	Bewertung des ersten Berichts durch die Direktorin	Methode: Begleitaudit; Feststellungen mit Kriterium und Nachweis (3.10)
Dokumentierte Information als Nachweis (7.2)	Akte je Auditor: Profil, Bewertung, Nachweise	ISO 19011: Kompetenz laufend erhalten
Auswahl für Objektivität und Unparteilichkeit (9.2.2)	Zuordnung im Kreuzaudit: wer prüft welchen Bereich	A.21: kompetent und unparteiisch

DACH-Anker: was ein interner Auditor im Groben kennen muss

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Befähigung interner Auditoren	keine gesetzliche Vorgabe	keine gesetzliche Vorgabe	keine gesetzliche Vorgabe
Einweisung überlassener Kräfte	Unterweisung durch den Entleiher (§ 12 ArbSchG)	Unterweisung vor Aufnahme der Tätigkeit, nachweislich, verständlich (§ 14 ASchG)	Information und Anleitung auch für Arbeitnehmer anderer Betriebe (Art. 6 Abs. 1 VUV)
Getrennte Sammlung	Bioabfälle getrennt, mit Dokumentation (§ 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, seit Dezember 2021	kein Verbot des Bundes (Band 8a, 1.13)

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Gespräche und Gästedaten	Betriebsverfassungsgesetz, wo ein Betriebsrat besteht; DSGVO	Arbeitsverfassungsgesetz; DSGVO	Mitwirkungsgesetz; Datenschutzgesetz

Stand der Tabelle: 23. Oktober 2026, wie im Buch. Die laufende Fassung mit Änderungen nach diesem Stichtag steht in Band8b_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 8b «Ein Fest prüfen, solange es stattfindet», Abschnitt 3.2. Edizioni Effedore, 2026.