

## ARBEITSMATERIAL 3.3

# Das Auditprogramm nach dem Kalender der Feste bauen

Abschnitt 3.3 · Das Auditprogramm: Veranstaltungen, Zyklus und Risiko

Modellfall im Buch: Interlaken

### LEITFRAGE

In welcher Woche hat Ihr Haus zuletzt intern auditiert, und wie viele Feste fanden in dieser Woche statt? Und wenn Ihr Auditprogramm ein Jahr lang nur die stillen Wochen kennt: Welches Ihrer Systeme prüft es dann, das an den Festen oder das in den Ordnern?

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 neue Jahresprogramm des Grandhotels

| Zeitpunkt               | Veranstaltung und Phase                     | Prozesse und Grund                                                               |
|-------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| April, vor der Saison   | keine; Verträge und Lieferanten             | Einkauf, neue Lieferanten, Einweisung der Saisoniers; zwei Änderungen im Vorjahr |
| Mai, drei Wochen vorher | Ärztetkongress, 420 Personen; vorher        | Vertrag, Bankettformular, Anreiseinformation; Risiko im Vertrag (3.6)            |
| Juli, Samstag           | Hochzeit, rund 200 Gäste; während und Nacht | Spülküche, Parkbar, Lärm, Abbau; 10 von 12 Abweichungen (3.7)                    |
| August, Morgen danach   | Hochzeit oder Firmenfest; nachher           | Abfall, Wiegeliste, Entsorgerbeleg, Lehrennotiz (3.8)                            |
| Silvester               | Gala, 280 Gäste; während                    | Winterpersonal, Energie im Saal, Abbau                                           |
| November                | keine                                       | Nachverfolgung, Dokumente, Rechtskataster, Bewertung des Programms               |

### Praktische Anwendung: das Auditprogramm in sieben Schritten nach dem Kalender der Feste bauen

- 1. Den Kalender neben das Programm legen.** Tragen Sie alle Veranstaltungen des kommenden Jahres ein, nach Monat und Typ. Markieren Sie, wo das bisherige Programm prüft.
- 2. Die Veranstaltungen nach Risiko ordnen.** Ziehen Sie das Register der Nichtkonformitäten, die Berichte früherer Audits, das Themenregister und die Änderungen des Jahres heran. Wo sich Abweichungen häufen, kommt mehr Gewicht hin.
- 3. Für jeden wichtigen Typ eine Phase wählen.** Über das Jahr wird jede Phase des Zyklus mindestens einmal in ihrem Moment geprüft: vorher, während und nachher.
- 4. Prozesse zuordnen und begründen.** Jede Zeile des Programms nennt Termin, Veranstaltungstyp, Phase, Prozesse und ihren Grund. Ohne Grund ist eine Zeile Gewohnheit.
- 5. Kurze Audits statt eines langen planen.** Vier bis sechs Stunden mit engem Umfang, an Abenden und Morgen, wenn das System arbeitet. Das Bankett gibt Minuten, nicht Vormittage.

- 6. Die Auswahl den Auditoren überlassen.** Das Programm nennt Monat und Typ; welche Veranstaltung es wird, wählen die Auditoren. Das Bankett erfährt das Datum zwei Wochen vorher.
- 7. Das Programm selbst bewerten.** In der ruhigen Zeit prüfen Sie, ob das Programm gesehen hat, was das Jahr gezeigt hat. Was Gäste, Entsorger oder Nachbarn vor dem Audit fanden, ändert das nächste Programm.

#### Umsetzung im eigenen Haus

| Schritt                                      | Verantwortlich | Termin | Erledigt |
|----------------------------------------------|----------------|--------|----------|
| 1. Den Kalender neben das Programm legen     |                |        |          |
| 2. Die Veranstaltungen nach Risiko ordnen    |                |        |          |
| 3. Für jeden wichtigen Typ eine Phase wählen |                |        |          |
| 4. Prozesse zuordnen und begründen           |                |        |          |
| 5. Kurze Audits statt eines langen planen    |                |        |          |
| 6. Die Auswahl den Auditoren überlassen      |                |        |          |
| 7. Das Programm selbst bewerten              |                |        |          |

#### Prüf-Checkliste

| Frage                                                                                | Ja | Nein | Nachweis / Bemerkung |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----|------|----------------------|
| Liegt mindestens ein Audit des Jahres an einer laufenden Veranstaltung?              |    |      |                      |
| Prüft das Programm über das Jahr die Phasen vorher, während und nachher?             |    |      |                      |
| Hat jede Zeile des Programms einen Grund aus Risiko oder früheren Ergebnissen?       |    |      |                      |
| Bekommen die Veranstaltungen mit den meisten Abweichungen das meiste Gewicht?        |    |      |                      |
| Werden Änderungen an Personal, Lieferanten oder Abläufen im Programm berücksichtigt? |    |      |                      |
| Prüfen wir Saisonpersonal, solange es im Haus ist?                                   |    |      |                      |
| Wählen die Auditoren die Veranstaltung aus, nicht die geprüfte Abteilung?            |    |      |                      |
| Bewerten wir einmal im Jahr, ob das Programm gesehen hat, was das Jahr gezeigt hat?  |    |      |                      |

#### Häufige Fehler

- **Das Audit in die ruhigste Woche legen.** Es prüft dann ein System, das gerade nicht arbeitet.
- **Alle Abschnitte in zwei Tagen prüfen.** Jede Nummer kommt vor, keine bekommt Zeit.
- **Seminare und Hochzeiten gleich gewichten.** Das Risiko liegt dort, wo Nacht, Musik und Fremdpersonal zusammenkommen.
- **Das Register der Nichtkonformitäten nicht lesen.** Das Programm wiederholt sich, während sich die Abweichungen woanders häufen.
- **Saisonpersonal nach der Saison befragen wollen.** Wer im Sommer abgeräumt hat, ist im November nicht mehr da.
- **Die geprüfte Abteilung den Termin wählen lassen.** Sie wählt den ruhigsten Abend.

## Modellrechnung

Modellannahme, kein belegter Branchenwert

| Posten                                                     | Betrag     | Anmerkung                                       | Eigener Wert |
|------------------------------------------------------------|------------|-------------------------------------------------|--------------|
| Bisher: Audit im November, 2 Auditoren zu 16 Stunden       | 32 Stunden | alle Abschnitte in zwei Tagen                   |              |
| Neu: 6 Termine, zusammen                                   | 34 Stunden | je ein Auditor; Abende und Nacht eingeschlossen |              |
| Gespräche mit dem Bankett: 6 Termine zu 20 Minuten         | 2 Stunden  | am Rand des Betriebs                            |              |
| Programm aufstellen und zweimal bewerten                   | 10 Stunden | Qualitäts- und Nachhaltigkeitsleiterin          |              |
| Zuschlag für Abend- und Nachtstunden: 9 Stunden zu CHF 18  | CHF 162    | nach Regel des Hauses                           |              |
| Leerung fehlbefüllter Biotonnen als Kehricht: 3 zu CHF 140 | CHF 420    | August; vom alten Programm nicht gesehen        |              |

Das neue Programm braucht sechsundvierzig Stunden statt zweiunddreissig, also vierzehn mehr, und dazu CHF 162 an Zuschlägen; Stunden und Franken stehen getrennt. Die CHF 420 für die drei Leerungen sind keine Ersparnis, die das Programm sicher bringt. Sie zeigen, was im August geschah, während das Programm auf den November wartete. Ob ein Audit an einer Hochzeit im Juli die Ursache früher gefunden hätte, lässt sich nicht rechnen; dass es im November niemand finden konnte, schon.

## Was verlangt ist, und was nur Anleitung ist

| Verlangt                                                                                         | Was es im Hotel belegt                                                            | Nur Leitfaden oder Methode                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Auditprogramm mit Häufigkeit, Methoden, Verantwortlichkeiten, Planung, Berichterstattung (9.2.2) | Jahresprogramm auf einer Seite, mit Namen und Monaten                             | ISO 19011: Ablauf von den Zielen bis zur Verbesserung            |
| Bedeutung der Prozesse und Ergebnisse früherer Audits berücksichtigen (9.2.2)                    | Spalte «Grund» mit Verweis auf Themenregister und Register der Nichtkonformitäten | Methode: Gewicht nach Veranstaltungstyp                          |
| Ziele, Kriterien, Umfang je Audit (9.2.2)                                                        | Auftrag je Termin mit Veranstaltung und Phase                                     | Methode: vorher, während, nachher über das Jahr                  |
| Interne Audits in geplanten Abständen (9.2.1)                                                    | sechs Termine im Kalender der Feste                                               | ISO 19011: Programm nach Grösse, Komplexität, Risiken, Reifegrad |
| Lehren aus jeder Veranstaltung (9.1 c)                                                           | Lehrennotizen als Eingabe des Programms                                           | A.5: zeitliche Grenzen des Anwendungsbereichs                    |

## DACH-Anker: Rechtsfragen, die im Kalender der Feste liegen

| Ebene                 | Deutschland                                  | Österreich                                            | Schweiz                                                                                    |
|-----------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Interne Audits selbst | keine gesetzliche Vorgabe                    | keine gesetzliche Vorgabe                             | keine gesetzliche Vorgabe                                                                  |
| Laute Feste           | Immissionsschutzrecht; Auflagen der Gemeinde | Veranstaltungsrecht des Landes; Auflagen der Gemeinde | Pflichten nach V-NISSG bei mehr als 93 dB(A) LAeq,1h; Meldung mindestens 14 Tage im Voraus |

| Ebene                        | Deutschland                                                | Österreich                                                                                                                             | Schweiz                                                                                                       |
|------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Arbeitszeit in der Saison    | Arbeitszeitgesetz                                          | geteilte Dienste in Küche und Service: Ruhezeit bis 8 Stunden bei mindestens 3 Stunden Unterbrechung, mit Ausgleich (§ 12 Abs. 2a AZG) | Arbeitsgesetz mit Sonderbestimmungen für Hotels und Gastbetriebe (ArGV 2)                                     |
| Einwegbecher                 | verboten nur aus expandiertem Polystyrol (§ 3 EWKVerbotsV) | Verbote nach § 13n AWG 2002, seit Dezember 2021                                                                                        | kein Verbot des Bundes (Band 8a, 1.13)                                                                        |
| Aussagen im Hochzeitsangebot | gegenüber Verbrauchern UWG ab 27. September 2026           | UWG-Novelle BGBl. I Nr. 58/2026, ab 27. September 2026                                                                                 | Klimaaussagen nur mit objektiven und überprüfbaren Grundlagen (Art. 3 Abs. 1 lit. x UWG, seit 1. Januar 2025) |

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 3.3. Edizioni Effedore, 2026.