

ARBEITSMATERIAL 3.4

Auditmethoden wählen und verbinden

Abschnitt 3.4 · Auditmethoden: Gespräch, Beobachtung, Dokument und Stichprobe

Modellfall im Buch: Rostock-Warnemünde

LEITFRAGE

Wenn Ihr interner Auditor schreibt, eine Regel Ihres Hauses werde eingehalten: Aus wie vielen Quellen weiß er das, und hätte ihm eine davon widersprechen können? Und wer hat entschieden, welche Bankettformulare er zu sehen bekam?

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: Vier Arten des Vorgehens, am Fall in Warnemünde

Art des Vorgehens	Am Fall	Was sie trägt, was nicht
vor Ort, im Gespräch	drei Aushilfen an der Spülküche, je fünf Minuten	das Wissen der Ausführenden; nicht, was am Samstag geschah
vor Ort, beobachtend	Aufbau am Freitag; Hof am Montag um 6.10 Uhr	was zu dieser Stunde geschieht; nur diesen Tag
fern, im Gespräch	Videotelefonat mit der Disposition des Entsorgers	Abholdaten und Wiegescheine; keinen Zustand im Haus
fern, ohne Gespräch	zwölf Bankettformulare in der Software; Wiegeliste als Scan	Aufzeichnungen; nicht, ob sie stimmen

Praktische Anwendung: Auditmethoden in sieben Schritten wählen und verbinden

- 1. Je Festlegung die Quellen planen.** Schreiben Sie zu jeder Festlegung, die Sie prüfen, welches Dokument, welches Gespräch und welche Beobachtung dazu gehören. Wo eine Quelle fehlt, notieren Sie, warum.
- 2. Die Stichprobe selbst ziehen.** Legen Sie den Auswahlplan fest, bevor Sie die erste Unterlage sehen. Ein Teil wird gleichmäßig gezogen, ein Teil nach dem Risiko: die größten Feste, die Samstage, die Einsätze mit Agenturkräften.
- 3. Offen fragen, nach dem letzten Mal.** Fragen Sie, was jemand beim letzten Fest getan hat, nicht, ob er die Regel kennt. Sprechen Sie mit denen, die die Arbeit tun, am Arbeitsplatz und kurz.
- 4. Zur Stunde der Regel beobachten.** Gehen Sie dorthin, wo die Festlegung gilt, zu der Zeit, in der sie gilt. Schreiben Sie Uhrzeit, Ort und Zahl auf.
- 5. Zwei unabhängige Aufzeichnungen nebeneinanderlegen.** Suchen Sie zu jeder Aufzeichnung des Hauses eine, die ein anderer führt: Entsorger, Lieferant, Agentur. Rechnen Sie nach.
- 6. Fern prüfen, was als Aufzeichnung vorliegt.** Formulare, Listen und Rechnungen lassen sich am Bildschirm lesen. Abläufe, Zustände und Gespräche mit Ausführenden gehören vor Ort.
- 7. Widersprüche als Befund festhalten.** Widersprechen sich zwei Quellen, schreiben Sie beide mit Ort und Datum auf. Welche stimmt, klärt das Haus, und warum es zum Widerspruch kam, klärt die Ursachenanalyse (3.11).

Umsetzung im eigenen Haus

Schritt	Verantwortlich	Termin	Erledigt
1. Je Festlegung die Quellen planen			

Schritt	Verantwortlich	Termin	Erledigt
2. Die Stichprobe selbst ziehen			
3. Offen fragen, nach dem letzten Mal			
4. Zur Stunde der Regel beobachten			
5. Zwei unabhängige Aufzeichnungen nebeneinanderlegen			
6. Fern prüfen, was als Aufzeichnung vorliegt			
7. Widersprüche als Befund festhalten			

Prüf-Checkliste

Frage	Ja	Nein	Nachweis / Bemerkung
Nennt unser Auditprogramm die Methoden, mit denen geprüft wird?			
Stützt sich jede Feststellung auf mindestens zwei Arten von Quellen?			
Zieht der Auditor die Stichprobe selbst, nach einem vorher festgelegten Plan?			
Enthält die Stichprobe die größten Feste und die Samstagstage?			
Spricht der Auditor auch mit Aushilfen, Spülern und der Spätschicht?			
Beobachtet er zu den Stunden, in denen unsere Festlegungen gelten?			
Gleichen wir eigene Aufzeichnungen mit denen eines Dritten ab?			
Tragen Gesprächsnotizen und Fotos keine Namen und keine Gesichter?			

Häufige Fehler

- **Nur Ordner lesen.** Sie zeigen, was beschlossen ist, und nicht, was am Samstag geschieht.
- **Nur Leitende befragen.** Sie kennen die Regel, die Ausführenden kennen den Ablauf.
- **Die Antwort in die Frage legen.** Auf «Das läuft doch, oder?» antwortet jeder mit Ja.
- **Die Auswahl der Geprüften überlassen.** Ausgewählt werden dann die Feste, die gut gelaufen sind.
- **Einem Kreuz trauen, das zwei Schichten zusammenfasst.** Es stimmt für die eine und sagt nichts über die andere.
- **Fern prüfen, was nur vor Ort zu sehen ist.** Eine Tonne an der Hintertür erscheint in keiner Software.

Modellrechnung

Modellannahme, kein belegter Branchenwert

Posten	Betrag	Anmerkung	Eigener Wert
Zwölf Bankettformulare zu 15 Minuten, am Bildschirm	3 Stunden	Auditor	
Beobachtung Aufbau, Gespräche, Hof am Montag	4 Stunden	Auditor; davon 1 Stunde vor 7 Uhr	
Abgleich Wiegeliste und Rechnung, Telefonat mit dem Entsorger	2 Stunden	Auditor	
Bericht und Schlussgespräch	3 Stunden	Auditor und Direktorin	
Summe: 12 Stunden zu € 38	€ 456	interne Kosten des Kreuzaudits	
Frühschicht montags 30 Minuten früher: $50 \times 0,5 \text{ Stunden} \times € 24$	€ 600	jährlich, Küche	
Ungewogen im April: 14 von 52 Tonnen	1.070 kg	27 Prozent der Speisereste des Monats	

Die Rechnung stellt Stunden, Euro und Kilogramm nebeneinander, ohne sie zu verrechnen. Sie zeigt, dass ein Audit mit vier Wegen nicht mehr Zeit braucht als eines mit Ordern: zwölf Stunden, so viel wie die anderthalb Tage im November. Was das erste Audit übersehen hatte, lässt sich nicht in Euro fassen. Es sind 1.070 Kilogramm, die in keiner Zahl des Hauses vorkamen.

Was verlangt ist, und was nur Anleitung ist

Verlangt (Norm)	Was es im Hotel belegt	Nur Leitfaden oder Methode
Interne Audits in geplanten Abständen zu Konformität, Verwirklichung und Zielerreichung (9.2.1)	Auditplan Mai: drei Festlegungen, vier Wege	Methode: je Festlegung zwei bis drei Arten von Quellen
Auditprogramm mit Methoden, Verantwortlichkeiten, Planung, Berichterstattung (9.2.2)	Programm nennt die Methoden je Audit	ISO 19011:2026: Einteilung nach Ort und Gespräch; erweiterte Anleitung zu Fernmethoden
Kriterien und Umfang je Audit (9.2.2)	drei Festlegungen der Direktion; Februar bis April	ISO 19011:2026: Ziele, Umfang, Kriterien und Methoden des Einzelaudits
Objektivität und Unparteilichkeit (9.2.2)	Kreuzaudit; Stichprobe vom Auditor gezogen	A.21: nicht die eigene Arbeit prüfen; Methode: Auswahlplan vorab
Nachweise der Überwachung aufbewahren (9.1)	Wiegeliste, Wiegescheine, Bankettformulare	Methode: zwei unabhängige Aufzeichnungen abgleichen
Ergebnisse an die zuständige Leitung (9.2.2)	Bericht an die Direktorin	Methode: Grenze der Stichprobe im Bericht nennen (3.12)

DACH-Anker: wo das Recht die Methoden berührt

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Notizen aus Gesprächen	DSGVO: festgelegter Zweck, Datenminimierung (Art. 5 Abs. 1 b, c)	DSGVO, ebenso	Datenschutzgesetz, totalrevidiert, in Kraft seit 1. September 2023
Fotos bei der Beobachtung	DSGVO, wenn Personen erkennbar sind	DSGVO, wenn Personen erkennbar sind	Datenschutzgesetz

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Bankettformular e mit Allergien und Unterstützungs bedarf	besondere Kategorie von Daten (Art. 9 DSGVO)	besondere Kategorie von Daten (Art. 9 DSGVO)	besonders schützenswerte Personendaten (Art. 5 lit. c DSG)
Belege über Speisereste und Abfälle	Getrennthaltung dokumentieren, etwa mit Lichtbildern und Wiegescheinen (§ 3 GewAbfV)	Aufzeichnungen über Art, Menge, Herkunft und Verbleib, sieben Jahre aufbewahren (§ 17 AWG 2002)	Vorgaben von Kanton und Gemeinde
Aushilfen einer Agentur	Unterweisung trifft den Entleiher (§ 12 Abs. 2 ArbSchG)	Beschäftigter gilt als Arbeitgeber im Arbeitnehmerschutz (§ 6 AÜG)	Information und Anleitung auch für Arbeitnehmer eines anderen Betriebes (Art. 6 Abs. 1 VUV)

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 3.4. Edizioni Effedore, 2026.