

ARBEITSMATERIAL 3.7

Ein Audit während einer Veranstaltung

Abschnitt 3.7 · Das Audit während der Veranstaltung: prüfen, solange das Fest läuft

Modellfall im Buch: Wien

LEITFRAGE

Wann hat in Ihrem Haus zuletzt jemand mit Prüfauftrag eine ganze Ballnacht lang zugesehen, ohne einzugreifen? Und was hätte er um zwei Uhr früh im Hof gesehen, das am Montag in keinem Ordner steht?

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: Sechs Regeln für die Beobachtung während des Festes

Regel	Warum	In der Ballnacht
Rahmen vorher vereinbaren	Zutritt, Ruhe für den Betrieb, Vertrauen des Personals	22 bis 3 Uhr; keine Gäste; Personal am Vortag unterrichtet
Nicht eingreifen, außer bei Gefahr	Korrektur ist Sache der Linie; Befund bleibt sichtbar	einziger Eingriff: Fluchttür um 0.50 Uhr, notiert
Notiz sofort, mit Uhrzeit und Ort	Ein Dritter kann sie nachvollziehen	vierundsechzig Notizen auf elf Seiten
Kurze Gespräche in ruhigen Minuten	genaue Antworten, kein Störfaktor	Garderobe um 1.10 Uhr, eine Minute
Dem Ablauf folgen, nicht den Räumen	Kriterien zeigen sich an den Spitzen	Spülküche 23.30, Hof 2.05, Küche 2.50 Uhr
Die Grenze der Stichprobe nennen	eine Nacht ist kein Jahr	Bericht: «gilt für diesen Ball»

Praktische Anwendung: ein Audit während einer Veranstaltung in sieben Schritten

- 1. Die Veranstaltung nach Risiko wählen.** Viele Gäste, fremde Kräfte, ein Abbau in der Nacht, ein neuer Lieferant: Je mehr davon zusammenkommt, desto eher lohnt die Beobachtung. Die Wahl steht im Auditprogramm (3.3).
- 2. Den Rahmen mit der Leitung vereinbaren.** Zeitfenster, Räume, Zutritt, Ansprechpartner, keine Gespräche mit Gästen. Halten Sie schriftlich fest, wann Sie eingreifen: nur bei Gefahr für Menschen.
- 3. Die Kriterien aus den Arbeitspapieren mitnehmen.** Schreiben Sie die Zeilen aus Bankettformular, Spülplan und Ablaufplan ab, an denen Sie messen. Was dort nicht steht, wird höchstens eine Frage.
- 4. Dem Ablauf folgen.** Planen Sie Ihren Weg nach den Spitzen der Nacht: Einlass, Stunde vor Mitternacht, Rücklauf in der Spülküche, Abbau im Hof. Fragen Sie den Nachtportier, wo es um zwei Uhr eng wird.
- 5. Sofort und mit Uhrzeit notieren.** Minute, Ort, was Sie sehen, wer in welcher Funktion was sagt. Fotos von Dingen, nicht von Gesichtern.
- 6. Fragen statt anweisen.** Eine Frage wie «Wer entscheidet das heute Nacht?» ist erlaubt und oft der beste Nachweis. Greifen Sie bei Gefahr ein, dann schreiben Sie auch das auf.
- 7. Am nächsten Werktag besprechen.** Nicht um drei Uhr früh, nicht im Gang. Legen Sie Notiz und Kriterium nebeneinander und sagen Sie, wofür die Nacht spricht und wofür nicht.

Umsetzung im eigenen Haus

Schritt	Verantwortlich	Termin	Erledigt
1. Die Veranstaltung nach Risiko wählen			
2. Den Rahmen mit der Leitung vereinbaren			
3. Die Kriterien aus den Arbeitspapieren mitnehmen			
4. Dem Ablauf folgen			
5. Sofort und mit Uhrzeit notieren			
6. Fragen statt anweisen			
7. Am nächsten Werktag besprechen			

Prüf-Checkliste

Frage	Ja	Nein	Nachweis / Bemerkung
Hat unser Auditprogramm mindestens eine Veranstaltung, die während des Festes beobachtet wird?			
Ist vorher schriftlich vereinbart, wann der Auditor eingreift?			
Prüft der Auditor keinen Bereich, für den er selbst arbeitet?			
Weiß das Personal einschließlich der Agenturkräfte, dass ein Audit läuft und was es prüft?			
Führt der Weg des Auditors durch Spülküche, Garderobe und Hof, nicht nur durch die Säle?			
Hat jede Notiz Uhrzeit und Ort?			
Ist der Auditor auch nach Ende der Leitungsdienste noch im Haus?			
Gehen die Befunde der Nacht in die Lehrennotiz der Veranstaltung ein?			

Häufige Fehler

- **Am Montag prüfen, was am Samstag geschah.** Die Papiere zeigen den Plan und die Abrechnung, nicht die Nacht.
- **Den Abteilungsleiter prüfen lassen.** Er führt das Fest und sieht die eigene Arbeit nicht von außen.
- **Eingreifen, weil es eilt.** Der Befund verschwindet, und der Auditor prüft später seine eigene Anweisung.
- **Ohne Uhrzeit notieren.** Ein Eindruck lässt sich bestreiten, eine Minute nicht.
- **Nur die Säle abgehen.** Kriterien werden hinter der Schwingtür eingelöst.
- **Eine Nacht für die Saison nehmen.** Sie zeigt, was der Ablauf zulässt, nicht, wie oft es geschieht.

Modellrechnung

Modellannahme, kein belegter Branchenwert

Posten	Betrag	Anmerkung	Eigener Wert
Vorbereitung: Kriterien, Rahmen, Wegplan	3 Stunden	Auditorin	

Posten	Betrag	Anmerkung	Eigener Wert
Beobachtung von 22 bis 3 Uhr	5 Stunden	Auditorin	
Auswertung und Bericht	4 Stunden	Auditorin	
Interne Stunden: 12 zu € 46	€ 552	ohne Nachtzuschlag	
Gulasch aus Überproduktion: 90 Portionen zu € 2,40 Wareneinsatz	€ 216	je Ball; bei acht Bällen € 1.728 in der Saison	

Die Rechnung vergleicht keine Gewinne. Der Wareneinsatz ist ausgegebenes Geld, die Stunden der Auditorin sind Arbeitszeit, die anderswo fehlt. Die zwölf Stunden stehen neben zwei Befunden, die in keiner Lehrenotiz vorkamen und sich in jeder Ballnacht wiederholt hätten.

Was verlangt ist, und was nur Anleitung ist

Verlangt	Was es im Hotel belegt	Nur Leitfaden oder Methode
Interne Audits prüfen auch, ob das System wirksam verwirklicht ist (9.2.1 b)	Notizen der Ballnacht mit Uhrzeit und Ort	Methode: Audit während einer Veranstaltung, nach Risiko gewählt
Programm; Ziele, Kriterien und Umfang je Audit (9.2.2)	Auditplan: 22 bis 3 Uhr, Orte, sieben Kriterien aus dem Bankettformular	ISO 19011:2026: risikobasierter Ansatz
Objektivität und Unparteilichkeit (9.2.2)	Kreuzaudit; Satz zum Zimmerkontingent im Auditplan	A.21: nicht die eigene Arbeit; Methode: kein Eingriff außer bei Gefahr
Prozesse nach Kriterien steuern, auch extern bereitgestellte (8.1)	Bankettformular; Einweisungskarten der Agentur	Methode: Kriterien als Maßstab der Beobachtung
Lehren aus jeder Veranstaltung ermitteln und einspeisen (9.1 c)	Lehrenotiz des Balls, um die Nacht ergänzt	Methode: Blatt des Nachtportiers als Quelle
Ergebnisse an die zuständige Leitung (9.2.2)	Bericht an die Direktion binnen einer Woche	ISO 19011:2026: sachliche Darstellung

DACH-Anker: beobachten, fotografieren, befragen

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Fotos während der Beobachtung	DSGVO, wenn Personen erkennbar sind	DSGVO, wenn Personen erkennbar sind	Datenschutzgesetz
Unterweisung überlassener Kräfte	trifft den Entleiher (§ 12 ArbSchG; Band 8a, 2.12)	vor Aufnahme der Tätigkeit, nachweislich, verständlich (§ 14 ASchG; Band 8a, 2.12)	auch für Arbeitnehmer anderer Betriebe (Art. 6 VUV; Band 8a, 2.12)
Arbeitszeit in der Ballnacht	Arbeitszeit- und Tarifrecht	Ruhezeit in Küche und Service bei geteiltem Dienst auf acht Stunden verkürzbar, mit Ausgleich (§ 12 Abs. 2a AZG)	Sonderbestimmungen für Gastbetriebe (ArGV 2); Gesamtarbeitsvertrag des Gastgewerbes
Aussagen über den Ball	UWG, Regeln zu Umweltaussagen ab 27. September 2026, gegenüber Verbrauchern	UWG-Novelle BGBl. I Nr. 58/2026, ab 27. September 2026, gegenüber Verbrauchern	Klimaaussagen nur mit überprüfbaren Grundlagen (Art. 3 Abs. 1 lit. x UWG)

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Staatliche Leitfäden und Zeichen für Veranstaltungen	Leitfaden des Bundesumweltministeriums und des Umweltbundesamts	UZ 62: R5.1 für Veranstaltungen bis 31. Dezember 2026, R6.0 ab 1. Jänner 2027	–

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 3.7. Edizioni Effedore, 2026.