

ARBEITSMATERIAL 4.10

Das erste Überwachungsaudit vorbereiten

Abschnitt 4.10 · Überwachungsaudits

Modellfall im Buch: Schladming

LEITFRAGE

Was hat Ihr System seit dem Tag aufgeschrieben, an dem das Zertifikat kam, und wer hätte es vermisst, wenn es aufgehört hätte? Und an welchem Tag des Jahres müsste ein Auditor Ihr Haus sehen, damit er sieht, was es im Ernstfall ist?

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: Ein Zertifizierungszyklus in Schladming, nach der Saison geplant

Audit	Termin und Veranstaltung	Was es sehen soll
Stufe 2	Februar, Firmentagung mit 80 Teilnehmern	Ablauf einer Tagung vom Angebot bis zur Nachbesprechung
Erste Überwachung	Jänner, Renntag: Empfang mit 220 Gästen, Terrassenbar	das Haus unter Last; Lehren aus dem Vorjahr; Saisonkräfte
Zweite Überwachung	Sommer, Firmenfest im Freien	Außenveranstaltung, Lieferanten, Abbau im Freien
Rezertifizierung	Winter, vor Ablauf des Zertifikats	der ganze Zyklus und die Umstellungen seither (4.11)

Praktische Anwendung: das erste Überwachungsaudit in sieben Schritten vorbereiten

- 1. Das Fenster ausrechnen.** Tragen Sie das Datum der Zertifizierungsentscheidung und den Tag zwölf Monate danach in den Kalender der Direktion ein. Ein Termin wird nie an das Ende des Fensters gelegt.
- 2. Einen Tag unter Last vorschlagen.** Nennen Sie der Stelle zwei oder drei Termine, an denen das Haus zeigt, was es in seiner Saison ist. Ein ruhiger Tag schont das System und zeigt nichts.
- 3. Die Liste aller Veranstaltungen führen.** Datum, Art, Gäste, Rolle des Hauses, und daneben, ob es eine Lehrennotiz gibt. Diese Liste geht an die Stelle, nicht der Ordner.
- 4. Die Daten nach der Entscheidung prüfen.** Zählen Sie die Aufzeichnungen, die seit dem Zertifikat entstanden sind: Notizen, Messblätter, Nichtkonformitäten. Eine Lücke, die Sie selbst finden, schließen Sie früher.
- 5. Lehren in die Planung bringen.** Legen Sie fest, dass jedes neue Bankettformular mit der letzten Notiz zur gleichen Art von Veranstaltung beginnt. Kopierte Angebote kennen die Lehre nicht.
- 6. Internes Audit und Managementbewertung aus der vollen Liste speisen.** Die interne Auditorin zieht aus allen Veranstaltungen. Die Managementbewertung nennt, aus wie vielen Notizen ihre Lehren stammen.
- 7. Die Saisonkräfte einweisen.** Wer im Dezember kommt, erfährt, was das Haus im Vorjahr gelernt hat, an seinem eigenen Arbeitsplatz.

Umsetzung im eigenen Haus

Schritt	Verantwortlich	Termin	Erledigt
1. Das Fenster ausrechnen			
2. Einen Tag unter Last vorschlagen			
3. Die Liste aller Veranstaltungen führen			
4. Die Daten nach der Entscheidung prüfen			
5. Lehren in die Planung bringen			
6. Internes Audit und Managementbewertung aus der vollen Liste speisen			
7. Die Saisonkräfte einweisen			

Prüf-Checkliste

Frage	Ja	Nein	Nachweis / Bemerkung
Kennen wir das Datum der Zertifizierungsentscheidung und das Ende des Fensters für die erste Überwachung?			
Haben wir der Stelle einen Termin vorgeschlagen, an dem das Haus unter Last arbeitet?			
Führen wir eine Liste aller Veranstaltungen im Anwendungsbereich seit der Entscheidung?			
Gibt es zu jeder Veranstaltung seit dem Zertifikat eine Lehrennotiz?			
Beginnt die Planung jeder Veranstaltung mit der letzten Lehre zur gleichen Art?			
Zog das interne Audit seine Stichprobe aus allen Veranstaltungen?			
Nennt die Managementbewertung, worauf ihre Aussage zu den Lehren beruht?			
Wissen die Saisonkräfte, was das Haus im Vorjahr gelernt hat?			

Häufige Fehler

- **Das Zertifikat als Ziellinie behandeln.** Es beschreibt einen vergangenen Tag, und die Überwachung fragt nach den Monaten danach.
- **Für den Auditor aufschreiben.** Was für den Prüfer geschrieben wird, endet, wenn er gegangen ist.
- **Einen ruhigen Termin wünschen.** Das Audit findet dann nichts, und das Haus erfährt nichts.
- **Den Ordner statt der Liste geben.** Wer nur zeigt, was aufgeschrieben ist, verbirgt, was fehlt, auch vor sich selbst.
- **Angebote des Vorjahres kopieren.** Die Lehre, die nach dem Fest geschrieben wurde, steht nicht darin.
- **Das Fenster ausreizen.** Eine Verschiebung am Ende des Fensters kann das Zertifikat kosten.

Modellrechnung

Modellannahme, kein belegter Branchenwert

Posten	Betrag	Anmerkung	Eigener Wert
Überwachungsaudit: 1,5 Auditortage zu € 1.300	€ 1.950	Annahme; dazu Reisekosten	
Reisekosten und Übernachtung des Auditors	€ 320	Annahme	
Begleitung und Unterlagen durch das Haus	10 Stunden	Direktor und Eventleiterin	
Lehrennotiz je Veranstaltung: 110 Feste zu 10 Minuten	gut 18 Stunden	jährlich, Eventleitung	
500 zusätzliche Mehrwegbecher zu € 1,20	€ 600	einmalig; Pfand deckt Verluste teilweise	
Spülkraft an 8 Renntagen zu 6 Stunden und € 24	€ 1.152	je Winter	

Die Rechnung stellt Stunden und Geld nebeneinander, ohne sie zu verrechnen. Achtzehn Stunden im Jahr für die Lehrenotizen sind weniger, als das Haus für die Vorbereitung eines Audits aufwendet, das eine Lücke von acht Monaten erklären muss. Die Becher und die Spülkraft kosten Geld, und Einweg spart es an diesem Abend. Ob sich das Pfand rechnet, zeigt erst ein Winter; die Rechnung behauptet es nicht.

Was verlangt ist, und was nur Anleitung ist

Verlangt	Was es im Hotel belegt	Nur Leitfaden oder Methode
Überwachung mindestens einmal je Kalenderjahr, die erste spätestens nach 12 Monaten (ISO/IEC 17021-1, Pflicht der Stelle)	Vertrag, Datum der Entscheidung, Auditplan	Methode: Termin in der Saison vorschlagen
System aufrechterhalten und fortlaufend verbessern (4.4, 10.1)	Aufzeichnungen mit Datum nach der Entscheidung	Methode: Liste aller Veranstaltungen statt Ordner
Lehren aus jeder Veranstaltung ermitteln und einspeisen (9.1 c)	Lehrennotiz je Fest; Bankettformular, das sie übernimmt	Methode: Pflichtfeld im Formular; Zugänglichkeit nur als Soll
Interne Audits in geplanten Abständen (9.2)	Programm und Bericht vom Oktober	ISO 19011:2026: Programm nach Größe, Komplexität, Risiken, Reifegrad
Managementbewertung; Abstände so, dass über Veranstaltungen hinweg gelernt wird (9.3.1, 9.3.3)	Protokoll mit Zahl der ausgewerteten Notizen	A.22: muss nicht bis nach der Veranstaltung warten
Nichtkonformitäten behandeln, Wirksamkeit prüfen (10.2)	Maßnahmen aus Stufe 2 mit Nachweis	Methode: Wirksamkeit an mehreren Festen prüfen

DACH-Anker: was neben der Überwachung gilt

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Akkreditierung für ISO 20121	Antrag bei der DAkkS; Entscheidung stand im September 2026 aus	bis Redaktionsschluss keine nachgewiesen	bis Redaktionsschluss keine nachgewiesen

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Regeln für die Stelle	ISO/IEC 17021-1; Akkreditierung durch die DAkkS	ISO/IEC 17021-1; Leitfaden L08 der Akkreditierung Austria, gültig seit 19. März 2025	ISO/IEC 17021-1; SAS, Auftritt über das SECO
IAF-Dokumente	gelten weiter bis zum Ersatz durch Global ACI	ebenso; Akkreditierung Austria seit 24. Oktober 2025 Mitglied der Global ACI	ebenso
Gästedaten im Audit	DSGVO	DSGVO	Datenschutzgesetz
Saisonarbeit im Rechtskataster	Arbeitszeitrecht des Bundes	Ruhezeit in Küche und Service bei geteilten Diensten (§ 12 Abs. 2a AZG)	Arbeitsgesetz mit Sonderbestimmungen für Hotels und Gastbetriebe
Werbung mit dem Zertifikat	UWG, Anhang Nr. 2a ab 27. September 2026, gegenüber Verbrauchern	UWG, Anhang Z 2a ab 27. September 2026, gegenüber Verbrauchern	Art. 3 Abs. 1 lit. x UWG für Klimaaussagen

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 4.10. Edizioni Effedore, 2026.