

ARBEITSMATERIAL 4.2

Die Zertifizierungsstelle wählen

Abschnitt 4.2 · Die Wahl der Zertifizierungsstelle: Geltungsbereich, Kompetenz und Angebot

Modellfall im Buch: Seefeld in Tirol

LEITFRAGE

Wenn Sie zwei Angebote für Ihre Zertifizierung vergleichen: Wissen Sie, wer zu Ihnen kommen wird, was dieser Mensch von Veranstaltungen versteht und an welchem Tag er Ihr Haus sieht? Und könnten Sie erklären, wie die Stelle auf die Zahl ihrer Audittage gekommen 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: Kriterien vor dem Preis

Kriterium	Frage an die Stelle	Was in Seefeld den Ausschlag gab
Kompetenz	Wer kommt, was hat diese Person an Veranstaltungen auditiert?	Kongressorganisation und Audits von Agenturen und Kongresshäusern
Auditzeit	Wie sind die Audittage begründet?	Standorte, Arten von Veranstaltungen, Saison statt Verweis auf MD 5
Termin	An welchem Tag sieht die Stelle eine Veranstaltung?	Stufe 2 über einen Abend mit großem Fest
Standorte	Welche Orte im Anwendungsbereich werden besucht?	Alm ausdrücklich im Plan
Gespräche	Wie wird mit Saisonkräften gesprochen?	Gespräche mit Kollegen als Übersetzer, während der Arbeitszeit
Unabhängigkeit	Gibt es Beratung oder Verbindungen zu Beratern?	schriftliche Absage auf die Bitte um Rat
Preis	Was kostet der ganze Zyklus mit Reisekosten?	€ 2.500 Unterschied über drei Jahre, vor Reisekosten

Praktische Anwendung: die Zertifizierungsstelle in sieben Schritten wählen

- 1. Die Kriterien vor den Angeboten festlegen.** Schreiben Sie auf, was Sie wissen wollen, bevor Sie Preise lesen. Kompetenz, Auditzeit, Termin, Standorte, Gespräche, Unabhängigkeit, Preis über den Zyklus.
- 2. Nach dem Menschen fragen.** Bitten Sie um Namen und Lebenslauf des vorgesehenen Auditors und um eine Liste der Veranstaltungssysteme, die er geprüft hat. Fragen Sie, was geschieht, wenn er ausfällt.
- 3. Die Begründung der Audittage verlangen.** Eine Stelle sollte erklären, wie sie auf ihre Zahl kommt. Ein Verweis auf IAF MD 5 ist für ISO 20121 keine Begründung.
- 4. Den Saisonkalender beilegen.** Schicken Sie jeder Stelle die Tage mit großen Veranstaltungen und bitten Sie, die zweite Stufe auf einen davon zu legen. Auch die Überwachungen gehören in die Saison.

- 5. Alle Standorte nennen.** Was im Anwendungsbereich steht, muss die Stelle sehen können, auch die Alm, den Pavillon oder den Hof. Fehlt ein Ort im Angebot, fragen Sie nach.
- 6. Gespräche planen, nicht improvisieren.** Klären Sie, wie mit Mitarbeitenden gesprochen wird, die wenig Deutsch sprechen, und legen Sie die Gespräche in die Arbeitszeit.
- 7. Den Preis zuletzt und über den Zyklus vergleichen.** Rechnen Sie Reisekosten für alle Besuche in drei Jahren ein. Erst dann ist ein Unterschied ein Unterschied.

Umsetzung im eigenen Haus

Schritt	Verantwortlich	Termin	Erledigt
1. Die Kriterien vor den Angeboten festlegen			
2. Nach dem Menschen fragen			
3. Die Begründung der Audittage verlangen			
4. Den Saisonkalender beilegen			
5. Alle Standorte nennen			
6. Gespräche planen, nicht improvisieren			
7. Den Preis zuletzt und über den Zyklus vergleichen			

Prüf-Checkliste

Frage	Ja	Nein	Nachweis / Bemerkung
Haben wir die Kriterien festgelegt, bevor wir die Preise gelesen haben?			
Kennen wir Namen und Lebenslauf des vorgesehenen Auditors?			
Hat er Systeme für Veranstaltungen auditiert, und welche?			
Können wir erklären, wie die Stelle ihre Audittage begründet?			
Liegt die zweite Stufe auf einem Tag mit einer großen Veranstaltung?			
Stehen alle Orte des Anwendungsbereichs im Plan der Stelle?			
Ist geklärt, wie und wann mit Saisonkräften gesprochen wird?			
Haben wir die Kosten über drei Jahre mit Reisekosten verglichen?			

Häufige Fehler

- **Nach dem Preis auf der ersten Seite wählen.** Er sagt nichts darüber, was geprüft wird.
- **Audittage mit IAF MD 5 begründet hinnehmen.** Das Dokument gilt für ISO 20121 nicht.
- **Das Audit in die ruhigste Woche legen.** Dann prüft die Stelle Papiere, keine Veranstaltung.
- **Nicht nach dem Auditor fragen.** Beauftragt wird ein Mensch, nicht ein Briefkopf.
- **Einen Standort weglassen.** Was im Anwendungsbereich steht und nicht besucht wird, bleibt ungeprüft.

- **Die Stelle um Rat bitten.** Sie darf nicht beraten, und die Bitte zeigt, dass das Haus ihre Rolle erkennt.

Modellrechnung

Modellannahme, kein belegter Branchenwert

Posten	Betrag	Anmerkung	Eigener Wert
Angebot 1, drei Jahre	€ 9.400	zuzüglich Reisekosten nach Aufwand	
Reisekosten Angebot 1, sechs Besuche geschätzt	€ 2.700	Flug, Mietwagen, Übernachtung	
Angebot 2, drei Jahre	€ 11.900	Reisekosten eingeschlossen	
Vergleich: Lebensläufe, Begründungen, Saisonkalender	7 Stunden	Direktorin und Eventleiter	
Rahmenvertrag eines Firmenkunden mit Altabenden	€ 165.000	Umsatz je Jahr, nicht Gewinn	

Mit den geschätzten Reisekosten liegt Angebot 1 nicht mehr 2.500 Euro unter Angebot 2, sondern 200 Euro darüber. Die Rechnung hängt an einer Schätzung und soll nicht mehr sagen als das: Der Preis auf der ersten Seite war nicht der Preis. Die letzte Zeile zeigt, was ein Audit verfehlen kann, das die Altabende nie sieht. Fragt der Firmenkunde nach einem Abend, der schiefging, nützt ihm ein Zertifikat wenig, dessen Auditor nie auf der Alm war. Der Betrag ist Umsatz, nicht Gewinn, und er hängt nicht allein am Zertifikat.

Was verlangt ist, und was nur Anleitung ist

Verlangt	Was es im Hotel belegt	Nur Leitfaden oder Methode
Stelle: kompetentes Personal für Veranstaltungssysteme (ISO/IEC TS 17021-4)	Name und Lebenslauf der Auditorin, mit Veranstaltungsaudits	ISO 19011:2026: Kompetenz geplant bewerten und erhalten
Stelle: keine Managementsystem-Beratung (ISO/IEC 17021-1)	schriftliche Absage auf Krugs Bitte	Methode: die Bitte gar nicht erst stellen
Stelle: zwei Stufen, Schlussfolgerungen der ersten vor der zweiten (ISO/IEC 17021-1)	Terminplan mit Abstand zwischen den Stufen	Methode: Stufe 2 über einen Festabend
Stelle: Überwachung je Kalenderjahr, erste binnen zwölf Monaten (ISO/IEC 17021-1)	Plan über drei Jahre mit Terminen in der Saison	Methode: Saisonkalender dem Angebot beilegen
Stelle: IKT nach IAF MD 4:2025; Übertragung akkreditierter Zertifikate nach IAF MD 2	Vereinbarung, was per Video und was im Haus geprüft wird	ISO 19011:2026: erweiterte Anleitung zu Fernauditmethoden
Haus: Anwendungsbereich dokumentiert (ISO 20121, 4.3)	Seite mit Haus und Alm als Orten	A.5: Zuschnitte; A.24: Bezüge der Zertifizierung

DACH-Anker: was ein Haus beim Vergleich der Stellen prüfen kann

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Akkreditierung nachschlagen	DAkkS; Geltungsbereich in den Anlagen zur Urkunde	Akkreditierung Austria; Akkreditierungsumfänge online abfragbar	SAS, beim SECO in Bern

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
ISO 20121 akkreditiert	Programm eingereicht; im September 2026 stand die Entscheidung der DAkkS aus	keine akkreditierte Zertifizierung belegt	keine akkreditierte Zertifizierung belegt
Einsicht in Personal- und Gästedaten beim Audit	DSGVO	DSGVO	Datenschutzgesetz
Gespräche mit Mitarbeitenden	während der Arbeitszeit, Arbeitszeitgesetz	während der Arbeitszeit; geteilte Dienste in Küche und Service: § 12 Abs. 2a AZG	während der Arbeitszeit; Sonderbestimmungen der ArGV 2 für Hotel- und Gastbetriebe

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 4.2. Edizioni Effedore, 2026.