

ARBEITSMATERIAL 4.4

Die erste Stufe vorbereiten

Abschnitt 4.4 · Stufe 1: die Bereitschaft

Modellfall im Buch: Bern

LEITFRAGE

Wenn der Auditor der Zertifizierungsstelle morgen Ihren Anwendungsbereich liest und auf jede Fläche zeigt, die darin steht: Können Sie ihm für jede eine Spur in Ihrem System zeigen? Und wüssten Sie, an welchem Tag des Jahres er Ihr Haus sehen müsste, um zu erkennen, ob es hält, was es beschreibt?

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: Was Stufe 1 klären kann und was erst Stufe 2 zeigt

Frage	In Stufe 1 in Bern	Was erst Stufe 2 zeigt
Deckt der Anwendungsbereich, was das Haus tut?	Park genannt, aber ohne Spur im System	ob im Park nach den Festlegungen gearbeitet wird
Hat sich das Haus selbst geprüft?	internes Audit im November, ohne Park	ob die Befunde des internen Audits tragen
Hat die Leitung bewertet?	Protokoll vom 9. Dezember, Zahlen ohne Park	ob ihre Entscheidungen umgesetzt sind
Kennt das Haus seine Rechtspflichten?	keine Zeile zu Schall im Freien	ob die Pflichten eingehalten werden
Wissen die Mitarbeitenden, was gilt?	Gespräch mit dem Bankettchef	Gespräche in allen Bereichen und Schichten
Was muss Stufe 2 sehen?	Tag mit Bankett im Saal und Anlass im Park	–

Praktische Anwendung: die erste Stufe in sieben Schritten vorbereiten

- 1. Den Anwendungsbereich abgehen.** Gehen Sie mit der Seite durch das Haus und den Park. Jede Fläche, jede Art von Anlass und jede Leistung, die darauf steht, wird gezählt.
- 2. Jedem Teil seine Spur zuordnen.** Kennzahlen, Lehrenotizen, Stichprobe im internen Audit, Zeile im Rechtskataster. Wo eine Spur fehlt, schreiben Sie es auf.
- 3. Das interne Audit am Kalender messen.** Lagen alle Arten von Anlässen in dem Zeitraum, den das Audit sehen konnte? Fehlt eine Saison, braucht das Programm einen zweiten Termin.
- 4. Die Managementbewertung ehrlich beschriften.** Steht über einer Zahl «alle», muss sie alle umfassen. Sonst steht dort, welche Anlässe fehlen.
- 5. Das Rechtskataster an den Orten prüfen.** Für jede Fläche fragen: Welche Pflicht gilt hier, die anderswo nicht gilt? Lärm, Bewilligung, Abfall, Sicherheit im Freien.
- 6. Einen Termin für die zweite Stufe vorschlagen.** Legen Sie dem Auditor den Kalender der kommenden Monate vor und nennen Sie Tage, an denen möglichst viele Teile des Anwendungsbereichs arbeiten.
- 7. Die Schlussfolgerungen als Aufgabenliste führen.** Jeder Punkt aus dem Bericht bekommt eine verantwortliche Person, einen Termin und einen Nachweis, den Stufe 2 sehen kann.

Umsetzung im eigenen Haus

Schritt	Verantwortlich	Termin	Erledigt
1. Den Anwendungsbereich abgehen			
2. Jedem Teil seine Spur zuordnen			
3. Das interne Audit am Kalender messen			
4. Die Managementbewertung ehrlich beschriften			
5. Das Rechtskataster an den Orten prüfen			
6. Einen Termin für die zweite Stufe vorschlagen			
7. Die Schlussfolgerungen als Aufgabenliste führen			

Prüf-Checkliste

Frage	Ja	Nein	Nachweis / Bemerkung
Hat jeder Teil unseres Anwendungsbereichs eine Spur im System?			
Hat das interne Audit alle Arten von Anlässen sehen können, auch die der Sommersaison?			
Umfassen die Zahlen der Managementbewertung, was ihre Beschriftung sagt?			
Hat das Rechtskataster eine Zeile für jeden Ort, an dem Anlässe stattfinden?			
Ist am Tag der ersten Stufe jemand erreichbar, der Anlässe selbst durchführt?			
Liegt dem Auditor der Kalender der kommenden Monate vor?			
Hat jeder Punkt aus dem Bericht der ersten Stufe eine verantwortliche Person und einen Termin?			
Wirbt das Haus nirgends so, als sei es bereits zertifiziert?			

Häufige Fehler

- **Die erste Stufe als Formalität behandeln.** Was dort nicht auffällt, fällt in Stufe 2 auf, dann mit Folgen für die Entscheidung.
- **Mehr in den Anwendungsbereich schreiben, als das System erfasst.** Der Auditor prüft jede Fläche, die darauf steht.
- **Das interne Audit in die ruhige Zeit legen.** Es sieht dann nur, was in der ruhigen Zeit stattfindet.
- **Eine Teilmenge als Ganzes beschriften.** Die Leitung bewertet sonst ein kleineres Haus, als sie glaubt.
- **Nur Ordner bereitstellen.** Die Bereitschaft wird auch im Gespräch mit dem Personal festgestellt.
- **Vom Auditor einen Rat erwarten.** Er nennt den Punkt; wie das Haus ihn erledigt, entscheidet es selbst.

Modellrechnung

Modellannahme, kein belegter Branchenwert

Posten	Betrag	Anmerkung	Eigener Wert
Stufe 1: ein Audittag	CHF 1.700	Satz der Stelle im Fall	
Vorbereitung der ersten Stufe	12 Stunden	Qualitätsleiterin	
Internes Audit im Park, ein halber Tag	CHF 850	externe Auditorin, beim ersten Anlass im Mai	
Pegelmessung bei zwei Anlässen, Rechtskataster ergänzen	6 Stunden	Haustechnik, Qualitätsleiterin	
Zusätzlicher Audittag, falls der Park erst in Stufe 2 ohne Spur auffällt	CHF 1.700	zuzüglich Reise; Annahme	
Umsatz der 22 Anlässe im Park	CHF 396.000	Umsatz, nicht Gewinn	

Die Rechnung stellt Stunden und Franken nebeneinander, ohne sie zu verrechnen. Die Hausaufgaben aus der ersten Stufe kosten das Haus einen halben Audittag und achtzehn Stunden eigener Arbeit. Der Umsatz der Anlässe im Park ist kein Gewinn und kein Betrag, den eine Zertifizierung sichert. Er zeigt nur, wie gross der Teil des Geschäfts ist, für den der Anwendungsbereich eine Aussage macht.

Was verlangt ist, und was nur Anleitung ist

Verlangt	Was es im Hotel belegt	Nur Leitfaden oder Methode
Erstaudit in zwei Stufen, als ein Audit (ISO/IEC 17021-1, 9.3.1.1)	Termine beider Stufen im Angebot	Methode: Stufe 2 auf einen Tag mit Anlass legen lassen
Bereitschaft für Stufe 2 feststellen, auch im Gespräch mit dem Personal (9.3.1.2.2)	Stunde mit dem Bankettchef	Methode: Personal aus jedem Teil des Anwendungsbereichs erreichbar
Schlussfolgerungen dokumentiert, vor Stufe 2 mitgeteilt (9.3.1.2.3)	Bericht mit drei Punkten, acht Tage später	Methode: Punkte als Aufgabenliste mit Termin führen
Anwendungsbereich als dokumentierte Information (ISO 20121, 4.3)	eine datierte, unterschriebene Seite	A.5: zeitliche Grenzen; Methode: Spurprobe je Fläche
Interne Audits in geplanten Abständen, mit Programm (9.2)	Auditprogramm, Bericht vom November	ISO 19011:2026: Programm nach Grösse, Komplexität, Risiken und Reife bemessen
Managementbewertung in geplanten Abständen (9.3)	Protokoll vom 9. Dezember	Methode: Bewertung nennt, welche Teile ohne Daten sind

DACH-Anker: was das Recht zur ersten Stufe beiträgt

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Akkreditierung für ISO 20121	Programm für DIN ISO 20121 bei der DAkkS laut Branchenmeldung vom Juli 2026 beantragt; Entscheidung im September 2026 ausstehend	Akkreditierung Austria; im Einzelfall erfragen, ob ISO 20121 im Geltungsbereich der Stelle steht	Schweizerische Akkreditierungsstelle SAS; im Einzelfall erfragen
Einsicht in Unterlagen mit Personendaten	DSGVO	DSGVO	Datenschutzgesetz des Bundes

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Anlässe im Freien im Rechtskataster	Landesrecht; Immissionsschutzrecht	Veranstaltungsgesetze der Bundesländer	kantonales Recht; Schall nach V-NISSG: Pflichten bei mehr als 93 dB(A) LAeq,1h
Werbung mit einer laufenden Zertifizierung	allgemeines Irreführungsverbot im UWG	allgemeines Irreführungsverbot im UWG	UWG Art. 3 Abs. 1 lit. b

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 4.4. Edizioni Effedore, 2026.