ARBEITSMATERIAL 4.6

# Das Audit während einer Veranstaltung vorbereiten

*Abschnitt 4.6 · Das Audit während einer echten Veranstaltung*
Modellfall im Buch: Velden am Wörthersee

**LEITFRAGE**
Wenn der Auditor der Zertifizierungsstelle Ihr Haus an einem Dienstag im Februar besucht, wenn kein Fest läuft: Was könnte er von Ihrem System überhaupt sehen? Und wären Sie bereit, ihn an Ihrem vollsten Samstag bis Mitternacht im Haus zu haben, ohne dass ein einziger Gast es merkt?

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: Regeln für das Audit im laufenden Fest

| Regel | Warum | Wie in Velden |
|---|---|---|
| Den Auftraggeber vorher fragen | das Fest gehört dem Brautpaar | schriftlich drei Wochen vorher; drei Bedingungen |
| Nicht mit Gästen sprechen | Gäste sind nicht Gegenstand des Audits | Gespräche nur mit Personal und Dienstleistern |
| Keine Personen fotografieren, keine Gästedaten abschreiben | Datenschutz | Foto nur von der leeren Tür; Sitzplan in der Küche gelesen, nichts notiert |
| Wege hinter dem Haus nehmen | den Service nicht stören | Office, Spülküche, Hof; Saal nur von der Seitentür |
| Kurze Gespräche in ruhigen Augenblicken | die Arbeit hat Vorrang | höchstens drei Minuten, nie beim Servieren |
| Den Auditor einweisen | seine Sicherheit | Fluchtwege, Hofverkehr, Kittel und Haube in der Küche |
| Eine Ansprechperson bis zum Schluss | die Nacht gehört zum Fest | Eventleiterin bis 23 Uhr, dann der Nachtportier |

## Praktische Anwendung: das Audit während einer Veranstaltung in sieben Schritten vorbereiten

1. **Den Tag in der ersten Stufe vereinbaren.** Legen Sie dem Auditor den Kalender vor und schlagen Sie eine Veranstaltung vor, die für Ihr Geschäft steht, nicht die kleinste.
2. **Den Auftraggeber schriftlich fragen.** Nennen Sie, wer kommt, was er tut und was er nicht tut. Die Bedingungen des Auftraggebers gelten für den ganzen Tag.
3. **Die Regeln für den Auditor festhalten.** Keine Gespräche mit Gästen, keine Fotos von Personen, Wege hinter dem Haus, kurze Gespräche mit dem Personal. Ein halbes Blatt genügt.
4. **Den Auditor einweisen.** Fluchtwege, Verkehr im Hof, Regeln der Küche. Er ist ein Fremder hinter den Kulissen und wird behandelt wie jeder andere.
5. **Die Besetzung lassen, wie sie ist.** Keine zusätzlichen Kräfte, keine Bankettleitung, die nicht von der Seite des Auditors weicht. Gezeigt wird ein gewöhnlicher voller Tag.
6. **Eine Ansprechperson bis zum Schluss benennen.** Wer nach dem letzten Gang zuständig ist, Nachtportier oder Abenddienst, weiß vorher Bescheid und hat seine Aufzeichnungen dabei.

7. **Die Lehren mit Termin in das nächste Formular schreiben.** Was der Auditor und das Haus an diesem Tag sehen, steht im Bankettformular des nächsten Festes, nicht erst in der Managementbewertung.

### Umsetzung im eigenen Haus

| Schritt | Verantwortlich | Termin | Erledigt |
|---|---|---|---|
| 1. Den Tag in der ersten Stufe vereinbaren | | | |
| 2. Den Auftraggeber schriftlich fragen | | | |
| 3. Die Regeln für den Auditor festhalten | | | |
| 4. Den Auditor einweisen | | | |
| 5. Die Besetzung lassen, wie sie ist | | | |
| 6. Eine Ansprechperson bis zum Schluss benennen | | | |
| 7. Die Lehren mit Termin in das nächste Formular schreiben | | | |

## Prüf-Checkliste

| Frage | Ja | Nein | Nachweis / Bemerkung |
|---|---|---|---|
| Liegt ein Teil unserer zweiten Stufe an einem Tag mit einer typischen Veranstaltung? | | | |
| Haben wir den Auftraggeber schriftlich gefragt und seine Bedingungen festgehalten? | | | |
| Gibt es Regeln für den Auditor zu Gästen, Fotos und Wegen? | | | |
| Ist der Auditor zu Fluchtwegen, Hofverkehr und Küche eingewiesen? | | | |
| Arbeitet das Haus an diesem Tag mit der Besetzung aus dem Dienstplan? | | | |
| Ist eine Ansprechperson bis zum Ende des Abbaus benannt? | | | |
| Steht jede Lehre aus früheren Festen mit Termin im Bankettformular? | | | |
| Steht im Rechtskataster, was für Musik, Veranstaltung und Arbeitszeit in der Festnacht gilt? | | | |

## Häufige Fehler

- **Einen ruhigen Tag für das Audit wählen.** Der Auditor sieht dann Formulare und kein System.
- **Den Auftraggeber nicht fragen.** Das Fest gehört ihm, und eine Überraschung kostet mehr als eine Frage.
- **Einen Vorzeigeabend inszenieren.** Er zeigt, was das Haus mit zusätzlichen Kräften kann.
- **Das Audit um dreiundzwanzig Uhr enden lassen.** Die Nacht gehört zum Fest, und dort entstehen die meisten Abweichungen.
- **Gäste als Zeugen anbieten.** Sie sind nicht Gegenstand des Audits, und das Haus hat Aufzeichnungen.

- **Lehren bis zur Managementbewertung liegen lassen.** Das nächste Fest kommt vorher, mit demselben Kriterium.

## Modellrechnung

*Modellannahme, kein belegter Branchenwert*

| Posten | Betrag | Anmerkung | Eigener Wert |
|---|---|---|---|
| Stufe 2: zwei Audittage zu € 1.350 | € 2.700 | Freitag und Samstag | |
| Zuschlag für Abend- und Nachtstunden | € 450 | im Angebot vorher geklärt; Annahme | |
| Reise und Übernachtung des Auditors | € 260 | Annahme | |
| Begleitung durch Eventleiterin und Nachtportier | 9 Stunden | Samstag 13 bis 1 Uhr, nicht durchgehend | |
| Lüftungsplan und zwei mobile Klimageräte für den Saal | € 3.800 | einmalig; Korrekturmaßnahme | |
| Umsatz der Hochzeiten einer Saison: 45 × € 32.000 | € 1.440.000 | Umsatz, nicht Gewinn | |

Die Rechnung trennt Euro und Stunden. Ein Audit am Samstag kostet in diesem Modell rund 450 Euro mehr als eines am Dienstag. Der Umsatz der Hochzeiten ist kein Gewinn und keine Summe, die ein Zertifikat sichert. Er zeigt, wie groß der Teil des Geschäfts ist, der am Dienstag nicht zu sehen gewesen wäre, und dass drei Anrufe von Nachbarn in einem einzigen Juni schwerer wiegen können als der Zuschlag.

## Was verlangt ist, und was nur Anleitung ist

| Verlangt | Was es im Hotel belegt | Nur Leitfaden oder Methode |
|---|---|---|
| Kriterien festlegen, Prozesse danach steuern (ISO 20121, 8.1) | Bankettformular mit sechs Kriterien | Methode: jedes Kriterium mit Uhrzeit und prüfender Person |
| Lehren aus jeder Veranstaltung ermitteln und einspeisen (9.1 c) | Lehrennotizen; Rundgangblatt des Nachtportiers | Methode: jede Lehre mit Termin im nächsten Bankettformular |
| Extern bereitgestellte Prozesse steuern (8.1) | Absprachen mit Band, Floristin, Busunternehmen | Anhang B zur Lieferkette (Anleitung) |
| Bereitschaft in Stufe 1, Schlussfolgerungen vor Stufe 2 (ISO/IEC 17021-1, 9.3.1.2.2 und 9.3.1.2.3) | Bericht vom April: Stufe 2 mit Hochzeit | Methode: Tag mit Veranstaltung schon in Stufe 1 vereinbaren |
| Kompetenz des Personals der Stelle (ISO/IEC TS 17021-4) | Angaben der Stelle zum vorgesehenen Auditor | Methode: nach Erfahrung mit Veranstaltungen dieser Art fragen |
| Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnik (IAF MD 4:2025) | zwei Stunden Unterlagen per Video am Donnerstag | ISO 19011:2026: Anleitung zu Fernauditmethoden |

## DACH-Anker: Recht in der Festnacht

| 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, Leitfaden L08 zu ISO/IEC 17021-1 in der Fassung ab 19. März 2025; ISO 20121 im Geltungsbereich der Stelle im Einzelfall erfragen | SAS; im Einzelfall erfragen |
| Veranstaltungsrecht | Landesrecht der Länder | Veranstaltungsgesetze der Bundesländer; in Kärnten das Kärntner Veranstaltungsgesetz 2010 | kantonales Recht |
| Musik im Freien | Landesrecht; Immissionsschutzrecht | Landesrecht; Auflagen der Gemeinde | V-NISSG: Pflichten bei mehr als 93 dB(A) LAeq,1h |
| Arbeitszeit in der Festnacht | Ruhezeiten nach dem Arbeitszeitgesetz | Küche und Service im Gastgewerbe: tägliche Ruhezeit bei geteilten Diensten mit mindestens drei Stunden Unterbrechung auf acht Stunden verkürzbar, Ausgleich binnen vier Wochen (§ 12 Abs. 2a AZG) | Arbeitsgesetz; Sonderbestimmungen für Hotels und Gastbetriebe in der ArGV 2 |
| Fotos und Gästedaten im Audit | DSGVO, wenn Personen erkennbar sind | DSGVO, wenn Personen erkennbar sind | Datenschutzgesetz des Bundes |

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 4.6. Edizioni Effedore, 2026.