

Arbeitsmaterial zu Abschnitt 3.15

Eine Prüfkultur im kleinen Haus

Eine Prüfkultur verankern: Befunde willkommen heißen, auch wenn sie die Inhaberin betreffen, und das Kreuzaudit als feste Nachbarschaft.

Leitfrage Wann hat in Ihrem Haus zuletzt jemand einen Befund über Ihre eigene Arbeit aufgeschrieben, und was haben Sie darauf gesagt? Und mit wem würden Sie einander Jahr für Jahr in die Küche schauen lassen?

Dieses Blatt gibt den Werkzeugteil des Abschnitts in bearbeitbarer Form wieder: die Fragen in ihrer Reihenfolge, den Hinweis, was verlangt ist, von wem es verlangt ist und was nur Anleitung oder Methode ist, und die Zahlen der Modellrechnung zum Ersetzen durch die eigenen. Die Begründung jedes Schritts steht im Buch. Das Blatt ersetzt weder die Norm noch eine Beratung im Einzelfall.

Das Werkzeug des Abschnitts

Tabelle 2 — Fünf Gewohnheiten einer Prüfkultur

Gewohnheit	Woran man sie erkennt	In Alpbach
Befunde willkommen, auch oben	Die Inhaberin nimmt den Befund über sich selbst als Information	«Schreib es so hin.»
Fester Platz im Jahr	Termine für zwei Jahre; Nachverfolgung eingeplant	Wildschönau im Februar, Alpbach im Herbst, Nachverfolgung im September
Gleichgewicht der Befunde	Stärken mit Kriterium und Nachweis	Kühlzelle als Stärke im Bericht
Dauerhafte Nachbarschaft	Vereinbarung jährlich erneuert; dritte Person lernt mit	Elias prüft in der Wildschönau, nicht im eigenen Haus
Vertrauen im Umgang mit Daten	Einsicht nur in das Erforderliche	Gästeseiten des Hefts nicht geöffnet; im Verzeichnis nur Datum und Handschrift

Praktische Anwendung: eine Prüfkultur in sieben Schritten verankern

1. Den eigenen Bereich zuerst prüfen lassen. Die Inhaberin bittet die Prüferin ausdrücklich, auch ihre eigenen Aufgaben anzusehen: Managementbewertung, Liste der Pflichten, Zuständigkeiten. So steht von Anfang an fest, dass oben nichts ausgenommen ist.

2. Den ersten Befund über sich selbst laut annehmen. Ein Satz am Tisch genügt, vor den anderen: «Schreib es so hin.»

3. Die Termine für zwei Jahre festlegen. Ein Audit je Haus und Jahr, eines davon im laufenden Betrieb, dazu Nachverfolgungen, wo eine Maßnahme erst später prüfbar ist. Das Terminblatt kommt in die Mappe.

4. Die Vereinbarung jedes Jahr erneuern. Eine Seite: Umfang, was nicht eingesehen wird, Vertraulichkeit, Datenschutz, kein Abwerben, Wechsel der Rollen. Zehn Minuten nach dem letzten Audit des Jahres.

5. Eine dritte Person im fremden Haus lernen lassen. Sohn, Tochter oder eine erfahrene Mitarbeiterin prüft mit, aber nie im eigenen Haus. Sie beginnt mit einer Nachverfolgung und einem halben Tag.

6. Jeden Bericht mit dem Schluss und einer Stärke beginnen. Eine Seite, Stärken mit Kriterium und Nachweis, Befunde über Abläufe, nicht über Personen. Was nicht prüfbar war, steht als Grenze dabei.

7. Die Ergebnisse auf das Blatt der Managementbewertung tragen. Die Zeile, die im ersten Jahr leer blieb, wird gefüllt. Beim nächsten Audit wird zuerst geprüft, ob die Maßnahmen des letzten gewirkt haben.

Prüf-Checkliste

Frage	Ja	Nein	Nachweis / Bemerkung
Werden auch die Aufgaben der Inhaberin geprüft?			
Gab es im letzten Jahr einen Befund über die Arbeit der Inhaberin, und steht er mit Termin auf dem Blatt?			
Stehen die Audittermine für die nächsten zwei Jahre fest?			
Findet mindestens ein Audit im laufenden Betrieb statt?			
Nennt der Bericht Stärken mit Nachweis?			
Ist die Vereinbarung mit dem Nachbarhaus in diesem Jahr erneuert worden?			
Sieht die Prüferin Gästedaten nur im erforderlichen Umfang und Gesundheitsangaben gar nicht?			
Stehen die Auditergebnisse auf dem Blatt der Managementbewertung?			

Häufige Fehler

Die Inhaberin aus Respekt auslassen. Dann bleibt der Teil des Systems ungeprüft, der am meisten trägt.

Einander schonen. Ein Gefälligkeitsaudit kostet zwei Tage im Jahr und zeigt nichts.

Das Audit vom Kalender der Saison abhängig machen. Was keinen festen Termin hat, findet im dritten Jahr nicht mehr statt.

Nur Mängel aufschreiben. Das Haus weiß nicht, was es bewahren soll, und liest den Bericht als Anklage.

Was ein Mensch aus dem Kopf trägt, für einen Ablauf halten. Es funktioniert, bis dieser Mensch einmal nicht da ist.

Jahrelang nur zu zweit prüfen. Zwei Häuser, die einander gut kennen, übersehen mit der Zeit dasselbe.

Modellrechnung

Modellannahme, kein belegter Branchenwert

Posten	Betrag	Anmerkung	Eigener Wert
Christine als Auditorin in der Wildschönau: 7 Std. × € 45	€ 315	je Jahr; Stundenwert der Inhaberin	

Posten	Betrag	Anmerkung	Eigener Wert
Vorbereitung und Gespräche beim Audit in Alpbach: 4 Std. × € 45 und 6 Std. Familie × € 35	€ 390	je Jahr	
Nachverfolgung durch Elias und Christine: 4 Std. × € 35 und 4 Std. × € 45	€ 320	je Jahr	
Fahrten: 4 × 70 km × € 0,50	€ 140	Modellsatz je Kilometer	
Rosmaries Audittag in Alpbach	€ 0	Gegenleistung, keine Rechnung	
Externe Auditorin für ein Audit zum Vergleich: 1 Tag	€ 1.200	Modellsatz wie in 3.1, zuzüglich Fahrt	

Das Kreuzaudit kostet das Haus im Jahr € 1.165, wenn man alle Stunden der Familie bewertet; bar bezahlt werden davon nur die € 140 für die Fahrten. Billiger an Stunden als eine Auditorin auf Zeit ist es nicht. Es bringt aber zwei Dinge, die sich nicht kaufen lassen: eine Prüferin, die ein Haus derselben Art führt, und ein Nachbarhaus, in dem die eigene Familie prüfen lernt.

Was verlangt ist und was nur Anleitung ist

Tabelle 4 — Was verlangt ist, und was nur Anleitung ist

Verlangt	Was es im kleinen Haus belegt	Nur Leitfaden oder Methode
Interne Audits in geplanten Abständen; Programm (9.2)	Terminblatt für zwei Jahre in der Mappe	Methode: ein Audit je Haus und Jahr, eines im laufenden Betrieb
Objektivität und Unparteilichkeit (9.2)	Kreuzaudit mit dem Nachbarhaus; Elias prüft nur dort	Handbuch: gegenseitige Audits kleiner Betriebe
Ergebnisse an die zuständige Leitung (9.2)	Bericht von einer Seite, unterschrieben	Methode: zuerst der Schluss, Stärken mit Nachweis
Führung, Verbesserung fördern (5.1)	Befund über die Inhaberin im Bericht, mit Termin auf dem Bewertungsblatt	Methode: den eigenen Bereich zuerst prüfen lassen
Bewusstsein (7.3)	Gespräche mit Servicekraft und Zimmerfrau bei der Arbeit	ISO 19011:2026: Grundsätze, sachliche Darstellung
Fortlaufende Verbesserung (10.1)	Auditergebnisse auf dem Blatt der Managementbewertung	Methode: Wirksamkeit beim nächsten Audit zuerst

Der Rahmen in Deutschland, Österreich und der Schweiz

Tabelle 5 — DACH-Anker: was die Prüferin sieht und wer sonst von außen schaut

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Einsicht in Gästedaten beim Audit	Rechtsgrundlage nach Art. 6 DSGVO; nur das Erforderliche	wie Deutschland; Gästeverzeichnis 7 Jahre aufbewahrt	Datenschutzgesetz
Gesundheitsangaben von Gästen	zusätzlich Voraussetzung nach Art. 9 DSGVO; getrennt führen	wie Deutschland	besonders schützenswerte Personendaten nach DSG
Vereinbarung zwischen den Häusern	ergänzt die Rechtsgrundlage, ersetzt sie nicht	ebenso	ebenso

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Betreuung im Arbeitsschutz als Blick von außen	DGUV Vorschrift 2 der BGN: bis 20 Beschäftigte Anlage 1 oder Anlage 4	AUVAsicher: Begehung alle 2 Jahre bei 1 bis 10 Arbeitnehmern	EKAS 6508; Branchenlösung BL 44
Entscheidung über einen Rechtsverstoß	Behörde; das Audit bewertet Nachweise gegen Kriterien	ebenso	ebenso

Stand der Tabelle: 24. Oktober 2026. Die laufende Fassung aller DACH-Anker des Bandes, mit der geltenden Angabe und der Quelle jeder Änderung, führt die Plattform in der Datei «Band9b_Rechtsanker_DACH_laufend». Quelle: Francesco Dore, Das Steuer und die Lupe, Band 9b — Kleine Betriebe: Prüfen, wo jeder alles macht, Abschnitt 3.15. Edizioni Effedore 2026. © 2026 Francesco Dore. Zur Verwendung im eigenen Betrieb frei bearbeitbar. buecher.effedore.com