

Arbeitsmaterial zu Abschnitt 3.7

Das Audit im laufenden Betrieb: Frühstück, Anreise und die Nacht

Ein Audit im laufenden Betrieb: Frühstück, Anreise und ein Anruf in der Nacht, beobachtet ohne einzugreifen.

Leitfrage Wenn jemand morgen um halb sieben in Ihrem Frühstücksraum sitzt, um fünf Uhr am Empfang steht und um elf Uhr nachts die Nummer an Ihrer Haustür wählt: Sieht er dasselbe Haus, das in Ihrer Mappe beschrieben ist? Und wer von Ihnen nimmt um elf ab?

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 — Drei Momente des Betriebs, und wie man sie prüft, ohne zu stören

Moment	Was dort gilt	Wie geprüft wird
Frühstück	Temperaturen, Allergenauskunft, warme Speisen, eine Person im Ansturm	vom Tisch aus beobachten; Listen mit Uhrzeit vergleichen; Fragen nach zehn Uhr
Anreise	Schlüssel, Karte mit Nachtnummer, Meldung, Fluchtwege frei	aus Abstand zusehen; Meldung am nächsten Morgen als Zahl prüfen
Nacht	Erreichbarkeit ohne Glück, Klingel, Zettel an der Tür	ein Anruf auf die Nachtnummer, Stunde offen; kein Alarm, kein Wecken
bei Gefahr	Sicherheit vor Beobachtung	sofort melden, Eingriff mit Uhrzeit notieren

Praktische Anwendung: ein Audit im laufenden Betrieb in sieben Schritten

- 1. Die Momente wählen.** Bestimmen Sie, welcher der drei Momente in Ihrem Haus das grösste Risiko trägt: Frühstück, Anreise oder Nacht. Ein Audit im Jahr sollte wenigstens einen davon im laufenden Betrieb erfassen.
- 2. Den Plan schriftlich vereinbaren.** Ziele, Kriterien, Umfang und die Zeiten stehen auf einer Seite, dazu was nicht eingesehen wird. Für den Nachttest wird ein Zeitfenster vereinbart, die Stunde bleibt offen.
- 3. Zuerst beobachten, dann lesen.** Der Auditor sitzt beim Frühstück an einem Tisch am Rand und steht bei der Anreise abseits. Die Unterlagen sieht er erst danach, damit er im Betrieb nicht nur sucht, was er erwartet.
- 4. Jede Notiz mit Uhrzeit schreiben.** Ort, Uhrzeit, was gesehen wurde, kurz. Was jemand sagt, wird mit Funktion notiert, nicht mit Namen.
- 5. Nicht eingreifen, ausser bei Gefahr.** Der Auditor hilft nicht mit und korrigiert nicht. Droht Gefahr, meldet er sie sofort und vermerkt den Eingriff mit Uhrzeit.
- 6. Die Nacht mit einem Anruf prüfen.** Ein Anruf auf die Nummer, die jeder Gast hat, im vereinbarten Fenster. Kein Alarm, kein Wecken von Gästen, keine gespielten Notfälle.
- 7. Am nächsten Morgen die Tatsachen durchsprechen.** Erst die Beobachtungen mit Uhrzeit, dann die Unterlagen, dann der Schluss. Der Bericht hat eine Seite und geht an die Gastgeberin.

Prüf-Checkliste

Frage	Ja	Nein	Nachweis / Bemerkung
Hat unser letztes internes Audit wenigstens einen Moment im laufenden Betrieb erfasst?			
Steht im Auditplan, welche Zeiten beobachtet werden und was nicht eingesehen wird?			
Werden Werte auf unseren Listen zur Zeit der Messung eingetragen und nicht vorher?			
Gilt die Regel zur Karte mit Nachtnummer auch, wenn eine Gruppe ankommt?			
Erreicht ein Gast, der um elf Uhr nachts unsere Nummer wählt, einen Menschen?			
Gibt es für die Nacht eine zweite Nummer oder eine Klingel, falls das Telefon schweigt?			
Sieht der Auditor Gästedaten nur im erforderlichen Umfang?			
Sind Eingriffe des Auditors bei Gefahr im Bericht vermerkt?			

Häufige Fehler

Nur in der Zwischensaison prüfen. An einem ruhigen Nachmittag stimmt jede Liste, und keine Regel steht unter Druck.

Als Auditor mithelfen. Wer Kaffee nachfüllt, sieht nicht mehr, wie das Haus ohne ihn arbeitet.

Vollständige Listen für Beweise halten. Eine Liste ohne jede Lücke kann auch heissen, dass vorher ausgefüllt wird.

Den Nachtttest als Alarm spielen. Ein ausgelöster Melder weckt Gäste und prüft nichts, was ein Anruf nicht auch prüft.

Bei der Anreise zu genau hinsehen. Pässe und Meldescheine gehören nicht in die Notizen des Auditors.

Den Befund der Nacht als Pech abtun. Ein Telefon im Auto ist kein Zufall, wenn kein Schritt im Ablauf prüft, wo es liegt.

Modellrechnung

Modellannahme, kein belegter Branchenwert

Posten	Betrag	Anmerkung	Eigener Wert
Audit im Betrieb: 7 Std. × CHF 70	CHF 490	Kreuzauditor; Gegenleistung im September in Meiringen	
Übernachtung des Auditors im Haus	CHF 180	Wert eines Zimmers; keine Rechnung, Gegenseitigkeit	
Abschlussgespräch und Bericht: 2 Personen × 2 Std. × CHF 70	CHF 280	Stunden der Gastgeberin bewertet	
Klingel für die Nacht mit Läutwerk in der Wohnung	CHF 350	einmalig	

Posten	Betrag	Anmerkung	Eigener Wert
Karten mit Nachtnummer, Umschläge für Gruppen	CHF 120	einmalig	
Kleinere Warmhalteschalen für das Buffet	CHF 240	einmalig	

Die Rechnung kommt auf CHF 1.660, davon CHF 950 für das Audit selbst, das fast nur aus bewerteter Zeit besteht und durch die Gegenleistung im September ausgeglichen wird. Was sie nicht beziffert, ist die Nacht, in der ein Gast wirklich jemanden braucht und neunmal das Läuten hört. Dafür setzt das Buch keinen Betrag ein.

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
Prüfen, ob wirksam verwirklicht und aufrechterhalten (9.2)	Notizen mit Uhrzeit aus Frühstück, Anreise und Nacht	Methode: mindestens ein Audit im Jahr im Betrieb
Programm mit Methoden (9.2)	eine Seite: Frühstück im Juni, Unterlagen im November	ISO 19011:2026: nach Grösse und Risiko bemessen
Ziele, Kriterien, Umfang je Audit (9.2)	Auditplan mit drei Zeiten und den Regeln des Hauses	Methode: Stunde des Nachttests offen
Objektivität und Unparteilichkeit (9.2)	Kreuzaudit mit dem Garni in Meiringen	Methode: schriftliche Vereinbarung über Vertraulichkeit
Bericht an die zuständige Leitung (9.2)	Bericht von einer Seite an die Gastgeberin	Methode: Eingriffe bei Gefahr eigens vermerkt
Dokumentierte Information, die Vertrauen gibt (8.1)	Temperaturliste mit tatsächlicher Uhrzeit	Handbuch 2016: beobachten, befragen, Unterlagen prüfen

Der Rahmen in Deutschland, Österreich und der Schweiz

Tabelle 5 — DACH-Anker: was ein Audit im Betrieb berührt

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Allergenauskunft beim Frühstück	mündlich mit schriftlicher Aufzeichnung der Zutaten und sichtbarem Hinweis (§ 4 LMIDV)	mündlich durch geschulte Personen mit Hinweis (BGBl. II Nr. 175/2014)	Hinweis auf mündliche Auskunft; schriftliche Fassung für das Personal oder fachkundige Person anwesend (Art. 5 LIV)
Hygiene und Aufzeichnungen	Dokumente der Art und Grösse angemessen (Art. 5 Abs. 2 Buchst. g VO 852/2004)	wie Deutschland	Leitlinie GVG: sehr kleine Betriebe regeln weniger schriftlich
Meldung bei Gruppen	besonderer Meldeschein nur für ausländische Gäste; bei Reisegesellschaften über 10 Personen unterschreibt die Reiseleitung (§ 29 BMG)	Sammelliste für Reisegruppen ab 8 Gästen bei höchstens zwei Wochen Aufenthalt	Meldung ausländischer Gäste an die kantonale Behörde (Art. 16 AIG); Verfahren kantonal
Brandschutz in Beherbergung	Landesrecht; in Bayern mehr als 30 Gastbetten, in Hamburg mehr als 12	Landesbaurecht; in Wien Beherbergungsstätte ab mehr als 10 Betten	VKF-Brandschutznorm 1-15: Beherbergungsbetrieb ab 20 Personen, Hotels und Pensionen als Typ b
Gästedaten im Audit	DSGVO	DSGVO	Datenschutzgesetz

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 3.7. Edizioni Effedore 2026. © 2026 Francesco Dore. Zur Verwendung im eigenen Betrieb frei bearbeitbar.
buecher.effedore.com