

Arbeitsmaterial zu Abschnitt 3.8

Das Audit in der Familie: wenn die Mutter geprüft wird

Ein Audit in der Familie: nur fremde Bereiche prüfen, Feststellungen über den Ablauf, nicht über die Person.

Leitfrage Wenn in Ihrem Haus die Tochter den Bereich der Mutter prüft und der Vater den der Tochter: Wer schreibt dann eine Feststellung, die den anderen nicht kränkt und trotzdem stimmt? Und wer prüft den Bereich, in dem Sie selbst manchmal mitarbeiten?

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 — Wer im Hause Ruck was prüft

Bereich	Wer dort arbeitet	Wer prüft
Frühstück Montag bis Samstag, Wäsche	Gertrud Ruck	Carina Ruck
Frühstück am Sonntag	Carina Ruck	Lothar Ruck oder Kreuzauditor
Buchung, Website, Meldescheine	Carina Ruck	Lothar Ruck
Heizung, Wasser, Haustechnik	Lothar Ruck	Gertrud Ruck, mit Prüfliste
Gesamtsystem, Ziele, Bewertung	Familienrat	Kreuzauditor im zweiten Jahr

Praktische Anwendung: ein Audit in der Familie in sieben Schritten

- 1. Die Bereiche aufschreiben und zuordnen.** Eine Tabelle: Bereich, wer dort arbeitet, wer prüft. Niemand prüft einen Bereich, in dem er selbst arbeitet, auch nicht an einem Tag in der Woche.
- 2. Die Lücken offen benennen.** Wo in der Familie niemand übrig bleibt, der nicht selbst mitarbeitet, steht ein Kreuzauditor oder ein Auditor auf Zeit in der Tabelle.
- 3. Vor dem Audit die Regeln des Hauses zusammenlegen.** Geprüft wird gegen das, was das Haus festgelegt hat, nicht gegen das Lehrbuch der Hotelfachschule. Was nicht festgelegt ist, wird eine Frage an den Familienrat.
- 4. Jede Feststellung über den Ablauf schreiben.** Regel, Beobachtung mit Ort und Uhrzeit, Schluss. Kein Name im Satz, keine Eigenschaft einer Person.
- 5. Die Stärke zuerst und genauso genau.** Was gut ist, steht oben, mit Nachweis. Ein Lob ohne Nachweis ist so wenig eine Feststellung wie ein Tadel ohne.
- 6. Alles aufschreiben, was gegen eine Regel steht.** Auch das Kleine und auch das, was die eigene Tochter oder den eigenen Vater betrifft. Über das Gewicht entscheidet der Familienrat.
- 7. Zuerst mit der geprüften Person sprechen, dann mit allen.** Die Mutter sieht die Seite am Vortag, allein, mit Zeit zum Lesen. Am nächsten Tag kommt der Bericht in den Familienrat.

Prüf-Checkliste

Frage	Ja	Nein	Nachweis / Bemerkung
Gibt es eine Tabelle, wer in unserer Familie welchen Bereich prüft?			
Prüft niemand einen Bereich, in dem er selbst mitarbeitet, auch nicht an einem Tag?			
Nennt jede Feststellung die Regel des Hauses, gegen die geprüft wurde?			
Steht in keiner Feststellung ein Name oder eine Eigenschaft einer Person?			
Steht die Stärke oben und mit Nachweis?			
Hat der Prüfer alles aufgeschrieben, was gegen eine Regel steht?			
Hat die geprüfte Person die Seite vor dem Familienrat gesehen?			
Hat der Prüfer Gästedaten nur im erforderlichen Umfang eingesehen?			

Häufige Fehler

Über die Mutter statt über den Ablauf schreiben. Die Mutter verteidigt sich, und der Ablauf bleibt, wie er war.

Die Tochter schonen. Ein Befund, der nicht auf der Seite steht, fehlt der Leitung, und das nächste Audit findet ihn wieder.

Das Gute ans Ende stellen. Wer zuerst liest, was fehlt, hört nicht mehr, was gelobt wird.

Den eigenen Sonntag mitprüfen. Wer am Buffet steht, prüft dort seine eigene Arbeit.

Gegen das Lehrbuch prüfen. Kriterium ist die Regel des Hauses; was im Lehrbuch steht, ist höchstens eine Frage an den Familienrat.

Die Seite zum ersten Mal am großen Tisch zeigen. Wer überrascht wird, verteidigt sich, bevor er gelesen hat.

Modellrechnung

Modellannahme, kein belegter Branchenwert

Posten	Betrag	Anmerkung	Eigener Wert
Audit Frühstück und Wäsche: 4 Std. × € 35	€ 140	Stunden der Tochter bewertet	
Audit Buchung und Website: 3 Std. × € 35	€ 105	Stunden des Vaters bewertet	
Zwei Gespräche: 3 Personen × 2 Std. × € 35	€ 210	erst allein, dann im Familienrat	
Allergenordner ergänzen, Rezeptkarten schreiben: 3 Std. × € 35	€ 105	einmalig; Mutter und Tochter	
Website und Hinweis zur Frühstückszeit ändern: 1 Std. × € 35	€ 35	einmalig	

Posten	Betrag	Anmerkung	Eigener Wert
Zum Vergleich: ein Tag eines externen Auditors	€ 900	Modellsatz, nicht addiert	

Die Rechnung kommt auf € 595, fast ganz bewertete Zeit der Familie. Der Vergleich in der letzten Zeile ist nicht addiert. Er zeigt, was ein Tag von außen kosten würde; das Audit über Kreuz in der Familie ist billiger und kennt das Haus von innen, braucht dafür aber die Regeln dieses Abschnitts. Was es kostet, ist vor allem die Mühe, sachlich zu bleiben, und die lässt sich in Euro nicht bewerten.

Was verlangt ist und was nur Anleitung ist

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

Verlangt	Was es im Familienhaus belegt	Nur Leitfaden oder Methode
Auditoren für Objektivität und Unparteilichkeit wählen (9.2)	Tabelle: wer prüft welchen Bereich, keiner den eigenen	Methode: Prüfen über Kreuz in der Familie
Ziele, Kriterien, Umfang je Audit (9.2)	Plan: Samstag, Frühstück und Wäsche; Sonntag ausgenommen	Methode: Regel des Hauses in jeder Feststellung nennen
Ergebnisse an die zuständige Leitung (9.2)	Bericht an den Familienrat nach dem Gespräch mit der Geprüften	Methode: Tatsachen zuerst mit der geprüften Person
Dokumentierte Information zu Programm und Ergebnissen (9.2)	beide Seiten, unterschrieben, in der Mappe	Methode: Stärke zuerst
Bewusstsein, auch für die Folgen (7.3)	Gespräch über den Sonntag und den Ordner	ISO 19011:2026: Integrität, sachliche Darstellung

Der Rahmen in Deutschland, Österreich und der Schweiz

Tabelle 5 — DACH-Anker: was das Audit in der Familie berührt

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Allergene bei offener Ware	schriftlich, oder mündlich mit schriftlicher oder elektronischer Aufzeichnung der Zutaten und sichtbarem Hinweis (§ 4 LMIDV)	schriftlich, oder mündlich durch geschulte Personen mit sichtbarem Hinweis (BGBl. II Nr. 175/2014)	Hinweis auf mündliche Auskunft; schriftliche Fassung für das Personal zugänglich oder fachkundige Person anwesend (Art. 5 LIV)
Dokumente zur Hygiene	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 der Gäste	besonderer Meldeschein für ausländische Gäste, vom Gast eigenhändig zu unterschreiben (§ 29 BMG); Aufbewahrung ein Jahr (§ 30 BMG)	Gästeverzeichnis für alle Gäste, Bestätigung durch Unterschrift, sieben Jahre	Meldung ausländischer Gäste an die kantonale Behörde (Art. 16 AIG)
Daten bei der Einsicht im Audit	nur so viele Daten wie nötig (Art. 5 DSGVO), Rechtsgrundlage (Art. 6 DSGVO)	wie Deutschland	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 3.8. Edizioni Effedore 2026. © 2026 Francesco Dore. Zur Verwendung im eigenen Betrieb frei bearbeitbar. buecher.effedore.com