

Arbeitsmaterial zu Abschnitt 4.4

Die Klassifizierung als Prüfung: das Guesthouse-Audit

Ein Klassifizierungsaudit vorbereiten: Test-Klassifikation, Lücken schließen und das eigene System als Nachweis.

Leitfrage Wenn morgen eine Auditorin vor Ihrer Tür steht und die Nummer anruft, die dort für die Nacht angeschrieben ist: Wer nimmt ab? Und woher wissen Sie das, ohne es je ausprobiert zu haben?

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 Lücken und was ein eigenes System dazu beiträgt

Kriterium	Lücke in der Test-Klassifikation	Was das System dazu beiträgt
Nr. 31 Erreichbarkeit	Nummer an der Tür endet nachts am Anrufbeantworter	Notfallzettel und Telefon am Nachttisch; monatlicher Probeanruf (2.12)
Nr. 39 Serviceleitfaden	Information an drei Orten, teils veraltet	ein Leitfaden als gelenktes Dokument mit Datum (2.8)
Nr. 41 Ressourcenverbrauch	nur Rechnungen, keine Jahreszahl	Monatsblatt mit Zählerständen; Jahreswert ins Erfassungswerkzeug (2.13)
alle Kriterien	Häkchen aus dem Gedächtnis	Probe statt Häkchen; zweite Person prüft mit

Praktische Anwendung: ein Klassifizierungsaudit in sieben Schritten vorbereiten

- 1. Die Test-Klassifikation zu zweit ausfüllen.** Setzen Sie sich mit einer Mitarbeiterin oder einem Familienmitglied hin, das die Abläufe aus einer anderen Ecke kennt. Wer fragt «woran sieht man das?», findet mehr als wer ankreuzt.
- 2. Jedes Häkchen mit einer Probe belegen.** Rufen Sie die Nummer an der Tür nachts an, geben Sie den Türcode ein, lesen Sie Ihre Website in der zweiten Sprache. Eine Stunde Proben ersetzt manche Überraschung am Audittag.
- 3. Jede Lücke mit Termin und Namen festhalten.** Lücken kommen auf die Liste der Massnahmen des Hauses, mit wer und bis wann. So sind sie am Audittag geschlossen und nicht nur bekannt.
- 4. Die Messung ins Jahr legen.** Legen Sie fest, wer wann Strom, Gas oder Heizöl und Wasser abliest und wann der Jahreswert ins Erfassungswerkzeug kommt. Die Nebenkostenabrechnung allein liefert die Zahl zu spät.
- 5. Abgleichen, was der Gast liest.** Leitfaden, Website, Buchungsbestätigung und Schild an der Tür müssen dieselben Zeiten und Nummern nennen. Geben Sie dem Leitfaden ein Datum.
- 6. Den Audittag im Betrieb planen.** Planen Sie das Audit an einem Tag mit Gästen, legen Sie Muster ohne Namen bereit und klären Sie vorher, was die Auditorin sehen will. Gästedaten öffnen Sie nur, wenn es für eine Frage nötig ist.

7. Die drei Jahre in die Managementbewertung schreiben. Notieren Sie das Ablaufdatum und prüfen Sie einmal im Jahr die Kriterien, die sich im Alltag verschieben: Nummern, Zeiten, Messung.

Prüf-Checkliste

Frage	Ja	Nein	Nachweis / Bemerkung
Haben Sie die Test-Klassifikation mit einer zweiten Person ausgefüllt?			
Haben Sie die Nummer an Ihrer Tür in der Nacht selbst angerufen?			
Erreicht ein Gast in der Nacht eine Person und nicht nur einen Anrufbeantworter?			
Gibt es einen Serviceleitfaden mit Datum, der mit Website und Bestätigung übereinstimmt?			
Ist festgelegt, wer den Verbrauch abliest und wann der Jahreswert erfasst wird?			
Hat jede Lücke aus der Selbsteinschätzung einen Namen und einen Termin?			
Können Sie der Auditorin Muster ohne Gästenamen zeigen?			
Steht das Ablaufdatum der Klassifikation in Ihrer Managementbewertung?			

Häufige Fehler

Aus dem Gedächtnis ankreuzen. Das Häkchen stimmt, bis der erste Gast anruft.

Mit Punkten rechnen, wo alle Kriterien gelten. Im Guesthouse-Katalog gleicht kein Kriterium ein anderes aus.

Einen Leitfaden nur für das Audit drucken. Gäste lesen ihn drei Jahre lang, die Auditorin einmal.

Für die Messung ein Zertifikat kaufen wollen. Das Erfassungswerkzeug des Verbands erfüllt das Kriterium ebenfalls.

Die Klassifikation als Zertifikat bewerben. Sie ist eine Einstufung nach einem Katalog, keine Bestätigung eines Systems.

Nach dem Audit nichts mehr prüfen. Bis zum nächsten Audit vor Ort fällt eine verschobene Nummer nur dem Gast auf.

Modellrechnung

Modellannahme, kein belegter Branchenwert

Posten	Betrag	Anmerkung	Eigener Wert
Test-Klassifikation zu zweit: 2 Std. × (CHF 70 + CHF 40)	CHF 220	einmalig; Gastgeberin und Mitarbeiterin	
Proben und Liste der Lücken: 3 Std. × CHF 70	CHF 210	einmalig	
Serviceleitfaden schreiben und übersetzen: 6 Std. × CHF 70	CHF 420	einmalig; danach 1 Std. im Jahr	

Posten	Betrag	Anmerkung	Eigener Wert
Umleitung einrichten, Schild und Bestätigung anpassen	CHF 180	einmalig; Schild und 1 Std.	
Messung: 12 Ablesungen und Jahreswert, 4 Std. × CHF 70	CHF 280	je Jahr	
Audittag begleiten: 3 Std. × CHF 70	CHF 210	alle drei Jahre	
Gebühren des Verbands	nicht eingerechnet	nach dem Tarif von HotellerieSuisse	

Die Rechnung kommt im ersten Jahr auf CHF 1.520 an Stunden und kleinen Ausgaben, danach auf rund CHF 350 im Jahr für Messung und Leitfaden, und alle drei Jahre kommt der Audittag dazu. Der grösste Posten ist die Arbeit an Abläufen, die das Haus auch ohne Klassifikation brauchen würde. Den Anruf, der um zwei Uhr nachts auf einem Anrufbeantworter endet, beziffert die Rechnung nicht.

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
Nr. 31: rund um die Uhr erreichbar, digital oder per Telefon	Umleitung ab 22 Uhr auf das Mobiltelefon; Nummer am Eingang und im Leitfaden	Methode: einmal im Monat nachts Probeanruf
Nr. 32: acht Stunden physisch verfügbar oder Self-Check-in und -out	Präsenzzeiten auf Website und Bestätigung	Methode: Vertretung für freie Tage mit Namen
Nr. 39: Serviceleitfaden	zwei Seiten im Zimmer und als PDF, mit Datum	Methode: jährlich mit Website und Bestätigung abgleichen
Nr. 41: Ressourcenverbrauch jährlich messen	Jahreswerte im Erfassungswerkzeug	Band 9a (2.13): monatlich ablesen
Alle Kriterien erfüllt	eine Liste mit einem Beleg je Kriterium	Test-Klassifikation als Selbsteinschätzung
Überwachen, messen, bewerten (HS 9.1, 9.3)	Jahresblatt in der Managementbewertung	Methode: Katalog als Prüfliste im Auditprogramm

Der Rahmen in Deutschland, Österreich und der Schweiz

Tabelle 5 — DACH-Anker: Klassifizierung kleiner Häuser

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Wer klassiert	Deutsche Hotelklassifizierung im DEHOGA, Hotelstars Union	Fachgruppen Hotellerie der Wirtschaftskammern	HotellerieSuisse; GastroSuisse mit eigener Hotelklassifikation
Kategorie für kleine Häuser	Hotel garni bis vier Sterne; frühere G-Klassifizierung läuft aus	Garni und Frühstückspensionen höchstens vier Sterne, niedrigere Punktegrenzen	Guesthouse ohne Sterne, alle Kriterien gelten
Prüfung	nach dem Katalog 2025–2030	Kommission vor Ort, mindestens zwei Mitglieder	Auditoren von HotellerieSuisse vor Ort; bei GastroSuisse zwei Experten, etwa eine Stunde

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Gültigkeit	nach den Regeln des Trägers	drei bis höchstens sechs Jahre	Guesthouse drei Jahre; GastroSuisse drei Jahre
Kosten	nach dem Tarif des Trägers	Hotels von einem bis vier Sternen kostenfrei	Guesthouse nach dem Tarif des Verbands; GastroSuisse mit veröffentlichten Gebühren
Daten beim 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 4.4. Edizioni Effedore 2026. © 2026 Francesco Dore. Zur Verwendung im eigenen Betrieb frei bearbeitbar.
 buecher.effedore.com