

Inhalt

Einleitung	1
Warum dieses Buch?	1
Wen soll das Arbeitsbuch ansprechen?	1
Aufbau des Arbeitsbuches.....	2
Eigene Zielsetzung für die Auditorenschulung	5
Anforderungen an Auditoren gemäß ISO 19011:2011	7
Zuordnung der Qualifikationen und Kenntnisse (Anforderungen an interne Auditoren) zu einem Kompetenzschema	7
Allgemeine Anforderungen gemäß DIN EN ISO 19011:2011	11
Persönliches Verhalten.....	11
Persönliche Eigenschaften.....	12
Anforderungen an Auditoren zu Wissen und Fertigkeiten	13
Anforderungen gemäß DIN EN ISO 19011:2011 zur Planung, Durchführung, Auswertung und Nachbereitung von internen Audits	25
Zielsetzungen und Zweck interner Audits allgemein.....	29
Fragestellungen zu internen Audits	30
Auditformen.....	35
Prozessaudit.....	36
Systemaudit.....	37
Lieferanten- und Produktaudit	38
Sonderform des internen Audits: Das Abteilungs- oder Bereichsaudit	39
Auditprinzipien.....	41
Auditablauf gemäß ISO 19011	45
Vorbereitung interner Audits.....	47
Durchführung interner Audits	61
Nachbereitung interner Audits.....	69
Auditorenbewertung	73
Anforderungen an die Kommunikation im Audit	83
Kommunikationsmodelle	84
Schlussfolgerungen für die Kommunikation im Audit.....	88
Qualifikationsanforderungen zur Kommunikation	89
Praxistransfer.....	91
Planen eines Prozessaudits	91
Durchführung eines internen Prozessaudits im Rollenspiel	92
Reflexion des Prozessaudits	93
Anhang.....	99
Glossar	99
Literaturverzeichnis	101
Internetadressen	101
Normengrundlage.....	101
Liste Musterformulare	102