

Inhalt

Wegweiser	5
1 Was ist ein Qualitätsaudit?	7
1.1 Das Qualitätsaudit	7
1.2 Auditarten	9
2 Das Auditprogramm	17
2.1 Festlegung der Auditzielsetzungen	18
2.2 Festlegung der Rahmenbedingungen	23
2.3 Qualifikation und Kompetenz der Auditoren ..	27
2.4 Risiken im Auditprogramm	33
2.5 Die Umsetzung des Auditprogramms	36
3 Planen des Audits	38
3.1 Vorbereitung des Auditors	38
3.2 Planung des Auditablaufs	45
3.3 Außerplanmäßige Audits	49
4 Ausführung	51
4.1 Einführungsgespräch	51
4.2 Untersuchungsgrundsätze	52
4.3 Untersuchungsmethoden	62
4.4 Abschluss	69

5	Auditberichterstattung	72
5.1	Grundsätzliches	72
5.2	Formen der Auditberichterstattung	76
5.3	Bewertung von Auditsachverhalten	80
6	Audit und Zertifizierung	83
7	Wertvolle Tipps zur Auditdurchführung	88
7.1	Frage-technik	88
7.2	Aktives Zuhören	93
7.3	Einwandbehandlung	94
7.4	Informationen verständlich vermitteln	97
7.5	Die Beziehungsebene im Audit	102
8	Praktische Hilfen	110
8.1	Wichtige Aspekte der Auditprozessdefinition	110
8.2	Überwachung mit Hilfe von Kennzahlen	114
8.3	Audit und Selbstbewertung	117
8.4	Audit und betriebswirtschaftliche Aspekte	121
Anhang		123
Literatur		128