

# Inhalt

<b>Wegweiser</b> .....	5
<b>1 Was ist ein Qualitätsaudit?</b> .....	7
1.1 Das Qualitätsaudit .....	7
1.2 Auditarten .....	9
<b>2 Das Auditprogramm</b> .....	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
<b>3 Planen des Audits</b> .....	38
3.1 Vorbereitung des Auditors .....	38
3.2 Planung des Auditablaufs .....	45
3.3 Außerplanmäßige Audits .....	49
<b>4 Ausführung</b> .....	51
4.1 Einführungsgespräch .....	51
4.2 Untersuchungsgrundsätze .....	52
4.3 Untersuchungsmethoden .....	62
4.4 Abschluss .....	69

<b>5</b>	<b>Auditberichterstattung</b> .....	72
5.1	Grundsätzliches .....	72
5.2	Formen der Auditberichterstattung .....	76
5.3	Bewertung von Auditsachverhalten .....	80
<b>6</b>	<b>Audit und Zertifizierung</b> .....	83
<b>7</b>	<b>Wertvolle Tipps zur Auditdurchführung</b> .....	88
7.1	Fragetechnik .....	88
7.2	Aktives Zuhören .....	93
7.3	Einwandbehandlung .....	94
7.4	Informationen verständlich vermitteln .....	97
7.5	Die Beziehungsebene im Audit .....	102
<b>8</b>	<b>Praktische Hilfen</b> .....	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
	<b>Anhang</b> .....	123
	<b>Literatur</b> .....	128

---