

Inhalt

Wegweiser	5
1 Was ist ein Qualitätsaudit?	7
1.1 Das Qualitätsaudit	7
1.2 Auditarten	10
1.3 Auditphasen im Überblick	18
2 Planen des Audits	19
2.1 Definition der Auditzielsetzungen und Rahmenbedingungen	20
2.2 Auditorenauswahl	24
2.3 Vorbereitung durch den Auditor	31
2.4 Planung des Auditablaufs	36
2.5 Außerplanmäßige Audits	40
3 Ausführung	42
3.1 Einführungsgespräch	42
3.2 Untersuchungsgrundsätze	44
3.3 Untersuchungsmethoden	53
3.4 Abschluss	60
4 Auditberichterstattung	63
4.1 Grundsätzliches	63
4.2 Formen der Auditberichterstattung	67

Inhalt

4.3	Bewertung von Auditsachverhalten	71
5	Audit und Zertifizierung	74
6	Wertvolle Tipps zur Auditdurchführung	79
6.1	Fragetechnik	79
6.2	Aktives Zuhören	84
6.3	Einwandbehandlung	85
6.4	Informationen verständlich vermitteln	88
6.5	Die Beziehungsebene im Audit	93
7	Praktische Hilfen	101
7.1	Wichtige Aspekte der Auditprozessdefinition	101
7.2	Überwachung mit Hilfe von Kennzahlen	105
7.3	Audit und Selbstbewertung	108
7.4	Audit und betriebswirtschaftliche Aspekte	112
Anhang		114
Literatur		122