

Silke Sieben

# Durchführung eines Audit

## Eine Einführung

mit Trainingsleitfaden

**Silke Sieben**

**Durchführung eines Audits:**

**Eine Einführung**  
mit Trainingsleitfaden

**Books on Demand**

## **Die Autorin**

Silke Sieben studierte Arbeits- und Organisationspsychologie sowie Arbeitswissenschaften an der Ruhr-Universität Bochum und ist seit 15 Jahren als Trainerin und Beraterin im Einsatz. Nach ihrer Tätigkeit als Managementberaterin beim TÜV Rheinland, leitet sie seit 2004 ihre Unternehmensberatung 7Semicon, die mit 15 freien Kooperationspartnern viele unterschiedliche Kompetenzen aus einer Hand anbietet. Silke Sieben lebt und arbeitet in Köln.

## ZU DIESEM BUCH

## EINFÜHRUNG IN DAS AUDIT

BEGRIFF

NORMENDEFINITIONEN DES AUDITS

## GRUNDLAGEN QUALITÄTSMANAGEMENT

WAS IST QUALITÄT?

WAS IST EIN QUALITÄTS-MANAGEMENTSYSTEM?

ZIELE DES QUALITÄTS-MANAGEMENTS

## GRUNDLAGEN PROZESSMANAGEMENT

WAS IST EIN PROZESS?

KRITERIEN EINES PROZESSES

PROZESSARTEN

PROZESSTIEFE

INTERNES KUNDEN-LIEFERANTEN-VERSTÄNDNIS

## AUDITVORBEREITUNG

VORBEREITUNG DURCH DEN AUDITBEAUFTRAGTEN

AUDITABLAUFPLAN

VORBEREITUNG DER AUDITOREN

FRAGELISTE

BEISPIELHAFTE FRAGEN BZGL. DER DIN EN ISO 9001:2008

VORBEREITUNG DER ZU AUDITIERENDEN BEREICHE

## AUDITDURCHFÜHRUNG

EINFÜHRUNGSGESPRÄCH

AUDITDURCHFÜHRUNG

## AUDITNACHBEREITUNG

AUDITBERICHT / AUDITFESTSTELLUNG

ÜBERWACHUNG UND BEWERTUNG DER AUDITTÄTIGKEIT

## PSYCHOLOGIE DES AUDITS

AUFGABEN AUDITORS

QUALIFIKATIONSERFORDERNISSE NACH EN ISO 19011

FRAGETECHNIKEN

AKTIVES ZUHÖREN

BEURTEILUNGSPROZESS

SPRACHE UND WIRKUNG

MEINE GRUNDEINSTELLUNG ZU MIR UND ANDEREN

KONFLIKTSITUATIONEN UND EINWANDBEHANDLUNG

MITARBEITERMOTIVATION

## **QUELLENVERZEICHNIS UND WEITERFÜHRENDE LITERATUR**

### **TRAININGSLEITFADEN**

### **TIPPS ZUR DURCHFÜHRUNG DES SEMINARS** **‘ DURCHFÜHRUNG EINES AUDITS ’**

### **EINFÜHRUNG IN DAS AUDIT**

BEGRIFF

NORMEN-DEFINITIONEN DES AUDITS

## **GRUNDLAGEN QUALITÄTSMANAGEMENT**

WAS IST QUALITÄT?

WAS IST EIN QM-SYSTEM?

ZIELE DES QUALITÄTSMANAGEMENTS

WIE FUNKTIONIERT EIN QUALITÄTS-MANAGEMENT-SYSTEM?

PROZESS-MANAGEMENT

## **AUDITVORBEREITUNG**

AUDITABLAUFPLAN

CHECKLISTE

FRAGEINHALTE

## **AUDITDURCHFÜHRUNG**

EINFÜHRUNGS-GESPRÄCH

AUDITDURCH-FÜHRUNG

ABSCHLUSS-GESPRÄCH

## **AUDITNACHBEREITUNG**

AUDITBERICHT

AUDITFESTSTELLUNG

ÜBERWACHUNG UND BEWERTUNG DER AUDITTÄTIGKEIT

## **PSYCHOLOGIE DES AUDITS**

AUFGABEN & QUALIFIKATION DES AUDITORS

FRAGETECHNIKEN

AKTIVES ZUHÖREN

BEURTEILUNGS-PROZESS

SPRACHE UND WIRKUNG

EINWANDBEHANDLUNG UND KONFLIKT-SITUATIONEN

MITARBEITER-MOTIVATION

## Zu diesem Buch

In diesem Buch werden die Grundbegriffe des Audits so dargelegt, dass sie auch für Einsteiger verständlich sind. Durch die Gliederung und grafische Aufbereitung sollen verschiedene Lerntypen angesprochen, sowie die komplexe Thematik strukturiert und etwas aufgelockert dargestellt werden. So können Lerninhalte leichter aufgenommen werden. Um das Auffinden der Inhalte zu erleichtern, beschreiben die in der linken Spalte aufgeführten Stichworte kurz die Thematik des daneben stehenden Abschnittes.

Sie können dieses Buch auch als Anregung für eine Optimierung Ihrer Unternehmensprozesse anwenden. Die hier vorgestellte Materie kann sowohl auf Dienstleistungs- wie auf Industrieprozesse übertragen werden.

Qualitätsmanager, Trainer oder Personalentwickler, die diese Thematik in einem Seminar oder Workshop aufbereiten möchten, finden am Ende des Buches einen Trainingsleitfaden mit Fragen, Übungen und Diskussionsansätzen zu den jeweiligen Kapiteln.

Ein komplettes Seminarkonzept mit veränderbaren Teilnehmerunterlagen in Word, veränderbaren Power-Point Folien, Schulungsvor- und -nachbereitungsunterlagen können Sie unter [www.7semicon.de](http://www.7semicon.de) beziehen.

## Einführung in das Audit

Das Qualitätsaudit ist ein wichtiger Schritt zum Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems und eine Voraussetzung zur Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001. Es wird durch eine objektive unabhängige Person oder Organisation durchgeführt, die ermittelt, inwiefern Vorgaben eingehalten werden, oder salopp gesagt, ob „alles so läuft, wie es laufen soll“. Qualitätsbezogene Tätigkeiten und deren Ergebnisse werden einem Soll-Ist-Vergleich unterzogen. Dieser Prozess läuft systematisch ab und wird dokumentiert. Das Audit ist jedoch nicht mit einer „Razzia“ gleichzusetzen. Es dient vielmehr dazu, über den Gesichtspunkt der Prüfung hinaus, Verbesserungspotenziale zu identifizieren. Somit ist das Audit ein Werkzeug, das zur kontinuierlichen Verbesserung eingesetzt werden kann, vorausgesetzt, es wird regelmäßig durchgeführt.

Während das interne Audit der Selbstüberprüfung dient, wird das externe Audit zur Fremdüberprüfung eingesetzt. Insgesamt werden folgende Auditarten unterschieden:

1. 1st- Party-Audit
2. 2nd- Party-Audit
3. 3rd- Party-Audit

Im 1st- Party-Audit führt die Organisation mit eigenen Mitarbeitern oder mit einem von ihr beauftragten Unternehmen das Audit durch. Beim 2nd-Party-Audit auditiert der Kunde seinen

Lieferanten. Bei diesem so genannten Lieferantenaudit sind zwei Parteien beteiligt: die Organisation des Kunden und die des Lieferanten. Das 3rd-Party-Audit wird durch eine dritte unabhängige Zertifizierungsgesellschaft, wie dem TÜV, der DEKRA, der DQS oder anderen durchgeführt. Die Zertifizierung eines allgemein anerkannten Qualitätsmanagementsystems, wie beispielsweise das der Norm DIN EN ISO 9001, kann eine Mehrfach-Auditierung durch Kunden verhindern und somit Kosten und Zeit sparen.

### Begriff

## Was ist ein Audit?

**Herkunft:**

- „audire“ = (lat.) hören, zuhören
- „Audit“ = (engl.) (Rechnungs- / Buch-Prüfung)



### Normendefinitionen des Audits