



Erster Tag

8:30 Begrüßung und Überblick

- Zielsetzung des Seminars
- Ablauf des Seminars

8:45 Audit-Grundlagen

- Definitionen / Auditarten / Auditziele

9:00 Vorstellungsrunde / Versuchs-Audit

- „Versuchsaudit“ zur Sammlung von Informationen über die Teilnehmer
- Präsentation und Korrektur/Ergänzung der Informationen

10:00 Pause

10:15 Audit-Grundlagen - Fortsetzung

- Ablauf interner Audits - Übersicht
- Anwendung von Normen und Regelwerken
- Die Normenfamilie ISO 9000
- Auditoren-Kompetenz, Qualifikationskriterien für Auditoren nach DIN EN ISO 19011

11:15 Planung interner Audits

- Methoden der Vorgehensweise
- Auditprogramm, Auditplan
- Checkliste
- Information der Audit-Teilnehmer

12:00 Mittagspause

13:00 Durchführung und Bewertung interner Audits

- Vorbereitungsgespräch
- Untersuchung, Befragung, Beobachtung
- Audit-Protokoll - Nachweise, Feststellungen, Abweichungen
- Abweichungsbericht
- Schlussbesprechung
- Auditbericht
- Korrekturmaßnahmen

14:30 Pause

14:45 Gesprächstechnik beim Audit

- Gesprächsaufbau / Gesprächsphasen / Allgemeine Gesprächsregeln
- Aktives Zuhören / Nichtdirektive Fragetechnik

15:15 Transaktionen / Konfliktbewältigung

- Ich-Zustände
- Transaktionsanalyse
- Übungen

16:15 Erläuterungen zu den Gruppenarbeiten und den Rollenspielen am nächsten Tag

- Erläuterungen zur Vorgehensweise und zu den Unterlagen
- Aufteilung der Gruppen und Aufgaben

16:30 Ende des ersten Tages



Zweiter Tag

8:30 Gruppenarbeit: Auditplanung

- Planung und Vorbereitung der Rollenspiele
- Ausarbeitung von Checklisten für das Rollenspiel

9:45 Auditanmeldung: Präsentation der Auditplanung

- Vorstellen der Auditplanung den Verantwortlichen der zu auditierenden Bereiche

10:15 Pause

10:45 1. Rollenspiel „Internes Audit“

- 15 Minuten Befragung / Beobachtung
(incl. kurzes Vorbereitungsgespräch mit den Audit-Teilnehmern)
- 15 Minuten Auswertung / Abstimmung der Auditoren (Gruppenarbeit)
- 5 Minuten Schlussgespräch zwischen Auditoren und Auditierten
- 5 Minuten kritische Selbstbewertung durch den Beobachter der Gruppe

11:30 Auswertung / Diskussion zum 1. Rollenspiel „Internes Audit“

- Bewertung mit Unterstützung durch Videotechnik
- Diskussion / Zusammenfassung

12:00 Mittagspause

13:00 2. Rollenspiel „Internes Audit“

13:45 Auswertung / Diskussion zum 2. Rollenspiel „Internes Audit“

14:15 Pause

14:30 3. Rollenspiel „Internes Audit“

15:15 Auswertung / Diskussion zum 3. Rollenspiel „Internes Audit“

15:45 Zusammenfassung

- Fazit / Abschlussdiskussion

16:30 Ende des zweiten Tages