

Zeit	Thema Auditorenschulung (typische Agenda, auf Wunsch anpassbar)
09.00 h	Wesentliche Grundlagen und Hintergrundwissen Gesetzesgrundlagen für Auditoren (GxP, ISO), Die wichtigsten QM-Systeme im Vergleich, Zusammenhänge der QM-Systeme, Qualität als komplexen Regelkreis verstehen, Rollen und Verantwortlichkeiten, Positive und störende Einflussfaktoren im Regelkreis, Hinterfragen von Qualitätszielen
10.30 h	Pause & Diskussionsmöglichkeit
11.00 h	Organisation, Ablauf und Bewertungsgrundlagen eines Audits Planung eines Audits, Arten von Audits, Life-Cycle eines Audits, Typische Abläufe in Audits, Möglichkeiten der „Dramaturgie“, Klassifizierung von Auditbeobachtungen und Ableitung von Auditergebnissen, Die häufigsten Ursachen für Nichtkonformitäten, Die „Treffergebiete“ der Auditoren, Das universelle Audit-Prozessmodell
12:30 h	Mittagspause
13.30 h	Wahrnehmung & Auditpsychologie; Urteilsfehler und Logik Verzerrte Wahrnehmung und Interpretationen der „Realität“, Bekannte aber unerwünschte Effekte menschlicher Informationsverarbeitung, Subjektive Fehlerquellen, Urteilsverzerrung (Rater Bias), z.B. Halo Effekt, basaler Attributionsfehler, Urteilstendenzen (Mitte, Härte), Selbsteinschätzung von Auditoren; Erfassung des Konstruktes „Qualität“ über Kriterien & Umgang mit Kriteriumskontamination/-defizienz, 4-Felder-Theorie der Beurteilung; Selbstbild vs. Fremdbild des Auditors und der Auditierten; Motive und Motivation bei Auditoren & Auditierten verstehen; Herangehensweisen zur systematischen Informationsverarbeitung Logisches Schließen und Beweisführung, Verbale Intelligenz für Auditoren, Erkennen von Ursache und Wirkung
15.00 h	Pause & Diskussionsmöglichkeit
15.30 h	Kommunikation, Interview- und Fragetechniken Kennenlernen wirkungsvoller Kommunikationsmodelle, Verbale und nonverbale Kommunikation, Typische Kommunikationsmuster in Audits, Vermeidung von „Anfängerfehlern“, Wie Sie mit den Auditierten am effektivsten kommunizieren
17.00 h	Abschlussdiskussion