

C

Co-Auditor 39

D

Deming-Kreis 74

E

Effizienz
– vs. Effektivität 14

Erfolgsfaktoren
– kritische 40

Eröffnungsgespräch 104

F

Fachexperte 39
faktenbasierte Auswertung 125
– Schritte 126
Fragetechniken 107

G

geschlossene Fragen 116

I

Instrumente
– für Reviews 147
internes Qualifizierungsprogramm 162

K

Kompetenzen
– überwachen 164
– von Auditoren 150

M

Maßnahmen
– verbindliche 136
Methodenkompetenz 159

N

Nachbereitung
– zielorientierte 122, 124
Nichtkonformitäten 127
Normkonformität 2

O

offene Fragen 116
organisationsbezogene Kompetenzen
160

P

Pareto-Prinzip 115
PDCA-Ansatz
– für Auditprogramme 76
PDCA-Modell 74
– Phasen 76
Plan Do Check Act 74
Planung und Vorbereitung
– Audits 83

Q

Qualifizierungsprogramm
– internes 162

R

Reflexionsfragen 9, 29, 43, 68, 82, 101,
120, 143, 167
Remote Audit 20
– Vor- und Nachteile 101
Review 145
– Instrumente 147

S

soziale Kompetenzen 157
Strategie
– fehlende 3
systembezogene Kompetenzen 158

T

Trichter-Methode 107
Turtle-Modell 96

V

Vor-Ort-Audit 20

W

W-Fragen 108
Wirksamkeit
– der Maßnahmen 139
– überprüfen 138