

Zeit	Thema Auditorenschulung (typische Agenda, auf Wunsch anpassbar)
09.00 h	<b>Wesentliche Grundlagen und Hintergrundwissen</b> 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	<b>Organisation, Ablauf und Bewertungsgrundlagen eines Audits</b> 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	<b>Wahrnehmung &amp; Auditpsychologie; Urteilsfehler und Logik</b> 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	<b>Kommunikation, Interview- und Fragetechniken</b> 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