

# Institut für Business Excellence

Themen der Zertifikatsprüfung

## Zertifikatsprüfung Auditor für Managementsysteme/Black Belt of TQM

Wissensgruppe	Wissensthemen
Auditbegriffe	Managementsystem, Risiken des Systems
	Anwendung ISO 19011
	Management Review, Audit, First Party, Second party, Third Party
	Produktaudit, Process Audit, System Audit, kombiniertes Audit
	Risikobasiertes Audit, Wissensbasiertes Audit
Auditprinzipien	On-site Audit, Aus der Ferne Audit (remote), Compliance Audit
	Sieben Grundprinzipien
	Integrität, Sachlichkeit, Sorgfalt, Vertraulichkeit, Unabhängigkeit, Nachvollziehbarkeit
Auditprogramm	Ziele, Art und Umfang, Inhalt des Programms
	Ressourcen, sprachliche, kulturelle oder soziale Belange
	Austausch von Mitgliedern eines Auditteams
	Änderungen, Auditaufzeichnungen
Auditfähigkeiten	Erster Kontakt, Durchführbarkeit, Auditplan, Kommunikation
	spezielle Arbeitsunterlagen
	Dokumente in einem Managementsystem
	Umfang der Dokumentation
	Art und Umfang einer Selbsterklärung
	Betreuer oder Beobachter im Audit, Abschlussbesprechung
	Auditschlussfolgerungen, Verbesserungsmaßnahmen, Bericht
Auditorenkompetenzen	Berufsethische Prinzipien, allgemeines Wissen und Fertigkeiten
	Auditerfahrung, Teamleitung, Teamfähigkeit, Konfliktlösung
	Zusammenarbeit der Auditoren, Bewertertypen
	Auditteamleiter, Bewerten der Auditoren
	Arten der Informationsbeschaffung
Auditmethoden	Interne und externe Informationsquellen, Datenschutz, Datensicherheit
	Stichproben, Vertrauensbereiche
	Risiken und Chancen, Lebenszyklus, Supply Chain
	Vor-Ort Audits, Sicherheit, Störungen im Arbeitsablauf
	Frageformen und Fragetechniken
Audittechniken	Ursachen für Abweichungen
	Kommunikation auf Sachebene, auf der Beziehungsebene
	Transaktionsanalyse, Zwei-Faktoren-Theorie, Bedürfnispyramide
	Nicht-verbale Kommunikation, Distanzzonen, Körpersprache
	Aktives Zuhören
	PDCA Zyklus, KVP, Deming-Zyklus, Reengineering, 8D
Auditinhalte	Optimierungsziele, Kundenfeedback
	Prozessanalyse, Fähigkeit, Beherrschung, Robustheit, Sicherheit
	Rückverfolgbarkeit
	Haftung, Risiko, Beweislastumkehr
	Voice of Customer, Benchmarking, Best in Class
	Wirtschaftlichkeit, Qualitätskosten
	Sonderfreigabe, Abweichungsgenehmigung
Managementsysteme	Zusammenführen von Managementsystemen
	Integrierte Managementsysteme
	Umweltbilanzen, Wertstrommanagement
Messsystemanalyse	Genauigkeit, Wiederholbarkeit, Reproduzierbarkeit, Stabilität
Umweltmanagement	Immissionen, Emissionen, End-of Pipe
	Energie, Klimaschutz, Luftreinhaltung, Abfallbewirtschaftung
	Wassermanagement, Logistik und Transport, Rohstoff- und Material
Sicherheit und Gesundheit	Gefahren und Risiken managen