

## Veranstaltungsorte



### IHK Akademie

Orleansstraße 10-12, 81669 München  
Tiefgarage der IHK Akademie in der Orleansstraße 10-12  
(gebührenpflichtig, Bezahlung nur mit Girocard oder Kreditkarte möglich)

### GLEKO-Gebäude | 5. und 6. Stock

Rosenheimer Str. 139, 81671 München

Mit öffentlichen Verkehrsmitteln ist die Akademie mit der S-Bahn (Linie S1-S8) oder mit der U5 sowie der Tram oder den Buslinien 100, 149, 213, X30 (jeweils Haltestelle Ostbahnhof) sowie 54, 55, 58, 62, 68, 145, 155 (jeweils Haltestelle Orleansstraße) zu erreichen. Vom Ostbahnhof laufen Sie ca. 5 Minuten zur IHK Akademie.

### Veranstalter

IHK Akademie München und Oberbayern gGmbH

[www.ihk-akademie-muenchen.de](http://www.ihk-akademie-muenchen.de)



Zertifikatslehrgang

## QM-Auditor/-in IHK

# QM-Auditor/-in IHK

Ihre Bildungsmanagerin

Beate Ramirez

Telefon 089 5116-5271

beate.ramirez@ihk-akademie-muenchen.de



## Nutzen

Die qualifizierte Vorbereitung und Durchführung von Audits ist eine wesentliche Voraussetzung für die Aufrechterhaltung und ständige Verbesserung jedes QM-Systems. Darüber hinaus können mittels Audits viele Aktivitäten wirkungsvoll unterstützt werden, z. B.

- Beurteilung der Erfüllung festgelegter Anforderungen an Produkte
- Beurteilung von Herstellprozessen und von Lieferanten
- Ursachenanalyse bei unbekanntem Störungen festgelegter Abläufe.

Die Veranstaltung vermittelt die erforderlichen praktischen Kenntnisse und vertieft diese in Gruppenarbeiten. Darüber hinaus werden alle mit den Instrumenten der Kommunikation und Gesprächsführung vertraut gemacht, die erfolgreiche Auditoren bei ihrer täglichen Arbeit benötigen.

## Zielgruppe

Die Veranstaltung richtet sich an Mitarbeiter/-innen und Führungskräfte, die Kenntnisse über Audits erwerben wollen, die Audits selbstständig durchführen möchten, die Audits als Führungsinstrument verwenden.

## Abschluss

Die regelmäßige Teilnahme sowie der bestandene Test werden durch ein IHK-Zertifikat bestätigt.

## Anmeldung

Bitte melden Sie sich unter [www.ihk-akademie-muenchen.de](http://www.ihk-akademie-muenchen.de) an.

## Inhalt

### Auditarten und Normen

- Auditarten und -zielsetzungen  
Systemaudit, Produktaudit, Verfahrensaudit
- Anwendungsfälle der Auditarten  
Zertifizierungsaudit, Internes Audit, Kundenaudit, Lieferantenaudit
- Auswahl und Zusammenwirken mit Zertifizierungsgesellschaften
- Anforderungen und Zielsetzungen der ISO 19011

### Anforderungen an Auditoren

- Allgemeine Anforderungen und Aufgaben
- Qualifikationskriterien für Auditoren
- Kenntnisse in Qualitätsmanagement
- Die Rolle des Auditors in der Organisation

### Werkzeuge und Methoden der Auditoren

- Kommunikation und Gesprächsführung
- Fragetechnik
- Konflikte und Konfliktlösungen
- Auditor und auditierte Organisation als Team
- Rollenspiele

### Vorbereitung und Ablauf von Systemaudits

- Auditplanung
- Auditvorbereitung
- Auditdurchführung
- Auditauswertung
- Vereinbarung von Maßnahmen
- Wirksamkeit von Maßnahmen
- Nachweisdokumentation
- Dokumentiertes Verfahren Internes Audit

## Hinweis

Um zu diesem Kurs zugelassen zu werden, müssen fundierte Kenntnisse im Bereich Qualitätsmanagement vorliegen. Besonders gut müssen Sie sich mit aktuellen ISO-Normen auskennen. Dieser Kurs baut auf dem Zertifikatslehrgang „Qualitätsmanager/-in IHK“ auf.