



“alle Veränderung geht durch das Nadelöhr der **Kommunikation**“



Durch Methodenkompetenz  
Arbeit erleichtern,  
Ressourcen sparen,  
Energien freisetzen,  
Zukunft konstruktiv  
gestalten.



trialogconsult  
Managementberatung  
Gerhard Reisig  
Wormser Str. 11  
28325 Bremen  
Telefon: (0421) 4280 9730  
Fax: (0421) 4280 9732  
e-mail: g.reisig@trialogconsult.de  
www.trialogconsult-managementberatung.de

© trialogconsult managementberatung 2010

## Interne Audits

effektive  
Selbstbewertung  
in Unternehmen  
und  
Organisationen

## Zuhören heißt verstehen...

In vielen Unternehmen ist Qualitätsmanagement inzwischen ein anerkanntes Instrument organisationaler Entwicklung. Dabei spielen **Interne Audits** eine immer wichtiger werdende Rolle im Verbesserungsprozess.

Denn gerade das Hinhören, das „wissen wollen“ wie es in der Realität der einzelnen Abteilungen und Prozessschritte läuft, wo die Schwächen aber auch die Erfolge liegen, ist Voraussetzung aller Bemühungen um Qualität.

Die Rolle des Internen Auditors ist dabei nicht einfach. Gegenüber der Geschäftsführung verantwortlich und den Mitarbeitern verpflichtet, muss sein wichtiges Ziel sein, Unzulänglichkeiten in Prozessen anzusprechen, qualitätssichernde Veränderungen einzuleiten und zu überprüfen, um die Effizienz- und Innovationsfähigkeit des Unternehmens zu sichern.



## Fehler sind Schätze!

Ausgangspunkt konstruktiver Interner Audits ist daher das **Vertrauen** der Mitarbeiter in die Überprüfungssituation. Die Autonomie der Akteure zu respektieren und deren Selbstverantwortung zu stärken damit aus Fehlern Stärken werden, erfordert viel kommunikatives Geschick, soziale Kompetenz, Mut und Unabhängigkeit, und die Fähigkeit, Sachverhalte zielführend zu analysieren.

Nicht immer können diese Fähigkeiten in einem Betrieb ausreichend bereitgestellt werden. Die Durchführung Interner Audits durch Externe oder eine externe Unterstützung der Internen Auditoren kann hier sinnvoll sein.

## unsere Serviceleistungen...

- Erarbeitung und Durchführen kompletter Interner Auditprogramme (first party audits)
- Coaching und Schulung für Interne Auditoren
- Abgleich des Management-Systems mit Normen und Exzellenz-Modellen (ISO 9000-Familie, EFQM-Modell, u.a.)
- Lead-/Co-Audition (Leitung oder Begleitung Interner Auditoren)
- Erstellen von Auditplänen, Audit-Leitfragen und Auditablaufplänen
- Verifizieren der Prozesse und Prozesslandkarten (Prozess- und Schnittstellen-Analyse)
- Erstellen von Auditberichten / Abweichungsberichten
- Maßnahmenverfolgung und Nachauditierung
- Stellungnahme bei Management-Reviews

## Grundsätze der Beratung ...

Als zertifizierter DGQ-Qualitätsbeauftragter und Interner Auditor bin ich dem Verhaltenskodex der Deutschen Gesellschaft für Qualität (DGQ) verpflichtet, und beachte darüber hinaus eigene Grundsätze der Beratung:

- Respekt vor den Leistungen des Kunden und Verantwortlichkeit des eigenen Handelns
- Kompetenz und Unabhängigkeit der Beratung
- Verschwiegenheit gegenüber Dritten
- Loyalität gegenüber dem Kunden und seinen Interessen
- eigene Effizienz-Überprüfung



## Sprechen Sie mit uns...

...wir hören uns gerne Ihre ganz individuelle betriebliche Situation in einem unverbindlichen Erstgespräch an, und entwickeln dann mit Ihnen angepasste und kostengünstige Konzepte für eine effektive Unterstützung.

## Ihr **trialogconsult** auditor:

### Gerhard Reisig

- Innovations- und Organisationsberater
- Trainer und Coach
- DGQ-Qualitätsbeauftragter und Interner Auditor
- Diplom-Kunsttherapeut FH



Als Qualitätsbeauftragter und Interner Auditor bin ich dem Verhaltenskodex der Deutschen Gesellschaft für Qualität (DGQ) verpflichtet:

- Respekt vor den Leistungen des Kunden
- Kompetenz und Unabhängigkeit der Beratung
- Verschwiegenheit gegenüber Dritten
- Loyalität gegenüber Kunden und deren Interessen
- Transparenz und Effektivität der Dienstleistungen