

# Inhouse-Seminar

## Qualifizierungskurs für interne Auditoren Durchführung interner Audits in DIN EN ISO/IEC 17025 und DIN EN ISO 15189 akkreditierten Laboratorien

### Inhalte

#### 1. Tag

Grundlagen und Management interner Audits

- *Begriffe und Methoden, was verlangen die Normen*
- *Bedeutung im Kontext mit anderen Normenanforderungen z.B. der ständigen Verbesserung*
- *ISO 19011 Leitfaden für das Audit von Qualitätsmanagementsystemen*
- *DAR-Leitfaden*
- *Ziele von Audits*
- *Planung, Vorbereitung, Durchführung, Nachbereitung und Dokumentation interner Audits (Bereitstellung von Beispielformularen auf CD)*

*Gruppenarbeit zum Thema Erstellung von Auditchecklisten*

*Vorstellung und Diskussion einer normengerechten und praktikablen Vorgehensweise und Dokumentation*

#### 2. Tag

*Anforderungen an Auditoren*

*Einführung in Gesprächs-/Fragetechniken und den Umgang mit Konfliktsituationen*

- *Vier-Ohren-Modell*
- *aktives Zuhören*
- *Feedback-Regel*

*Abschlussdiskussion*

*Multiple-Choice-Test (freiwillige Teilnahme)*

### Hinweise

Dauer: 2 Tage

Dozent: Andreas Müller

Sie erhalten mit den Vorträgen auch ausgewählte Beispieldokumente auf CD-Rom, sowie eine Tagungsmappe.

### Zielgruppen

Mitarbeiter aus Laboratorien die als interne Auditoren eingesetzt werden oder werden sollen.



### Ihr Ansprechpartner:

Andreas Müller, Pankstr. 8-10, Aufg. B, 13127 Berlin  
Telefon: 030-21917102, Fax: 030-21917103,  
Email: mueller@azr-consulting.de