

1 Einleitung	8
2 Begriffe und Definitionen	12
3 Managementsysteme - Modelle im Überblick	20
3.1 Einleitung	20
3.2 Beschreibung ausgewählter Modelle	22
3.2.1 Qualitätsmanagementsystem	23
3.2.2 Umweltmanagementsystem	24
3.2.3 EFQM-Modell for Excellence	25
3.2.4 Informations-Sicherheits-Management-System (ISMS)	27
3.2.5 Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	30
3.2.6 Finanzmanagementsysteme	31
3.2.7 Risikomanagement	31
4 Methoden zur Bewertung der Wirksamkeit von Managementsystemen	34
4.1 Beschreibung ausgewählter Methoden	34
4.1.1 Kennzahlensysteme (KPI-Reporting)	34
4.1.2 Assessment	36
4.1.3 Audit	37
4.1.4 Benchmarking	38
4.1.5 Begehung / Gefährdungsanalyse	38
5 Nutzenbetrachtung der Methode Audit	40
6 Management eines Auditprogramms	42
6.1 Einleitung	42
6.2 Festlegung des Auditprogrammes	43
6.3 Umsetzung des Auditprogramms	45
6.4 Bewertung und Verbesserung des Auditprogramms	45
7 Audittätigkeiten	46
7.1 Erstellen des Auditplanes	46
7.2 Prüfung der Dokumentation	49
7.3 Vorbereitung auf die Audittätigkeiten vor Ort	50
7.4 Audittätigkeiten vor Ort	52
7.4.1 Einführungsgespräch	52
7.4.2 Einzelprüfungen durchführen	52
7.4.3 Abschlussgespräch	53
7.4.4 Erstellung, Abstimmung und Verteilung des Auditberichts	54
7.5 Durchführung von Auditfolgemassnahmen	55

8 Qualifikation und Bewertung von internen Auditoren	57
8.1 Allgemeines	57
8.2 Persönliche Eigenschaften	57
8.3 Kenntnisse und Fähigkeiten	58
8.4 Ausbildung, Arbeitserfahrung, Auditorenschulung und Auditerfahrung	59
8.5 Aufrechterhaltung und Verbesserung der Qualifikation	59
8.6 Bewertung von internen Auditoren	60
9 Anhang	62
9.1 Literatur	70
9.2 Abkürzungen	73
9.3 Stichwortverzeichnis	74