

Die Hinterfrager

Welche fachlichen und persönlichen Qualifikationen Auditoren brauchen

Ob internes Audit oder Lieferantenaudit: So vielfältig wie die Einsatzgebiete von Auditoren ist auch die Palette an Qualifikationen, die von ihnen gefordert wird. Neben Fachkenntnissen zur Branche und zur Audit-Methodik sind in dieser anspruchsvollen Tätigkeit vor allem Soft Skills gefragt.

Beatrice Maier

Als Auditor hat man vielfältige Einsatzmöglichkeiten: als angestellter Zertifizierungsauditor bei einer Zertifizierungsgesellschaft, als selbstständiger Auditor, als interner Auditor in Unternehmen oder als Lieferantenauditor. Eine einheitliche Berufsausbildung gibt es nicht. Immer mehr Unternehmen gehen jedoch dazu über, ihre Mitarbeiter zu offiziellen Zertifizierungsauditoren ausbilden zu lassen.

Auditoren tragen eine große Verant-

wortung, da sie zur Entscheidung beitragen, ob ein Lieferant akzeptiert wird, ein Zertifikat ausgestellt werden kann oder in der internen Organisation Änderungen erforderlich sind. Dafür ist es wichtig, dass sie gut qualifiziert sind und über ausgeprägte soziale Kompetenzen verfügen. Kurzum, Auditoren müssen objektiv, unabhängig und kompetent sein.

Grundsätzlich sind die Qualifikationsanforderungen zur eigenständigen Durch-

führung eines Audits für interne Auditoren und Lieferantenauditoren sowie Zertifizierungsauditoren gleich.

Grundlegende Qualifizierung von Auditoren

Grundlage ist die ISO 19011:2018 „Leitfaden zur Auditierung von Managementsystemen.“ Der Leitfaden gibt eine „Anleitung zum Leiten und Lenken eines Auditprogramms und zum Planen und Durchführen



von Audits sowie zur Auditorenkompetenz und -qualifikation.“ Hauptfokus der ISO 19011 sind interne Audits (1st Party Audit) und Lieferantenaudits (2nd Party Audit).

Interne Auditoren und Lieferantenauditoren haben in der Regel eine Hauptaufgabe bzw. einen Kernjob in einem Unternehmen und auditieren als Zusatzaufgabe. Ausgangspunkt für sie ist meist ihre fachliche Kompetenz, bezogen auf Prozesse, Produkte, Dienstleistungen oder bestimmte, insbesondere sicherheitsrelevante Tätigkeiten, wie z. B. Schweißen. Das Fachliche bringen sie mit und erlernen in speziellen Schulungen die methodische Kompetenz, d. h. die Audittechniken. Das umfasst im Wesentlichen den Auditprozess, beginnend mit der Planung und Vorbereitung über die Durchführung vor Ort, die Bewertung von Auditsituationen und Berichterstellung sowie meist auch die Nachverfolgung von Korrekturmaßnahmen.

Auch interne Auditoren und Lieferantenauditoren brauchen viel Einfühlungsvermögen in diesen speziellen Situationen. Sie stellen relevante Fragen, hören zu, verifizieren durch Hinsehen und weiteres Hinterfragen und spüren sich in die speziellen Situationen hinein. Dazu müssen sie sozial und persönlich kompetent sein.

Obwohl es keine dezidierte Berufsausbildung zum Auditor gibt, fragen insbesondere Lieferanten häufig nach der Qualifikation des Lieferantenauditors. Unternehmen orientieren sich dabei gerne an anerkannten Ausbildungen zum Zertifizierungsauditor.

Besondere Anforderungen an Zertifizierungsauditoren

Externe Zertifizierungsauditoren sind meist Quereinsteiger. Häufig waren sie bereits als interne und/oder Lieferantenauditoren tätig. Sie bringen eine Berufsausbildung und Berufserfahrung mit, welche die Zulassung für bestimmte Branchen ermöglicht.

Für Zertifizierungsaudits (3rd Party Audit) von Managementsystemen ist die ISO 17021:2018 eine verbindliche Vorgabe. Sie muss von den Zertifizierungsgesellschaften umgesetzt werden. Auf dieser Grundlage definieren die Zertifizierungsgesellschaften, wie Zertifizierungen von Managementsystemen durchzuführen sind und welche Kompetenzen und Qualifikationen Zertifizierungsauditoren haben

müssen. Wenn Produkte, Prozesse und Dienstleistungen zertifiziert werden, ist die ISO/IEC 17065:2013 die verbindliche Grundlage für Zertifizierungsstellen.

Eine Berufserfahrung wird vorausgesetzt und ist durch ein individuelles Kompetenzbewertungsverfahren der Zertifizierungsgesellschaften, das im Rahmen der Akkreditierung durch die Akkreditierer überprüft und genehmigt wird, genau definiert. Auch muss eine Ausbildung je Standard von einem anerkannten Trainingsanbieter nachgewiesen werden. Selbstverständlich müssen Zertifizierungsauditoren neben der grundlegenden fachlichen auch über methodische sowie soziale und persönliche Kompetenz verfügen.

Fachliche und methodische Kompetenz

Nicht jeder Auditor kann in jeder Branche Zertifizierungsaudits durchführen. Er muss über spezifisches Branchen- und Technologie-Know-how verfügen, um für die entsprechende Branche zugelassen zu werden. Fachlich muss er generelles Wissen zu Organisationsstrukturen, Tätigkeiten in Unternehmen sowie zu Führungsprinzipien haben. Das sind Voraussetzungen, die ein Zertifizierungsauditor durch seine Berufserfahrung mitbringen muss und die ihm helfen, auch komplexe Strukturen und Sachverhalte zu verstehen und zu analysieren. Letztlich ist der Zertifizierungsauditor jede Woche in einem anderen Unternehmen und muss dieses verstehen, er braucht also eine schnelle Auffassungsgabe und muss immer aufmerksam sein.

Eine wichtige fachliche Kompetenz sind Kenntnisse über Vorgaben der ISO-Norm sowie anderer Standards, die es anzuwenden gilt, sowie rechtliche und andere Vorschriften. Dazu sind Zertifizierungsauditoren verpflichtet, jährliche Fortbildungen zu machen, um ihre Qualifikation aufrecht zu erhalten.

Methodisch müssen Zertifizierungsauditoren in der Lage sein, die Zertifizierungsregeln im Auditprozess umzusetzen. Dazu müssen sie den Regelkreis des Auditprozesses beherrschen und eine gute Auditpraxis haben. Sie müssen selbstständig organisieren, recherchieren, kombinieren sowie zuverlässig und genau arbeiten. Zudem müssen sie ziel- und ergebnisorientierte Gespräche führen können und sich auf die »»

Agil arbeiten macht Spaß!



ISBN 978-3-446-45133-9 | € 34,-



ISBN 978-3-446-45682-2 | € 49,99



ISBN 978-3-446-45673-0 | € 22,-

Qualifikationsanforderung	Erläuterung
Berufsausbildung	Alle anerkannten Berufsausbildungen
Berufserfahrung	Wird vorausgesetzt und von Zertifizierungsunternehmen individuell definiert
IRCA Schulung mit Prüfung	Schulung mit praktischer und theoretischer Prüfung je Standard: <ul style="list-style-type: none"> • 1. Standard, z.B. ISO 9001: 5-tägige Schulung • Jeder weitere Standard, z.B. ISO 14001, 45001, 50001: jeweils 3-tägige Schulung
Auditerfahrung	Zertifizierungsunternehmen müssen das genau definieren
Internationales Register	Registrieren Sie ihr Zertifikat mit CQI-IRCA* unter www.quality.org/record-your-certificate
Aufrechterhaltung der Qualifikation	5 Zertifizierungsaudits in 3 Jahren für einen Standard. Je weiterem Standard 3 Audits in 3 Jahren

Bild 1. Die Qualifizierung zum Zertifizierungsauditor nach IRCA (International Register of Certificated Auditors). Quelle: DNV GL Business Assurance, Grafik: © Hanser

jeweiligen Gesprächspartner einstellen, schließlich werden alle Ebenen im Unternehmen auditiert, von der Geschäftsführung bis zum operativen Mitarbeiter.

Zertifizierungsauditoren müssen ihre Feststellungen auf Basis gesammelter Nachweise objektiv bewerten und die Ergebnisse verständlich und sachlich dokumentieren und diese dem Managementteam präsentieren. Das Bewerten von Feststellungen ist immer wieder eine Herausforderung, da von der Entscheidung des Auditors abhängen kann, ob ein Zertifikat erteilt wird oder nicht. Deswegen ist die Objektivität Grundlage für einen Zertifizierungsauditor.

Aber was heißt das? Der Auditor muss klar die Anforderungen, z.B. aus einer ISO-Norm oder einem Gesetz benennen und Nachweise sammeln, welche die Erfüllung ebendieser Anforderungen belegen oder widerlegen. Nachweise sammelt der Auditor, indem er Gespräche führt und die Aussagen durch Einsicht in Dokumente verifiziert oder sich vor Ort im Rahmen von Begehungen von der Umsetzung überzeugt.

Ein wesentlicher Schwerpunkt der vorgeschriebenen Grundausbildung für Zertifizierungsauditoren sind somit Kommunikations- und Gesprächstechnik, das Sammeln von Nachweisen und die objektive Bewertung der Feststellungen. In den jährlichen Auffrischungsschulungen wird insbesondere das Bewerten immer wieder behandelt.

Soziale und persönliche Kompetenz

Der Anspruch an die soziale und persönliche Kompetenz von Auditoren ist hoch und macht deutlich, dass nicht alles erlernt wer-

den kann. Beispiele für Anforderungen an die sozialen und persönlichen Kompetenzen finden sich in der ISO 19011 und ISO 17021.

Wie der lateinische Ursprung des Wortes „Audit“ verrät (er, sie, es hört): Auditoren müssen gute Zuhörer sein. Dazu gehört die Kunst, die richtigen Fragen so zu stellen, dass die auditierte Person frei berichten und belegen kann, wie Prozesse und Aktivitäten im Unternehmen laufen. Zertifizierungsauditoren müssen empathisch und diplomatisch sein, aber auch Konflikte aushalten und belegen können, wenn die auditierte Person nicht mit dem Auditergebnis einverstanden ist.

Ebenso müssen sie sich durchsetzen können und hartnäckig sein, wenn die auditierte Person nur ausweichend antwortet oder die Einsicht in Unterlagen verweigert. Zertifizierungsauditoren sollten selbstsicher sein und Humor haben. Da sie häufig auch international auditieren, müssen sie natürlich auch kulturelle Unterschiede berücksichtigen.

Ganz wichtig ist es, dass Auditoren flexibel sind. Das zeigt sich gerade in der jetzigen Krisensituation. Von heute auf morgen müssen die Zertifizierungsauditoren – im Einklang mit den Akkreditierungsregeln – Remote-Audits durchführen. Wer gerne mit Menschen umgeht, immer neugierig auf Neues ist und lebenslang lernfähig sein will, für den ist das Berufsbild des Zertifizierungsauditors das Richtige. Zertifizierungsauditoren müssen sich der Verantwortung bewusst sein, Entscheidungen zu treffen über den Zertifikatserhalt oder -entzug. Ihr oberstes Gebot ist es, integer und aufrichtig zu sein. ■

INFORMATION & SERVICE

ÜBER CQI UND IRCA

CQI ist die einzige bestellte Berufsorganisation, die sich ausschließlich dem Thema Qualität widmet.

IRCA als eine eigene Unternehmenseinheit konzentriert sich auf Auditoren für Managementsysteme.

AUTORIN

Beatrice Maier ist Principal Consultant, leitende Trainerin und Auditorin bei DNV GL – Business Assurance, Essen. In ihren IRCA-Trainings qualifiziert sie die Teilnehmer zu Zertifizierungsauditoren.

KONTAKT

Beatrice Maier
DNV GL – Business Assurance Germany GmbH
beatrice.maier@dnvgl.com
www.dnvgl.de/assurance