

Obsah

<i>Seznam obrázků.....</i>	<i>iv</i>
<i>Předmluva</i>	<i>vi</i>
Kapitola 1 Úvod do provádění interních auditů	
ISO 9001:2015	1
Úvod	1
Účel provádění interního auditu	2
Cíle interního auditu	3
Přínosy efektivního procesu interních auditů.....	4
Kapitola 2 Vytváření prostředí pro úspěšné auditování	7
Jak získat pro proces auditu podporu vedení	7
Jak získat pro proces auditů podporu pracovníků.....	12
Po auditu.....	14
Kapitola 3 Výběr a udržování týmu interních auditorů.....	18
Je váš audit dostatečně profesionálně zajištěn?	18
Které funkce by měly být součástí týmu auditorů?.....	19
Jaké osobní vlastnosti má mít dobrý interní auditor?	19
Jak může organizace tým auditorů udržovat?	21
Kapitola 4 Odpovědnosti a pravomoci typické pro	
proces auditů.....	23
Manažer kvality/koordinátor auditů.....	23
Manažeři auditovaného	28
Auditoři	31
Kapitola 5 Příprava na audit.....	35
Krok 1: Definování a pochopení předmětu auditu.....	36
Krok 2: Přezkoumání používaných norem.....	36
Krok 3: Příprava modelu procesu.....	37
Krok 4: Přezkoumání používané dokumentace.....	43
Krok 5: Přezkoumání výsledků dřívějších auditů	45
Krok 6: Vytvoření efektivního checklistu	46
Krok 7: Uspořádání jednání před auditem.....	53
Shrnutí přípravy na audit.....	54

Kapitola 6 Provádění auditu.....	56
"Skupina/tým" pro úvodní jednání	56
"Individuální" úvodní jednání	57
Techniky vedení rozhovorů	59
Základní komunikační dovednosti	60
Klíčové otázky naslouchání.....	61
Efektivní používání checklistu.....	63
Vzorkování dat.....	67
Zvládání obtížných auditovaných.....	68
 Kapitola 7 Reportování auditu.....	 71
Typy zjištění z auditu.....	71
Psaní efektivních požadavků na nápravné opatření (CAR).....	73
Zpráva z auditu	75
Závěrečné jednání.....	76
Shrnutí reportování auditu.....	76
 Kapitola 8 Činnosti po auditu	 77
Shrnutí efektivního interního auditování	80
 Příloha A Modely běžných procesů	 82
 Příloha B Checklisty pro běžné procesy	 97
 Příloha C Případová studie údržby zařízení	 125
 Příloha D Formuláře pro interní audity.....	 131
 <i>O autorce</i>	 136