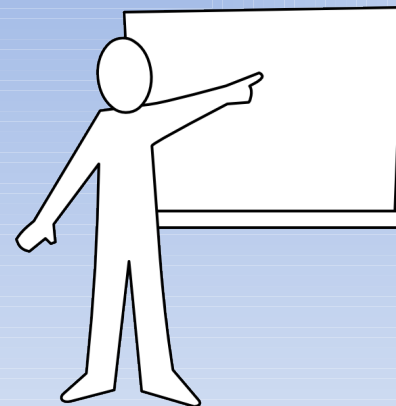


# Management von Ressourcen (ISO 9001 Kap 6 )

Qualitätsbeauftragter (TÜV) Modul 1

Olav Ohnevau

02/2015



## 6.1 Bereitstellung von Ressourcen

Die Organisation muss die erforderlichen Ressourcen ermitteln und bereitstellen, um

- a) das Qualitätsmanagementsystem zu verwirklichen und aufrechtzuerhalten und seine Wirksamkeit ständig zu verbessern und
- b) die Kundenzufriedenheit durch Erfüllung der Kundenanforderungen zu erhöhen.

## 6.2 Personelle Ressourcen

### 6.2.1 Allgemeines

Personal, dessen Tätigkeiten die Erfüllung der Produkthanforderungen beeinflussen, muss aufgrund der angemessenen Ausbildung, Schulung, Fertigkeiten und Erfahrungen kompetent sein.

ANMERKUNG Die Erfüllung der Produkthanforderungen kann direkt oder indirekt durch Personal, das eine beliebige Tätigkeit innerhalb des Qualitätsmanagementsystems ausführt, beeinflusst werden.

## **Die Weiterbildungsplanung sollte folgendes berücksichtigen:**

- Politik und Ziele der Organisation,
- organisatorische Veränderungen und Entwicklungen des Unternehmens,
- Anregungen und Umsetzungen von Verbesserungstätigkeiten im Unternehmen,
- Einbeziehung von neuen Mitarbeitern,
- periodische Weiterbildungsprogramme für vorhandenes Personal,
- Veränderung von Arbeitstechniken bzw. Arbeitsmitteln und
- Veränderungen interner oder externer Regelungen.

## Grundbedürfnisse

- Essen
- Trinken
- Schlafen
- Sexualität

## Sicherheitsbedürfnisse

- Schutz vor Krankheit
- Schutz vor Schmerz
- Sicherheit vor Verlust des Arbeitsplatzes
- Sicherheit durch Regeln und Gesetze

## Soziale Bedürfnisse

- Bedürfnis nach guten Beziehungen (Vorgesetzte und Kollegen)
- Zugehörigkeit zu Gruppen
- Bedürfnis nach Identifikation mit Unternehmenszielen

## **Wertschätzung**

- Achtung
- Anerkennung
- Lob
- Würdigung

## **Selbstverwirklichung**

- Entfaltung des eigenen Potentials
- Durchsetzung eigener Ideen
- neue Herausforderungen
- negativ: Machtausübung

## Vier verschiedene Motive

- Anschlussmotiv

➡ Bedürfnis nach Zuwendung und Geborgenheit

- Machtmotiv

➡ Bedürfnis nach Dominanz und Einfluss

- Anerkennungsstreben

➡ Bedürfnis nach Prestige

- Leistungsmotiv

➡ Bedürfnis nach Erreichung von Zielen

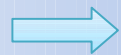
## Einteilung von Motivation

### Extrinsische Motivation



von außen erfolgende Motivation, die mit der eigentlichen Verhaltensweise nichts zu tun hat, z. B.

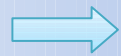
- Strafe
- Tadel
- Prämien
- Gehaltserhöhung



nur kurzfristig wirksam, führt zu erhöhtem Anspruchsdenken

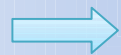
## Einteilung von Motivation

### Intrinsische Motivation



durch die Verhaltensweise selbst erfolgende Motivation, als zweckmäßig und sinnvoll erkannt, z. B.

- Information
- Kommunikation
- Kooperation
- Vorleben durch Vorgesetzte
- Lob
- Anerkennung



langfristig wirksam



## **Zur Aufrechterhaltung und Optimierung der Infrastruktur wichtig:**

- Arbeitsplatzstudien
- Investitionspläne
- Wartungs- und Instandhaltungspläne
- Prozessfähigkeitsuntersuchungen
- Lieferantenbewertungen
- Risikoanalysen
- Berichte über Störfälle und Gefahren

## 6.4 Arbeitsumgebung

Die Organisation muss die Arbeitsumgebung ermitteln, bereitstellen und aufrechterhalten, die zum Erreichen der Konformität mit den Produkthanforderungen erforderlich ist.

**ANMERKUNG** Die Benennung "Arbeitsumgebung" bezieht sich auf diejenigen Bedingungen, unter denen die Arbeit ausgeführt wird, einschließlich physikalischer, ökologischer und anderer Faktoren (z. B. Lärm, Temperatur, Feuchtigkeit, Beleuchtung oder Wetter).

## Zur Aufrechterhaltung und Optimierung der Arbeitsumgebung wichtig:

- Arbeitsschutzunterweisungen
- Behördliche und gesetzliche Anforderungen
- Wartungs- und Instandhaltungspläne
- Mitarbeiterzufriedenheitsanalysen
- Analyse von betrieblichen Unfällen
- Analyse der Mitarbeiterfluktuation und Abwesenheitszahlen
- Benchmarking (Vergleich mit anderen Unternehmen)