

# Erstellung eines QM-Handbuches nach DIN EN ISO 9001:2008 - Teil 3 -

Klaus Seiler, MSc.  
managementsysteme Seiler  
Zum Salm 27  
D-88662 Überlingen / See

Willkommen zu

## «Erstellung eines QM-Handbuches nach DIN EN ISO 9001:2008 – Teil 3»

In dem dritten Teil behandeln wir Kapitel 6.

## « Management von Ressourcen »

Informationen zu den Kapiteln 4 & 5 finden Sie in unserem Video

«Erstellung eines QM-Handbuches nach DIN EN ISO 9001:2008 – Teil 1 & 2»

Den Link dazu finden Sie in der Beschreibung unter dem Video.

## Kapitel 6 der Norm / Kapitel 6 des QM-Handbuches

Kapitel 6 der DIN EN ISO 9001:2008 beschäftigt sich die den Ressourcen des Unternehmens.  
Daher auch der Name des Kapitels: „Management von Ressourcen“

Die Planung von Ressourcen ist für jedes Unternehmen enorm wichtig, dies beinhaltet

Personal,  
die Infrastruktur und  
die Arbeitsumgebung

und genau diese Themen werden in Kapitel 6 behandelt.

Kapitel 6 spaltet sich in folgende Unterpunkte:

- 6.1 Bereitstellung von Ressourcen
- 6.2 Personelle Ressourcen
  - 6.2.1 Allgemeines
  - 6.2.2 Kompetenz, Schulung und Bewusstsein
- 6.3 Infrastruktur
- 6.4 Arbeitsumgebung

In den folgenden Folien  
werden wir alle Unterpunkte  
behandeln.

## Kapitel 6 der Norm / Kapitel 6 des QM-Handbuches – Bereitstellung von Ressourcen

Bereits in Kapitel 5 wurden die Ressourcen angesprochen. Die genauere Erklärung, um welche Ressourcen es sich genau handelt, kommt in Kapitel 6.

Dort heißt es, dass die Organisation die erforderlichen Ressourcen ermitteln und auch bereitstellen muss, um:

➤ Das QMS zu verwirklichen, aufrechtzuerhalten und ständig zu verbessern,

Dies bedeutet in erster Linie, wir brauchen einen BdoL, der Kenntnisse im Bereich QM hat, um die Mitarbeiter zu informieren. Eventuell muss der BdoL geschult werden, um die nötigen Kenntnisse zu erlangen. Der BdoL benötigt die zeitlichen Ressourcen, um das QMS zu pflegen, etc.

➤ Die Kundenzufriedenheit durch die Erfüllung der Kundenanforderung zu erhöhen

Die Kundenanforderungen werden erfasst. Die wichtigen Fragen sind jetzt:

Hab ich die nötigen Maschinen, um das Produkt nach den Kundenwünschen zu produzieren?

Habe ich genug Mitarbeiter/innen, um dieses Projekt jetzt zu starten?

Haben meine Mitarbeiter/innen die nötigen Kenntnisse, um das Produkt zu produzieren?

Ist meine zeitliche Auslastung momentan in einem Bereich, wo ich weitere Projekte annehmen kann und zeitnah abschließen kann?

Im QMH müssen Sie nun den IST-Zustand beschreiben und festlegen, wie Sie die Ressourcen ermitteln.

## Kapitel 6 der Norm / Kapitel 6 des QM-Handbuches – Personelle Ressourcen

Kapitel 6.2 der DIN EN ISO 9001:2008 spaltet sich in 2 Unterkapitel auf:

- 6.2.1 Allgemeines und
- 6.2.2 Kompetenz, Schulung und Bewusstsein,

### Kapitel 6 .2.1 Allgemeines

Die Norm fordert, dass Personal, welches Einfluss auf die Erfüllung der Produkthanforderung nimmt,

- eine angemessene Ausbildung hat,
- geschult wird und
- aufgrund von Fertigkeiten und Erfahrung kompetent ist.

Dies betrifft Personal, welches direkt oder indirekt mit der Erfüllung zu tun hat.

**Kapitel 6 der Norm / Kapitel 6 des QM-Handbuches – Personelle Ressourcen**

Am ehesten lässt sich das durch eine

**Stellenbeschreibungen** oder eine  
**Ausbildungs- und Befugnismatrix** umsetzen.

Dazu noch ein Schulungsplan und die Sache ist rund. Der Schulungsplan kann alternativ auch in die Befugnismatrix eingebunden werden.

Qualitätsmanagement Verlag  
Seiler Dokumentationen

**Ausbildung Mitarbeiter /  
Befugnismatrix für:**

Thematik / Aufgabe	Schulung notwendig (ja/nein)	Schulung durchgeführt	Erfolg geprüft	Befugnis erteilt
<b>Allgemein neue Mitarbeiter/-innen</b>				
Umgang mit Qualitätsaufzeichnungen				
QM-System				
Bedienung Telefonanlage				
Unterweisung Arbeitsschutz				

**Kapitel 6.2.2 Kompetenz, Schulung und Bewusstsein**

Unter diesem Kapitel der Norm fordert diese die Organisation dazu auf: **A**  
 die Kompetenz des Personals zu ermitteln sofern die die Erfüllung der Produkthanforderungen beeinflusst, **B**  
 sofern nötig für Schulungen sowie andere Maßnahmen zu sorgen, um die notwendigen Kompetenzen zu erreichen,  
 die Wirksamkeit der ergriffenen Maßnahmen zu beurteilen, **C**  
 sicherzustellen, dass sich das Personal im Klaren ist, in wie weit es Einfluss auf die Erfüllung der Produkthanforderungen nimmt und  
 geeignete Aufzeichnungen zu Ausbildung, Schulung, Fertigkeiten und Erfahrung zu führen. ← Durch die Befugnismatrix und Schulungsnachweise erhalten wir die Aufzeichnungen aufrecht.

Die lässt sich mit der Ausbildungs- und Befugnismatrix relativ leicht umsetzen.

**C: Die Wirksamkeit wird überprüft. Sofern die Schulung erfolgt hatte erhält der / die Mitarbeiterin die Befugnis.**

Qualitätsmanagement Verlag  
 Seiler Dokumentationen

Ausbildung Mitarbeiter / Befugnismatrix für:

Thematik / Aufgabe	Schulung notwendig (ja/nein)	Schulung durchgeführt	Erfolg geprüft	Befugnis erteilt
Allgemein neue Mitarbeiter/-innen				
Umgang mit Qualitätsaufzeichnungen				
QM-System				
Bedienung Telefonanlage				
Unterrweisung Arbeitsschutz				

**A:** Dies geschieht durch die Einstellung und eventuelle Zeugnisse, ist der / die Mitarbeiter/in aufgrund der Kenntnisse dazu befugt erhält er die Erlaubnis die Aufgabe auszuüben.

**B:** Schulungen werden gleich mit der Matrix geplant und gepflegt.

## Kapitel 6 der Norm / Kapitel 6 des QM-Handbuches – Infrastruktur

Die DIN EN ISO 9001:2008 fordert, dass die Organisation die notwendige Infrastruktur ermittelt, bereitstellt und auch aufrechterhält.

Hierzu zählt die Norm:

- Gebäude, Arbeitsort und dazugehörige Versorgungseinrichtungen,
- Prozessausrüstung und ← **Betrifft sowohl Hard- als auch Software**
- Unterstützende Dienstleistungen. ← **z.B.: Transport, Kommunikationssysteme, Informationssysteme, etc.**



Die meisten Unternehmen existieren bereits einen längeren Zeitraum am Markt. Daher wurde die Infrastruktur bereits ermittelt. Nun gilt es im Qualitätsmanagementhandbuch festzuhalten, dass diese auch weiterhin ermittelt und vor allem aufrechterhalten wird.

## Kapitel 6 der Norm / Kapitel 6 des QM-Handbuches – Arbeitsumgebung

Beim letzten Punkt der Norm geht es um die Arbeitsumgebung.

Dort gilt das gleiche wie bei der Infrastruktur.

Die Arbeitsumgebung muss **ermittelt, bereitgestellt** und **aufrechterhalten** werden.

Die **Arbeitsumgebung** kann vielseitig sein.

Die betrifft z.B.:

- Lärm,
- Temperatur,
- Feuchtigkeit,
- Beleuchtung und
- das Wetter.

Die aktuelle Arbeitsumgebung wird im QMH beschrieben und begründet, natürlich wird auch dargelegt wie diese aufrechterhalten wird.



**Wenn Ihnen das Video gefallen hat,  
geben Sie uns doch eine Bewertung**



**Abonnieren Sie uns für regelmäßige  
Informationen und besuchen Sie uns  
auf**

**[www.qmhandbuch.de](http://www.qmhandbuch.de)**