



### Inhaltsverzeichnis

<b>6. Management von Ressourcen .....</b>	<b>1</b>
<b>6.1 Bereitstellung von Ressourcen .....</b>	<b>1</b>
<b>6.2 Personelle Ressourcen .....</b>	<b>1</b>
<b>6.3 Materielle Ressourcen / Arbeitsumgebung.....</b>	<b>2</b>
<b>Mitgeltende Unterlagen .....</b>	<b>2</b>

## 6. Management von Ressourcen

### 6.1 Bereitstellung von Ressourcen

Die Arbeitsumgebung des Unternehmens stellt eine Kombination aus menschlichen und physikalischen Faktoren dar, welche die Motivation, Zufriedenheit und Leistung der Mitarbeiter(innen) beeinflussen und potentiell die Leistung der Unternehmung erhöhen können. Unsere Unternehmung hat diese Forderung erkannt und stellt die dafür notwendigen Ressourcen zur Verfügung.

### 6.2 Personelle Ressourcen

Wir haben Maßnahmen umgesetzt, mit deren Hilfe sichergestellt wird, dass alle mit qualitätsrelevanten Tätigkeiten betrauten Personen geschult und weitergebildet werden und somit über ausreichende Fachkenntnisse für die Ausführung ihrer Tätigkeiten verfügen und für die Arbeiten motiviert sind.

#### Zuständigkeiten

Die Auswahl neuen Personals erfolgt durch die Leitung entsprechend den arbeitsplatzbezogenen Erfordernissen. Für die Abstimmung von Schulungsprogrammen für Aus- und Weiterbildung sowie die Koordination und Überwachung von externen als auch internen Schulungsmaßnahmen ist die Leitung verantwortlich.

Hierbei werden allen Mitarbeiter(innen) die:

- Bedeutung der Einhaltung der Qualitätspolitik und die Anforderungen des Qualitätsmanagementsystems,
- die Auswirkungen seiner Tätigkeit auf die Dienstleistungsqualität,
- der Nutzen verbesserter persönlicher Leistungen,
- seine Rolle bei der Umsetzung der Qualitätspolitik und der Qualitätsziele und
- möglichen Folgen eines Abweichens von festgelegten Abläufen vermittelt.

Alle Mitarbeiter werden laufend informiert und bei Bedarf weitergebildet. Der Erfolg von Fortbildungsmaßnahmen wird intern überprüft.

#### Einführung neuer Mitarbeiter(innen)

Es ist Aufgabe der Leitung, neue Mitarbeiter(innen) in die arbeitsplatzspezifischen Aufgaben unter Einbeziehung der relevanten Anforderungen im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems und die Fertigkeiten und Fähigkeiten des Mitarbeiters einzuweisen. Neue Mitarbeiter(innen) werden gemeinsam mit erfahrenen Mitarbeiter(innen) eingesetzt, bis die nötigen Fertigkeiten vorhanden sind. Die genauen Inhalte sind in Formblatt "Ausbildung- und Befugnismatrix" beschrieben und dokumentiert.

### Planung und Durchführung von Ausbildungen

Die Leitung bestimmt individuell den Schulungsbedarf für die Mitarbeiter(innen) aufgrund des momentanen und zukünftigen Aufgabengebiets (Prozessanweisung "Schulung intern"). Bei der Bedarfsermittlung wird die Qualifikation mit dem Anforderungsprofil unter Berücksichtigung der Ergebnisse aus Qualitätsaudits sowie aus Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen verglichen und in Formblatt "Ausbildungs- und Befugnismatrix" aufgenommen. Der Schulungsbedarf wird nach den Kriterien:

- Aufgabengebiet,
- Anforderungsprofil,
- neue Technologien,
- vorhandene Schwachstellen,
- Auffrischung bereits erworbener Kenntnisse

ermittelt und gemäß Prozessanweisung "Schulung intern" durchgeführt.

Die Geschäftsleitung sorgt dafür, dass die internen Seminare und Einweisungen entsprechend den Bedürfnissen organisiert, durchgeführt und dokumentiert werden.

### Dokumentation / Qualitätsaufzeichnungen

Schulungsnachweise und sonstige Nachweise über die Qualifikation der Mitarbeiter(innen), wie Bestätigung, Teilnahmeprotokolle oder Pläne, werden über alle internen und externen Schulungen geführt und im Personalordner abgelegt. Aus den Nachweisen sind Thema, Datum und Teilnehmer ersichtlich. Die Qualifikation und die erlernten Kenntnisse der Mitarbeiter(innen) werden in Formblatt "Ausbildungs- und Befugnismatrix" dokumentiert. Die Matrix gibt ebenfalls Auskunft über die Tätigkeiten, welche der Mitarbeiter(innen) aufgrund ihrer Kenntnisse ausüben dürfen. Die Nachweise werden mindestens bis zum Ausscheiden der Mitarbeiter(in) aus dem Unternehmen aufbewahrt.

### Einbeziehung von Mitarbeitern

Die Leitung verbessert die Wirksamkeit und Effizienz der Unternehmung einschließlich des Qualitätsmanagementsystems durch die Einbeziehung und Unterstützung der Mitarbeiter(innen) in alle Prozesse des Unternehmens und die Kommunikation mit den Mandant(innen). Die jeweiligen Befugnisse der Mitarbeiter(innen) sind in Formblatt "Ausbildungs- und Befugnismatrix" festgelegt und dokumentiert.

### Datenschutz und Verschwiegenheit

Unsere Mitarbeiter(innen) sind mittels Formblatt "Schweigepflicht" und durch Arbeitsverträge zur Verschwiegenheit verpflichtet.

## 6.3 Materielle Ressourcen / Arbeitsumgebung

Die notwendige Infrastruktur und Arbeitsumgebung wird von der Leitung ständig bewertet. Unser Unternehmen arbeitet mit externen Partnern zusammen, um die notwendigen Wartungen (Server, Arbeitsplatz-PC, Drucker, Fax, Telekommunikationseinrichtungen) zu gewährleisten (Wartungsverträge). Die Arbeitsumgebung unterliegt ebenfalls der Überwachung. Jeder Arbeitsplatz ist mit PC (Datensichtgerät) und Telefon ausgestattet. Drucker und Faxgerät sind allen Mitarbeitern zugänglich. Zur Durchführung unserer Dienstleistung haben wir keine Einschränkungen an die Arbeitsumgebung erkannt.

## 6.4 Mitgeltende Unterlagen

- Prozessanweisung "Schulung intern"
- Formblatt "Ausbildungs- und Befugnismatrix"
- Formblatt "Schweigepflicht"