



Kompetenz- Management

Anforderung an Inspektions-
und Zertifizierungsstellen und
deren Personal

12.12.2012

Andreas DVORAK



✓ Ziel

- Definition Kompetenz
- Prozess des Kompetenzmanagements (InspSt und ZertSt)

✓ Grundlagen

- Akkreditierungsgesetz 2012 (21.04.12)
- ISO/IEC 17020 (Inspektionsstelle, 01.07.12)
- ISO/IEC 17021 (MSZert, verbindlich ab 31.01.13)
- ISO/IEC 17024 (PersZert, seit 15.10.12)
- ISO/IEC 17065 (ProdZert, seit 15.09.12 als ISO/IEC)



✓ Zur Person

- geb. 1973, seit 1994 beim TÜV AUSTRIA
- Qualifikation: Elektrotechnik, Wirtschaftsinformatik



✓ Tätigkeitsgebiete:

- Werkstoffprüfung und Kalibrierstelle (1994 – 2001)
- Zertifizierungsstelle und Zentrale QM-Stelle (seit 2001)

✓ derzeitige Funktionen:

- extern: Stv. Leiter der Zertifizierungsstellen
(TÜV AUSTRIA CERT GMBH und TÜV AUSTRIA SERVICES GMBH)
- intern: **Leiter der Zentralen QM-Stelle**
(TÜV AUSTRIA HOLDING AG)



✓ Defintion

- Kompetenz ist **Summe der Wissensbestände und die Anwendungsfähigkeit des Wissens** in der Gesamtheit aus aktiven und ruhenden, sichtbaren und verborgenen, beschreibbaren und nichtbeschreibbaren, bewussten und unbewussten Komponenten (Maritta Bernien).

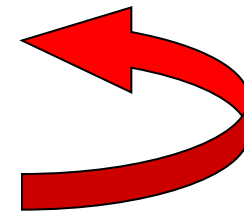
✓ Folgerungen

- Qualifikation: Wissen
- **Kompetenz: Wissen und Fertigkeiten zur Anwendung**



✓ Prozess des Kompetenzmanagements

- Schritt 1: Definition der Kompetenzkriterien
- Schritt 2: regelmäßige Kompetenzbewertung
- Schritt 3: systematische Weiterbildung





Schritt 1: Kompetenzkriterien

✓ Definition der Kompetenzkriterien

- Für jeden Leistungsprozess sind die **relevanten Funktionen** zu definieren
- Für jede Funktion sind **Wissen und Fertigkeiten** zu definieren

✓ **Ergebnis:** Wissen & Fertigkeit pro Funktion (Kompetenzmatrix) für jeden Leistungsprozess



Schritt 2: Kompetenzbewertung

✓ Kompetenzbewertung

- Jeder Mitarbeiter ist hinsichtlich Kompetenz **regelmäßig zu bewerten**

✓ Methoden

- Bewertung von Aufzeichnungen
- Rückmeldungen
- Befragungen
- Beobachtungen (Monitoring)
- Prüfungen

✓ Ergebnis: Information über **tatsächliche Kompetenz** der Mitarbeiter durch dokumentierte Kompetenzbewertungen



Schritt 3: Weiterbildung

- ✓ **Schulung, Aus- und Weiterbildung**
 - Jeder Mitarbeiter ist **regelmäßig zu schulen**
 - Bedarfsermittlung erfolgt aus
 - vorhandener Qualifikationen
 - vorhandener Erfahrungen
 - Ergebnissen aus der Kompetenzbewertung

- ✓ **Ergebnis:** Individuelle Schulungspläne zur systematischen Kompetenzsteigerung



Zusammenfassung

- ✓ **Kompetenz ist**
 - Wissen und Fertigkeiten zur Anwendung

- ✓ **Kompetenzmanagement**

Schritt	Zweck	Ergebnis
Definition der Kompetenzkriterien	Prozessdefinition	Kompetenzmatrix pro Leistung
Regelmäßige Kompetenzbewertung	Ermittlung tatsächlicher Kompetenz	Bewertungsnachweise
Systematische Weiterbildung	Kompetenzsteigerung KVP	Schulungspläne



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Fragen und Diskussion



Dipl.-Ing. (FH) Andreas DVORAK, M.Sc.
Zentrale QM-Stelle der TÜV AUSTRIA Gruppe
dv@tuv.at
01 / 514 07 / 6061