

Ihr Weg zum Erfolg!

Personaldienstleistung

Gegenstand: Fachgespräch

Lehrabschlussprüfung 2024

Allgemeine Hinweise:

Der vorliegende Themenkatalog dient zur Unterstützung bei der Vorbereitung auf das kompetenzorientierte Fachgespräch für die LAP Personaldienstleistung.

Ziel ist es mit den angeführten Themengebieten einen roten Faden für die Vorbereitung als auch für das Fachgespräch zu definieren.

Da sich das Fachgespräch laut gültiger Prüfungsordnung aus der beruflichen Praxis zu entwickeln hat, ist es durchaus möglich und zulässig, dass sich das Fachgespräch über die angeführten Themen hinaus entwickelt.

Den Rahmen bildet natürlich immer das entsprechende Berufsbild.

Dieser Themenkatalog ist Eigentum der Lehrlingsstelle Oberösterreich und wird kostenlos zur Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung zur Verfügung gestellt. Eine Verbreitung von ausgearbeiteten Versionen, egal ob entgeltlich oder kostenlos ist strengstens untersagt. Die Lehrlingsstelle OÖ behält sich dahingehend vor, im Verdachtsfall rechtliche Schritte in die Wege zu leiten.

1 Gespräch mit Kunden

1.1 Themenbereich Kundengespräch

1.1.1 Stellen Sie das Leistungsangebot Ihres Lehrbetriebes dar!

Betriebliche Situation: Ein potenzieller Neukunde ruft bei Ihnen an und möchte sich informieren, welche Leistungen im Bereich der Personaldienstleistung Ihr Lehrbetrieb anbietet. Was werden Sie ihm sagen?

.....
.....

Behandeln Sie bei Ihrer Antwort u. a. Bereiche wie z. B. Leistungen des Lehrbetriebs und Kundennutzen, Angebotspalette, Bereiche der Personaldienstleistung, Aufgabenfelder im Bereich der Personaldienstleistung, Unterscheidung Personalvermittlung und Arbeitskräfteüberlassung, etc.

1.1.2 Stellen Sie Ihren Lehrbetrieb vor!

Stellen Sie Ihren Lehrbetrieb vor: Betriebs- und Rechtsform, wer sind die Kund/-innen bzw. Auftraggeber/-innen, Ihr Tätigkeitsfeld, die Unternehmensorganisation (Aufbauorganisation, Ablauforganisation, Zuständigkeiten, Hierarchie, Verantwortungsbereiche, ...), ...

.....
.....

1.1.3 Stellen Sie die Marktsituation dar!

Stellen Sie die Marktsituation dar: Die Zahl der Mitbewerber im Bereich Arbeitskräfteüberlassung ist groß. Geben Sie einen Überblick über die aktuelle Marktsituation.

.....
.....

Behandeln Sie bei Ihrer Antwort u. a. die Bereiche der Arbeitskräfteüberlassung, stellen Sie die Marktsituation (Angebot/Nachfrage) dar, stellen Sie die Spezialisierungen Ihres Lehrbetriebs im Bereich der Arbeitskräfteüberlassung dar, etc.

1.1.4 Kontaktaufnahme und Erscheinungsbild!

Betriebliche Situation: Von Ihrem Vorgesetzten wurden Sie ersucht, die Zeitungsannoncen zu durchforsten, welche Betriebe Personal suchen. Sie wollen nun von ihm wissen, was mit diesen Informationen weiter geschieht. Was könnte er Ihnen antworten?

.....

.....

Behandeln Sie bei Ihrer Antwort u. a. auch Bereiche wie z. B. mögliche Vorgehensweisen zur Kontaktaufnahme mit potenziellen Kund/-innen, idealer Zeitpunkt und Arten der Kontaktaufnahme, Vorgehensweise zur Erhebung von Kundenbedürfnissen, Einschätzung des Bedarfs von Kund/-innen, Fragetechniken, etc.

1.1.5 Stellen Sie die Vorbereitung eines Kundentermins dar!

Betriebliche Situation: Sie bereiten sich auf einen Termin mit einem Neukunden vor. Sie möchten möglichst gut vorbereitet sein und Ihren Lehrbetrieb und seine Leistungen möglichst gut präsentieren. Wie gehen Sie vor?

.....

.....

Behandeln Sie bei Ihrer Antwort u. a. Bereiche wie z. B. Leistungen des Lehrbetriebs und Kundennutzen, Bereiche der Personaldienstleistung, Vorgehensweise zur Vorbereitung auf einen Neukundentermin, vorhandene Unterlagen, Werbematerial, Informationsmaterial, Statistiken, etc.

1.1.6 Wichtige Punkte im Kundengespräch!

Betriebliche Situation: Sie bereiten sich auf einen Termin mit einem Neukunden vor. Sie möchten sich gut auf das Gespräch vorbereiten. Wie gehen Sie vor?

.....

.....

Behandeln Sie bei Ihrer Antwort u. a. Bereiche wie z. B. Erscheinungsbild (Mitarbeiter/-in als „Visitenkarte“ des Unternehmens, Anforderungen an das persönliche Erscheinungsbild), grundsätzlicher Aufbau eines Kundengesprächs, Vorgehensweise im Kundengespräch (Begrüßung, Kundenbedürfnisse erheben, Leistungen darstellen, ...), effektiver Einsatz von Unterlagen (Werbematerial, Informationsmaterial, Statistiken), etc.

1.1.7 Stellen Sie die Vorgehensweise bei der Arbeitskräfteüberlassung dar!

Betriebliche Situation: Sie kommen gerade von einem Kundentermin zurück. Ihr Kunde möchte erstmals einen Mitarbeiter über Arbeitskräfteüberlassung aufnehmen. Wie ist die weitere Vorgehensweise?

.....

.....

Behandeln Sie bei Ihrer Antwort u. a. Bereiche wie z. B. Leistungen des Lehrbetriebs und Kundennutzen, Bereiche der Personaldienstleistung, Schritte der Arbeitskräfteüberlassung, Abrechnung des Mitarbeiters, Auftragsbestätigung, Überlassungsmitteilung, Payrolling, Master Vending, etc.

1.1.8 Stellen Sie die Pflichten des Beschäftigers dar!

Betriebliche Situation: Ein potenzieller Neukunde möchte Personal über die Arbeitskräfteüberlassung einstellen. Welche Informationen benötigen Sie vom Kunden?

.....

.....

Behandeln Sie bei Ihrer Antwort u. a. Bereiche wie z. B. Informationspflichten des Beschäftigers an den Überlasser, wozu werden die Informationen benötigt, relevante Kollektivverträge, wesentliche Inhalte des Kollektivvertrages, Einstufung in Lohn- und Gehaltsstufen, etc.

1.1.9 Neukundenakquise!

Betriebliche Situation: Sie kommen gerade von einem Seminar zurück in Ihren Lehrbetrieb. Ihre Vorgesetzte möchte gerne mehr über dieses Seminar zur Vertriebssteigerung erfahren. Sie schlagen Ihr einen internen Workshop mit den Kolleg/-innen über die Möglichkeiten der Anwerbung von neuen Kund/-innen vor.

.....

.....

Stellen Sie das Ergebnis des Workshops dar und geben Sie einen Überblick über bestehende Arten der Kontaktaufnahme, machen Sie auch Vorschläge, wie neue Kund/-innen angeworben werden können, etc.

1.1.10 Gründe für die Arbeitskräfteüberlassung!

Betriebliche Situation: Sie kommen gerade von Ihrem ersten Termin bei einem Neukunden zurück in Ihren Lehrbetrieb. Ihre Vorgesetzte möchte gerne mehr über das Gespräch erfahren. Berichten Sie von den gestellten Fragen und beziehen Sie sich auf die rechtlichen Grundlagen AÜG und Kollektivvertrag.

.....

.....

Behandeln Sie bei der Antwort u. a. Fragen wie z. B.: Wie schnell kann Personal bereitgestellt werden? Wie ist das mit der Einsatzdauer? Wie lange vorher muss Personal zurückgemeldet werden? Wie werden Mitarbeiter/-innen entlohnt und eingestuft? Welche Gründe sprechen für die Überlassung von Arbeitskräften aus Sicht des Beschäftigterbetriebes? etc.

1.1.11 Pflichten des Beschäftigers!

Betriebliche Situation: Sie kommen von einem Neukundentermin zurück in Ihren Lehrbetrieb. Ihren Vorgesetzten informieren Sie über die gestellten Fragen zu den Pflichten des Beschäftigers. Nehmen Sie Bezug auf das AÜG und berichten Sie über die gestellten Fragen.

.....

.....

Behandeln Sie bei der Antwort u. a. die Regelungen des AÜG über die Pflichten des Beschäftigers (Informationspflichten, Unterweisungspflichten, ...), Arbeitnehmerschutzpflichten des Beschäftigers, Pflichten bei der Entsendung auf eine ausländische Baustelle, etc.

1.1.12 Bürgschaft!

Betriebliche Situation: Sie kommen von einem Neukundentermin zurück in Ihren Lehrbetrieb. Ihren Vorgesetzten informieren Sie über die gestellten Fragen. Nehmen Sie Bezug auf das AÜG und erläutern Sie die Haftung des Beschäftigers als Bürge.

.....

.....

Behandeln Sie bei der Antwort u. a. Bereich wie z. B. die Regelung des AÜG zur Haftung als Bürge bzw. Ausfallbürge, Unbedenklichkeitsbescheinigung, HFU-Liste, etc.

1.1.13 Stellen Sie die Schritte der Arbeitskräftevermittlung dar!

Betriebliche Situation: Ein potenzieller Neukunde ruft bei Ihnen an und möchte sich informieren, ob Sie eine Mitarbeiterin für das Sekretariat vermitteln können. Was werden Sie ihm sagen?

.....
.....

Behandeln Sie bei Ihrer Antwort u. a. Bereiche wie z. B. Leistungen des Lehrbetriebs und Kundennutzen, Bereiche der Personaldienstleistung, Unterscheidung Arbeitsvermittlung und Arbeitskräfteüberlassung, Temp to perm, Angebot, Honorar, etc.

1.1.14 Stellen Sie die Möglichkeiten der Personalsuche dar!

Betriebliche Situation: Ein Kunde möchte Ihren Lehrbetrieb mit der Personalsuche für einen/eine Sachbearbeiter/-in beauftragen. Er möchte von Ihnen wissen, in welchen Medien Sie Inserate schalten und wie hoch die anfallenden Kosten dafür ungefähr sein werden.

.....
.....

Stellen Sie bei der Antwort u. a. die Vorgehensweise bei der Kund/-inneninformation dar, geben Sie einen Überblick über Medien, in denen Inserate geschaltet werden, unterscheiden Sie die verschiedenen Arten von Inseraten und geben Sie einen Überblick über die ungefähren Kosten, etc.

1.1.15 Angebotslegung Personalvermittlung!

Betriebliche Situation: Eine Kundin Ihres Lehrbetriebs möchte eine Assistentin der Geschäftsführung einstellen und bittet Sie um ein Angebot. Wie gehen Sie vor?

.....
.....

Erläutern Sie die Vorgehensweise bei der Angebotserstellung, stellen Sie die Inhalte eines Angebotes dar, machen Sie Vorschläge zur rationellen Gestaltung von Angeboten, etc.

1.1.16 Bewerberauswahl Personalvermittlung!

Betriebliche Situation: Eine Kundin Ihres Lehrbetriebes möchte eine Buchhalterin mit SAP-Kenntnissen einstellen. Sie haben ein Inserat geschaltet und der Rücklauf ist sehr gut. Sie haben 30 Bewerbungen erhalten und müssen nun eine Vorauswahl für die Kundin treffen. Nach welchen Kriterien werden Sie selektieren?

.....

.....

Stellen Sie die Vorgehensweise bei der Bewerberauswahl dar, geben Sie einen Überblick über die Kriterien der Auswahl von Bewerber/-innen, schildern Sie die weitere Vorgehensweise bis zur Einstellung der Buchhalterin im Betrieb der Kundin, etc.

1.1.17 Bewerbersuche Personalvermittlung!

Betriebliche Situation: Sie wurden von Ihrem Vorgesetzten beauftragt für eine Kundin eine/-n Empfangsmitarbeiter/in zu suchen. Welche Schritte sind zu setzen? Stellen Sie die Schritte von der Auftragsannahme bis zur Abrechnung dar.

.....

.....

1.1.18 Neukund/-innenaquise!

Betriebliche Situation: Sie erhalten den Anruf eines potenziellen Neukunden, der Überlegungen anstellt, ob er fixe Mitarbeiter/-innen in der Produktion einstellen oder die Dienste Ihres Lehrbetriebes als Arbeitskräfteüberlasser in Anspruch nehmen soll. Was werden Sie ihm sagen?

.....

.....

Erklären Sie Ihrem Kunden die u. a. Bereiche wie z. B. „Master Vending“, „Payrolling“ und „Temp to perm“. Erläutern Sie dem Kunden auch die betriebswirtschaftlichen Argumente, die aus Kundensicht für bzw. gegen Zeitarbeit sprechen! Erläutern Sie ihm auch die Gründe, warum generell Unternehmen Zeitpersonal einsetzen und wo es Grenzen beim Einsatz von Fremdpersonal in einem Betrieb geben könnte! Welche Alternativen hat ein Unternehmen anstelle von Zeitarbeitern? Erläutern Sie in diesem Zusammenhang auch die AGB Ihres Lehrbetriebes!

1.1.19 Pflichten des Überlassers! Pflichten des Beschäftigers!

Betriebliche Situation: Sie erhalten den Anruf eines potenziellen Kunden, der sich erkundigt, ob nur der Überlasser bestimmte Pflichten hat, oder ob er als Beschäftigter sich auch an bestimmte Pflichten halten muss, wenn er Leihpersonal einsetzt. Was werden Sie ihm sagen?

.....

.....
Erläutern Sie dem Kunden u. a. Bereiche wie z. B. die Pflichten (Mitteilungs- und Informationspflichten) des Überlassers und die Pflichten des Beschäftigers! Erklären Sie in diesem Zusammenhang auch das Dreieck der Arbeitskräfteüberlassung!

1.1.20 Verwaltung von Kundendaten!

Betriebliche Situation: Ihre Vorgesetzte hat den ersten Auftrag eines Neukunden an Land gezogen. Sie ersucht Sie nun zu überprüfen, ob alle Daten des Kunden im EDV-Programm korrekt erfasst wurden. Welche Daten verwaltet Ihr Lehrbetrieb von seinen Kund/-innen?

.....

.....

1.1.21 Gewerbeordnung

Betriebliche Situation: Ihre Vorgesetzte hat einem potenziellen Kunden die Leistungen des Lehrbetriebes in der Arbeitskräfteüberlassen dargestellt. In diesem Zusammenhang ist auch der Begriff „Gewerbeordnung“ gefallen. Sie möchten nun von ihr nähere Informationen dazu. Was könnte Sie Ihnen sagen?

.....

.....
Erläutern Sie in diesem Zusammenhang u. a. Bereiche wie z. B.: Welche Tätigkeiten unterscheidet die Gewerbeordnung? Gehören die Arbeitskräftevermittlung und die Arbeitskräfteüberlassung zu den freien oder reglementierten Gewerben? Welche Bedingungen müssen erfüllt sein, damit das Gewerbe der Arbeitskräftevermittlung bzw. der Arbeitskräfteüberlassung ausgeübt werden dürfen?

1.1.22 Aushangpflichtige Gesetze!

Betriebliche Situation: Ihre Vorgesetzte hat einem potenziellen Kunden die Bedeutung der Sicherheitsunterweisung und des Arbeitnehmerschutzgesetzes dargelegt. Von ihr möchten Sie jetzt nähere Informationen dazu erhalten. Was könnte Sie Ihnen sagen?

.....

.....

Erläutern Sie in diesem Zusammenhang u. a. Bereiche wie z. B. welche aushangpflichtigen Gesetze es gibt, welche Inhalte des ASchG für Arbeitgeber, Beschäftigter und Überlasser wichtig sind, welche Pflichten haben Arbeitskräfteüberlasser und Beschäftigter in Bezug auf den Arbeitnehmerschutz, wer meldet Arbeitsunfälle und an wen, Sicherheitsvertrauensperson, etc.

1.1.23 Aushangpflichtige Gesetze!

Betriebliche Situation: Ihre Vorgesetzte hat Sie gebeten, die neuen aushangpflichtigen Gesetze ins Intranet zu stellen. Von ihr möchten Sie nun wissen, welche Gesetze das sind und warum diese Gesetze so heißen! Was könnte Sie Ihnen sagen?

.....

.....

Erläutern Sie in diesem Zusammenhang u. a. Bereiche wie z. B. welche wichtigen Gesetze muss ein Arbeitskräfteüberlasser bei der Überlassung von Arbeitskräften beachten, Inhalt des Arbeitszeitgesetzes, des Gleichbehandlungsgesetzes, des Arbeitsruhegesetzes, etc.

1.1.24 Beauftragte im Betrieb!

Betriebliche Situation: In Ihrem Lehrbetrieb ist die Funktion der Sicherheitsvertrauensperson vakant und Sie wurden gebeten, diese Funktion zu übernehmen. Sie wollen nun wissen, welche Aufgaben Sie da erwarten. Müssen Sie diese Funktion übernehmen?

.....

.....

Erläutern Sie in diesem Zusammenhang u. a. Bereiche wie z. B. welche Beauftragte können in einem Betrieb die Einhaltung von Sicherheitsvorschriften kontrollieren, wie kann die Einhaltung von Sicherheitsvorschriften in einem Betrieb durchgeführt werden (intern/extern), wer kann Beauftragte/-r in einem Betrieb werden – welche

Voraussetzungen müssen beachtet werden, welche Aufgaben und Verantwortlichkeiten hat die Sicherheitsvertrauensperson, etc.

1.1.25 Mutterschutz!

Betriebliche Situation: Eine Mitarbeiterin meldet die Schwangerschaft einer überlassenen Mitarbeiterin bei Ihrer Vorgesetzten. Diese ersucht Sie, die notwendigen schriftlichen Schritte zu setzen. Was müssen Sie tun? Worauf müssen Sie achten?

.....

.....

Erläutern Sie in diesem Zusammenhang u. a. Bereiche wie z. B. Meldepflicht bei Schwangerschaft, Arbeitsinspektorat, Verbote gem. Mutterschutzgesetz, etc.

1.1.26 Welche wichtigen Vorschriften enthält das AÜG?

Betriebliche Situation: Sie sollen dem neuen Lehrling einen Überblick über das AÜG geben. Erläutern Sie ihm welche wichtigen Bestimmungen das AÜG enthält, welchen Zweck es hat und den Geltungsbereich. Welche wichtigen Gesetze müssen bei der Arbeitskräfteüberlassung noch beachtet werden?

.....

.....

1.1.27 Überlassungsmitteilung!

Betriebliche Situation: Ein neuer Mitarbeiter soll in einen Produktionsbetrieb überlassen werden und der Dienstvertrag wurde bereits abgeschlossen. Wie ist die weitere Vorgehensweise?

.....

.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie z. B. Überlassungsmitteilung (Grund und Inhalt), Anmeldung zur SV, wie erfolgt der Dienstantritt, etc.

1.1.28 Kollektivvertrag!

Betriebliche Situation: Sie sollen dem neuen Lehrling einen Überblick über relevante Kollektivverträge Ihres Lehrbetriebes geben. Erläutern Sie ihm die wesentlichen Inhalte des AKÜ-KV (Kollektivvertrages für das Gewerbe der Arbeitskräfteüberlassung) und des Kollektivvertrages für Angestellte (Kollektivvertrag für Gewerbe, Handwerk und Dienstleistung)

.....

.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie Abschluss des KV, relevante Kollektivverträge in der Arbeitskräfteüberlassung, wesentliche Inhalte, Einstufung Arbeiter bzw. Angestellte, etc.

1.1.29 Referenzverbände!

Betriebliche Situation: Ein potenzieller Kunde möchte von Ihnen wissen, was unter dem Begriff Referenzzuschlag zu verstehen ist. Was werden Sie ihm sagen?

.....

.....

Erläutern Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie Referenzverbände, Referenzzuschläge, Gründe für den Referenzzuschlag, welche Aufgaben haben Referenzverbände im Rahmen der Zeitarbeit, etc.

1.1.30 Reisekosten!

Betriebliche Situation: Ein potenzieller Kunde möchte wissen, ob er der überlassenen Arbeitskräften Reisekosten bezahlen muss. Was werden Sie ihm sagen?

.....

.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie z. B. Arten der Reisekosten, Taggeld, Nächtigungsgeld, Kilometergeld, etc.

1.1.31 Stundensatzkalkulation!

Betriebliche Situation: Ein Kunde hat sich für den neuen Mitarbeiter entschieden, den Sie ihm zur Überlassung vorgeschlagen haben und möchte nun wissen, welcher Stundensatz verrechnet wird. Was werden Sie ihm sagen?

.....
.....

Erklären Sie die Lohnnebenkosten und die Nichtleistungslöhne sowie den Kalkulations-Faktor für die Selbstkosten bei der Überlassung von Mitarbeiter/-innen (Zusammensetzung, Höhe, welche Teile können Sie davon aktiv beeinflussen), welche maßgeblichen Faktoren bestimmen die Produktivstundenanzahl im Bereich der Zeitarbeit.

1.1.32 Personalentwicklung!

Betriebliche Situation: Erklären Sie Ihrem Vorgesetzten die Risiken und Stolpersteine der Personalentwicklung.

.....
.....

Denken Sie bei der Beantwortung der Frage dabei an Ihr eigenes Arbeitsumfeld!

1.1.33 Rückstellung eines Mitarbeiters!

Betriebliche Situation: Ein Kunde stellt Ihnen mit Ende dieser Woche einen Mitarbeiter zurück. Der Mitarbeiter ist 8 Monate bei Ihnen beschäftigt. Ein weiterer Einsatz ist nicht in Aussicht. Was ist zu tun? Erklären Sie schrittweise Ihre Vorgangsweise und begründen Sie diese.

.....
.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. auch die Stehzeit, die Beendigungsmöglichkeiten von Dienstverhältnissen, die Abfertigung, etc.

1.1.34 Welche Möglichkeiten der Personalrekrutierung hat Ihr Lehrbetrieb?

Betriebliche Situation: Ihr neuer Lehrling soll über die Methoden der Personalrekrutierung informiert werden, bevor er in die Berufsschule kommt. Schildern Sie, welche Möglichkeiten der Personalrekrutierung Ihr Lehrbetrieb hat. Welche Maßnahmen ergreift Ihr Lehrbetrieb, um Personal zur Verfügung zu haben bzw. um „Abnehmer“ für dieses Personal zu finden?

.....

.....

Schildern Sie die jeweiligen Vorgehensweisen, Methoden und Werkzeuge. Erklären Sie auch die jeweiligen Schritte der Auftragsbearbeitung (Vermittlung bzw. Überlassung von Arbeitskräften). Wie erfolgt die Terminverwaltung – wie die Arbeitsorganisation? Wie werden Verhandlungen mit Bewerber/-innen und Kund/-innen vorbereitet?

1.1.35 Welche Dienstnehmer vermittelt Ihr Lehrbetrieb?

Betriebliche Situation: Bevor Ihr neuer Lehrling in die Berufsschule kommt, sollte er einige Information über Ihren Lehrbetrieb erhalten. Erklären Sie den Unterschied zwischen Dienstvertrag und Dienstzettel. Was enthält ein Dienstvertrag? Nennen Sie die Mindestbestandteile eines Dienstzettels – wann muss ein Dienstzettel ausgestellt werden?

.....

.....

1.2 Themenbereich Kundenreklamation

1.2.1 Stellen Sie dar, wie Sie Kundenreklamationen begegnen!

Betriebliche Situation: Ein Kunde ist sehr enttäuscht, weil der neue Mitarbeiter im Marketing, der vor kurzem gestartet hat, nicht den Erwartungen entspricht – er ist unpünktlich, nicht motiviert und seine Englisch-Kenntnisse sind mangelhaft. Die Beschwerde-E-Mail ist soeben eingetroffen. Wie gehen Sie vor?

.....

.....

Behandeln Sie bei Ihrer Antwort u. a. Bereiche wie z. B. Vorgehensweise bei der Behandlung von Beschwerden, Einwandbehandlung, Darlegung der Gründe, etc.

1.2.2 Stellen Sie dar, wie Sie Kundenreklamationen begegnen!

Betriebliche Situation: Schlechte Nachrichten von Ihrem Kunden – die neue Mitarbeiterin in der Buchhaltung, die vor drei Wochen gestartet hat, entspricht überhaupt nicht den Erwartungen. Der Kunde am Telefon ist sehr verärgert, da er Ihren Lehrbetrieb als kompetenten Betrieb zur Suche der Mitarbeiterin ausgewählt hat. Wie gehen Sie weiter vor?

.....

.....

Stellen Sie die weitere Vorgehensweise zur Beschwerdebehandlung dar, geben Sie einen Überblick über Techniken zur Begegnung von Kundeneinwänden, beschreiben Sie die Herausforderung bei der Beantwortung einer telefonischen Beschwerde, etc.

1.2.3 Fehlerhafte Rechnung!

Betriebliche Situation: Ihre Kundin hat die Rechnung für die überlassene Mitarbeiterin Frau ... erhalten. Sie reklamiert diese Rechnung, da diese nicht mit der Auftragsbestätigung übereinstimmt.

.....

.....

Stellen Sie die Inhalte einer Auftragsbestätigung und die gesetzlichen Bestandteile einer Rechnung dar.

1.2.4 Fehlerhafte Auftragsbestätigung Arbeitskräfteüberlassung!

Betriebliche Situation: Ihre Kundin hat die Auftragsbestätigung für die überlassene Buchhalterin erhalten. Sie reklamiert diese, da sie der Meinung ist, dass die Buchhalterin falsch eingestuft ist.

.....

.....

Stellen Sie die Inhalte einer Auftragsbestätigung dar, erklären Sie die Einstufung von Angestellten, die Anrechnung von Vordienstzeiten und die Unterschiede zur Einstufung von Arbeiter/-innen.

1.2.5 Fehlerhaftes Angebot zur Personalvermittlung!

Betriebliche Situation: Ihr Kunde hat das Angebot für die Suche einer Marketingassistentin (Personalvermittlung) erhalten. Er reklamiert fehlende Inhalte im Angebot.

Stellen Sie die Inhalte eines Angebotes dar und erläutern Sie auch die Inhalte der AGB Ihres Lehrbetriebes.

.....

.....

1.2.6 Wie reagiert Ihr Lehrbetrieb auf Reklamationen?

Betriebliche Situation: Ein überlassener Arbeitnehmer berichtet von Verstößen gegen die Gleichbehandlung bzw. Diskriminierung im überlassenen Betrieb. Was müssen Sie tun?

Stellen Sie dar, wie in Ihrem Lehrbetrieb auf derartige Beschwerden reagiert wird – bedenken Sie auch die rechtliche Lage bzw. nennen Sie die dazugehörige gesetzliche Grundlage.

.....

.....

2 Gespräch mit Mitarbeitern und Bewerbern

2.1 Themenbereich Mitarbeitergespräch

2.1.1 Stellen Sie die Außenbeziehungen des Lehrbetriebes dar!

Betriebliche Situation: Ein neuer Lehrling ist in das Unternehmen eingetreten. Ihre Aufgabe ist es, ihm die Außenbeziehungen Ihres Unternehmens zu erklären. Wann und in welchen Fällen hat Ihr Unternehmen Kontakt mit anderen Unternehmen, mit Behörden, mit Sozialversicherungsträgern oder mit Arbeitgeber- und Arbeitnehmerorganisationen?

.....

.....

2.1.2 Pflichten des Überlassers!

Betriebliche Situation: Ihr neuer Lehrling kommt aus der Berufsschule zurück und berichtet, dass er sich bei den Pflichten des Überlassers nicht gut auskennt. Zur Vorbereitung auf den Test ersucht er Sie, ihm die Pflichten des Überlassers nochmals zu erklären. Nehmen Sie Bezug auf das AÜG, das ASchG und den AKÜ-KV und erklären Sie ihm die Pflichten des Überlassers.

.....

.....

Behandeln Sie bei der Antwort u. a. auch Bereiche wie z. B. Überlassungsmitteilung, Informationspflichten, Vereinbarungsverbote, Aufzeichnungspflichten, „Juli-Meldung“, etc.

2.1.3 Bereiche der Arbeitskräfteüberlassung!

Betriebliche Situation: Ihr neuer Lehrling möchte zur Vorbereitung auf die Berufsschule mehr über die Arbeitskräfteüberlassung erfahren. Erklären Sie ihm die Bereiche der Personaldienstleistung und das Dreieck der Arbeitskräfteüberlassung.

.....

.....

Behandeln Sie bei der Antwort u. a. auch Bereiche wie z. B. wer ist Arbeitgeber im arbeitsrechtlichen Sinn, wer ist Arbeitgeber im sozialrechtlichen Sinn, Pflicht des Überlassers, des Beschäftigten und des Mitarbeiters, Vertragsverhältnis zwischen Überlasser und Beschäftigter, zwischen Überlasser und Mitarbeiter und zwischen Mitarbeiter und Beschäftigter, etc.

2.1.4 Überprüfung der Abrechnung für die Vermittlungstätigkeit!

Betriebliche Situation: Ihr neuer Kollege bittet Sie, die Abrechnung für Vermittlung einer Sekretärin, die er soeben erstellt hat, auf Vollständigkeit zu überprüfen bevor er sie dem Kunden übermittelt. Wie gehen Sie vor?

.....

.....

Stellen Sie bei der Antwort u. a. die Vorgehensweise bei der Überprüfung der Abrechnung dar, geben Sie Auskunft über die Abrechnung für Arbeitskräfteüberlassung und Personalvermittlung, geben Sie einen Überblick über die gesetzlichen Bestandteile der Rechnung und über die Bestimmungen des UStG, etc.

2.1.5 Überprüfung der Abrechnung für die Überlassung!

Betriebliche Situation: Ihr neuer Kollege bittet Sie, die Abrechnung für Arbeitskräfteüberlassung, die er soeben erstellt hat, auf Vollständigkeit zu überprüfen bevor er sie dem Kunden übermittelt. Wie gehen Sie vor?

.....

.....

Stellen Sie bei der Antwort u. a. die Vorgehensweise bei der Überprüfung der Abrechnung dar, geben Sie Auskunft über die Abrechnung für Arbeitskräfteüberlassung und Personalvermittlung, geben Sie einen Überblick über die gesetzlichen Bestandteile der Rechnung und über die Bestimmungen des UStG, etc.

2.1.6 Meldepflichten!

Betriebliche Situation: Ihr Vorgesetzter ersucht Sie, die „Juli-Meldung“ zu erstellen. Von ihm wollen Sie jedoch vorher wissen was damit gemeint ist. Erläutern Sie die Meldepflichten des Überlassers und die Strafbestimmungen bei Nichteinhaltung!

.....

.....

2.2 Themenbereich Bewerbungsgespräch

2.2.1 Einstellung eines Mitarbeiters!

Betriebliche Situation: Ihr Kunde hat sich für die von Ihnen vorgeschlagene Kandidatin entschieden. Sie soll am Ersten des Folgemonats über Arbeitskräfteüberlassung zu arbeiten beginnen. Sie führen das Vertragsgespräch mit ihr. Welche Inhalte hat das Gespräch?

.....

.....

Stellen Sie die Inhalte des Vertragsgesprächs dar und zählen Sie Rechte und Pflichten des Arbeitgebers und der Arbeitnehmerin dar. Erläutern Sie die Inhalte eines Dienstvertrages und auch die Vereinbarungsverbote gem. AÜG.

2.2.2 Welche Vorteile könnte Zeitarbeit für Dienstnehmer haben?

Betriebliche Situation: Eine potenzielle Bewerberin erkundigt sich bei Ihnen nach den Vorteilen, welche Zeitarbeit für sie haben könnte. Was werden Sie ihr antworten?

.....

.....

2.2.3 Welche Nachteile könnte Zeitarbeit für Dienstnehmer haben?

Betriebliche Situation: Ein potenzieller Bewerber erkundigt sich bei Ihnen nach den Nachteilen, welche Zeitarbeit für ihn haben könnte. Was werden Sie ihm sagen?

.....

.....

2.2.4 Wieviel verdient ein Mitarbeiter?

Betriebliche Situation: Ihre Bewerberin hat noch keine Erfahrung mit Personaldienstleistung und fragt Sie, ob sie bei einer Arbeitskräfteüberlassung weniger verdient, als wenn sie direkt beim Kunden angestellt wäre. Was sagen Sie ihr?

.....

.....
Stellen Sie dar, wonach sich das Entgelt eines Mitarbeiters während der Überlassung richtet. Stellen Sie auch die wesentlichen Inhalte des Kollektivvertrages dar, geben Sie einen Überblick über relevante Kollektivverträge (Arbeiter, Angestellte) und geben Sie auch einen Überblick über die Einstufung in Lohn- und Gehaltsstufen.

2.2.5 Wieviel verdient ein Mitarbeiter?

Betriebliche Situation: Ein Mitarbeiter soll als Facharbeiter in einen Produktionsbetrieb überlassen werden. Er will von Ihnen wissen, wieviel er da verdient? Was werden Sie ihm antworten?

.....

.....
Erläutern Sie in diesem Zusammenhang die Einstufung in Lohn- und Gehaltsstufen, was bedeutet angemessenes, ortsübliches Entgelt, was bedeutet Günstigkeitsvergleich und nennen Sie die dazugehörige Rechtsgrundlage.

2.2.6 Welche Daten verwaltet Ihr Lehrbetrieb von seinem Personal?

Betriebliche Situation: Sie haben mit einer Bewerberin das Vertragsgespräch geführt. Nun möchte Sie von Ihnen wissen, welche Daten Ihr Lehrbetrieb von ihr nun verwaltet. Was werden Sie ihr sagen? Führen Sie dazu auch die Rechtsgrundlage an!

.....

.....

2.2.7 Welche Rechte und Pflichten hat ein Mitarbeiter?

Betriebliche Situation: Ein Unternehmen hat für die Sommerzeit zu wenig Personal im Sekretariat. Ihr Ausbildungsbetrieb überlässt an das Unternehmen daher 2 Sekretärinnen zur Beschäftigung. Ihrer Aufgabe ist es, die Sekretärinnen über ihre Rechte und Pflichten im Rahmen der Arbeitskräfteüberlassung zu informieren.

.....

.....

Erklären Sie den Begriff Arbeitskräfteüberlassung, geben Sie einen Überblick über Beteiligte und ihre Aufgaben und stellen Sie die Rechte und Pflichten der überlassenen Sekretärinnen dar.

2.2.8 Wie läuft ein Bewerbungsgespräch ab?

Betriebliche Situation: Im Rahmen des Personalauswahlprozesses für die Überlassung einer Büroangestellten sollen jene ausgewählt werden, die für die zu besetzende Stelle geeignet sind. Wie stellen Sie die Eignung fest? Welche Fragen stellen Sie an die Bewerberinnen?

.....

.....

Erläutern Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie z. B. Instrumente der Personalauswahl, Eignungstests, Personalfragebogen, Beurteilung der Bewerbungsunterlagen, Bewerbungsgespräch, etc.

2.2.9 Welche Rechte und Pflichten hat ein Mitarbeiter?

Betriebliche Situation: Eine Mitarbeiterin stellt Ihnen im Rahmen des Vorstellungsgesprächs folgende Frage: „Was ist, wenn kein Einsatz für mich vorhanden ist?“

.....

.....

Beantworten Sie ihre Frage und erläutern Sie Bereiche wie z. B. Verdienst, Sonderzahlung, Kündigung, Stehzeit, Verbrauch von Zeitguthaben und Urlaub, etc.

2.2.10 Welche Rechte und Pflichten hat ein Mitarbeiter?

Betriebliche Situation: Ein Mitarbeiter stellt Ihnen im Rahmen des Vorstellungsgespräches folgende Fragen: „Wer ist dann eigentlich wirklich mein Chef? Muss ich jede Arbeit machen? Wieviel Urlaub, Pflegeurlaub und Krankenstand habe ich als Zeitarbeiter?“ Bekomme ich auch ein Urlaubs- und Weihnachtsgeld?

.....

.....

Beantworten Sie seine Fragen. Würden Sie diesen Mitarbeiter einstellen? Begründen Sie Ihre Entscheidung.

2.2.11 Was versteht man unter einer Überlassungsmitteilung?

Betriebliche Situation: Sie überlassen einen Produktionsmitarbeiter an ein Industrieunternehmen. Nun händigen Sie dem Mitarbeiter die Überlassungsmitteilung aus. Besprechen Sie mit dem Mitarbeiter diese Überlassungsmitteilung und nennen Sie die rechtliche Grundlage! Warum lassen Sie sich die Überlassungsmitteilung vom Mitarbeiter unterschreiben?

.....

.....

2.2.12 Krankenstand!

Betriebliche Situation: Ein Mitarbeiter ist laufend krank. Wie reagieren Sie? Beschreiben Sie Ihre Vorgangsweise!

.....

.....

Erläutern Sie in diesem Zusammenhang auch die Entgeltfortzahlung im Krankheitsfall und bei einem Arbeitsunfall.

2.2.13 Sozial- und Weiterbildungsfonds!

Betriebliche Situation: Ein überlassener Mitarbeiter wurde zurückgestellt und soll eine neue Stelle bekommen. Um ihn aber besser vermitteln zu können, sollte er einen Staplerschein besitzen. Er möchte gerne diesen Kurs besuchen. Wer zahlt diesen Kurs?

.....

.....

Erläutern Sie in diesem Zusammenhang die Möglichkeiten des Sozial- und Weiterbildungsfonds.

2.2.14 Welche Möglichkeiten der Beendigung eines Dienstverhältnisses gibt es?

Betriebliche Situation: Ein überlassener Mitarbeiter möchte das Dienstverhältnis während der Probezeit lösen. Geht das?

.....

.....

Erläutern Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. die verschiedenen Lösungsmöglichkeiten eines Dienstverhältnisses, die Fristen und die Kündigung von geschützten Dienstnehmern.

2.2.15 Welche Daten enthält ein Dienstzeugnis?

Betriebliche Situation: Eine überlassene Sekretärin hat das Dienstverhältnis unter Einhaltung der Kündigungsfrist gelöst. Welche „Dokumente“ erhält die Mitarbeiterin beim Ende des Dienstverhältnisses? Welche Daten enthält das Dienstzeugnis?

.....

.....

Erläutern Sie bei der Beantwortung der Frage auch die Abrechnung der Bezüge bei Ende des Dienstverhältnisses, die Lohnzettel, die Vorgehensweise bei der SV-Abmeldung und die Geheimcodes für Dienstzeugnisse.

2.2.16 Dienstreise!

Betriebliche Situation: Ein Arbeiter wird auf die Baustelle eines Beschäftigers überlassen. Der Mitarbeiter möchte von Ihnen wissen, ob er eine Reiseentschädigung erhält. Was werden Sie ihm antworten?

.....

.....

Erläutern Sie bei der Beantwortung der Frage die verschiedenen Dienstreisebegriffe und die jeweilige Entschädigung.

2.2.17 Sicherheitsunterweisung!

Betriebliche Situation: Ein Arbeiter soll in einen Produktionsbetrieb überlassen werden. Sie besprechen mit ihm die Sicherheitsunterweisung! Warum lassen Sie sich die Sicherheitsunterweisung unterschreiben?

.....

.....

Erläutern Sie die Sicherheitsunterweisung Ihres Lehrbetriebes bzw. jene des Beschäftigerbetriebes. Nennen Sie dazu auch die rechtliche Grundlage.

Inhaltsverzeichnis

1	Gespräch mit Kunden	2
1.1	Themenbereich Kundengespräch.....	2
1.1.1	Stellen Sie das Leistungsangebot Ihres Lehrbetriebes dar!	2
1.1.2	Stellen Sie Ihren Lehrbetrieb vor!.....	2
1.1.3	Stellen Sie die Marktsituation dar!.....	2
1.1.4	Kontaktaufnahme und Erscheinungsbild!	3
1.1.5	Stellen Sie die Vorbereitung eines Kundentermins dar!	3
1.1.6	Wichtige Punkte im Kundengespräch!	3
1.1.7	Stellen Sie die Vorgehensweise bei der Arbeitskräfteüberlassung dar!	4
1.1.8	Stellen Sie die Pflichten des Beschäftigers dar!	4
1.1.9	Neukundenaquise!	4
1.1.10	Gründe für die Arbeitskräfteüberlassung!	5
1.1.11	Pflichten des Beschäftigers!	5
1.1.12	Bürgschaft!.....	5
1.1.13	Stellen Sie die Schritte der Arbeitskräftevermittlung dar!	6
1.1.14	Stellen Sie die Möglichkeiten der Personalsuche dar!	6
1.1.15	Angebotslegung Personalvermittlung!.....	6
1.1.16	Bewerbersauswahl Personalvermittlung!.....	7
1.1.17	Bewerbersuche Personalvermittlung!.....	7
1.1.18	Neukundenaquise!	7
1.1.19	Pflichten des Überlassers! Pflichten des Beschäftigers!	8
1.1.20	Verwaltung von Kundendaten!	8
1.1.21	Gewerbeordnung.....	8
1.1.22	Aushangpflichtige Gesetze!.....	9
1.1.23	Aushangpflichtige Gesetze!	9
1.1.24	Beauftragte im Betrieb!.....	9
1.1.25	Mutterschutz!	10
1.1.26	Welche wichtigen Vorschriften enthält das AÜG?	10
1.1.27	Überlassungsmitteilung!.....	10
1.1.28	Kollektivvertrag!	11
1.1.29	Referenzverbände!	11
1.1.30	Reisekosten!	11

1.1.31	Stundensatzkalkulation!	12
1.1.32	Personalentwicklung!	12
1.1.33	Rückstellung eines Mitarbeiters!.....	12
1.1.34	Welche Möglichkeiten der Personalrekrutierung hat Ihr Lehrbetrieb?....	13
1.1.35	Welche Dienstnehmer vermittelt Ihr Lehrbetrieb?.....	13
1.2	Themenbereich Kundenreklamation.....	14
1.2.1	Stellen Sie dar, wie Sie Kundenreklamationen begegnen!	14
1.2.2	Stellen Sie dar, wie Sie Kundenreklamationen begegnen!	14
1.2.3	Fehlerhafte Rechnung!	14
1.2.4	Fehlerhafte Auftragsbestätigung Arbeitskräfteüberlassung!	15
1.2.5	Fehlerhaftes Angebot zur Personalvermittlung!	15
1.2.6	Wie reagiert Ihr Lehrbetrieb auf Reklamationen?	15
2	Gespräch mit Mitarbeitern und Bewerbern.....	16
2.1	Themenbereich Mitarbeitergespräch	16
2.1.1	Stellen Sie die Außenbeziehungen des Lehrbetriebes dar!.....	16
2.1.2	Pflichten des Überlassers!	16
2.1.3	Bereiche der Arbeitskräfteüberlassung!	16
2.1.4	Überprüfung der Abrechnung für die Vermittlungstätigkeit!	17
2.1.5	Überprüfung der Abrechnung für die Überlassung!	17
2.1.6	Meldepflichten!	17
2.2	Themenbereich Bewerbergespräch	18
2.2.1	Einstellung eines Mitarbeiters!	18
2.2.2	Welche Vorteile könnte Zeitarbeit für Dienstnehmer haben?	18
2.2.3	Welche Nachteile könnte Zeitarbeit für Dienstnehmer haben?.....	18
2.2.4	Wieviel verdient ein Mitarbeiter?	19
2.2.5	Wieviel verdient ein Mitarbeiter?	19
2.2.6	Welche Daten verwaltet Ihr Lehrbetrieb von seinem Personal?	19
2.2.7	Welche Rechte und Pflichten hat ein Mitarbeiter?.....	20
2.2.8	Wie läuft ein Bewerbungsgespräch ab?	20
2.2.9	Welche Rechte und Pflichten hat ein Mitarbeiter?.....	20
2.2.10	Welche Rechte und Pflichten hat ein Mitarbeiter?.....	21
2.2.11	Was versteht man unter einer Überlassungsmitteilung?	21

2.2.12	Krankenstand!	21
2.2.13	Sozial- und Weiterbildungsfonds!	22
2.2.14	Welche Möglichkeiten der Beendigung eines Dienstverhältnisses gibt es?	22
2.2.15	Welche Daten enthält ein Dienstzeugnis?	22
2.2.16	Dienstreise!.....	23
2.2.17	Sicherheitsunterweisung!.....	23