



Human Resources Swiss Exams

Schweizerischer Trägerverein für Berufs- und höhere Fachprüfungen in Human Resources  
Hans-Huber-Str. 4  
Postfach 1853  
8027 Zürich

## **Wegleitung zur Prüfungsordnung**

### **HR-Fachmann / HR-Fachfrau mit eidg. Fachausweis**

Fachrichtung A: Betriebliches Human Resource Management  
Fachrichtung B: Öffentliche Personalvermittlung und -beratung  
Fachrichtung C: Private Personalvermittlung und -verleih

15. Juli 2016

Ausgabe 2017

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>3</b>
1.1	Zweck der Wegleitung	3
1.2	Berufsbild	3
1.2.1	Fachrichtung A Betriebliches Human Resource Management	3
1.2.2	Fachrichtung B Öffentliche Personalvermittlung und -beratung	4
1.2.3	Fachrichtung C Private Personalvermittlung und -verleih	6
<b>2</b>	<b>Praxisvoraussetzungen und Zulassungsbedingungen</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>Organisation</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>Administratives Vorgehen</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>Prüfung</b>	<b>10</b>
5.1	Handlungsfelder	10
5.1.1	Handlungsfelder Basis	10
5.1.2	Handlungsfelder Vertiefung A Betriebliches Human Resource Management	10
5.1.3	Handlungsfelder Vertiefung B Öffentliche Personalvermittlung und -beratung	11
5.1.4	Handlungsfelder Vertiefung C Private Personalvermittlung und -verleih	11
5.2	Prüfung	12
5.2.1	Prüfungsteil 1	12
5.2.2	Prüfungsteil 2	13
5.2.3	Prüfungsteil 3	14
<b>6</b>	<b>Übersicht über die Prüfungsteile und Noten</b>	<b>15</b>
<b>7</b>	<b>Notengebung</b>	<b>15</b>
<b>8</b>	<b>Anhang 1: Glossar</b>	<b>16</b>
<b>9</b>	<b>Anhang 2: Kompetenzen pro Handlungsfeld</b>	<b>18</b>
9.1	Handlungsfelder Basis	18
9.1.1	Basis 1: Grundlagen (Know-How)	18
9.1.2	Basis 2: Interaktion gestalten	20
9.1.3	Basis 3: Information und Netzwerkpflege	22
9.2	Handlungsfelder Vertiefung Fachrichtung A	23
9.2.1	Vertiefung A 1: Gewinnung und Trennung	23
9.2.2	Vertiefung A 2: Beratung von Mitarbeitenden und Vorgesetzten	25
9.2.3	Vertiefung A 3: Beurteilung, Entwicklung, Honorierung	27
9.2.4	Vertiefung A 4: Projektmanagement und Infrastrukturbewirtschaftung	29
9.3	Handlungsfelder Vertiefung Fachrichtung B	31
9.3.1	Vertiefung B 1: Vermittlung von Stellensuchenden	31
9.3.2	Vertiefung B 2: Zusammenarbeit mit Arbeitgebenden	33
9.3.3	Vertiefung B 3: Arbeitsmarktliche Massnahmen	34
9.3.4	Vertiefung B 4: Hoheitliche Vollzugsaufgaben	35
9.4	Handlungsfelder Vertiefung Fachrichtung C	37
9.4.1	Vertiefung C 1: Vermittlung von Stellensuchenden	37
9.4.2	Vertiefung C 2: Zusammenarbeit mit Arbeitgebenden	39
9.4.3	Vertiefung C 3: Agieren als Führungsperson (Betreuung von Mitarbeitenden)	41
9.4.4	Vertiefung C 4: Agieren als Führungsperson (Steuerung der Unternehmenseinheit)	43

## **1 Einleitung**

Der eidgenössische Fachausweis HR-Fachmann/HR-Fachfrau wird durch die bestandene Prüfung erworben. An der Prüfung werden die in den Handlungsfeldern aufgeführten sowie in der Berufspraxis erworbenen Kompetenzen geprüft. Die Kompetenzen wurden in einem Verfahren mit Fachleuten und Praktikern ermittelt und zu einem Kompetenzprofil zusammengefasst.

### **1.1 Zweck der Wegleitung**

Die Wegleitung gibt den Prüfungskandidatinnen und Prüfungskandidaten einen Überblick über die eidgenössische Prüfung. Sie beruht auf der Prüfungsordnung über die Prüfung für HR-Fachmann/HR-Fachfrau vom 9. März 2015.

Die Wegleitung beinhaltet:

- Alle wichtigen Informationen zur Vorbereitung und Durchführung der Prüfung
- Informationen zu den Handlungsfeldern
- Eine detaillierte inhaltliche Beschreibung der Prüfung
- Zusammenstellung der Kompetenzen pro Handlungsfeld

### **1.2 Berufsbild**

Die Berufsprüfung HR-Fachfrau/HR-Fachmann umfasst drei Fachrichtungen. Im Folgenden sind die Berufsbilder der drei Fachrichtungen aufgeführt.

#### **1.2.1 Fachrichtung A Betriebliches Human Resource Management**

##### **Arbeitsgebiet**

HR-Fachleute mit Fachrichtung Betriebliches HR-Management sind in privaten Unternehmen oder in öffentlich-rechtlichen Organisationen tätig. Sie arbeiten, je nach Unternehmensgrösse, als Generalisten oder als Spezialisten. Entsprechend unterscheidet sich ihr spezifisches Arbeitsgebiet. In kleinen und mittleren Unternehmen tragen HR-Fachleute häufig die Verantwortung für alle HR-Belange, in grösseren Organisationen übernehmen sie Teilfunktionen. Zunehmend wird die HR-Arbeit auch geprägt durch die internationale Vernetzung und grenzüberschreitenden Geschäftsaktivitäten.

Abhängig von der Grösse der Organisation haben HR-Fachleute unterschiedliche interne Ansprechpartner (z. B. Geschäftsleitung, Führungskräfte auf verschiedenen Hierarchiestufen, Mitarbeitende) sowie externe Geschäftspartner (z. B. Behörden, Ausbildungsanbieter, Personaldienstleister, Versicherungen).

HR-Fachleute verfügen über ein gutes betriebswirtschaftliches Verständnis. Sie haben solide Betriebskenntnisse und sind vertraut mit dem spezifischen Geschäftsmodell und der Branche, in der sie tätig sind.

HR-Fachleute leisten wichtige Beiträge zum Erreichen der strategischen und operativen Ziele des Unternehmens unter Berücksichtigung eines schonenden Ressourcenmanagements. Sie tragen mit ihrer Personalarbeit zur Wertschöpfung und zur Leistungsfähigkeit ihres Unternehmens bzw. ihrer Organisationseinheiten bei.

##### **Wichtigste berufliche Handlungskompetenzen**

HR-Fachleute unterstützen Führungskräfte im Management des Humankapitals entlang des gesamten Mitarbeitenden-Zyklus in den zentralen HR-Prozessen Gewinnung, Arbeitsgestaltung, Beurteilung, Entwicklung, Honorierung und Trennung.

Sie sind in der Lage,

- Vorgesetzte bei der Gewinnung von neuen Mitarbeitenden aus dem In- und Ausland fachkundig zu beraten und den Rekrutierungsprozess federführend zu steuern;
- Vorgesetzte und Mitarbeitende in allen HR-relevanten Fragen professionell und systematisch zu informieren und zu beraten;
- die Lösung von Konfliktsituationen zwischen verschiedenen Anspruchsgruppen mit geeigneten Methoden zu unterstützen;
- den Zielvereinbarungs- und Beurteilungsprozess gemäss den unternehmensspezifischen Instrumenten auch unter Berücksichtigung umweltrelevanter Fragestellungen zu initiieren, zu begleiten und auszuwerten.
- den Entwicklungsbedarf der Mitarbeitenden in Zusammenarbeit mit den Vorgesetzten zu eruieren auch unter Berücksichtigung umweltrelevanter Fragestellungen, geeignete Personalentwicklungsmassnahmen abzuleiten und diese zu evaluieren.
- Vorgesetzte bei der Honorierung der Mitarbeitenden unter Einbezug einer gesamtunternehmerischen Sicht zu beraten;
- die Trennung von Mitarbeitenden korrekt und professionell umzusetzen und die Beteiligten fachkundig zu beraten;
- komplexe personelle Situationen zu analysieren und zur Erhöhung oder Wiederherstellung der Leistungsfähigkeit beizutragen;
- organisatorische Veränderungen mit HR-Mitteln adäquat zu begleiten;
- ihre HR-Beratungstätigkeit auf der Basis eines professionellen, systematischen Beratungsansatzes wahrzunehmen;
- Informationen nachvollziehbar zu strukturieren und zu präsentieren;
- intern die Schnittstellenfunktion mit anderen Spezialisten wahrzunehmen;
- bei Bedarf externe Spezialisten für spezifische Fragen in den HR-Fachgebieten beiziehen zu können und deren Eignung abzuschätzen.

### **Berufsausübung**

HR-Fachleute unterstützen Führungskräfte und deren Teams bei der Leistungserbringung durch wirkungsvolle, strategiekonforme HR-Instrumente. Den HR-Fachleuten kommt eine grosse Eigenständigkeit und Verantwortung in der Beurteilung zu, wie sie im konkreten Fall unternehmensspezifisch und soweit gefragt kreativ/innovativ vorgehen.

Die Arbeitsbedingungen sind oft dadurch gekennzeichnet, dass die HR-Fachkraft innerhalb des sozialen Systems, in dem sie tätig ist, unterschiedlichsten Erwartungen genügen muss. Dies stellt an die persönliche Eigenständigkeit und Standfestigkeit auch im Umgang mit Zielkonflikten erhöhte Anforderungen.

### **Beitrag des Berufs an Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur**

HR-Fachleute leisten in Zeiten rascher Veränderung der wirtschaftlichen, technologischen und gesellschaftlichen Rahmenbedingungen Beiträge an die Aufrechterhaltung der Leistungs- und Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen und Organisationen. Im Weiteren leisten sie auch einen Beitrag zur beruflichen und persönlichen Entwicklung und Arbeitsmarktfähigkeit der Mitarbeitenden.

## **1.2.2 Fachrichtung B Öffentliche Personalvermittlung und -beratung**

### **Arbeitsgebiet**

HR-Fachleute mit Fachrichtung Öffentliche Personalvermittlung und -beratung arbeiten als Berater/innen in öffentlich-rechtlichen Regionalen Arbeitsvermittlungszentren (RAV). Sie orientieren sich an den Vorgaben des Bundesgesetzes über die Arbeitslosenversicherung und Insolvenzenschädigung (AVIG) und dessen Ausführungsbestimmungen, um Stellensuchende wieder rasch und dauerhaft in den Arbeitsmarkt zu integrieren.

rieren. Sie leisten dabei auch einen Beitrag an die Beschaffung des notwendigen Humankapitals für private Unternehmen und öffentlich-rechtliche Organisationen. Sie achten auf einen schonenden Umgang mit Ressourcen.

Da die HR-Fachleute gemäss Bundesauftrag alle Stellensuchenden unterstützen, sind sie auch mit dem Segment von Personen mit Mehrfachproblematiken konfrontiert. Die HR-Fachleute koordinieren die eigenen Leistungen mit denen anderer Institutionen wie Sozialdiensten, Sozialversicherungen, Beratungsstellen sowie Ärzten und Kliniken.

### **Wichtigste berufliche Handlungskompetenzen**

HR-Fachleute führen und begleiten den Betreuungs- und Beratungsprozess für Stellensuchende auf der Basis des AVIG sowie mit den erforderlichen Grundkenntnissen des betrieblichen HR Managements.

Sie sind in der Lage,

- Stellensuchende unter Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben des Bundesgesetzes AVIG durch die Arbeitslosigkeit zu begleiten;
- das Profil und die Kompetenzen der Stellensuchenden systematisch zu analysieren;
- gemeinsam mit den Stellensuchenden aufgrund deren individuellen Ausgangslage eine geeignete und zielführende Strategie für die Stellensuche festzulegen;
- die Arbeitsvermittlung von geeigneten Bewerberinnen und Bewerbern mit konkreten Zielen aktiv zu begleiten und den Erfolg regelmässig auszuwerten;
- Stellensuchende im Hinblick auf die Stellensuche und/oder bei vorhandenen Mehrfachproblematiken professionell und kompetent zu beraten;
- die Arbeitsmarktfähigkeit bzw. Vermittlungsfähigkeit der Stellensuchenden individuell zu erhalten und zu fördern mittels Einsatz von geeigneten arbeitsmarktlischer Massnahmen (AMM);
- proaktiv ein Netzwerk von potentiellen Arbeitgebenden in der Region aufzubauen, zu pflegen und ihnen geeignete Dienstleistungen anzubieten;
- Unternehmen bei (Massen) Entlassungen zu unterstützen und zu beraten;
- die Arbeitsmarktsituation zu analysieren sowie spezifische Chancen, Schwierigkeiten und umweltrelevante Trends zu identifizieren;
- ihre Beratungstätigkeit auf der Basis eines professionellen, systematischen Beratungsansatzes wahrzunehmen;
- Informationen nachvollziehbar zu strukturieren und zu präsentieren;
- die hoheitlichen Aufgaben des AVIG auszuführen und Missbrauch zu bekämpfen.

### **Berufsausübung**

HR-Fachleute erkennen eigenständig das Arbeitsangebot von Stellensuchenden und können dies mit der Arbeitsnachfrage der Arbeitgebenden in Verbindung bringen. Dabei stellen sie sich innerhalb von Branchen und/oder Berufsgruppen auf Stellensuchende mit verschiedenen Bedürfnissen sowie unterschiedlich organisierte Unternehmen/Organisationen ein. Auf dem Gebiet der beruflichen Weiterbildung verfügen sie über gute Kenntnisse.

In Bezug auf die individuelle Beratung und Unterstützung ist auch immer wieder Kreativität in der Lösungsfindung gefragt. Gleichzeitig sind die HR-Fachleute fähig, auch mit der Herausforderung der „unfreiwilligen Beratung“ umzugehen. Sie pflegen ein aktives und persönliches Beziehungsnetz zu Unternehmen und potenziellen Arbeitgebenden.

### **Beitrag des Berufs an Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur**

HR-Fachleute verhindern Arbeitslosigkeit durch ihre Betreuung der Stellensuchenden bereits während der Kündigungsfrist. Sie sorgen für eine möglichst rasche und nachhaltige (Re)Integration von arbeitslosen Stellensuchenden. Sie leisten einen Beitrag, Angebot und Nachfrage im Arbeitsmarkt zusammenzubringen und tragen zur erhöhten Transparenz und zum besseren Funktionieren der regionalen Arbeitsmärkte bei.

### 1.2.3 Fachrichtung C Private Personalvermittlung und -verleih

#### Arbeitsgebiet

HR-Fachleute mit Fachrichtung Private Personalvermittlung und -verleih arbeiten bei privatrechtlichen Personalvermittlungen oder im Personalverleih. Sie bieten Unternehmen und öffentlich-rechtlichen Organisationen Dienstleistungen bei der zeitgerechten Beschaffung des für den Unternehmenserfolg notwendigen Humankapitals in der geforderten Qualität und Quantität an. Sie handeln dabei im Rahmen des Arbeitsvermittlungsgesetzes (AVG) und des Gesamtarbeitsvertrag Personalverleih.

Die primären Ansprechpartner sind die Auftraggeber bzw. personalsuchenden Unternehmen, die stellensuchenden Kandidaten und Kandidatinnen sowie die ihnen unterstellten Stamm- und Temporärmitarbeitenden. Mit dem Aufbau und der Pflege eines stabilen Kundennetzwerks tragen die HR-Fachleute entscheidend zum Unternehmenserfolg bei.

#### Wichtigste berufliche Handlungskompetenzen

HR-Fachleute unterstützen ihre Kunden und Kundinnen bei der Gewinnung der erforderlichen Personalressourcen auf der Basis von festen oder befristeten Anstellungen und übernehmen Verantwortung in der Führung von Temporärmitarbeitenden und der eigenen Unternehmenseinheit.

Sie sind in der Lage,

- durch gezielte Akquisition und mit ausgeprägtem Verkaufsflair Kunden und Kundinnen für das eigenen Netzwerk zu gewinnen und dieses mit geeigneten Massnahmen nachhaltig zu pflegen.
- die eigene Unternehmenseinheit finanziell zu führen;
- Kunden und Kundinnen bei der Gewinnung von neuen Mitarbeitenden aus dem In- und Ausland fachkundig zu beraten und den Rekrutierungsprozess federführend zu steuern;
- Temporärmitarbeitende sowie Stamm-Personal professionell zu führen und in HR-relevanten Fragen zu beraten;
- den Entwicklungsbedarf von Stamm- und ggf. von Temporärpersonal zu ermitteln, geeignete Massnahmen abzuleiten und zu evaluieren;
- das Profil und die Kompetenzen der Stellensuchenden systematisch zu analysieren und deren Vermittlungsfähigkeit realistisch einzuschätzen;
- Stellensuchende zeitnah und professionell auf geeignete Stellen von Arbeitgebenden zu vermitteln und für beide Parteien eine Win-Win-Situation zu erreichen;
- die Arbeitsmarktsituation zu analysieren sowie spezifische Chancen, Schwierigkeiten und umweltrelevante Trends zu identifizieren;
- den Vertragsabschluss und die Einarbeitung fachkundig zu unterstützen;
- ihre Beratungstätigkeit auf der Basis eines professionellen, systematischen Beratungsansatzes wahrzunehmen;
- Informationen nachvollziehbar zu strukturieren und zu präsentieren.

#### Berufsausübung

HR-Fachleute stellen sich innerhalb von Branchen und/oder Berufsgruppen auf unterschiedlich organisierte Kunden und Kundinnen mit unterschiedlichen Bedürfnissen und Kulturen ein. Sie erkennen eigenständig deren Anforderungen und kombinieren diese mit den Erwartungen der in Frage kommenden Stellensuchenden bzw. potentiellen Kandidaten/innen.

Zur Sicherstellung des nachhaltigen unternehmerischen Erfolgs pflegen sie ein aktives und persönliches Beziehungsnetz zu Kunden und Kundinnen und potentiellen Auftraggebern sowie zu Mitarbeitenden, Temporärmitarbeitenden sowie potentiellen Kandidaten/innen. Sie suchen kreativ nach Lösungen, um die Bedürfnisse ihrer Kunden und Kundinnen abzudecken.

## **Beitrag des Berufs an Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur**

Personalberater/innen und Personalvermittler/innen leisten speziell in Zeiten von Personalmangel einen wichtigen Beitrag an die Leistungsfähigkeit und Wertschöpfung von Unternehmen unter Berücksichtigung eines nachhaltigen Ressourcenmanagements. Sie helfen bei wirtschaftlichen Schwierigkeiten, freigesetzte Berufsleute im Arbeitsmarkt neu zu platzieren und tragen zu einem funktionierenden Arbeitsmarkt bei. Sie können von Unternehmen und öffentlich-rechtliche Organisationen einen Teil der Aufgaben der HR-Funktion übernehmen und leisten einen Beitrag an die flexible Verfügbarkeit von Humankapital.

## **2 Praxisvoraussetzungen und Zulassungsbedingungen**

Kandidatinnen und Kandidaten der Prüfung haben sich über eine Berufspraxis gemäss Prüfungsordnung Ziff. 3.31 auszuweisen. Die Praxis im Personalbereich (Vollzeit oder Vollzeitäquivalent) dauert mindestens 2 Jahre. Über eine qualifizierte Praxis verfügt, wer eine dem Berufsbild entsprechende Tätigkeit ausübt.

Kandidatinnen und Kandidaten des betrieblichen HRM absolvieren entsprechend ihrer Praxiserfahrung Fachrichtung A (gemäss den Zulassungsbedingungen Ziff. 3.3 der Prüfungsordnung).

Kandidatinnen und Kandidaten aus der öffentlichen Personalvermittlung und -beratung absolvieren entsprechend ihrer Praxiserfahrung Fachrichtung B (gemäss den Zulassungsbedingungen Ziff. 3.3 der Prüfungsordnung).

Kandidatinnen und Kandidaten aus der privaten Personalvermittlung und -verleih absolvieren entsprechend ihrer Praxiserfahrung Fachrichtung C (gemäss den Zulassungsbedingungen Ziff. 3.3 der Prüfungsordnung).

Über die Gleichwertigkeit anderer, nicht ausländischer Prüfungsausweise und über die berufspraktischen Tätigkeiten entscheidet die Prüfungskommission. Über die Gleichwertigkeit ausländischer Abschlüsse für die Zulassung entscheidet das SBFI.

Inhalt und Ablauf der Zertifikatsprüfung, welche gemäss Prüfungsordnung Ziff. 3.31 vorausgesetzt wird, sind in der Prüfungsordnung Zertifikatsprüfung und der Wegleitung Zertifikatsprüfung der Trägerschaft festgelegt. Sie können auf der Internetseite ([www.hrse.ch](http://www.hrse.ch)) der Trägerschaft bezogen und eingesehen werden.

Mit der Zertifikatsprüfung wird sichergestellt, dass das in der Schweiz erforderliche HR-Fachwissen (z.B. bezüglich personaladministrativer und arbeitsrechtlicher Grundlagen, Sozialversicherungen, Lohnabrechnungen) nachgewiesen ist. Als entsprechender Nachweis gilt der Ausweis der Trägerschaft HRSE (Human Resources Swiss Exams) oder der eingetragene Ausweis eines Ausbildungsinstituts mit Äquivalenz.

Das Prüfungssekretariat erteilt Auskünfte im Zusammenhang mit der Anerkennung der praktischen Tätigkeit und der in der Prüfungsordnung gestellten Zulassungsbedingungen.

## **3 Organisation**

Alle Aufgaben im Zusammenhang mit der Fachausweiserteilung werden einer Prüfungskommission übertragen. Die Prüfungskommission setzt sich aus mindestens 6 Mitgliedern zusammen und wird durch den Vorstand der Trägerschaft für eine Amtsdauer von 3 Jahren gewählt. Die detaillierte Aufstellung der Aufgaben der Prüfungskommission kann der Prüfungsordnung Ziff. 2.2 entnommen werden.

Die Prüfungskommission setzt für die Durchführung der Prüfung pro Prüfungsort eine Prüfungsleitung ein. Diese ist für die organisatorische Umsetzung, die Begleitung der Expertinnen und Experten und die Beantwortung von Fragen der Prüfungskandidatinnen und -kandidaten vor Ort verantwortlich. Sie berichtet der

Prüfungskommission in einer Notensitzung über den Verlauf der Prüfung und stellt die Anträge zur Erteilung des Fachausweises.

Die Prüfungsexpertinnen und -experten sind für die Durchführung und Bewertung der schriftlichen und mündlichen Prüfungen zuständig. Die Kandidatinnen und Kandidaten erhalten mindestens 3 Wochen vor Beginn der Prüfung ein Verzeichnis der Expertinnen und Experten der mündlichen Prüfungen. Gibt es bezüglich einem oder mehreren Expertinnen oder Experten ein Interessenskonflikt (frühere Mitarbeitende / Vorgesetzte o. ä.), können die Kandidatinnen und Kandidaten bis 14 Tage vor Prüfungsbeginn ein Ausstandsbegehren bei der Prüfungskommission einreichen.

Die Prüfungskommission setzt ein Prüfungssekretariat ein. Dieses schreibt mindestens 5 Monate vor Prüfungsbeginn die Prüfung aus, bestätigt die Zulassung der Kandidatinnen und Kandidaten zur Prüfung und organisiert die Erstellung und den Versand der Notenausweise und Diplome. Termine und Formulare sind auf der Internetseite der Trägerschaft [www.hrse.ch](http://www.hrse.ch) abrufbar.

Bei weiteren Fragen können sich die Kandidatinnen und Kandidaten an das Prüfungssekretariat wenden.

Kontaktadresse des Prüfungssekretariats ist:

H R S E

Human Resources Swiss Exams

Hans-Huber-Strasse 4

Postfach 1853

8027 Zürich

044 283 45 48

[info@hrse.ch](mailto:info@hrse.ch)

[www.hrse.ch](http://www.hrse.ch)

## 4 Administratives Vorgehen

### Schritt 1: Ausschreibung der Prüfung

Die Prüfung wird mindestens 5 Monate vor Prüfungsbeginn in allen drei Amtssprachen ausgeschrieben ([www.hrse.ch](http://www.hrse.ch)). Sie informiert über:

- Prüfungsdaten
- Prüfungsgebühr
- Anmeldestelle
- Anmeldefrist
- Ablauf der Prüfung

### Schritt 2: Prüfen der Zulassungsbedingungen

Die Kandidatinnen und Kandidaten prüfen, ob sie die Zulassungsbedingungen erfüllen, die unter Ziff. 3.3 der Prüfungsordnung aufgeführt sind.

### Schritt 3: Anmeldung zur Prüfung

Zur Anmeldung verwenden die Kandidatinnen und Kandidaten das vorgegebene Formular. Der Anmeldung beizulegen sind:

- Eine Zusammenstellung über die bisherige berufliche Ausbildung und Praxis;
- Kopie der für die Zulassung geforderten Ausweise und Arbeitszeugnisse;
- Angabe der Prüfungssprache;
- Kopie eines amtlichen Ausweises mit Foto;
- Angabe der Sozialversicherungsnummer (AHV-Nummer);
- Gewünschte Fachrichtung.



#### **Schritt 4: Entscheid über die Zulassung**

Die Kandidatinnen und Kandidaten erhalten mindestens 3 Monate vor Beginn der Prüfung den schriftlichen Entscheid über die Zulassung. Bei einem ablehnenden Entscheid werden eine Begründung und die Rechtsmittelbelehrung angeführt.

#### **Schritt 5: Einzahlung der Prüfungsgebühr**

Die Kandidatinnen und Kandidaten entrichten nach erfolgter Zulassung zur Prüfung die Prüfungsgebühr.

#### **Schritt 6: Erhalt des Aufgebots**

Die Kandidaten und Kandidatinnen erhalten mindestens 3 Wochen vor Prüfungsbeginn ein Aufgebot. Dieses beinhaltet:

- Das Prüfungsprogramm mit Angaben über Ort und Zeitpunkt der Abschlussprüfung sowie die zulässigen und mitzubringenden Hilfsmittel;
- das Verzeichnis der Experten und Expertinnen.

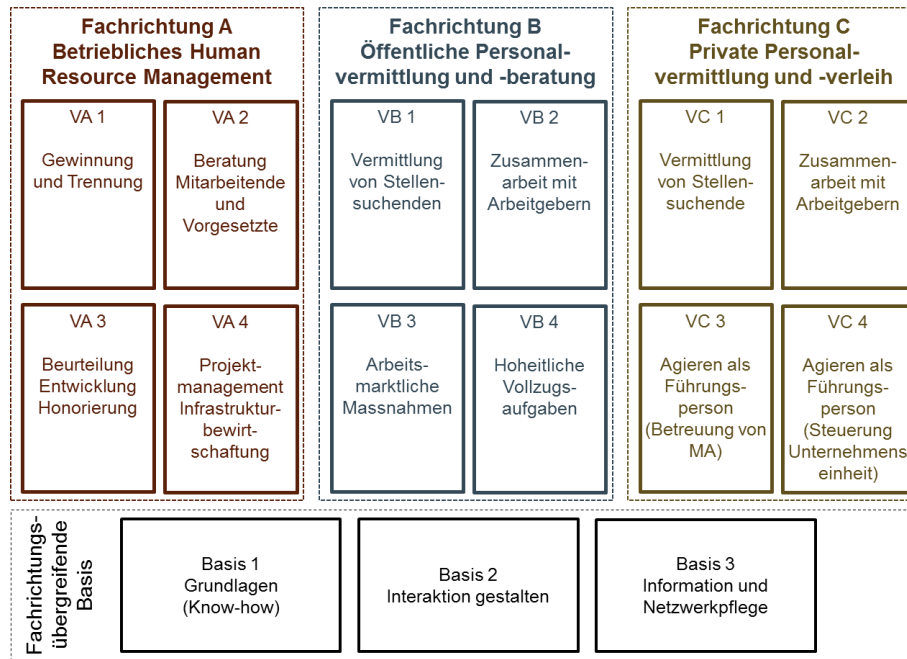
#### **Schritt 7: Einreichen Ausstandsbegehren (Bei Bedarf)**

Gibt es bezüglich einem oder mehreren Expertinnen oder Experten einen Interessenskonflikt (frühere Mitarbeitende / Vorgesetzte o. ä.), können die Kandidatinnen und Kandidaten bis 14 Tage vor Prüfungsbeginn bei der Prüfungskommission ein Ausstandsbegehren einreichen. Das Gesuch ist ausreichend und plausibel zu begründen.

## 5 Prüfung

### 5.1 Handlungsfelder

Grundlage für die eidgenössische Prüfung sind Handlungsfelder. In diesen Handlungsfeldern werden die Kompetenzen thematisch zusammengefasst. Die Handlungsfelder Basis 1-3 umfassen diejenigen Kompetenzen, über welche alle Kandidierenden verfügen müssen. Die Handlungsfelder Vertiefungen VA 1 – VA 4, VB 1 – VB 4 bzw. VC 1 – VC4 entsprechen denjenigen Kompetenzen, welchen in den Vertiefungen Betriebliches Human Resource Management (A), Öffentliche Personalvermittlung und -beratung (B) bzw. Private Personalvermittlung und -verleih (C) benötigt werden. Die Handlungsfelder sind im Anhang detailliert beschrieben.



#### 5.1.1 Handlungsfelder Basis

Basis 1 umfasst das Generalistenwissen im Bereich des Personalmanagements, d.h. HRM-Grundlagen, Nachhaltigkeit im Human Resources Management, nachhaltige Unternehmensentwicklung und Corporate Social Responsibility, gesetzliche Grundlagen wie Arbeitsrecht, Sozialversicherungen, Gleichstellungsgesetz, Datenschutzgesetz, Bildungslandschaft Schweiz, Arbeitsmarkt, volks- und betriebswirtschaftliche Zusammenhänge.

Basis 2 umfasst Kompetenzen zur Kommunikation, Beratung sowie zur professionellen Bewältigung von Konfliktsituationen.

Basis 3 umfasst die Kompetenzen aus dem Bereich des Informationsmanagement sowie der Pflege interner und externer Netzwerke.

#### 5.1.2 Handlungsfelder Vertiefung A Betriebliches Human Resource Management

Vertiefung A 1 umfasst die Kompetenzen zur professionellen Steuerung und Begleitung der Rekrutierung neuer Mitarbeitenden sowie der Trennung von Mitarbeitenden.

Vertiefung A 2 umfasst die Kompetenzen zur Beratung von Mitarbeitenden und Vorgesetzten in allen Fragen in Bezug auf die Arbeitsstelle sowie bei schwierigen Situationen und Konflikten.

Vertiefung A 3 umfasst die Kompetenzen zur Begleitung des Beurteilungs- und Honorierungsprozesses sowie der Identifizierung und Steuerung einer zielgerichteten Personalentwicklung.

Vertiefung A 4 umfasst die Kompetenzen zur professionellen Leitung von oder Mitarbeit in Projekten sowie der Infrastrukturbewirtschaftung.

### **5.1.3 Handlungsfelder Vertiefung B Öffentliche Personalvermittlung und -beratung**

Vertiefung B 1 umfasst die Kompetenzen zur professionellen Beratung und Begleitung von Stellensuchenden in ihren Bemühungen, eine neue Anstellung zu finden.

Vertiefung B 2 umfasst die Kompetenzen zum Aufbau und Erhalt eines stabilen Netzwerks von potentiellen Arbeitgebenden in der Region.

Vertiefung B 3 umfasst die Kompetenzen zur Identifizierung und Steuerung zielgerichteter arbeitsmarktlicher Massnahmen.

Vertiefung B 4 umfasst die Kompetenzen zum gesetzeskonformen und verhältnismässigen Vollzug der gesetzlichen Grundlagen.

### **5.1.4 Handlungsfelder Vertiefung C Private Personalvermittlung und -verleih**

Vertiefung C 1 umfasst die Kompetenzen zur professionellen Beratung von Stellensuchenden sowie deren Vermittlung an Arbeitgebende.

Vertiefung C 2 umfasst die Kompetenzen zur professionellen Steuerung und Begleitung der Rekrutierung neuer Mitarbeitenden für den Kunden/die Kundin (Arbeitgebende).

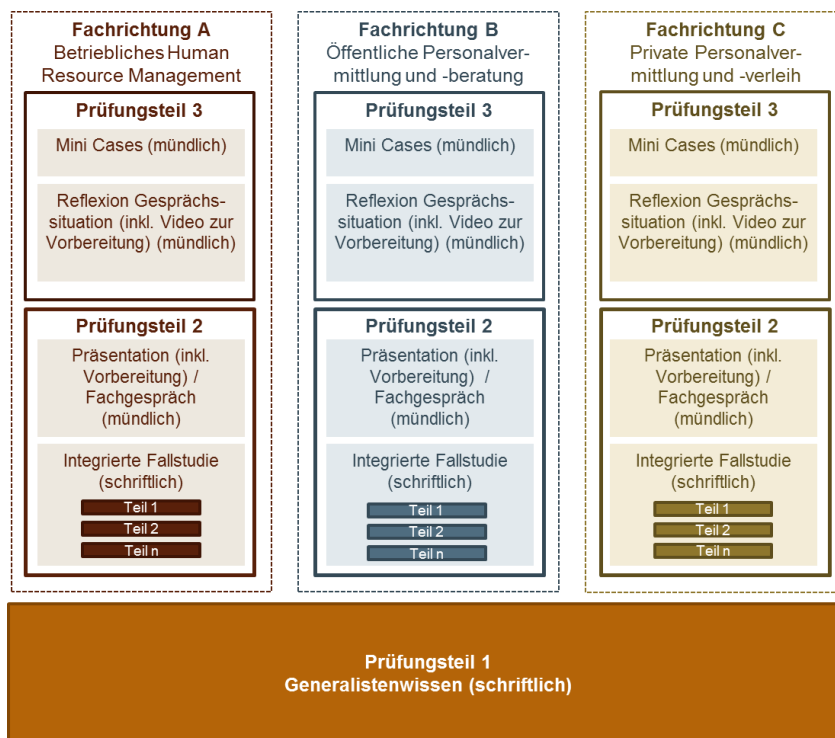
Vertiefung C 3 umfasst die Kompetenzen zur Betreuung und Führung von Stammpersonal sowie Temporärmitarbeitenden.

Vertiefung C 4 umfasst die Kompetenzen zur Steuerung der Unternehmenseinheit d.h. zum Aufbau und Erhalt eines stabilen Netzwerks von potentiellen Arbeitgebenden in der Region sowie zur finanziellen Führung der eigenen Unternehmenseinheit.

## 5.2 Prüfung

Die Prüfung zur HR-Fachfrau oder zum HR-Fachmann ist kompetenzorientiert aufgebaut und orientiert sich an der beruflichen Praxis. In der Prüfung werden die Kompetenzen der oben beschriebenen Handlungsfelder anhand vernetzter, an der Praxis ausgerichteter Aufgaben überprüft.

Die Prüfung besteht aus drei Teilen, welche in verschiedene Prüfungspositionen aufgeteilt sind. Nachfolgend werden diese detailliert beschrieben.



### 5.2.1 Prüfungsteil 1

Der Prüfungsteil 1 besteht aus einer schriftlichen Prüfung, welche das Grundlagenwissen der HR-Fachleute überprüft.

<b>Prüfungsteil 1: Generalistenwissen Human Resources (schriftlich)</b>	
Aufgabe	<p>Im Rahmen einer schriftlichen Prüfung weisen die Kandidierenden nach, dass sie über umfassendes Generalistenwissen im Bereich des HR-Managements verfügen. Die Prüfung besteht aus unterschiedlichen Aufgabentypen wie Single Choice, Multiple-Choice, Zuordnungsfragen, Reihenfolgefragen und offenen Fragen.</p> <p>In der Prüfung werden die Kompetenzen aus dem Handlungsfeld Basis 1 Grundlagen geprüft. Alle Kandidierenden erhalten unabhängig von der Fachrichtung dieselbe Prüfung.</p> <p>Die Prüfung kann IT-gestützt oder auf Papier durchgeführt werden.</p>
Dauer	180 Min.
Hilfsmittel	Open books gemäss Hilfsmittelliste ( <a href="http://www.hrse.ch">www.hrse.ch</a> ). Elektronische Hilfsmittel sind nicht zugelassen.
Art der Prüfung	Schriftlich (IT-gestützt/Papier)
Fachrichtung	Dieselbe Prüfung für alle drei Fachrichtungen.
Auswertung	Die Bewertung erfolgt mit Punkten.

## 5.2.2 Prüfungsteil 2

Der Prüfungsteil 2 besteht aus zwei Prüfungspositionen. Er umfasst eine schriftlich, integrierte Fallstudie sowie eine mündliche Präsentation inkl. Fachgespräch.

<b>Prüfungsposition 2.1: Integrierte Fallstudie (schriftlich)</b>							
Aufgabe	<p>Die Kandidierenden bearbeiten eine vernetzte Fallstudie, welche sich an den zentralen Prozessen der jeweiligen Fachrichtung orientiert. Die Fallstudie besteht aus verschiedenen Teilaufgaben, welche im Verlauf der Prüfung den Kandidierenden verteilt werden.</p> <p>Für jede Fachrichtung wird eine Fallstudie erstellt. Die Fallstudie deckt die zentralen Kompetenzen der jeweiligen Fachrichtung ab, d.h.:</p> <table border="0"> <tr> <td>A Betriebliches HRM</td> <td>Handlungsfelder VA 1 – VA 4</td> </tr> <tr> <td>B Öffentliche Personalvermittlung und -beratung</td> <td>Handlungsfelder VB 1 – VB 4</td> </tr> <tr> <td>C Private Personalvermittlung und -verleih</td> <td>Handlungsfelder VC 1 – VC 4</td> </tr> </table> <p>In der Fallstudie weisen die Kandidierenden nach, dass sie einen praktischen Fall entlang der zentralen Prozesse ihres Fachgebiets kompetent bearbeiten können.</p>	A Betriebliches HRM	Handlungsfelder VA 1 – VA 4	B Öffentliche Personalvermittlung und -beratung	Handlungsfelder VB 1 – VB 4	C Private Personalvermittlung und -verleih	Handlungsfelder VC 1 – VC 4
A Betriebliches HRM	Handlungsfelder VA 1 – VA 4						
B Öffentliche Personalvermittlung und -beratung	Handlungsfelder VB 1 – VB 4						
C Private Personalvermittlung und -verleih	Handlungsfelder VC 1 – VC 4						
Dauer	210 Minuten						
Hilfsmittel	Open books gemäss Hilfsmittelliste ( <a href="http://www.hrse.ch">www.hrse.ch</a> ). Elektronische Hilfsmittel sind nicht zugelassen.						
Art der Prüfung	Schriftlich (Papier)						
Fachrichtung	Für jede Fachrichtung spezifische Aufgaben.						
Auswertung	Kriterienorientierte Bewertung in Punkten. Die Beurteilungskriterien sind in allen drei Fachrichtungen dieselben.						

<b>Prüfungsposition 2.2: Präsentation und Fachgespräch (mündlich)</b>							
Aufgabe	<p>Die Kandidierenden erhalten zu Beginn der Vorbereitungszeit von 50 Minuten eine Ausgangslage. Sie analysieren diese Ausgangslage, leiten einen Lösungsvorschlag ab und bereiten für ein definiertes Zielpublikum (z.B. Linienvorgesetzten, Stellensuchender, potentielle Arbeitgebende) eine Präsentation (10 Minuten) vor.</p> <p>Während der Prüfungszeit halten die Kandidierenden ihre Präsentation.</p> <p>Im Anschluss an die Präsentation beantworten sie Fragen der Experten oder Expertinnen zum vorgestellten Lösungsansatz, zu alternativen Lösungsansätzen oder abweichenden Szenarien.</p> <p>Für jede Fachrichtung wird eine Ausgangslage erstellt. Die Ausgangslage sowie das Fachgespräch beziehen sich auf die Kompetenzen der jeweiligen Fachrichtungen, d.h.:</p> <table border="0"> <tr> <td>A Betriebliches HRM</td> <td>Handlungsfelder VA 1 – VA 4</td> </tr> <tr> <td>B Öffentliche Personalvermittlung und -beratung</td> <td>Handlungsfelder VB 1 – VB 4</td> </tr> <tr> <td>C Private Personalvermittlung und -verleih</td> <td>Handlungsfelder VC 1 – VC 4</td> </tr> </table> <p>In der Präsentation weisen die Kandidierenden nach, dass sie eine zielgruppengerechte und methodisch gestaltete Präsentation vorbereiten und halten können (Fokus Präsentationstechnik). Im Fachgespräch weisen sie nach, dass sie ihre Vorgehensweise begründen und alternative Szenarien entwickeln können.</p>	A Betriebliches HRM	Handlungsfelder VA 1 – VA 4	B Öffentliche Personalvermittlung und -beratung	Handlungsfelder VB 1 – VB 4	C Private Personalvermittlung und -verleih	Handlungsfelder VC 1 – VC 4
A Betriebliches HRM	Handlungsfelder VA 1 – VA 4						
B Öffentliche Personalvermittlung und -beratung	Handlungsfelder VB 1 – VB 4						
C Private Personalvermittlung und -verleih	Handlungsfelder VC 1 – VC 4						

Dauer	50 Min. Vorbereitung 10 Min. Präsentation 20 Min Fachgespräch
Hilfsmittel	Visualisierungsmittel wie Flipchart-Blätter und Stifte werden zur Verfügung gestellt. Elektronische Präsentationsmittel wie Power Point, Beamer oder Hellraumprojektor sind nicht zugelassen
Art der Prüfung	Mündlich
Auswertung	Kriterienorientierte Bewertung in Punkten. Die Beurteilungskriterien sind in allen drei Fachrichtungen dieselben. Bewertet werden die Präsentation und das Fachgespräch.

### 5.2.3 Prüfungsteil 3

Der Prüfungsteil 3 besteht aus zwei Prüfungspositionen. Er umfasst mündliche Mini-Cases sowie ein mündliches Reflexionsgespräch zu einer Gesprächssituation, welche in der Vorbereitungszeit in einer Videosequenz beobachtet wird.

<b>Prüfungsposition 3.1: Mini-Cases (mündlich)</b>							
Aufgabe	<p>Die Kandidierenden bearbeiten ca. 4-6 Mini-Cases. Mini-Cases beschreiben komplexe Ereignisse/Situationen aus der Tätigkeit von HR-Fachleuten. Die Mini-Cases liegen schriftlich vor. Die Kandidierenden ziehen die Mini-Cases einzeln und bearbeiten sie in der dafür vorgesehenen Zeit. Sie analysieren die dargestellte Situation, nehmen dazu differenziert Stellung und leiten geeignete Massnahmen ab.</p> <p>Die Mini-Cases beziehen sich auf die Kompetenzen der jeweiligen Fachrichtungen</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 60%;">A Betriebliches HRM</td> <td>Handlungsfelder VA 1 – VA 4</td> </tr> <tr> <td>B Öffentliche Personalvermittlung und -beratung</td> <td>Handlungsfelder VB 1 – VB 4</td> </tr> <tr> <td>C Private Personalvermittlung und -verleih</td> <td>Handlungsfelder VC 1 – VC 4</td> </tr> </table> <p>sowie auf das Handlungsfeld Basis 3.</p> <p>In dieser Prüfungsposition weisen die Kandidierenden nach, dass sie komplexe Situationen adäquat analysieren und Schlussfolgerungen auf das professionelle, rollengerechte Handeln ziehen können.</p>	A Betriebliches HRM	Handlungsfelder VA 1 – VA 4	B Öffentliche Personalvermittlung und -beratung	Handlungsfelder VB 1 – VB 4	C Private Personalvermittlung und -verleih	Handlungsfelder VC 1 – VC 4
A Betriebliches HRM	Handlungsfelder VA 1 – VA 4						
B Öffentliche Personalvermittlung und -beratung	Handlungsfelder VB 1 – VB 4						
C Private Personalvermittlung und -verleih	Handlungsfelder VC 1 – VC 4						
Dauer	30 Min.						
Hilfsmittel	Keine Hilfsmittel zugelassen.						
Art der Prüfung	Mündlich						
Auswertung	Kriterienorientierte Bewertung in Punkten. Die Beurteilungskriterien sind in allen drei Fachrichtungen dieselben.						

<b>Prüfungsposition 3.2: Reflexion Gesprächssituation (mündlich)</b>	
Aufgabe	<p>Zu Beginn der Vorbereitungszeit von 20 Minuten erhalten die Kandidierenden die Aufgabenstellung zum nachfolgend gezeigten Video, welches eine Gesprächssituation enthält. Sie betrachten das Video, analysieren die dargestellte Gesprächssituation in Bezug auf die Beratungsleistung und machen sich Notizen.</p> <p>In der Prüfung reflektieren sie im Gespräch mit den Experten oder Expertinnen die betrachtete Gesprächssituation, zeigen die beobachteten Stärken und Schwächen in der Beratung auf und leiten geeignete Verbesserungsmaßnahmen ab.</p>

	Die Prüfungsposition umfasst die Kompetenzen des Handlungsfeldes Basis 2 (Interaktion gestalten).  In dieser Prüfungsposition weisen die Kandidierenden nach, dass sie Gesprächs- und Beratungsmethodik analysieren und Optimierungspotenzial ableiten können.
Dauer	20 Min Analysieren des Videos, Erstellen von Notizen 20 Min. Reflexion
Hilfsmittel	Keine Hilfsmittel zugelassen.
Art der Prüfung	Mündlich
Fachrichtung	Die Videos können für alle Fachrichtungen eingesetzt werden.
Auswertung	Kriterienorientierte Bewertung in Punkten. Die Beurteilungskriterien sind in allen drei Fachrichtungen dieselben.

## 6 Übersicht über die Prüfungsteile und Noten

Die nachfolgende Tabelle fasst die Prüfungsteile, Zeiten und Gewichtung im Überblick zusammen.

Prüfungsteil	Art der Prüfung	Zeit	Positionsnote	Gewichtung (Prüfungsteil)
<b>Prüfungsteil für alle Prüfungsteilnehmer</b>				
1 Generalistenwissen Human Resources	Schriftlich	180 Min.		1
<b>Prüfungsteile pro Fachrichtung A, B oder C</b>				
2 Fachlich fundierte Fallbearbeitung				1
2.1 Integrierte Fallstudie	Schriftlich	210 Min.	1	
2.2 Präsentation / Fachgespräch inkl. Vorbereitungszeit	Mündlich	80 Min.	1	
3 Professionelles Verhalten im Berufsalltag				1
3.1 Mini-Cases	Mündlich	30 Min.	1	
3.2 Reflexion einer Gesprächssituation (inkl. Video zur Vorbereitung)	Mündlich	40 Min.	1	
		<b>Total</b>	<b>540 Min.</b>	

## 7 Notengebung

Die Prüfung besteht aus drei Prüfungsteilen. Prüfungsteil 1 besteht aus einer Prüfung, Prüfungsteil 2 und 3 aus je 2 Prüfungspositionen. Im Prüfungsteil 1 absolvieren alle Kandidierenden dieselbe Prüfung. Die Prüfungsteile 2 und 3 überprüfen die Kompetenzen der Fachrichtungen oder gemeinsame Kompetenzen im spezifischen Kontext der Fachrichtung. Die Bewertung der Prüfung erfolgt in Punkten, welche in Noten umgerechnet werden.

Die Prüfung ist bestanden, wenn

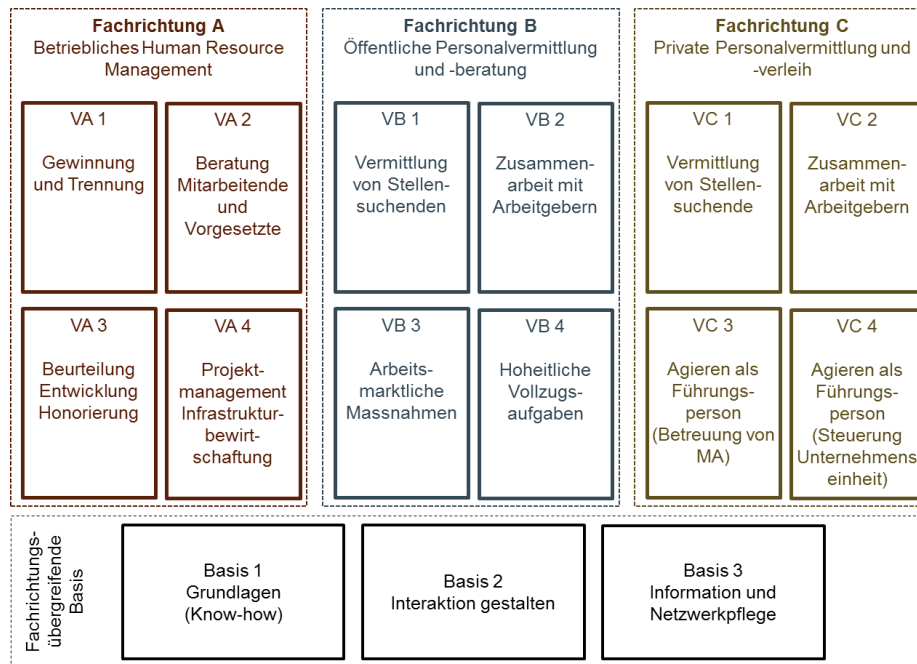
- die Gesamtnote der Berufsprüfung mindestens 4.0 beträgt;
- die Note des Prüfungsteils 1 Generalistenwissen HR mindestens 4.0 beträgt
- **und** höchstens zwei Positionsnoten unter 4.0 liegen.

## 8 Anhang 1: Glossar

Begriff/Abkürzung	Bedeutung
Ausstandsbegehren	Ein Ausstandsbegehren ist ein Antrag auf Änderung des für eine Prüfung zugeteilten Experten bzw. der für eine Prüfung zugeteilte Expertin.
Beurteilungskriterium	Ein Beurteilungskriterium gibt an, nach welchem Massstab eine Kompetenz überprüft wird. Zum Massstab zählen das fachliche Wissen und die verlangten Fertigkeiten. Die Kriterien werden vor einer Prüfung formuliert und geben an, was erwartet und beobachtet wird, welche Leistungen erfüllt, welche Fertigkeiten vorhanden sein müssen, um eine gute Leistung zu erbringen. Sie dienen als Grundlage für die Korrektur oder Bewertung einer Prüfung.
Fachkompetenz	→ (Handlungs-) Kompetenz auf das Fachwissen bezogen, über das eine Person verfügt. Hierzu gehören zum Beispiel: fundierte fachliche Kenntnisse und das Erkennen von Zusammenhängen. In der Beschreibung der Handlungsfelder wird unterschieden zwischen Kenntnissen, grundlegenden Kenntnissen und vertieften Kenntnissen.
Fallstudie	Bei einer Fallstudie wird auf Basis authentischen (Praxis-) Materials (Datenmaterial, Prozessbeschreibungen, Statistiken, Anspruchsgruppenanalysen, etc.) ein reeller, komplexer und vielschichtiger Fall oder eine reelle, komplexe und vielschichtige Praxissituation analysiert und bearbeitet.
Handlungsfeld	Unter Handlungsfeldern versteht man in der Pädagogik zusammengehörige Aufgabenkomplexe mit beruflichen Handlungssituationen. Handlungsfelder sind immer mehrdimensional, indem sie unterschiedliche Arbeitssituationen und Kompetenzen miteinander verknüpfen. Aus diesen Handlungsfeldern werden Lernfelder für die berufliche Ausbildung konzipiert. Die Beschreibung der Handlungsfelder besteht aus einem kurzen Überblick über den Inhalt des Handlungsfeldes, aus einer nicht abschliessenden Auswahl von typischen Arbeitssituationen (Auszug) sowie aus den Kompetenzen, welche in diesem Handlungsfeld nachgewiesen werden müssen. Die Kompetenzen sind aufgeteilt in das sog. Umsetzungspotenzial („ist in der Lage,...“), der Fachkompetenz („haben Kenntnisse, grundlegende Kenntnisse, vertiefte Kenntnisse...“) sowie der Motivation und Reflexionsfähigkeit („sind...“).
(Handlungs-) Kompetenz	(Handlungs-) Fähigkeit eines Individuums; häufig in Zusammenhang mit <i>beruflicher</i> (Handlungs-) Kompetenz. Die berufliche Handlungskompetenz bezeichnet die Fähigkeit und Bereitschaft des Menschen, in beruflichen Situationen sach- und fachgerecht, persönlich durchdacht und in gesellschaftlicher Verantwortung zu handeln und seine Handlungsmöglichkeiten ständig weiter zu entwickeln. Die Kompetenzen werden in 4 Dimensionen beschrieben. Das „Umsetzungspotenzial“ („ist in der Lage,...“) beschreibt das konkrete Verhalten in einer verallgemeinerten Situation. Diese Dimension beschreibt die eigentliche Handlung. Die Dimension „Wissen, Verständnis“ („haben Kenntnisse, grundlegende Kenntnisse, vertiefte Kenntnisse...“) beschreibt das für die entsprechende Handlung notwendige Fachwissen. Die Dimension „Haltung, Motivation, Einstellung“ („sind...“) beschreibt die motivationalen Aspekte, die für die erforderliche Handlungsbereitschaft notwendig sind. Die Dimension „Reflexionsfähigkeit“ („sind...“) beschreibt die Reflexionsfähigkeit, welche für eine professionelle Gestaltung des beschriebenen Verhaltens notwendig ist.



Mini-Cases	Mini-Cases beschreiben anspruchsvolle Ereignisse oder Situationen aus dem Arbeitsalltag einer Fachperson. Den Kandidaten und Kandidatinnen werden diese Mini-Cases vorgelegt, bei der diese eine mögliche Handlung beschreiben und diese begründen müssen.
SBFI	Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation. Zuständige eidgenössische Behörde des Bundes für die Berufsbildung.
AHV	Alters- und Hinterlassenen Versicherung
ALV	Arbeitslosenversicherung
AMM	Arbeitsmarktliche Massnahmen
ARG	Arbeitsgesetz
ARGV	Verordnungen zum Arbeitsgesetz
AVG	Arbeitsvermittlungsgesetz
AVIG	Arbeitslosenversicherungsgesetz
AVIV	Arbeitslosenversicherungsverordnung
AVV	Arbeitsvermittlungsverordnung
BVG	Bundesgesetz über die berufliche Alters-, Hinterlassenen- und Invalidenvorsorge
DSG	Datenschutzgesetz
EFZ	Eidgenössisches Fähigkeitszeugnis
EOG	Erwerbsersatzgesetz
FZ	Familienzulage
GIG	Gleichstellungsgesetz
IE	Insolvenzenschädigung
IV	Invalidenversicherung
KAE	Kurzarbeitsentschädigung
KTG	Krankentaggeld
KV	Krankenversicherung
MSE	Mutterschaftsentschädigung
OR	Obligationenrecht
RAV	Regionalen Arbeitsvermittlungszentren
SWE	Schlechtwetterentschädigung
UVG	Unfallversicherungsgesetz



Die in diesem Anhang beschriebenen Handlungsfelder sind nicht als abschliessende Aufzählung des möglichen Prüfungsstoffes zu verstehen. Auf der Basis praktischer Arbeitssituationen, welche eine HR-Fachfrau oder ein HR-Fachmann in der Praxis antreffen kann, gehen wir davon aus, dass wir mit den hier formulierten Handlungsfeldern ca. 80% der Berufsrealität abbilden.

## 9.1 Handlungsfelder Basis

Die Handlungsfelder Basis umfassen diejenigen Kompetenzen, welche für alle Kandidierenden der Berufsprüfung HR-Fachfrau / HR-Fachmann relevant sind. Es wird nicht zwischen den einzelnen Fachrichtungen unterschieden.

### 9.1.1 Basis 1: Grundlagen (Know-How)

#### Kompetenz

Die HR-Fachleute sind in Unternehmen oder bei öffentlichen oder privaten Personalvermittlungen und -beratungen die Fachleute für Fragen des Personalmanagements. Um die eigene Tätigkeit professionell auszuüben und um Mitarbeitende, Vorgesetzte oder Stellensuchende kompetent zu beraten, stützen sich die HR-Fachleute auf aktuelles und fundiertes Fachwissen zum Human Resource Management, Arbeitsrecht, Sozialversicherungsrecht und internationalen Fragestellungen. Weiter verfügen sie über ein fundiertes Verständnis des Bildungssystems sowie volkswirtschaftlicher Fragen im Zusammenhang mit dem Arbeitsmarkt.

#### Nachzuweisende Kompetenzen im Detail

##### Thema 1: Wissen im Human Resource Management

Die HR-Fachleute haben...

- vertiefte Kenntnisse im Aufbau und Inhalt von Stellenbeschreibungen und Anforderungsprofilen.

- vertiefte Kenntnisse im Umgang mit traditionellen Rekrutierungskanälen, Online-Jobbörsen, Social Media und aktuellen Web-Bewerbungsformen.
- vertiefte und aktuelle Kenntnisse neuer Rekrutierungstrends.
- ein vertieftes Verständnis der inhaltlichen Anforderungen an eine zielgruppenadäquate Stellenausschreibung.
- vertiefte Kenntnisse von Methoden, Hilfsmitteln und Prozessen zur Beurteilung von Bewerbungsunterlagen.
- vertiefte methodische Kenntnisse zur (Vor-)Selektion von Bewerber/innen (Stellensuchenden).
- ein vertieftes Verständnis der rechtlichen und inhaltlichen Anforderungen von Arbeitszeugnissen und -bestätigungen.
- methodische Kenntnisse zur Analyse des Entwicklungsbedarfs sowie des Entwicklungspotenzials von Mitarbeitenden/Stellensuchenden.

## Thema 2: Wissen im Arbeitsrecht und der Sozialpartnerschaft

Die HR-Fachleute haben...

- vertiefte Kenntnisse der arbeitsrechtlichen Bestimmungen im Zusammenhang mit der Anstellung, Beschäftigung und Kündigung von Mitarbeitenden (OR, ArG, ArGV).
- grundlegende Kenntnisse der gesetzlichen Bestimmung im Zusammenhang mit der Vermittlung von Arbeitnehmenden (AVIG, AVG, AVV).
- vertiefte Kenntnisse unterschiedlicher Vertragsformen und deren rechtlichen Anforderungen (Einzelarbeitsverträge, Gesamtarbeitsverträge, Minimallöhne).
- vertiefte Kenntnisse der gesetzlichen Bestimmungen und Prozesse zur Anstellung von Personen aus EU/EFTA-Staaten und Drittländern.
- grundlegende Kenntnisse in der Bedeutung der Sozialpartnerschaft und der Rolle HR in der Beziehung Arbeitgeber/in – Arbeitnehmer/in
- vertiefte Kenntnisse der rechtlichen Bedingungen und ihre Konsequenzen bei Umstrukturierungen (namentlich in Bezug auf den Übergang der Arbeitsverhältnisse) und bei Massenentlassungen.

## Thema 3: Wissen in weiteren rechtlichen Grundlagen

Die HR-Fachleute haben...

- vertiefte Kenntnisse der Bestimmungen des Gleichstellungsgesetzes in Bezug auf die Vermittlung, Anstellung, Beschäftigung und Kündigung von Mitarbeitenden.
- vertiefte Kenntnisse der Bestimmungen des Datenschutzgesetzes in Bezug auf die Vermittlung, Anstellung, Beschäftigung und Kündigung von Mitarbeitenden.
- Kenntnisse des Ausländergesetzes

## Thema 4: Wissen in den Sozialversicherungen

Die HR-Fachleute haben...

- ein grundlegendes Überblickswissen über das Sozialversicherungssystem und der versicherten Risiken (AHV/IV, UVG, ALV, BVG, EO/MSE, FZ, KTG).
- grundlegende Kenntnisse der Beiträge und Leistungen der Sozialversicherungen.
- vertiefte Kenntnisse der sozialversicherungsrechtlichen Bestimmungen und Prozesse sowie der Pflichten der Arbeitgebenden im Zusammenhang mit der Anstellung, Beschäftigung und Kündigung von Mitarbeitenden.
- grundlegende Kenntnisse der gesetzlichen Grundlagen betreffend von Arbeitslosigkeit bedrohten oder betroffenen Arbeitnehmenden.
- grundlegende Kenntnisse der gesetzlichen Grundlagen betreffend von Invalidität bedrohten Arbeitnehmenden.
- ein vertieftes Verständnis der sozialversicherungsrechtlichen Unterstellung von Personen aus dem Ausland oder mit Wohnsitz im Ausland (Grenzgänger).

## Thema 5: Wissen zum Bildungssystem

Die HR-Fachleute haben...

- vertiefte Kenntnisse des schweizerischen Bildungssystems sowie Kenntnisse der Bildungssysteme anderer, relevanter Staaten.
- vertiefte Kenntnisse schweizerischer Abschlüsse und Diplome sowie eine Übersicht über andere relevante, ausländische Abschlüsse.
- einen Überblick über die Auskunftsstellen zur Anerkennung von ausländischen Diplomen.
- grundlegende Kenntnisse zu Entwicklungsmassnahmen in ihrem Arbeitsgebiet on- und off-the-job.

## Thema 6: Wissen zum Arbeitsmarkt / Volkswirtschaftliche Zusammenhänge

Die HR-Fachleute haben...

- ein vertieftes Verständnis zu Auswirkungen von gesellschaftlichen, politischen und volkswirtschaftlichen Entwicklungen auf den Arbeitsmarkt.
- aktuelles Wissen bezüglich des Arbeitsmarktes und der Verfügbarkeit von qualifizierten Personen im In- und Ausland.
- methodische Kenntnisse zur Interpretation von Arbeitsmarktstatistiken.

## Thema 7: Betriebswirtschaftliche Zusammenhänge

Die HR-Fachleute haben...

- grundlegende betriebswirtschaftliche Kenntnisse.
- ein grundlegendes Verständnis von Kosten-/Nutzen-Überlegungen im Zusammenhang mit dem Personalwesen.
- ein grundlegendes Verständnis eines nachhaltigen Ressourcenmanagements innerhalb des Betriebs.
- grundlegende Kenntnisse möglicher Kennzahlen und deren Relevanz und Vergleichbarkeit im Kontext des Human Resource Managements.

### **9.1.2 Basis 2: Interaktion gestalten**

#### **Kompetenz**

Die HR-Fachleute treten in ihrer Tätigkeit regelmässig in Kontakt mit Vorgesetzten, Mitarbeitenden, Stellensuchenden und anderen Gesprächspartnerinnen und -partner. Sie gestalten diese Interaktionen kompetent und professionell.

Sie bereiten Gespräche, wie Vorstellungsgespräche, Erstgespräche oder Beratungsgespräche vor, führen sie strukturiert durch oder begleiten Dritte bei der Durchführung und bereiten sie nach. Im Gespräch setzen sie geeignete und zielführende Methoden ein, verhandeln sicher innerhalb der gegebenen Rahmenbedingungen und stellen sich auf das Gegenüber ein. Bei Bedarf erstellen sie adressatengerechte Präsentationen und halten diese professionell unter Einsatz geeigneter Medien. In Konfliktsituationen setzen sie Methoden ein, um die Situation zu deeskalieren und unterstützen die Konfliktparteien bei der Lösungsfindung.

#### **Beispiele typischer Arbeitssituationen**

##### Rekrutierungsgespräche führen

Die HR-Fachleute bereiten die Rekrutierungsgespräche vor. Sie erledigen die formalen Vorbereitungsaufgaben wie Einladung, Raumreservation und Anschauungsmaterial effizient. Weiter passen sie bestehende Gesprächsleitfaden an, um sicherzustellen, dass sie nach dem Gespräch die Motivation, Fähigkeit und Integration des/der Bewerbers/in beurteilen können. Die HR-Fachleute besprechen vor dem Interview mit dem/der Vorgesetzten den Aufbau und Ablauf des Gesprächs sowie die Rollen der Beteiligten. Während des Gesprächs mit dem/der Bewerber/in schaffen sie eine professionelle Atmosphäre und beachten jederzeit die Regeln einer zielführenden Gesprächsführung. Sie strukturieren das Gespräch, orientieren sich am Gesprächsleitfaden und dokumentieren es in geeigneter Form. Sie verhandeln mit dem/der Bewerber/in die

Anstellungskonditionen innerhalb der vorhandenen Rahmenbedingungen. Nach dem Gespräch werten sie dieses gemeinsam mit dem/der Vorgesetzten anhand von festgelegten Kriterien aus.

### Beratung in Konfliktsituationen

Die HR-Fachleute werden von Mitarbeitenden und Vorgesetzten persönlich, per Mail oder Telefon in Konfliktsituationen kontaktiert. Sie klären zu Beginn des Gesprächs die Rollen und holen die Erwartungen an die Fachperson ab. Bei Konfliktsituationen informieren sie sich bei dem/der Mitarbeitenden oder Vorgesetzten über die Ursachen des Konflikts und bisherigen Lösungsstrategien. Sie können dabei mit sehr emotionalen Gesprächssituationen konfrontiert sein und reagieren jederzeit professionell. Sie versuchen, die Situation zu deeskalieren. Sie machen Vorschläge und geben Hinweise wie die Problematik lösungsorientiert angegangen werden könnte. Bei sehr schwierigen Situationen bieten die HR-Fachleute an, in einem Gespräch die Mediation zu übernehmen.

### **Nachzuweisende Kompetenzen im Detail**

Die HR-Fachleute sind in der Lage, ...

- Gespräche mit Mitarbeitenden, Vorgesetzten oder Stellensuchenden organisatorisch und inhaltlich vorzubereiten, selbständig oder mit den Vorgesetzten zielorientiert durchzuführen und anhand von festgelegten Kriterien auszuwerten.
- Verhandlungen zielsicher und unter Berücksichtigung der Rahmenbedingungen zu führen.
- adressatengerechte Präsentationen vorzubereiten und professionell zu halten.
- Mitarbeitende, Vorgesetzte oder Stellensuchende bei der Bewältigung von Konflikten professionell zu unterstützen.

Die HR-Fachleute haben...

- ein umfassendes Repertoire im Bereich der Kommunikation und der Gesprächsführung (Gesprächstechniken, Fragetechniken, Moderationstechniken, Zuhören, transparente Gesprächsführung).
- vertiefte Kenntnisse von Präsentationstechniken.
- ein vertieftes Verständnis zur Entstehung und geeignete Methoden zur Bewältigung von Konflikten.
- vertiefte Kenntnisse in Verhandlungstechniken.

Die HR-Fachleute sind...

- bestrebt, sich und allfällige Dritte optimal auf Gespräche vorzubereiten und die Rollen zu klären.
- in der Lage, bei Aushandlungsprozessen oder Konflikten die Situation zu analysieren, Lösungen abzuleiten und den Prozess bei Bedarf zu moderieren.
- bereit, dem Gegenüber unvoreingenommen und mit Empathie sowie je nach Situation mit dem nötigen Fingerspitzengefühl zu begegnen.
- bereit, dem Gegenüber mit Wertschätzung und Respekt zu begegnen und allfällige kulturelle Besonderheiten zu berücksichtigen.
- bestrebt, eine vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre zu schaffen und die Informationen soweit sinnvoll und möglich vertraulich zu behandeln.
- sich bewusst, dass sie in ihrer Rolle als Botschafterin oder Botschafter und Imagerträgerin und Imagerträger des Unternehmens bzw. des RAV agieren.
- sich ihrer Rolle im Rahmen eines Gesprächs oder Konflikts bewusst und bleiben jederzeit professionell.
- sich bewusst, dass Beratungs- oder Austrittsgespräche eine wichtige Informationsquelle für Verbesserungsmaßnahmen sind und können diese durchsetzen.

### 9.1.3 Basis 3: Information und Netzwerkpflege

#### **Kompetenz**

Die HR-Fachleute verarbeiten Informationen zielgerichtet und geben diese adressatengerecht ihren Anspruchsgruppen weiter. Sie beachten dabei jederzeit den Datenschutz.

Die HR-Fachleute agieren in einem Netzwerk, welches sie aktiv pflegen. Sie verhandeln mit externen Anspruchsgruppen, wie Versicherungen, Lieferanten, Personaldienstleistern etc., pflegen internen Kontakt mit Mitarbeitenden, Vorgesetzten sowie Kolleginnen und Kollegen und nehmen an Veranstaltungen der Branche teil.

#### **Beispiel typischer Arbeitssituation**

##### Kontaktpflege mit den Mitarbeitenden

Die HR-Fachleute pflegen einen aktiven Kontakt mit den Mitarbeitenden innerhalb des eigenen Unternehmens. Sie suchen regelmässig das Gespräch und zeigen Interesse an den Tätigkeiten der Mitarbeitenden und deren Rahmenbedingungen. Sie holen Informationen aktiv ab und versetzen sich in den Standpunkt des Gegenübers. Diese Informationen nutzen sie für die Gestaltung der eigenen Tätigkeiten. Dabei beachten sie auch interkulturelle Aspekte in der Beziehungsgestaltung.

#### **Nachzuweisende Kompetenzen im Detail**

Die HR-Fachleute sind in der Lage,...

- ein zielführendes Informationsmanagement sicherzustellen.
- die Zusammenarbeit mit verschiedenen Anspruchsgruppen professionell und nachhaltig zu gestalten.
- innerhalb des eigenen Unternehmens ein informelles Netzwerk mit Kolleg/innen aufzubauen, zu pflegen und zu nutzen.
- sich in der eigenen Berufsgruppe ein Netzwerk aufzubauen.

Die HR-Fachleute haben...

- methodisches Wissen in der Verarbeitung und Weitergabe von Informationen.
- ein vertieftes Verständnis zur zielgruppengerechten Kommunikation und den geeigneten Kommunikationsmedien.
- ein grundlegendes Verständnis für interkulturelle Aspekte im Austausch mit anderen Personen.
- das Wissen, wie sie sich ein Netzwerk aufbauen können.

Die HR-Fachleute sind...

- bereit, den eigenen Umgang mit Informationen zu reflektieren und zu optimieren.
- sich bewusst, die Vertraulichkeit von Informationen zu respektieren und den Datenschutz zu beachten.
- in der Lage zu reflektieren, ob Informationen adressatengerecht aufbereitet sind.
- motiviert, aktuelle Informationen aktiv bei den entsprechenden Personen einzuholen.
- motiviert, mit externen Personen aus der Berufsgruppe in Kontakt zu treten und Informationen auszutauschen.

## 9.2 Handlungsfelder Vertiefung Fachrichtung A

Die Handlungsfelder Vertiefung Fachrichtung A umfassen diejenigen Kompetenzen, welche in der Fachrichtung A Betriebliches Human Resource Management überprüft werden. Sie sind ausschliesslich für die Kandidierenden der Fachrichtung A relevant.

### 9.2.1 Vertiefung A 1: Gewinnung und Trennung

#### Kompetenz

Die HR-Fachleute unterstützen Vorgesetzte in der Besetzung von Stellen. Auf der Basis der Stellenbeschreibung und des Anforderungsprofils schlagen sie eine geeignete Rekrutierungsstrategie vor und initiieren und begleiten die Kandidatensuche. Sie führen gemeinsam mit Vorgesetzten Rekrutierungsgespräche durch, unterstützen diese beratend in der Auswahl und übernehmen die Vertragsverhandlungen. Sie erstellen oder kontrollieren den Arbeitsvertrag und treffen alle nötigen Vorbereitungen für den Eintritt des neuen Mitarbeiters oder der neuen Mitarbeiterin.

Die HR-Fachleute begleiten Vorgesetzte und Mitarbeitende im Falle von Kündigungen, Pensionierungen oder Todesfällen und stellen die rechtlich korrekte Abwicklung des Austritts sicher. Die HR-Fachleute pflegen im Todesfall Kontakt mit den Angehörigen und geben nötige Informationen weiter.

#### Beispiele typischer Arbeitssituationen

##### Rekrutierungsstrategie festlegen

Zusammen mit den Vorgesetzten werden die Rahmenbedingungen für die Rekrutierung festgelegt. Ausgehend von der Funktion, der Stellenbeschreibung, des Anforderungsprofils und des Einsatzorts schlagen die HR-Fachleute eine Suchstrategie vor. Dabei wägen sie die jeweiligen Vor- und Nachteile wie auch die damit verbundenen Kosten und Erfolgsaussichten sorgfältig ab und beziehen alle Einflussfaktoren mit ein. Die HR-Fachleute klären zudem ab, ob für die Stelle Personen im Ausland rekrutiert werden können und zeigen allfällige Konsequenzen auf. Wird eine Stelle im Ausland besetzt, passen die HR-Fachleute die Rekrutierungsstrategie entsprechend an. Soll eine Stelle über eine Entsendung eines Mitarbeiters oder einer Mitarbeiterin ins Ausland besetzt werden, klären die HR-Fachleute die Rahmenbedingungen mit internen oder externen Experten ab. Mit den Vorgesetzten besprechen sie weiter das Auswahlverfahren. Sie treffen die Wahl der am besten geeigneten Methoden bzw. Instrumente und Verfahren entsprechend der jeweiligen Zielgruppe und den spezifischen Anforderungen. Schliesslich besprechen die Fachpersonen die Anstellungsarten und -formen (Teilzeit, Vollzeit, Job-Sharing, Stundenlohn, Homeoffice etc.) sowie die Lohnbandbreite. Sie stimmt diese Rahmenbedingungen im Kontext zu Funktion, Titel, Teamgefüge bestehender Löhne etc. ab.

##### Anstellungsentscheid moderieren

Die HR-Fachleute unterstützen die Vorgesetzten beim Fällen des Anstellungsentscheides und nehmen eine aktive Rolle ein, falls die Einschätzung unterschiedlich ausfällt. Sie überprüfen alle gewonnenen Informationen, Beobachtungen und Eindrücke und vervollständigen das Eignungsprofil. Sie vergleichen die Kandidierenden miteinander, prüfen die Eignung auf das Stellenprofil und beziehen alle relevanten Einflussgrössen (z.B. Umzug in die Schweiz, Beziehung in der Schweiz bei Entsendung, Zusammensetzung des Teams etc.) in den Entscheidungsprozess ein. Sie unterstützen die Vorgesetzten darin, die Informationen und Eindrücke zu gewichten, damit diese einen begründeten Entscheid für eine Kandidatin oder einen Kandidaten treffen können. Den Anstellungsentscheid kommunizieren die HR-Fachleute oder die Vorgesetzten den neuen Mitarbeitenden.

#### Nachzuweisende Kompetenzen im Detail

Die HR-Fachleute sind in der Lage,...

- Vorgesetzte in der Besetzung von Stellen und im Beantragen von neuen Stellen im In- und Ausland kompetent zu unterstützen und professionell zu beraten.

- eine neue Rekrutierung zu budgetieren.
- zusammen mit den Vorgesetzten eine Stellenbeschreibung und ein Anforderungsprofil zu erstellen oder auf Vollständigkeit und Aussagekraft zu überprüfen und nötige Anpassungen vorzunehmen.
- den Vorgesetzten eine für die Stelle geeignete Rekrutierungs- und Auswahlstrategie vorzuschlagen.
- mithilfe geeigneter Methoden Bewerbungsunterlagen zu beurteilen und die Selektion der bestgeeigneten Kandidierenden zu unterstützen.
- Rekrutierungsgespräche im In- und allenfalls im Ausland organisatorisch und inhaltlich vorzubereiten, mit den Vorgesetzten zielorientiert durchzuführen und auszuwerten.
- einen Rekrutierungsentscheid durch die Vorgesetzten unter Berücksichtigung der gewonnenen Informationen und einem entsprechenden Argumentarium herbeizuführen.
- die Anstellungskonditionen unter Berücksichtigung der unternehmensinternen Richtlinien mit der Kandidatin oder dem Kandidaten auszuhandeln.
- einen arbeitsrechtlich korrekten Arbeitsvertrag / Entsendungsvertrag / Lehrvertrag zu erstellen.
- die nötigen Massnahmen für den Eintritt neuer Mitarbeitenden im In- oder Ausland frühzeitig einzuleiten und die Vorgesetzten beim Erstellen von Einführungsprogrammen zu unterstützen.
- die Durchführung von Probezeitgesprächen durch die Vorgesetzten innerhalb der entsprechenden Frist sicherzustellen.
- Vorgesetzte im Festlegen von verhältnismässigen und rechtskonformen Disziplinar massnahmen zu unterstützen.
- Vorgesetzte und Mitarbeitende bei Kündigungen oder Austritten kompetent zu beraten und zu begleiten.
- Austrittsgespräche strukturiert durchzuführen und auszuwerten.
- Arbeitszeugnisse korrekt zu verfassen und entsprechende Hilfsmittel/Templates sinnvoll zu nutzen.
- im Todesfall einer Mitarbeiterin oder eines Mitarbeiters die nötigen Schritte zu initiieren und Informationen bereitzustellen.

#### Die HR-Fachleute haben...

- vertiefte Kenntnisse der internen Prozesse (inkl. Budgetierung) und Hilfsmittel bei Stellenbesetzungen.
- vertiefte Kenntnisse diverser Rekrutierungsstrategien und Methoden der Eignungsprüfung sowie deren Kostenfolge.
- grundlegende Kenntnisse der Rahmenbedingungen und Restriktionen bei der Rekrutierung und Anstellung von Personen aus dem Ausland oder im Ausland.
- vertiefte Kenntnisse von Methoden, Hilfsmitteln und Prozessen zur Beurteilung von Bewerbungsunterlagen.
- ein vertieftes Verständnis der Rahmenbedingungen zur Durchführung eines Rekrutierungsgesprächs.
- ein vertieftes Verständnis des Lohnsystems des Unternehmens.
- vertiefte Kenntnisse der relevanten Bestimmungen des Arbeitsrechts, des Gleichstellungsgesetzes, der Sozialversicherungen und des Datenschutzgesetzes sowie der unternehmensinternen Richtlinien im Zusammenhang mit der Personalgewinnung.
- ein vertieftes Verständnis zu den gesetzlichen Grundlagen bezüglich der Probezeit von Mitarbeitenden und Lernenden (OR).
- vertiefte Kenntnisse der gesetzlichen Grundlagen (OR, ArG) und Prozesse im Zusammenhang mit Austritten, Outplacements und Kündigungen durch den Arbeitgebenden oder Arbeitnehmenden.
- vertiefte Kenntnisse der rechtlichen Bestimmungen, der Prozesse und der sozialpartnerschaftlichen Zusammenarbeit bei Massenentlassungen.

#### Die HR-Fachleute sind...

- in der Lage, bei der Stellenbesetzung ganzheitlich zu denken und die Unternehmensstrategie und -ziele einzubeziehen.
- sich bewusst, dass jede Stellenausschreibung auch eine Massnahme zur Imagebildung des Unternehmens darstellt.



- in der Lage, Bewerbungsunterlagen aus dem In- und Ausland in geeigneter Weise zu analysieren, zu interpretieren und Schlüsse abzuleiten.
- bestrebt, bei Bewerberinnen und Bewerbern aus dem Ausland deren Umfeld und deren Bereitschaft, sich in der Schweiz zu integrieren in geeigneter Weise abzuklären.
- in der Lage, Vorgesetzten eine qualifizierte, kriteriengestützte Einschätzung zum Bewerbungsgespräch und zu den Kandidierenden zu geben.
- in der Lage, Lohndiskriminierung und Lohndumping aufzudecken und allenfalls Massnahmen zu ergreifen.
- bestrebt, den übrigen Bewerbenden zeitnah eine Absage zukommen zu lassen und ggf. die Bewerbungsunterlagen zu retournieren oder zu löschen.
- bestrebt, Vorgesetzte zur Erstellung eines individuellen Einführungsprogramms zu motivieren und sie methodisch zu unterstützen.
- in der Lage einzuschätzen, ob aufgrund herausfordernder Situationen ihre Anwesenheit am Probezeitgespräch wichtig wäre.
- sich der internen und externen Signalwirkung von Disziplinar massnahmen und Kündigungen bewusst und sensibilisieren die Vorgesetzten.
- sich der Wichtigkeit der Informationspflicht über Sozialversicherungsthemen im Fall von Kündigungen bewusst.
- in der Lage, Alternativen zu Entlassungen zu analysieren.
- bestrebt sicherzustellen, dass alle involvierten Stellen rechtzeitig über den Austritt informiert werden.
- in der Lage, Austrittsgespräche als Informationsquellen zu nutzen und wiederkehrende Kündigungsmuster zu erkennen.
- in der Lage, einzuschätzen, ob interne oder externe Expertinnen oder Experten anlässlich einer Gewinnung, Entsendung ins Ausland oder Trennung hinzugezogen werden müssen.
- bereit, Haltungen und Vorgehensweisen von Vorgesetzten während der Gewinnung und Trennung aus fachlicher und unternehmerischer Sicht offen und kritisch zu hinterfragen und wenn nötig zu eskalieren.

## 9.2.2 Vertiefung A 2: Beratung von Mitarbeitenden und Vorgesetzten

### Kompetenz

Die HR-Fachleute informieren und beraten Mitarbeitende und Vorgesetzte regelmässig in allen HR-relevanten Fragen (z.B. zu Arbeitszeitmodellen, Work-Life-Balance, betrieblichem Gesundheitsmanagement, nachhaltigem Ressourcenmanagement, Sozialversicherungen, Arbeitsrecht etc.). Sie sind die kompetente Anlaufstelle bei Konflikten sowie beruflichen, sozialen oder gesundheitlichen Problemen der Mitarbeitenden. Sie beraten die Mitarbeitenden empathisch und fachlich korrekt oder verweisen sie an weiterführende Beratungsangebote. Sie unterstützen Vorgesetzte bei der Vorbereitung und Durchführung schwieriger Mitarbeitendengesprächen und bei der Lösung von Konflikten. In ihrer Funktion betrachten sie Beratungssituationen ganzheitlich und wägen die Interessen der Beteiligten und die Interessen des Unternehmens sorgfältig ab. Die HR-Fachleute erstellen HR-Reportings.

### Beispiele typischer Arbeitssituationen

#### Vorgesetzte und Mitarbeitende zu verschiedenen Arbeitsformen beraten

Die HR-Fachleute beraten die Vorgesetzten und die Mitarbeitenden in Bezug auf mögliche Arbeitsformen wie Teilzeitarbeit, Jahresarbeitszeit, Job Sharing, Homeoffice, Schichtarbeit oder ähnliche. Unter Berücksichtigung der Aufgaben, der Richtlinien des Unternehmens und unter Berücksichtigung der Bedürfnisse der Vorgesetzten können Mitarbeitende von alternativen Arbeitsformen profitieren. Die HR-Fachleute stellen alternative Arbeitsformen in den Kontext des betrieblichen Gesundheitsmanagements sowie Life-Balance-Aspekten. Die HR-Fachleute informieren die Vorgesetzten und die Mitarbeitenden über die reglementarischen Rahmenbedingungen (Infrastruktur, Versicherungen, Sicherheit etc.). Sie beraten Vorgesetzte darin, wie alternative Arbeitsformen im Interesse der Unternehmung wie auch im Hinblick auf ein nachhaltiges

Ressourcenmanagement (Mobilität) umgesetzt und die Zielerreichung kontrolliert werden können. Insbesondere auf die Erfassung der Arbeitszeit sowie die Problematik von Sonntagsarbeit machen die Fachleute aufmerksam.

#### Beratung von Mitarbeitenden

Die HR-Fachleute werden von Mitarbeitenden persönlich, per Mail oder Telefon mit unterschiedlichen Anliegen wie Fragen in Bezug auf die Arbeitsstelle, gesundheitlichen Problemen und Behinderungen, Ombudsfällen, Schwierigkeiten im Betrieb, Mobbing, kulturelle Unterschiede oder sexueller Belästigung kontaktiert. Sie klären zu Beginn des Gesprächs die Rollen und holen die Erwartungen des/der Mitarbeitenden an die Fachperson ab. Im Gespräch versuchen die HR-Fachleute ein ganzheitliches Bild der Ausgangslage zu schaffen. Sie machen Vorschläge und geben Hinweise wie die Problematik lösungsorientiert angegangen werden könnte.

#### **Nachzuweisende Kompetenzen im Detail**

Die HR-Fachleute sind in der Lage,...

- Vorgesetzte und Mitarbeitende zu verschiedenen Arbeitsformen kompetent und unter Berücksichtigung der Unternehmensbedürfnisse einerseits und einem nachhaltigen Ressourcenmanagement andererseits zu beraten.
- Mitarbeitende in diversen Fragen bezüglich der Arbeitsstelle sowie allenfalls privater Umstände fachlich korrekt zu beraten.
- Mitarbeitende und Vorgesetzte in der Bewältigung von Konflikten professionell und empathisch zu unterstützen.
- den Mitarbeitenden kompetent Auskunft zum Arbeitsvertrag, Arbeitszeit und den Sozialversicherungen zu geben.
- bei Langzeitabsenzen die Massnahmen für den Mitarbeitenden und das Unternehmen zielführend zu steuern.
- Vorgesetzte in der Durchführung von schwierigen Mitarbeitendengesprächen professionell und unvoreingenommen zu begleiten.
- HR Reportings zu erstellen und auszuwerten.

Die HR-Fachleute haben...

- vertiefte Kenntnisse unterschiedlicher Arbeitsformen und deren arbeitsrechtlichen und versicherungstechnischen Auswirkungen.
- Kenntnisse des betrieblichen Gesundheitsmanagements sowie eines nachhaltigen Ressourcenmanagements.
- vertiefte Kenntnisse der unternehmensinternen Prozesse zur Bewältigung von Arbeitskonflikten.
- grundlegende Kenntnisse von unterschiedlichen internen und externen Anlaufstellen für Mitarbeitende (Budgetberatung, IV, interkulturelle Beratung etc.).
- vertiefte Kenntnisse der rechtlichen Grundlagen, Prozesse und Involvierten bei Langzeitabsenzen.
- vertiefte Kenntnisse im Arbeitsrecht und im Sozialversicherungsrecht (OR, ArG, GIG, DSG und Verordnungen etc.).
- Kenntnisse der Instrumente zur Erhebung, Auswertung und Interpretation relevanter Daten.

Die HR-Fachleute sind...

- bestrebt, Eignung sowie die Chancen und Risiken unterschiedlicher Arbeitsformen nachvollziehbar und fachlich fundiert aufzuzeigen und bei unterschiedlichen Interessen sachlich abzuwägen.
- bestrebt, eine vertrauensvolle und konstruktive Gesprächsatmosphäre zu schaffen und die Informationen soweit möglich vertraulich zu behandeln.
- bestrebt, die Eigenverantwortung der Mitarbeitenden zu unterstützen.
- in der Lage, in Gesprächen die Situation einzelner Mitarbeitenden zu analysieren und die vorliegenden Probleme zu identifizieren.

- in der Lage, in jeder Situation die arbeitsrechtliche Dimension zu analysieren und laufend neu zu beurteilen.
- in der Lage, in der Beratung von Mitarbeitenden sowie in Konfliktsituationen ihre persönlichen und fachlichen Grenzen zu erkennen und bei Bedarf Expertinnen oder Experten hinzuziehen.
- sich der Gefahr bewusst, im Gespräch in die Rolle des Schiedsrichters zu geraten.
- in der Lage, den Gesprächsverlauf auf die Zielorientierung zu analysieren und wenn erforderlich Korrekturen vorzuschlagen.
- in der Lage, Führungsthemen zu erkennen und Vorgesetzte aktiv darauf anzusprechen.
- motiviert, den Mitarbeitenden die gefragten Informationen adressatengerecht und korrekt weiterzugeben.
- bestrebt, die Vorgesetzten und die Mitarbeitenden anlässlich einer Reintegration in die Erwerbstätigkeit mit geeigneten Mitteln zu unterstützen.
- in der Lage, Daten zu analysieren, zu interpretieren und Zusammenhänge zu erkennen.

### 9.2.3 Vertiefung A 3: Beurteilung, Entwicklung, Honorierung

#### Kompetenz

Die HR-Fachleute planen und initiieren den jährlichen Zielvereinbarungs- und Beurteilungsprozess, schulen Vorgesetzte und überwachen die Durchführung. Sie nehmen einen Qualitätscheck der Leistungsbeurteilung vor und stellen die Gleichbehandlung der Mitarbeitenden sicher. Sie planen mit Vorgesetzten Personalentwicklungsmassnahmen, Schulungsmassnahmen oder Trainings und werten den Erfolg dieser Massnahmen in geeigneter Form aus.

Sie unterstützen und beraten Vorgesetzte in Fragen von Beförderungen und stellen die Erledigung der damit verbundenen administrativen Arbeiten sicher. In Lohnrunden unterbreiten sie den Vorgesetzten Vorschläge unter Berücksichtigung der Lohnstruktur und Lohngerechtigkeit.

#### Beispiele typischer Arbeitssituationen

##### Zielvereinbarungs- und Beurteilungsgespräche nachbearbeiten

Die HR-Fachleute unterziehen die ausgefüllten Leistungsbeurteilungsformulare einem Qualitätscheck. Sie prüfen, ob die Ziele korrekt gesetzt wurden, die Beurteilung fair ist und der gleiche Massstab für alle Mitarbeitenden angewendet wurde. Allfällige Mängel besprechen sie mit den jeweiligen Vorgesetzten. Nach der Beurteilungsrunde moderieren die HR-Fachleute in der Regel einen Workshop oder eine Sitzung mit den Vorgesetzten mit dem Ziel, die Beurteilungen zu besprechen und zu kalibrieren.

##### Schulungsmassnahmen und Trainings planen

Die HR-Fachleute unterstützen ihre Vorgesetzte oder ihren Vorgesetzten in der Planung von Schulungsmassnahmen. Sie analysieren mit geeigneten Instrumenten den Schulungsbedarf. Vom Schulungsbedarf leiten sie Lernziele ab und legen die Themenschwerpunkte fest. Sie erstellen ein Budget und wägen unter Berücksichtigung des Inhalts der Schulung ab, ob eine interne oder externe Schulung durchgeführt werden soll. Bei externen Aus- oder Weiterbildungsmassnahmen beraten sie die Mitarbeitenden und schlagen geeignete Massnahmen vor. Für interne Schulungen leiten sie aus dem Schulungskonzept einen geeigneten Schulungsplan ab und legen dabei ein besonderes Augenmerk auf den Praxistransfer. Wird die Schulung von einer externen Trainerin oder einem externen Trainer durchgeführt, bestimmen sie die Kriterien für deren Auswahl und Anstellung, unterstützen ihre Vorgesetzte oder ihren Vorgesetzten in der Entscheidungsfindung und beauftragen und weisen den/die entsprechende/n Trainer/in ein. Für die Teilnehmenden externer Weiterbildungen erstellen die HR-Fachleute allenfalls einen Ausbildungsvertrag und besprechen diesen mit ihnen.

##### Bestehende Saläre überprüfen und Anpassungen vornehmen

Anlässlich der Lohnrunde geben die HR-Fachleute Inputs zur Verteilung der zur Verfügung stehenden Lohnsumme innerhalb des bestehenden Lohnsystems. Sie besprechen allfällige Lohnerhöhungen, sowie gege-

benenfalls das Ausrichten von Boni oder Gratifikationen mit den Vorgesetzten und bringen diesbezügliche Vorschläge ein. Zur Honorierung von entsendeten Mitarbeitenden wenden sie die Richtlinien des Unternehmens an oder lassen sich von Expertinnen oder Experten beraten. Sie stellen auch sicher, dass die Lohngerechtigkeit beachtet wird.

### **Nachzuweisende Kompetenzen im Detail**

Die HR-Fachleute sind in der Lage,...

- den Zielvereinbarungs- und Beurteilungsprozess gemäss Konzept und mit den bestehenden Instrumenten zu initiieren, die Vorgesetzten zu schulen und die Umsetzung mit geeigneten Mitteln zu überwachen.
- den Zielvereinbarungs- und Beurteilungsprozess sowie die bestehenden Instrumente bei Bedarf zu verbessern.
- die Zielvereinbarung und die Leistungsbeurteilungen methodisch und in einem gesamtunternehmerischen Kontext zu begleiten und zu überprüfen.
- die Vorgesetzten anlässlich von Leistungsverbesserungsgesprächen mit Mitarbeitenden fachkundig und zielführend zu begleiten.
- Vorgesetzte in der Bestimmung geeigneter Personalentwicklungsmassnahmen fachlich und methodisch zu unterstützen.
- bedarfsgerechte Schulungen zu planen, umzusetzen und deren Wirkung aufgrund festgelegter Kriterien systematisch auszuwerten.
- eine systematische Überwachung der beschlossenen Entwicklungsmassnahmen jederzeit sicherzustellen.
- Vorgesetzte in Fragen von Beförderungen fachlich zu beraten.
- Vorgesetzte in der Lohnrunde mit Blick auf das gesamte Unternehmen zu beraten.
- die Salärstruktur zu überprüfen und gegebenenfalls Vorschläge für die Anpassung zu machen..

Die HR-Fachleute haben...

- ein vertieftes Verständnis der Ziele, Prozesse, Methoden und Instrumente von Mitarbeitendenbeurteilungssystemen.
- vertiefte Kenntnisse der Anforderungen an die Zielformulierung.
- grundlegende Kenntnisse verschiedener Methoden zur Kalibrierung der Leistungsbeurteilungen.
- vertiefte Kenntnisse der Personalentwicklungspolitik und verschiedener Personalentwicklungskonzepte.
- ein vertieftes Verständnis möglicher Laufbahnmodelle und ein breites Repertoire an möglichen Entwicklungsmassnahmen (on the job, off the job, near the job etc.).
- Kenntnisse in der Planung und Konzipierung von Schulungsmassnahmen (Zielgruppe, Zeitbudget, Themen, Programm, Praxistransfer) und deren Erfolgskontrolle.
- Kenntnis der Rahmenbedingungen bei der Anstellung externer Trainerinnen oder Trainer (z.B. selbständig-/unselbständig erwerbend).
- vertiefte Kenntnisse der Beförderungsrichtlinien und der entsprechenden Anstellungsbedingungen.
- vertiefte Kenntnisse des Lohnsystems und der Lohnbestandteile (fix/variabel).
- ein vertieftes Verständnis der Unterschiede zwischen Bonus, Gratifikation, Einmalzahlungen etc.

Die HR-Fachleute sind...

- in der Lage, den Sinn und die Ziele der Zielvereinbarungs- und Beurteilungsgespräche in einen gesamtunternehmerischen Kontext zu stellen.
- in der Lage, die Leistungsbeurteilungen auf Fairness, Gleichstellung und Ausgewogenheit innerhalb des Unternehmens zu überprüfen.
- in der Lage, die Zielformulierung auf die SMART-Regel zu überprüfen.
- sich der Wichtigkeit von Personalentwicklungsmassnahmen für den Unternehmenserfolg bewusst.
- in der Lage, den Entwicklungsbedarf sowie das Entwicklungspotenzial der Mitarbeitenden mithilfe geeigneter Methoden zu analysieren und Massnahmen abzuleiten.
- bereit, die Ausbildungspolitik des Unternehmens zu berücksichtigen.

- in der Lage, aus dem Schulungsbedarf geeignete, messbare Lernziele abzuleiten.
- bereit, die Vorgesetzten bei Leistungsverbesserungsgesprächen zielführend zu unterstützen und zu coachen.
- in der Lage, die Beförderung in einen grösseren Kontext (Bezugswerte, persönliche Umstände des Mitarbeitenden, vergleichbare Positionen etc.) zu stellen.
- bestrebt, die Lohngerechtigkeit sicherzustellen.
- bereit, die Honorierung von entsendeten Mitarbeitenden aufgrund von Unternehmensrichtlinien oder mit der Unterstützung von Experten umzusetzen.
- in der Lage, die Salärstruktur bezogen auf die Funktionsbewertungen und die Marktfähigkeit zu analysieren und allfällige Anpassungen vorzuschlagen.

## 9.2.4 Vertiefung A 4: Projektmanagement und Infrastrukturbewirtschaftung

### Kompetenz

Die HR-Fachleute setzen in ihrer Tätigkeit verschiedene technologische Hilfsmittel ein. Sie halten sich über technologische Neuerungen und Trends auf dem Laufenden.

HR-Fachleute leiten kleinere bis mittlere Projekte in ihrem Fachgebiet. Sie setzen geeignete Projektmanagementmethoden ein und schaffen gute Rahmenbedingungen für die Projektmitarbeitenden. In grösseren Projekten arbeiten HR-Fachleute als kompetente Fachkräfte mit und beteiligen sich an einer konstruktiven Problemlösung.

### Beispiele typischer Arbeitssituationen

#### Bewirtschaftung der IT-Infrastruktur im Bereich HR

Die HR-Fachleute reflektieren in der täglichen Arbeit regelmässig den Einsatz von technologischen Hilfsmitteln (Arbeitshilfsmittel, Applikationen, Programme, etc.). Bei einer mangelhaften technologischen Unterstützung machen die HR-Fachleute eine Problemanalyse und definieren die Anforderungen an die technologischen Mittel, damit die Arbeitsabläufe optimiert werden können. Sie zeigen Interesse an technologischen Neuerungen und Trends und halten sich auf dem Laufenden.

#### Projekte leiten

Die HR-Fachleute leiten kleinere bis mittlere interne Projekte oder Teilprojekte. Sie managen ihre Projekte mit den gängigen Techniken und Methoden und führen dabei beispielsweise folgende Teilaufgaben aus: Projektauftrag klären, Zusammensetzung des Projektteams bestimmen, Projektplanung vornehmen, Projektteam führen während der Umsetzung, Kommunikation und Information im und um das Projekt sicherstellen, Projektcontrolling führen. Die HR-Fachleute setzen dabei die zur Verfügung stehenden technischen Tools ein. Sie schaffen möglichst gute Rahmenbedingungen für die weiteren Projektmitarbeiter/innen. Sie sind präsent und unterstützen wo Bedarf ist. In der Projektarbeit gestalten sie die Beziehung mit den betroffenen Anspruchsgruppen im Unternehmen aktiv.

### Nachzuweisende Kompetenzen im Detail

Die HR-Fachleute sind in der Lage,...

- den Einsatz von technologischen Hilfsmitteln zu reflektieren und sich über neue Trends zu informieren.
- Anforderungen an technologische Hilfsmittel zu formulieren.
- kleinere oder mittlere interne Projekte fachkundig zu leiten.
- in inner- oder überbetrieblichen Projektteams qualifiziert mitzuarbeiten.

Die HR-Fachleute haben...

- sehr gute Anwenderkenntnisse der technologischen Hilfsmittel.
- ein grundlegendes Wissen im Projektmanagement.
- vertiefte Kenntnisse der betrieblichen Prozesse und deren Rahmenbedingungen.

Die HR-Fachleute sind...

- motiviert, sich über technologische Neuerungen zu informieren.
- sich in der Leitung von Projekten der Wichtigkeit der Zusammenarbeit im Team bewusst und sind bereit, diese aktiv zu gestalten.
- in der Lage, den Projektverlauf regelmässig zu analysieren und im Fall von kritischen Rahmenbedingungen oder Störungen angemessen zu reagieren.
- motiviert, die Projektgruppe mit ihrem Wissen aktiv und konstruktiv zu unterstützen.

### 9.3 Handlungsfelder Vertiefung Fachrichtung B

Die Handlungsfelder Vertiefung Fachrichtung B umfassen diejenigen Kompetenzen, welche in der Fachrichtung B Öffentliche Personalvermittlung und -beratung überprüft werden. Sie sind ausschliesslich für die Kandidierenden der Fachrichtung B relevant.

#### 9.3.1 Vertiefung B 1: Vermittlung von Stellensuchenden

##### Kompetenz

HR-Fachleute beraten Stellensuchende mit dem Ziel, sie so rasch und nachhaltig wie möglich wieder in den Arbeitsmarkt zu integrieren. Sie analysieren und besprechen die Bewerbungsunterlagen, entwickeln eine geeignete Bewerbungsstrategie und überprüfen in regelmässigen Gesprächen laufend den Erfolg der beschlossenen Massnahmen. Sie erkennen Mehrfachproblematiken und leiten Massnahmen zur interinstitutionellen Zusammenarbeit (IIZ) ein. Sie führen die Beratungsgespräche zielführend und empathisch. Bei Bedrohungssituationen und grösseren Konflikten ziehen sie rechtzeitig Unterstützung hinzu. Neben den Arbeitsbemühungen durch die Stellensuchenden nehmen die HR-Fachleute ein Abgleich (Matching) im internen System AVAM vor oder aktivieren das Kundennetzwerk, um die Stellensuchenden zu vermitteln.

##### Beispiele typischer Arbeitssituationen

###### Strategie für die Stellensuche festlegen

Aufgrund des Profils der Stellensuchenden und unter Berücksichtigung der bisherigen Bewerbungsaktivitäten und -ergebnissen erarbeiten die HR-Fachleute gemeinsam mit den Stellensuchenden eine Bewerbungsstrategie. Ist die Lage auf dem Stellenmarkt für diesen Beruf gut, legen sie eine Strategie fest, um im angestammten Beruf eine neue Stelle zu finden. Gibt es hingegen wenige Stellen, überlegen sie sich aufgrund der Kompetenzen der Stellensuchenden gemeinsam mit den Stellensuchenden, in welchen verwandten Berufsfeldern sie tätig werden könnten. Allenfalls werden auch Hobbies und Nebenbeschäftigungen in die Überlegungen einbezogen. Sind mögliche Berufe identifiziert, analysieren die HR-Fachleute, welche Strategien für die Stellensuche, wie z.B. Bewerbungen auf Inserate, Spontanbewerbungen, telefonische Anfragen, Nutzung von Social Media etc. am zielbringendsten sein könnten. Es werden klare Ziele vereinbart, welche jeweils überprüfbar sind.

###### Matching

Auf Basis der ermittelten Berufsdaten (letzter Job, persönliche Kenntnisse und Erfahrungen, Region, etc.) nehmen die HR-Fachleute ein Matching vor. Nach Bedarf führen sie mit den Stellensuchenden zu Beginn ein Gespräch, um ergänzende Angaben zum erfassten Kurzprofil zu erheben. Sie erstellen in einem ersten Schritt ein Matching im internen System AVAM. Ergibt das Matching eine passende Stelle, so besprechen die HR-Fachleute die Eckdaten der Stelle mit den Stellensuchenden. Sie fordern die Stellensuchenden auf, sich während der vereinbarten Frist auf die Stelle zu bewerben und füllen eine entsprechende Zuweisung aus. Die HR-Fachleute überprüfen im Anschluss, ob sich die Stellensuchenden auf die Stelle beworben haben. Ist es zu einer Vermittlung gekommen, erfolgt eine korrekte Stellenabmeldung.

##### Nachzuweisende Kompetenzen im Detail

Die HR-Fachleute sind in der Lage,...

- Anfragen von Stellensuchenden bezüglich der Anmeldung beim Regionalen Arbeitsvermittlungszentren (RAV) kompetent und zielgerichtet zu bearbeiten.
- ein Erstgespräch mit den Stellensuchenden vollständig und zielorientiert vorzubereiten, durchzuführen und nachzubereiten.
- eine systematische Analyse der Bewerbungsunterlagen der Stellensuchenden vorzunehmen und Unstimmigkeiten zu erkennen.
- die Ergebnisse des Dokumentenstudiums mit den Stellensuchenden wie auch mit den ehemaligen Arbeitgebenden zielführend zu besprechend und Optimierungsvorschläge zu machen.

- eine geeignete Bewerbungsstrategie zu entwickeln, überprüfbare Ziele zu formulieren und diese mit den Stellensuchenden zu besprechen.
- einfache und schwierige Beratungsgespräche rollenkonform zu führen.
- schwierige Beratungsgespräche bei einer vorhandenen Mehrfachproblematik professionell zu führen und dabei Probleme lösungsorientiert anzusprechen.
- bei Bedarf weitere Institutionen koordiniert einzubinden und Integrationsstrategien zu besprechen.
- ausländische Stellensuchende über die herrschenden Rahmenbedingungen bzw. Stellensuchende, welche im europäischen Raum Fuss fassen wollen, umfassend zu informieren.
- Arbeitgebende oder Arbeitnehmende über Kurzarbeit-, Schlechtwetter- und Insolvenzentschädigungen zu informieren.
- ein Matching im internen System vorzunehmen und die Ergebnisse mit den Stellensuchenden zu verarbeiten.
- eine erweiterte Stellensuche vorzunehmen und die Ergebnisse mit den Stellensuchenden zu verarbeiten.
- eine vollständige Abmeldung der Stellensuchenden gemäss Abmeldeprozedere vorzunehmen.
- ein Abschlussgespräch umfassend durchzuführen.
- mit Bedrohungssituationen proaktiv, professionell und unter Berücksichtigung der eigenen Sicherheit umgehen.

Die HR-Fachleute haben...

- ein vertieftes Verständnis der Zuständigkeiten und Prozesse im Zusammenhang mit der öffentlichen Personalvermittlung.
- vertiefte Kenntnisse des Angebots des RAV und der Wiedereingliederungs- und Integrationsstrategien.
- vertiefte Kenntnisse im Bereich der arbeitslosenversicherungsrechtlichen Bestimmungen (AVIG, AVIV, ATSG etc.) sowie der relevanten bilateralen Abkommen.
- vertiefte Kenntnisse im Bereich der arbeitsvertraglichen Bestimmungen (OR) sowie des Arbeitsvermittlungsgesetzes (AVG).
- vertiefte Kenntnisse der drei AVIG/AVIV-Sub-Bereiche (SWE, KAE, IE) sowie der damit verbundenen rechtlichen Bestimmungen des OR.
- Kenntnisse der mit einer Arbeitslosigkeit zusammenhängenden Sozialversicherungsthemen.
- vertiefte Kenntnisse über die Anforderungen im Rahmen der Stellensuche (Bewerbungsdossier, Arbeitszeugnis, Referenzen, etc.).
- vertiefte Kenntnisse im Bereich der Bewerbungstechnik.
- einen Einblick in mögliche Motivationsmethoden.
- vertiefte Kenntnisse des schweizerischen und europäischen Bildungssystems.
- einen vertieften Einblick in die Arbeitsmarktsituation im Inland sowie einen grundlegenden Einblick in den europäischen Arbeitsmarkt.
- haben grundlegende Kenntnisse bezüglich der Leistungen der IV, UV, KV und der Sozialdienste und über weitere Beratungsstellen und Angebote der Region.
- Kenntnisse der Informationspflicht gegenüber den Stellensuchenden bei einer Abmeldung.
- vertiefte Kenntnisse der Schritte, die nach einer Beratung durch das RAV erfolgen können.
- Kenntnisse von geeignete Gesprächsführungs- und Deeskalationstechniken.
- einen Einblick in das Sicherheitsdispositiv.
- ein umfassendes Repertoire im Bereich der Kommunikation und der Gesprächsführung (Gesprächstechniken, Fragetechniken, Zuhören).

Die HR-Fachleute sind...

- bereit, auf das Gegenüber emphatisch einzugehen und berücksichtigen die individuelle Ausgangslage und allfällige kulturelle Unterschiede.
- sich bewusst, dass eine ressourcenorientierte und positive Haltung den Stellensuchenden gegenüber ein wichtiger Faktor in der Beziehungsgestaltung ist.



- in der Lage, die Situation der Stellensuchenden rasch zu erfassen, laufend zu beobachten und allfällige Mehrfachproblematiken zu analysieren und Massnahmen einzuleiten.
- in der Lage, die eigene Rolle in der Beratung klar wahrzunehmen, eine Rollendiffusion zu erkennen und geeigneten Massnahmen zu ergreifen.
- sich der Wichtigkeit einer ganzheitlichen, kreativen und allenfalls unkonventionellen Erarbeitung von Lösungen bewusst.
- bestrebt, die Stellensuchenden zu motivieren und die Selbstverantwortung zu stärken.
- in der Lage, Misserfolge im Bewerbungsvorhaben zu analysieren und treffende Optimierungen zu vorschlagen.
- in der Lage, Ressourcen und Defizite bzw. Potenziale im Rahmen der Stellensuche zu erkennen und Massnahmen abzuleiten.
- bestrebt, für die Stellensuchende nachhaltige Lösungen im Arbeitsmarkt zu finden.
- bereit, existentielle Ängste ernst zu nehmen und diese adäquat zu besprechen.
- in der Lage, physische und geistige Faktoren, welche die Vermittlungsfähigkeit einschränken können (z.B. Sucht, Illettrismus), zu erkennen.
- bestrebt, die Berufsdaten möglichst vollständig zu halten.
- sich der Wichtigkeit eines Vertrauensverhältnisses zu den Stellensuchenden bewusst und begegnen ihnen mit dem entsprechenden Einfühlungsvermögen.
- motiviert die erweiterte Suche proaktiv und ganzheitlich anzugehen und ihr Kundennetzwerk zu aktivieren.
- bereit, in Abschlussgesprächen Kritik anzunehmen und diese selbstkritisch zu hinterfragen.
- in der Lage, bedrohliche Situationen frühzeitig wahrzunehmen und entsprechend zu reagieren.

### 9.3.2 Vertiefung B 2: Zusammenarbeit mit Arbeitgebenden

#### Kompetenz

Um Stellensuchende rasch in den Arbeitsmarkt integrieren zu können, pflegen die HR-Fachleute ein Netzwerk mit regionalen Arbeitgebenden aktiv und systematisch. Sie erweitern dieses laufend. Anlässlich von Betriebsbesuchen zeigen sie den Arbeitgebenden die Dienstleistungen des RAV wie Vorselektion von Stellensuchenden, Einarbeitungszuschüsse etc. auf. Zudem motivieren sie dazu, vakante Stellen im Jobsuch-System des RAV aufzuschalten. Anfragen von Arbeitgebenden, welche eine Mitarbeitende oder einen Mitarbeitenden suchen, beantworten sie zeitnah und unterbreiten geeignete Vorschläge. Sie betreuen die Arbeitgebenden des Netzwerks regelmässig und bearbeiten allfällige Reklamationen professionell.

Werden die HR-Fachleute über eine anstehende Massenentlassung informiert, bieten sie den Arbeitgebenden verschiedene Dienstleistungen wie Informationsveranstaltungen oder Beratung der Mitarbeitenden an.

#### Beispiel einer typischen Arbeitssituation

##### Kundenpflege

Die HR-Fachleute betreuen ihre Kundinnen und Kunden (Arbeitgebende) systematisch und besuchen sie regelmässig. Sie erstellen eine Planung zur Kundenbetreuung. Sie nehmen Kontakt zu den Kundinnen und Kunden auf und besuchen/organisieren beispielsweise Betriebsbesichtigungen, Messen, Gewerbeausstellungen. Sie präsentieren regelmässig den zuständigen Personen in regionalen Betrieben das RAV-Angebot. Sie zeigen die Dienstleistungen des RAV auf (spezielle Arbeitsmarktliche Massnahmen (AMM)) und achten darauf, ein positives Bild zu zeigen. Sie informieren über die Potenziale, welche sich aus der Zusammenarbeit mit dem RAV ergeben. An Kundenterminen oder auch bei Anfragen beantworten sie Fragen zu arbeitsrechtlichen und arbeitsvertraglichen Themen kompetent. Sie beteiligen sich aktiv bei der Organisation von Kundenanlässen und suchen dabei das Gespräch mit ihren wichtigsten Kundinnen und Kunden. Jede Aktivität in der Kundenpflege protokollieren die HR-Fachleute im dafür vorgesehenen System.

### **Nachzuweisende Kompetenzen im Detail**

Die HR-Fachleute sind in der Lage,...

- ihr Kundennetzwerk systematisch aufzubauen und eine regelmässige Kundenpflege mit attraktiven Angeboten und einem Informationsaustausch umzusetzen.
- Anfragen von Arbeitgebenden speditiv und zielorientiert zu bearbeiten oder Arbeitgebende bei der Suche nach neuen Mitarbeitenden zu beraten.
- für potentielle Arbeitgebende eine Vorselektion vorzunehmen.
- ausgewählte Dienstleistungen (z.B. Informationsanlässe im Fall von Massenentlassungen, etc.) für Arbeitgebende auszuführen.
- Reklamationen professionell zu bearbeiten.
- Massenentlassungen bei Arbeitgebenden kompetent zu begleiten.

Die HR-Fachleute haben...

- vertiefte Kenntnisse des regionalen Arbeitsmarktes.
- ein Verkaufsgeschick und eine ansprechende Präsentations- und Visualisierungstechnik.
- grundlegende Kenntnisse in der Organisation von Events und Kundenanlässen.
- ein entsprechendes Repertoire an Kommunikationsmethoden.
- Kenntnisse im Bereich der Selektion von Stellensuchenden.
- vertiefte Kenntnisse im Bereich der Gesamtarbeitsverträge, der orts- und branchenüblichen Löhne, des Inländervorrangs und der Prozesse bei Massenentlassungen.
- vertiefte Kenntnisse im Bereich des Arbeitsrechts, AVIG, Mitwirkungspflicht.

Die HR-Fachleute sind...

- bereit, die Kundenakquisition proaktiv zu bearbeiten und zeigen eine hohe Selbstmotivation.
- bestrebt, sich regelmässig über das regionale Wirtschaftsgeschehen auf dem Laufenden zu halten und mögliche neue Arbeitgebende für das Kundennetzwerk zu identifizieren.
- motiviert, verbindlich, flexibel und mit einer hohen Dienstleistungsbereitschaft zu agieren.
- in der Lage die verschiedenen Situationen/Bedürfnisse rasch zu erfassen, zu analysieren und daraus mögliche Lösungen abzuleiten.
- sich der Bedeutung eines seriösen und kompetenten Auftritts im Sinne einer Visitenkarte für das RAV bewusst.
- bereit, Ihre Aktivitäten im Bereich der Kundenpflege regelmässig auszuwerten und Optimierungsmassnahmen einzuleiten.
- bestrebt, Reklamationen rasch und professionell zu bearbeiten.
- bereit, Kritik anzunehmen und eigene Versäumnisse anzusprechen.

### **9.3.3 Vertiefung B 3: Arbeitsmarktliche Massnahmen**

#### **Kompetenz**

Die HR-Fachleute analysieren die Ressourcen und die Defizite der Stellensuchenden systematisch und schlagen geeignete, auf die Situation der Stellensuchenden abgestimmte arbeitsmarktliche Massnahmen vor, um die Wiedereingliederungschancen zu verbessern. Sie vereinbaren die Massnahmen mit den Stellensuchenden. Nach Abschluss der Massnahme analysieren sie den Bericht der anbietenden Institution und leiten daraus Schlüsse sowie weitere Massnahmen ab.

#### **Beispiel einer typischen Arbeitssituation**

##### Arbeitsmarktliche Massnahmen festlegen

Die HR-Fachleute besprechen mit den Stellensuchenden arbeitsmarktliche Massnahmen, welche ihre Wiedereingliederungschancen verbessern sollen. In der Anfangsphase der Stellensuche schlagen die HR-Fachleute die Teilnahme an einer ersten arbeitsmarktlichen Massnahme vor, in welchen die Stellensuchen-

den ihre Bewerbungsunterlagen verbessern, die Suche optimieren und Vorstellungsgespräche trainieren können. Die HR-Fachleute setzen diese Massnahme ein, um die Bewerbungschancen der Stellensuchenden zu verbessern. Sie dienen den Stellensuchenden auch dazu, Feedbacks auf ihre bisherige Bewerbungsstrategie zu erhalten. Bei Widerständen der Stellensuchenden gegenüber Kursbesuchen zeigen die HR-Fachleute die Chancen und Vorteile auf, welche sich für die Stellensuchenden ergeben und motivieren sie zur Teilnahme.

### **Nachzuweisende Kompetenzen im Detail**

Die HR-Fachleute sind in der Lage,...

- geeignete arbeitsmarktliche Massnahmen zu definieren.
- die arbeitsmarktlichen Massnahmen Stellensuchenden wie auch Arbeitgebenden kompetent und verständlich zu erklären.
- die Wirksamkeit arbeitsmarktlicher Massnahmen zu überprüfen und gegebenenfalls anzupassen.

Die HR-Fachleute haben...

- vertiefte Kenntnisse der rechtlichen Grundlagen und Möglichkeiten, welche das AVIG und die AVIV bietet.
- einen Überblick über die verschiedenen regionalen und nationalen Programme.
- vertiefte Kenntnisse im schweizerischen Bildungssystem (vor allem Weiterbildung) oder wissen, an welche Fachstelle die Stellensuchenden verwiesen werden können.

Die HR-Fachleute sind...

- sich des Nutzens von geeigneten arbeitsmarktlichen Massnahmen bewusst und legen das nötige Augenmerk darauf.
- in der Lage, den Entwicklungsbedarf und das Entwicklungspotenzial mithilfe geeigneter Methoden zu analysieren.
- in der Lage, bei auftretenden Widerständen beim Stellensuchenden die Gründe zu erkunden
- bereit, Stellensuchende zu einer Teilnahme an den Programmen zu motivieren.

## **9.3.4 Vertiefung B 4: Hoheitliche Vollzugsaufgaben**

### **Kompetenz**

In ihrer Tätigkeit wenden die HR-Fachleute die gesetzlichen Grundlagen (AVIG, AVIV, ATSG) korrekt an. Sie überprüfen, ob die Vereinbarungen und Pflichten umgesetzt wurden. Ist dies nicht der Fall, beurteilen sie auf der Basis der rechtlichen Grundlagen den Sachverhalt und leiten gegebenenfalls den Sanktionierungsprozess ein. Sie formulieren eine Verfügung und weisen die Stellensuchenden auf die Rechtsmittel hin.

Alle Schritte ihrer Beratungstätigkeit sowie allfällige Sanktionen dokumentieren die HR-Fachleute im dafür vorgesehenen System.

### **Beispiele typischer Arbeitssituationen**

#### Wahrnehmen von gesetzlichen, hoheitlichen Aufgaben

Die HR-Fachleute kontrollieren, ob die Vereinbarungen und Pflichten umgesetzt wurden. Haben die Stellensuchenden die Vereinbarungen nicht erfüllt, leiten die HR-Fachleute den Sanktionsprozess ein. Sie beurteilen sachlich und unvoreingenommen die entsprechenden Tatbestände. In der Bestimmung der Sanktionen stützen sich die HR-Fachleute auf die gesetzlichen Grundlagen, d.h. AVIG-Praxis, aktuelle Gerichtspraxis sowie auf interne Weisungen, und formulieren die Entscheide in entsprechender juristischer Form.

### **Nachzuweisende Kompetenzen im Detail**

Die HR-Fachleute sind in der Lage,...

- Stellensuchende über die Konsequenzen einer Nichterfüllung der Vereinbarungen aufzuklären.

- im Falle einer Nichterfüllung der Vereinbarung gesetzlich fundierte Sanktionen vorzunehmen und ein juristisch korrektes Schreiben zu verfassen.
- eine umfassende Datenerfassung und -pflege in den vorhandenen Systemen vorzunehmen und Statistiken aus dem Datenmaterial zu erstellen.

Die HR-Fachleute haben...

- vertiefte Kenntnisse der internen Weisungen und der gesetzlichen Grundlagen (AVIG, ATSG, AVIV).
- vertiefte Kenntnisse des Sanktionsprozesses und der Prozesse bezüglich rechtlichem Gehör, Verfügung, Einspracheentscheid, Beschwerde.
- vertiefte Kenntnisse des Datenschutzes.
- einen sehr guten schriftlichen Ausdruck.

Die HR-Fachleute sind...

- sich des Spannungsfelds zwischen Beratung und Kontrollfunktion bewusst und handeln rollenkonform.
- gewillt, den Vollzug konsequent umzusetzen.
- bereit, ihre Praxis in Hinblick auf Gleichbehandlung und Verhältnismässigkeit regelmässig zu reflektieren und bei Bedarf zu optimieren.
- sich der Wichtigkeit eines sachlichen, vorurteilsfreien Formulierens der Rechtsentscheide bewusst.
- bestrebt, die Datenerfassung exakt vorzunehmen.
- in der Lage, aus dem vorhandenen Datenmaterial die richtigen Rückschlüsse zu ziehen.

## 9.4 Handlungsfelder Vertiefung Fachrichtung C

Die Handlungsfelder Vertiefung Fachrichtung C umfassen diejenigen Kompetenzen, welche in der Fachrichtung C Private Personalvermittlung und -verleih überprüft werden. Sie sind ausschliesslich für die Kandidierenden der Fachrichtung C relevant.

### 9.4.1 Vertiefung C 1: Vermittlung von Stellensuchenden

#### Kompetenz

HR-Fachleute bearbeiten Anfragen von Stellensuchenden, welche an Arbeitgebende vermittelt oder verliehen werden möchten, effizient. Sie analysieren die Bewerbungsunterlagen und schätzen ein, ob die Person vermittelbar ist. Ist dies der Fall, klären sie in einem Gespräch die Vorstellungen, Erfahrungen und Kompetenzen der Stellensuchenden ab. Sie nehmen Kontakt mit dem Kundennetzwerk auf und vermitteln die Stellensuchenden aktiv und mit Verkaufsflair. Sie bereiten Stellensuchende auf das Vorstellungsgespräch mit der Kundin oder dem Kunden vor, holen anschliessend ein Feedback beider Seiten ein und schliessen nach Möglichkeit die Vermittlung/den Verleih ab.

#### Beispiele typischer Arbeitssituationen

##### Vorstellungsgespräch mit Stellensuchenden durchführen

Die HR-Fachleute laden die Stellensuchenden zu einem Vorstellungsgespräch ein. Sie bereiten die Gespräche vor. Anlässlich des Gesprächs analysieren sie den ausgefüllten Personalbogen, notieren die relevanten Interviewantworten und grenzen mit den Stellensuchenden ein, welche Stellen in Frage kommen. Weiter verschaffen sie sich ein Bild über die Motivation, die Fähigkeiten und die Persönlichkeit der Stellensuchenden. Zudem besprechen sie Unklarheiten im Bewerbungsdossier (Lücken, Arbeitszeugnisse). Dabei machen sie Vorschläge und geben Hinweise, wie die Bewerbungsunterlagen optimiert werden können. Die HR-Fachleute klären Rahmenbedingung bezüglich potentieller Arbeitgebenden bzw. Stellen, wie z.B. Region, Pensum oder Branche (betreffend KV-Berufe), ab. Die HR-Fachleute besprechen mit den Stellensuchenden die weiteren Schritte. Sie holen die schriftliche Zustimmung ein, dass die erhobenen Daten allfälligen Arbeitgebenden weitergeleitet werden und dass die Fachleute Referenzen einholen dürfen.

##### Stellensuchende an Kunden und Kundinnen vermitteln

Die Fachleute vermitteln Stellensuchende aktiv in ihrem Kundennetzwerk. Bevor sie auf Kundinnen und Kunden zugehen, machen sie sich nochmals sehr gut mit dem Dossier der Stellensuchenden vertraut, damit sie im Kundengespräch jederzeit Auskunft über deren Fähigkeiten, Ausbildung, Motivation und Erfahrung geben können. Sie kontaktieren diejenigen Kundinnen und Kunden, welche in der gesuchten Branche tätig sind und die Personalbedarf haben. Sie fragen nach, ob sie an den entsprechenden Stellensuchenden Interesse hätten. Falls dies der Fall ist, klären sie das Anforderungsprofil an die gesuchte Person näher ab. Sie gleichen das gesuchte Profil mit dem Profil der Stellensuchenden ab und schätzen ein, wie gut die Stellensuchenden auf die Stelle passen könnten. Im Falle eines Matchings schicken sie den Kundinnen oder den Kunden das Dossier der Stellensuchenden zu.

#### Nachzuweisende Kompetenzen im Detail

Die HR-Fachleute sind in der Lage,...

- während eines Erstkontakts Abklärungen zum Profil der Stellensuchenden zu treffen.
- eine systematische Analyse der Bewerbungsdokumente der Stellensuchenden vorzunehmen und Lücken zu erkennen.
- Vorstellungsgespräche organisatorisch und inhaltlich vorzubereiten, zielorientiert durchzuführen und auszuwerten.
- während des Gesprächs mit den Stellensuchenden eine Standortbestimmung zielorientiert und transparent durchzuführen.
- Beratungsgespräche rollenkonform durchzuführen.

- zeitnah geeignete Stellensuchende an Kundinnen oder Kunden (Arbeitgebende) zu vermitteln oder zu verleihen.
- eine erweiterte Suche vorzunehmen und die Ergebnisse mit den Stellensuchenden zu verarbeiten.
- die Stellensuchenden inhaltlich und methodisch auf das Vorstellungsgespräch bei Kundinnen und Kunden vorzubereiten
- die Vermittlung oder den Verleih eines Stellensuchenden korrekt abzuschliessen und bei Bedarf die Kundinnen und Kunden in Anschlussarbeiten zu unterstützen.
- die Stellensuchenden und die Kundinnen oder Kunden in der Anfangsphase bei Bedarf zu begleiten.

Die HR-Fachleute haben...

- vertiefte Kenntnisse des Arbeitsmarkts und der Branchen im Betätigungsfeld.
- ein umfassendes Repertoire im Bereich der Kommunikation und der Gesprächsführung (Gesprächstechniken, Fragetechniken, Zuhören, transparente Gesprächsführung).
- vertiefte Kenntnisse über die Anforderungen im Rahmen der Stellensuche (Bewerbungsdossier, Arbeitszeugnis, Referenzen, branchentypische Besonderheiten, etc.).
- vertiefte Kenntnisse der Branche, der Anforderungen innerhalb der Branche und des aktuellen Stellenmarkts.
- einen Einblick in die Besonderheiten von verschiedenen Kulturen.
- vertiefte Kenntnisse des Datenschutz sowie der Voraussetzungen, um Daten weitergeben zu können.
- vertiefte Kenntnisse von Verkaufstechniken.
- grundlegende Kenntnisse in der Beschaffung und Aufbereitung von Informationen.
- ein breites Repertoire an Vorschlägen, Hinweisen und Regeln für Vorstellungsgespräche.
- sehr gute Kenntnisse des Arbeitsrechts und der möglichen Vertragsarten.

Die HR-Fachleute sind...

- in der Lage, aufgrund des Gesprächs die Fach-, Methoden- und Sozialkompetenzen sowie Ressourcen und Defizite bzw. Potenziale des Gegenübers einschätzen zu können.
- aufgrund des Erstkontakts und des Dokumentenstudiums eine Beurteilung vorzunehmen, ob die Stellensuchenden prinzipiell vermittelbar sind.
- bereit, auf das Gegenüber emphatisch einzugehen und die individuelle Ausgangslage zu berücksichtigen.
- bereit, dem Gegenüber mit Wertschätzung und Respekt zu begegnen und allfällige kulturelle Unterschiede zu berücksichtigen.
- bereit, dem Stellensuchenden eine objektive Einschätzung zu den Chancen einer Vermittlung oder eines Verleihs im gewünschten Beruf zu geben.
- bestrebt, den Stellensuchenden den Ablauf und die Spielregeln der Stellenvermittlung nachvollziehbar zu erklären.
- bereit, auch schwierige oder persönliche Themen anzusprechen, welche einen Einfluss auf die Stellenvermittlung oder den -verleih haben.
- bestrebt, sowohl für die Stellensuchenden wie für die Kundinnen und Kunden eine optimale Vermittlung oder einen Verleih sicherzustellen.
- sich der Wichtigkeit und der Bedürfnisse des Kundennetzwerks jederzeit bewusst.
- bereit, sich sehr gut auf den Kundenkontakt vorzubereiten und die Stellensuchenden im Gespräch anhand des Profils zu platzieren
- in der Lage aufgrund des Gesprächs mit den Kundinnen und Kunden realistisch einzuschätzen, ob die Stellensuchenden die Anforderungen erfüllen.
- bestrebt, den Stellensuchenden ein möglichst umfassendes Bild der Kundinnen oder Kunden sowie der Stelle zu geben.
- motiviert, den Entscheidungsprozess der Beteiligten zu moderieren und wenn möglich eine Vermittlung oder ein Verleih zu vereinbaren.
- bestrebt, den Stellensuchenden die Besonderheiten eines Temporärvertrags nachvollziehbar zu erklären.
- in der Lage die Rückmeldungen der Beteiligten zu analysieren und allfällige Massnahmen abzuleiten.

## 9.4.2 Vertiefung C 2: Zusammenarbeit mit Arbeitgebenden

### Kompetenz

Die HR-Fachleute begleiten Kundinnen und Kunden bei der Besetzung von Stellen. Auf der Basis der Stellenbeschreibung und des Anforderungsprofils entwickeln sie eine geeignete Rekrutierungsstrategie und initiieren und begleiten die Kandidatensuche. Sie führen gegebenenfalls gemeinsam mit den Kundinnen oder Kunden Rekrutierungsgespräche durch, unterstützen sie beratend in der Auswahl und übernehmen die Vertragsverhandlungen. Sie erstellen oder kontrollieren den Arbeits- oder Verleihvertrag und treffen alle erforderlichen Vorbereitungen für den Stellenantritt der neuen Mitarbeitenden.

### Beispiele typischer Arbeitssituationen

#### Rekrutierungsstrategie festlegen

Ausgehend von der Funktion, der Stellenbeschreibung und des Anforderungsprofils legen die Fachleute eine Strategie fest. Sie entscheiden, wo eine Stellenausschreibung erfolgen soll und welche Werbeträger bzw. Rekrutierungskanäle berücksichtigt werden sollen. Dabei wägen sie die jeweiligen Vor- und Nachteile wie auch die damit verbundenen Kosten und Erfolgsaussichten sorgfältig ab und ziehen alle Einflussfaktoren mit ein. Sie definieren die Auswahlkriterien möglicher Kandidierenden. Schliesslich zeigen die HR-Fachleute den Kundinnen und Kunden auf, welche Anstellungsarten und -formen (Teilzeit, Vollzeit, Temporär, Try-and-Hire, Dauerstelle, Job-Sharing, Stundenlohn etc.) für die Stelle in Frage kommen.

#### Anstellungsentscheid moderieren oder unterstützen

Die HR-Fachleute beraten Kundinnen und Kunden im Treffen von Anstellungsentscheiden und übernehmen für sie auf Wunsch entsprechende Vorbereitungsaufgaben: Sie überprüfen alle gewonnenen Informationen und Eindrücke und vervollständigen das Eignungsprofil. Sie vergleichen die Kandidierenden miteinander und beziehen alle relevanten Einflussgrössen in den Entscheidungsprozess ein. Sie unterstützen die Kundinnen und Kunden darin, die Informationen und Eindrücke zu gewichten, damit diese einen begründeten Entscheid für eine Kandidatin oder einen Kandidaten treffen können. Den Anstellungsentscheid teilen die HR-Fachleute den Kandidierenden schriftlich oder mündlich mit.

### Nachzuweisende Kompetenzen im Detail

Die HR-Fachleute sind in der Lage,...

- Kundinnen und Kunden in der Besetzung von Stellen kompetent zu unterstützen.
- zusammen mit Kundinnen und Kunden eine Stellenbeschreibung und das Anforderungsprofil auf Vollständigkeit und Aussagekraft zu überprüfen und nötige Anpassungen vorzunehmen.
- den Kundinnen und Kunden eine für die Stelle geeignete Rekrutierungs- und Auswahlstrategie sowie geeignete Instrumente zur Eignungsprüfung vorzuschlagen.
- die Stellenausschreibung effizient zu planen, mit den Kundinnen und Kunden zu besprechen und zeitgerecht umzusetzen.
- mithilfe geeigneter Methoden Bewerbungsunterlagen zu beurteilen und eine geeignete Vorselektion zu treffen.
- Rekrutierungsgespräche organisatorisch und inhaltlich vorzubereiten, zielorientiert durchzuführen, gegebenenfalls mit den Kundinnen und Kunden zusammen, und danach auszuwerten.
- die Kundinnen und Kunden beim Fällen des Anstellungsentscheid unter Berücksichtigung der gewonnenen Informationen zu unterstützen.
- die Anstellungskonditionen mit den Kandidierenden auszuhandeln.
- einen arbeitsrechtlich korrekten Verleih- oder Arbeitsvertrag zu erstellen und zusammen mit allen relevanten Dokumenten der ausgewählten Kandidatin oder dem ausgewählten Kandidaten zuzustellen.

Die HR-Fachleute haben...

- vertiefte Kenntnisse der Prozesse zur Besetzung von Stellen.
- vertiefte Kenntnisse unterschiedlicher Anstellungsformen (Teilzeit, Vollzeit, Temporär, Try-and-Hire, Dauerstelle, Job-Sharing, Stundenlohn, etc.).
- vertiefte Kenntnisse der eigenen Dienstleistungen im Rahmen der Rekrutierung.
- vertiefte Kenntnisse diverser Rekrutierungsstrategien sowie deren Kostenfolge.
- vertieftes Verständnis der inhaltlichen Anforderungen an eine zielgruppenadäquate Stellenausschreibung.
- ein vertieftes Verständnis der Rahmenbedingungen zur Durchführung eines Rekrutierungsgesprächs.
- detaillierte Kenntnisse zu den mit den Kundinnen und Kunden besprochenen Vertrags- und Anstellungsbedingungen.
- gute Kenntnisse darin, einen Entscheidungsprozess zu begleiten und moderieren.
- gute redaktionelle Kenntnisse, um einen Anstellungsentscheid schriftlich zu begründen.
- ein vertieftes Verständnis von Gesamtarbeitsverträgen.
- detailliertes Verständnis des Lohnsystems der Kundinnen und Kunden.

Die HR-Fachleute sind...

- bestrebt, die Kundinnen und Kunden fachkundig, effizient und umfassend zu beraten.
- in der Lage, in der Besetzung von Vakanzen die Unternehmensstrategie und -ziele der Kundinnen und Kunden einzubeziehen.
- in der Lage, die Kundenkultur und das Kundenpotenzial einzuschätzen.
- in der Lage, von Kundinnen und Kunden erstellte Stellenbeschreibungen und Anforderungsprofile kritisch zu überprüfen und ein konstruktives Feedback zu geben.
- bestrebt, bestehende Diversity-Richtlinien der Kundinnen und Kunden im Rekrutierungsprozess zu berücksichtigen.
- sich bewusst, dass das Festlegen eines geeigneten Auswahlverfahrens und Auswahlkriterien entscheidend für eine erfolgreiche Stellenbesetzung sind.
- bereit, Haltungen und Vorgehensweisen der Kundinnen und Kunden aus fachlicher Sicht kritisch zu hinterfragen und Alternativen vorzuschlagen.
- motiviert, den Kundinnen und Kunden eine attraktive und auf das Anforderungsprofil abgestimmte Auswahl vorzulegen.
- sich bewusst, dass sie im Zusammenhang mit Bewerbungen jederzeit den Datenschutz gewährleisten müssen.
- in der Lage die Bewerbenden auf ihre generelle Vermittelbarkeit zu analysieren, interessante Profile zu erkennen und diese in die Kartei aufzunehmen.
- bestrebt, die Kundinnen und Kunden optimal auf das Gespräch vorzubereiten, falls diese am Gespräch anwesend sind.
- bereit, sich auf jede Kandidierende oder jeden Kandidierenden neu einzustellen und eine unvoreingenommene Haltung einzunehmen.
- in der Lage, den Kundinnen und Kunden eine qualifizierte Einschätzung zu den Bewerbungsgesprächen und den Kandidierenden zu geben.
- bestrebt, für die Kundinnen und Kunden eine Sparringpartnerin oder ein Sparringpartner zu sein und deren Entscheidungsprozess zu unterstützen.
- in der Lage, die gewonnenen Informationen und Eindrücke zu gewichten.



### 9.4.3 Vertiefung C 3: Agieren als Führungsperson (Betreuung von Mitarbeitenden)

#### Kompetenz

Die HR-Fachleute übernehmen Führungsfunktionen in der Personalbetreuung von Stammmitarbeitenden sowie Temporärmitarbeitenden in Einsatzbetrieben. Für Temporärmitarbeitende sind sie Ansprechperson in allen Fragen bezüglich der Stelle im Einsatzbetrieb. Sie weisen auf Weiterbildungsmöglichkeiten hin. Zudem nehmen sie, in Zusammenarbeit mit dem Einsatzbetrieb, Leistungsbeurteilungen vor. Sie vermitteln bei Konflikten. Intern übernehmen die HR-Fachleute die Führung eines Teams, sorgen für eine gute Zusammenarbeit, entwickeln die Mitarbeitenden weiter und nehmen Leistungsbeurteilungen vor.

#### Beispiele typischer Arbeitssituationen

##### Personalbetreuung

Im Rahmen der Auftragsabwicklung unterstützen sie die Mitarbeitenden und die Temporärmitarbeitenden bei Bedarf. Es erfolgt eine regelmässige Leistungsbeurteilung im Sinne einer täglichen Rückmeldung bei Stamm-Mitarbeitenden. Bei Temporärmitarbeitenden holen sich die HR-Fachleute entsprechende Informationen von den Verantwortlichen im Einsatzbetrieb ein. Die HR-Fachleute gehen auf die individuellen Bedürfnisse der Stamm- und Temporärmitarbeitenden ein. Sie nehmen sich bewusst Zeit für ihre Mitarbeitenden und bringen ihnen Wertschätzung entgegen.

##### Weiterbildungsmassnahmen ermöglichen oder fördern

Die HR-Fachleute informieren und beraten Temporärmitarbeitenden über die Voraussetzungen, das brancheninterne, durch einen Weiterbildungsfonds subventionierte Weiterbildungsangebot „temptraining“ zu nutzen. Sie beraten sie in der Wahl eines geeigneten Kurses und stellen ein entsprechendes Gesuch an den Weiterbildungsfonds.

#### Nachzuweisende Kompetenzen im Detail

Die HR-Fachleute sind in der Lage,...

- unter Einhaltung bestehender Standardprozesse für ihren Bereich geeignetes Personal zu beschaffen.
- Temporärmitarbeitende und Einsatzfirmen vor und nach dem Eintritt kompetent zu begleiten.
- neue Mitarbeitende während der Einführungsphase professionell zu instruieren und zu begleiten.
- das Personal in ihrer Leistungserbringung mittels konkreten Arbeitsaufträgen und produktiven Rückmeldungen umfassend zu betreuen.
- Stamm- und Temporärmitarbeitende in diversen Fragen bezüglich der Stelle korrekt zu beraten.
- Stamm- und Temporärmitarbeitende in der Bewältigung von Konflikten professionell zu unterstützen.
- Teamsitzungen regelmässig und professionell durchzuführen.
- bei Langzeitabsenzen die Massnahmen für die Mitarbeitenden und das Unternehmen zielführend zu steuern.
- Mitarbeitende und Temporärmitarbeitende über Weiterbildungsmassnahmen und deren Rahmenbedingungen zu informieren.
- bedarfsgerechte Schulungen für ihr Team und für Temporärmitarbeitende zu planen und durchzuführen.
- mit geeigneten Instrumenten eine Leistungsbeurteilung der Stamm- und Temporärmitarbeitenden vorzunehmen.
- bestehende Saläre aufgrund von Veränderungen in der Lohnstruktur anzupassen.
- im Fall von disziplinarischen Problemen mit Mitarbeitenden verhältnismässige und rechtskonforme Disziplinar-massnahmen, ggf. gemeinsam mit dem Einsatzbetrieb, festzulegen.
- die Kündigung von Mitarbeitenden oder Temporärmitarbeitenden gemäss den gesetzlichen Grundlagen korrekt umzusetzen.
- Arbeitszeugnisse oder -bestätigungen korrekt zu verfassen.

Die HR-Fachleute haben...

- Kenntnisse der Prozesse und Verantwortlichkeiten beim Eintritt neuer Mitarbeitenden sowie in der Personalbetreuung.
- ein vertieftes Verständnis zur Entstehung und Bewältigung von Konflikten.
- Kenntnisse zu Sitzungsleitungstechniken, Moderation und Information in Teamsitzungen.
- vertiefte Kenntnisse von Methoden und Techniken zur Gestaltung einer motivierenden, konstruktiven und leistungsorientierten Teamkultur.
- vertiefte Kenntnisse der Rechten und Pflichten der Arbeitnehmenden und der Einsatzbetriebe.
- detaillierte Kenntnisse von Entwicklungsmassnahmen und geeigneter Weiterbildungsangebote.
- Grundwissen zur Bildungsbedarfsanalyse sowie zur methodisch-didaktischen Planung und Umsetzung von internen Schulungen.
- ein vertieftes Verständnis vom Ziel und Aufbau einer Leistungsbeurteilung.
- aktuelle Kenntnisse von Mindestlöhnen im GAV und können Stundenlöhne korrekt berechnen.
- ein Repertoire an möglichen und zweckmässigen Disziplinar-massnahmen.
- vertiefte Kenntnisse der gesetzlichen Grundlagen im Zusammenhang mit Kündigungen von Stamm-Personal und Temporärmitarbeitenden.
- vertiefte Kenntnisse der rechtlichen und inhaltlichen Anforderungen von Arbeitszeugnissen/-bestätigungen.

Die HR-Fachleute sind...

- motiviert, die zentralen Werthaltungen und strategischen Grundsätze den Mitarbeitenden verständlich zu vermitteln.
- bereit, die Mitarbeitenden zu einem nachhaltigen Ressourcenmanagement zu motivieren.
- in der Lage, die Leistungen und das Verhalten der Mitarbeitenden zutreffend einzuschätzen und daraus die entsprechenden Entscheidungen abzuleiten.
- motiviert, ihre Mitarbeitenden abgestimmt auf deren Kenntnisstand zu fördern, Feedback zu geben und zu begleiten.
- sich ihrer Vorbildfunktion bewusst.
- bereit, Störungen im Team prioritär und lösungsorientiert anzugehen.
- in der Lage, tatsächlich vorliegende Probleme im Einsatzbetrieb zu erkennen und die Kundinnen und Kunden aktiv darauf anzusprechen.
- bestrebt, den Kundinnen und Kunden bei längerem Ausfall einer/eines Temporärmitarbeitenden eine geeignete Alternative anbieten zu können.
- sich jederzeit ihrer Rolle in Mitarbeitendengesprächen bewusst und kommunizieren dies den Beteiligten.
- motiviert die Entwicklungsmassnahmen gemeinsam mit den Mitarbeitenden zu planen und die Umsetzung aktiv zu begleiten bzw. die Umsetzungserfolge regelmässig zu kontrollieren.
- bestrebt, Kundinnen und Kunden eine Möglichkeit zur Leistungsbeurteilung der Temporärmitarbeitenden zu geben.
- sich bewusst, dass die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden ein entscheidender Faktor für eine langfristige Zusammenarbeit ist.
- in der Lage, die Verhältnismässigkeit von Disziplinar-massnahmen einzuschätzen.

#### 9.4.4 Vertiefung C 4: Agieren als Führungsperson (Steuerung der Unternehmenseinheit)

##### **Kompetenz**

Zur Sicherstellung des unternehmerischen Erfolgs bauen die HR-Fachleute ein stabiles Kundennetzwerk aktiv auf. Sie informieren sich über das regionale wirtschaftliche Geschehen, identifizieren mögliche Kundinnen und Kunden und stellen den Kontakt her. Mit geeigneten Massnahmen und ausgeprägtem Verkaufsflair gewinnen sie Kundinnen und Kunden für das Netzwerk. Sie pflegen das Netzwerk regelmässig, treten als zuverlässiger Partnerinnen und Partner auf und bieten verschiedene Dienstleistungen im Zusammenhang mit dem Personalmanagement an. Sie bearbeiten Anfragen und Reklamationen rasch und professionell. In ihrem Tätigkeitsbereich beachten sie das Budget, nehmen regelmässig Soll-Ist-Analysen vor und leiten Massnahmen ab.

##### **Beispiele typischer Arbeitssituationen**

###### Akquisition von Kunden und Kundinnen

Eine Kernaufgabe der HR-Fachleute ist der Aufbau eines guten und stabilen Netzwerkes mit möglichen Kundinnen und Kunden. Die HR-Fachleute verwenden unterschiedliche Strategien, um Kundinnen und Kunden zu akquirieren. Zum Beispiel anlässlich einer Betriebsbesichtigung zeigen sie Interesse, informieren sich genau über das Unternehmen, die Anforderungsprofile der Mitarbeitenden und den Bedarf an neuen Mitarbeitenden. Sie stellen ihre Dienstleistungen vor und zeigen auf, welche Möglichkeiten bestehen (Branchen, Temporäre, try and hire, Vermittlung). Die HR-Fachleute schätzen zuverlässig ein, wie offensiv oder zurückhaltend sie ihre Dienstleistungen den Kundinnen oder Kunden anbieten können. Anschliessend an das Gespräch erfassen die HR-Fachleute alle gewonnenen Daten in einer Kundendatenbank.

###### Finanzielle Führung der eigenen Abteilung

Die HR-Fachleute sind für die Budgeterstellung und -umsetzung in ihrem Bereich zuständig. Sie erstellen ein Budget für die eigene Abteilung/Bereich, welches auf das Gesamtbudget der Unternehmung abgestimmt ist. Die HR-Fachleute nehmen während des Jahres regelmässig Soll-Ist-Vergleiche zur Einhaltung des Budgets vor und leiten bei Bedarf Massnahmen zur Optimierung ab. Sie lokalisieren regelmässig die relevanten Kennzahlen und entwickeln Strategien zur Verbesserung der Marge. Die Optimierungsmassnahmen setzen sie mit ihrem Team konsequent um.

##### **Nachzuweisende Kompetenzen im Detail**

Die HR-Fachleute sind in der Lage,...

- ihr Kundennetzwerk systematisch aufzubauen und eine regelmässige Kundenpflege mit attraktiven Angeboten und einem Informationsaustausch umzusetzen.
- Anfragen von Kundinnen und Kunden speditiv und zielorientiert zu bearbeiten.
- Reklamationen rasch und professionell zu bearbeiten.
- den gesamten Budgetierungsprozess für ihren Bereich zu führen.
- den Einsatz von technologischen Hilfsmitteln zu reflektieren und sich über neue Trends zu informieren.

Die HR-Fachleute haben...

- vertiefte Kenntnisse des regionalen Arbeitsmarktes.
- ein ausgeprägtes Verkaufsflair, vertiefte Kenntnisse im strategischen Verkauf und eine ansprechende Präsentationstechnik.
- vertiefte Kenntnisse in der Organisation von Events und Kundenanlässen.
- ein entsprechendes Repertoire an Kommunikationsmethoden.
- eine entsprechende Arbeitstechnik für die Planung und Umsetzung der Akquisitionsvorhaben.
- vertiefte Kenntnisse im Bereich der Gesamtarbeitsverträge, der orts- und branchenüblichen Löhne und des Inländervorrangs.
- ein gutes internes und externes Netzwerk.

- vertiefte Kenntnisse im Bereich der Budgetierung, finanziellen Führung und der Berechnung von Kennzahlen.
- sehr gute Anwenderkenntnisse der technologischen Hilfsmittel.

Die HR-Fachleute sind...

- in der Lage, die Kundenakquisition proaktiv zu bearbeiten und zeigen eine hohe Selbstmotivation.
- bestrebt, sich regelmässig über das regionale Wirtschaftsgeschehen auf dem Laufenden zu halten.
- sich bewusst, dass sie für einen erfolgreichen Akquisitionsprozess die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden in den Mittelpunkt stellen und die Argumentation entsprechend vorbereiten müssen.
- in der Lage, den regionalen Arbeitsmarkt regelmässig zu analysieren und mögliche neue Arbeitgebende für das Kundennetzwerk zu identifizieren.
- bestrebt, eine regelmässige Kundenpflege mit attraktiven Angeboten und einem Informationsaustausch umzusetzen.
- sich der Bedeutung eines seriösen und kompetenten Auftritts im Sinn einer Visitenkarte für das Unternehmen bewusst.
- bestrebt ihre Aktivitäten im Bereich der Kundenpflege regelmässig auszuwerten und Optimierungsmassnahmen einzuleiten.
- bereit, Kritik von Kundinnen und Kunden anzunehmen und eigene Versäumnisse anzusprechen.
- an der Entwicklung von gewinnbringenden Lösungen für alle Parteien interessiert.
- bestrebt, kostenbewusst zu agieren und grossen Wert auf eine regelmässige Budgetkontrolle zu legen.
- motiviert, das Team auf die Umsetzung des Budgets zu sensibilisieren.
- motiviert, sich über technologische Neuerungen zu informieren.

Zürich, 15. Juli 2016

Schweizerischer Trägerverein für Berufs- und höhere Fachprüfungen in Human Resources

Der Prüfungskommissionspräsident



Christian Gross