

---

**Berufsprüfung für HR-Fachleute 2022**

---

**Prüfungsteil 2: Fachlich fundierte Fallbearbeitung**

---

**Prüfungsposition 2.1: Integrierte Fallstudie Fachrichtung C**Name 

---

Kandidatennummer 

---

---

**Inhalt:**

	erhalten	abgegeben
<b>Ausgangslage und Beilagen</b>		
10 weisse Seiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Teil 1</b>		
18 blaue Seiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Teil 2</b>		
22 gelbe Seiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Teil 3</b>		
26 grüne Seiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Teil 4</b>		
22 rosa Seiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Datum: 

---

Unterschrift: 

---

# Berufsprüfung für HR-Fachleute 2022 / Fachrichtung C

## Prüfungsposition 2.1: Integrierte Fallstudie / Prüfungsbewertung

Teil 1	max. Punkte	erzielte Punkte
Aufgabe 1	7	
Aufgabe 2	3	
Aufgabe 3	5	
Punkte Teil 1	15	

Teil 2	max. Punkte	erzielte Punkte
Aufgabe 4	5	
Aufgabe 5	5	
Aufgabe 6	5	
Punkte Teil 2	15	

Teil 3	max. Punkte	erzielte Punkte
Aufgabe 7	6	
Aufgabe 8	4 + 3	
Aufgabe 9	2	
Punkte Teil 3	15	

Teil 4	max. Punkte	erzielte Punkte
Aufgabe 10	5	
Aufgabe 11	4 + 3	
Aufgabe 12	3	
Punkte Teil 4	15	

<b>Integrierte Fallstudie</b>	<b>max. 60 Punkte</b>	<b>Gesamtpunkte (erzielte)</b>	
-------------------------------	-----------------------	--------------------------------	--

Berechnung Note:	$\frac{\text{erreichte Punkte} \times 5}{60} + 1 = \text{NOTE}$	<b>Note:</b>
------------------	---	--------------

### Korrekturen Experte/Expertin

Teil	Name	Unterschrift	QS
1			
2			
3			
4			

Visum Fachvorstand

**Arbeitsauftrag**

---

**Ausgangssituation**

Im Folgenden werden Sie einen konkreten Praxisfall bearbeiten. Der Fall besteht aus einer Ausgangslage und 4 separaten Fallbeschreibungen mit Aufgabenstellungen.

Die Ausgangslage sowie die einzelnen Prüfungsteile haben unterschiedliche Papierfarben:

- Ausgangslage weiss
- Fallbeschreibung Teil 1 blau
- Fallbeschreibung Teil 2 gelb
- Fallbeschreibung Teil 3 grün
- Fallbeschreibung Teil 4 rosa

Sie werden von der Prüfungsleitung jeweils aufgefordert, den entsprechenden Teil aus dem Umschlag zu nehmen. Aus Sicherheitsgründen müssen Sie die herausgenommenen Blätter zählen.

Nach Ablauf von 50 Minuten (pro Teil) werden Sie durch die Prüfungsleitung aufgefordert, Aufgaben, Beilagen und Lösungsblätter in den Umschlag zu legen. Vorgängiges Zählen der Blätter ist notwendig.

Halten Sie sich an die Instruktionen der Prüfungsleitung. Das Sichten oder Bearbeiten von Prüfungsteilen, die bereits bearbeitet wurden oder zur Bearbeitung noch nicht freigegeben wurden, führt zum Ausschluss aus der Prüfung.

---

**Aufgabe**

Lesen Sie die Ausgangslage zum Fall genau durch und sichten Sie etwaige Beilagen.

Diese gilt für alle nachfolgenden Teilaufgaben.

Lesen Sie die jeweilige Fallbeschreibung, sichten Sie die Beilagen und bearbeiten Sie die Aufgabenstellungen, in dem Sie Ihre Antworten/Lösungen in die Lösungsblätter eintragen. Nach Ablauf der angegebenen Prüfungszeit werden Sie von der Prüfungsleitung aufgefordert, die Aufgabe mit Ihren Lösungsblättern in den Umschlag zu legen.

**Hinweise**

- Sie sind für alle Aufgaben in der Rolle der HR-Fachperson (Personalberater/in), sofern explizit beschrieben auch in der Funktion als Filialleiter/in oder Führungsperson. Deshalb müssen alle Fragen aus der jeweiligen Sicht der entsprechenden Aufgabe, bzw. fallbezogen beantwortet werden.
- Die Anforderungen an die Antworten/Lösungen sind jeweils beschrieben und müssen eingehalten werden.
- Ein vollständiger Satz muss folgende Kriterien enthalten: Subjekt, Prädikat und Objekt.
- Lösungen und Teillösungen werden mit **CAs** (**C**orrect **A**nswer → korrekte Antwort) bewertet. Die CAs werden gemäss «Bewertungsraster der Experten» am Schluss der einzelnen Lösungsblätter in Punkte umgewandelt.
- Für die Bearbeitung der integrierten Fallstudie stehen Ihnen gesamthaft 210 Minuten zur Verfügung.
- Pro Teilaufgabe stehen Ihnen jeweils 50 Minuten zur Verfügung.
- Die Ausgangslage darf bis zum Schluss der gesamten Prüfung benutzt werden.
- Ausgangslage, Teilaufgaben und Beilagen dürfen während der Prüfung für Notizen oder Kennzeichnungen (Textmarkierungen) benutzt werden.
- Die Lösungen müssen auf dem Lösungsblatt/den Lösungsblättern eingetragen werden. Sollte der Platz auf dem Lösungsblatt nicht ausreichen, können zusätzliche leere Lösungsblätter bei der Prüfungsleitung bezogen werden.
- Am Schluss der Prüfung müssen alle Notizen abgegeben werden.
- Wo nur die weibliche oder männliche Form gewählt wurde, so ist dies nicht geschlechtsspezifisch gemeint, sondern geschah ausschliesslich aus Gründen der besseren Lesbarkeit.

**Ausgangslage**

---

**Ausgangslage zum Fall: «Personalvermittlung/-verleih»**

Die integrierte Fallstudie 2022 bezieht sich nicht explizit auf eine bestimmte Firma oder ein konstruiertes Unternehmen, welches als Basis für die Fälle dient, sondern auf den Beruf des/der Personalberater/in mit dessen Funktion, und/oder einer HR-Fachperson, welche die manchmal auch die Funktion einer Filialleitung innehat. Des Weiteren möchten wir in dieser Prüfung erfahren, ob Sie in der Umsetzung Ihres Fachwissens, die Transferfähigkeit und Priorisierung von Aufgaben und Entscheidungen fit sind, als auch die rechtliche Spezialität des Dreiecksverhältnisses zwischen Verleihbetrieb, Kunde und Arbeitnehmender, aber auch die reguläre Vertragssituation zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmer. Dies ist eine Prüfung Ihres beruflichen Fachwissens, Ihrer Kompetenzen, Führungseigenschaften, Ihres Projekthandlings und darüber, wie Sie Prioritäten setzen.

Die Branche ist in ihrer Art und Vielfalt an Möglichkeiten und unterschiedlichsten Dienstleistungen einzigartig und kann deshalb nicht auf ein einziges klassisches Unternehmen als Referenz für diese Prüfung reduziert werden. Umso mehr sind Sie nun gefordert, sich in diese verschiedenen Bereiche der Stellenvermittlung und des Personalverleihs hineinzudenken, um die folgenden Fälle und Aufgaben lösen zu können.

Versetzen Sie sich für die Prüfung in einen Personalberater oder eine Personalberaterin in einem Unternehmen, welches Personaldienstleistungen aus dem Marktsegment HR mit sämtlichen Ansprüchen, Anforderungen und Facetten anbietet. Dies beinhaltet den klassischen Personalverleih und -vermittlung, Recruiting, Payrolling, Verkaufs- und Vertragsverhandlungen, Mandate, etc. Sie sind ein Teil eines Unternehmens in einer durchschnittlichen Grösse in der Personaldienstleistungsbranche mit verschiedenen Filialen und mehreren Mitarbeitenden (Personalberater/innen, Administration, Filialleitung, Geschäftsleitung, Buchhaltung, etc.). Je nach Aufgabe nehmen Sie zusätzlich die Position als Filialleiter/in ein.

---

**Herausforderungen**

- Lösen Sie die folgenden Aufgaben je nach Vorgabe in der Funktion als Personalberater/in oder als Führungskraft, und versetzen Sie sich dazu in diese genannte Rolle. Das hilft Ihnen bei der Beantwortung der Fragen.
- Nutzen Sie Ihre persönlichen Erfahrungen und Kenntnisse für die Lösung der folgenden Aufgaben.
- Lesen Sie zuerst alle Aufgaben durch und setzen Sie Prioritäten, welche Aufgaben Sie innerhalb eines Teils zuerst lösen.
- Manchmal ist die korrekte Nennung/Begründung, weshalb Sie sich für eine von Ihnen gemachte Aussage/Antwort entschieden haben für die Bewertung wichtiger als die Antwort selbst. Achten Sie also auf die Aufgabenstellungen, in welchen von Ihnen eine klare Begründung für Ihre Antwort/Entscheidung gefordert wird.
- Das Zusatzmaterial aus allen 4 Teilen finden Sie im Couvert der Ausgangslage. Sie sind selbst dafür verantwortlich, das richtige Zusatzmaterial in den jeweiligen Teilen zu nutzen.

---

**Es besteht folgendes Zusatzmaterial:**

- Beilage 1: Lebenslauf Andreas Selmi
- Beilage 2: Lebenslauf Valentin Bock
- Beilage 3: Lebenslauf Marco Stuber
- Beilage 4: Stelleninserat «Service Techniker» Ambros InovaTec AG

**Beilage 1: Lebenslauf Andreas Selmi**

---

**Lebenslauf****Personalien**

Name	Selmi Andreas
Adresse	Hauptstrasse 300, 7800 Chur
Telefon	076 123 45 67
E-Mail	rsel@gmx.com
Geburtsdatum	03. September 1963
Heimatort	Sedrun (GR)
Zivilstand	Verwitwet, 2 Erwachsene Kinder

**Berufliche Tätigkeit**

01.2007 - 09.2021

**Servicetechniker und Kunden-Supporter / Meier&Meier AG, Buchs**

- Service und Kalibrierungen an technischen Geräten
- Installationen von Geräten und Monitoringsystemen
- AVOR
- Funktionstest und Schulung wie Support beim Endkunden
- Dokumentationen und Arbeiten gemäss GMP Vorschriften
- Schemapläne zeichnen. Lesen, verstehen
- Service-Einsatz weltweit

05.2001 - 09.2006

**Professional Service Engineer / Huber AG, Ilanz**

- Installation, Unterhalt und Reparatur von PC, NB, Printer, Handy und IP-Telefonie
- Betreuung der Helpline 1st und 2nd Level, Telefon und Vorortsupport
- Schulung und Support der Mitarbeiter von Hard- und Software
- Evaluation von Hard- und Software

03.1998 - 04.2001

**Abteilungsleiter PC / Electrostuss, Oftringen**

11.1997 - 03.1998

**Inflatable - Techniker / Herby, Kölliken**

09.1994 - 10.1997

**Leiter Kundenservice - Abteilungsleiter PC / Electrostuss, Oftringen**

06.1991 - 08.1994

**Leiter Kundenservice - Reparaturwerkstätte / Decor, Solothurn**

08.1989 - 05.1991

**Schaltschrankmonteur / Rüdisüli Elektro, Sursee**

04.1986 - 07.1988

**Servicemonteur / Tschanz, Liestal**

09.1985 - 04.1986

**Automatiker/ Schaltschrankmonteur / ET, Olten**

02.1985 - 08.1985

**Büromaschinen Mechaniker / Kürt Papeterie, Langnau**

09.1983 - 02.1985

**Temporär - Elektriker / in div. Firmen temp.**

08.1980 - 08.1983

**Lehre zum Elektromonteur**

**Weiterbildung**

Interne Kurse 2012 - 2021  
Kurs 2011  
Kurs 2010  
Div. laufende Kurse  
Div. laufende Kurse  
Div. Kurse  
Div. Kurse  
3 x 2-monatige  
Englischkurse

Bereich Elektronik und Neuerungen, Messtechnik  
3 Tage Einführung in das Lean Management  
ITIL V2 Kurs  
Kunden- und Serviceorientierung (Intern)  
Verkaufs- und Kommunikation Grundlagen (Intern)  
Windows und Office  
Schreibmaschinen und Kopierer Reparaturen  
Kurse Haushaltgeräte Service  
Englisch in der Berufsschule und Englisch

**IT-Kenntnisse**

Windows, MS-Office Professional (Excel, Word, Access, Outlook) SAP, div. Spezialsoftware, gute Hardware Kenntnisse.

**Sprachen**

Deutsch  
Englisch  
Französisch

Muttersprache  
Flissend, da weltweit unterwegs  
Grundkenntnisse

**Schulbildung**

6 Jahre  
4 Jahre  
4 Jahre

Primarschule Chur  
Sekundarschule Chur  
Gewerbeschule Olten

**Freizeitaktivitäten**

Fotografieren, PC, Musiker in einer Band, Motorrad, Autoreisen

**Möglicher Eintritt**

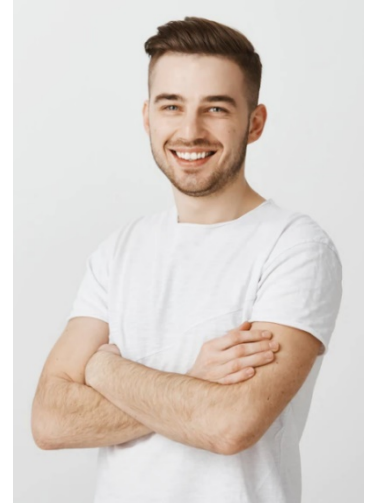
Per sofort oder nach Absprache

**Beilage 2: Lebenslauf Valentin Bock**

---

**Zur Person**

Name: Valentin Bock  
Geburtstag: 09.12.1993  
Nationalität: Schweiz  
Zivilstand: ledig/ Single  
Adresse: Hauptstrasse 100, 7080 Schiers  
Telefon: 078 123 45 67  
E-Mail: vbock@gmail.com

**Schulbildung:**

2006 - 2011 Primarschule Landquart  
2011 - 2013 Sekundarschule Landquart

**Berufserfahrung:**

08/2013-08/2018 Lehre und Abschluss Elektroniker EFZ bei Davoser Techniker AG  
08/2018-11/2019 Automatiker bei Davoser Techniker AG  
12/2019-01/2020 Weltreise, abgebrochen wegen Covid 19  
Seit 02/2020 Temporär Automatiker, BündnerWork AG

**CAD, berufsspezifische Kenntnisse, IT:**

Erfahrung mit dem CAD - Programm Allplan, Kenntnisse in Microsoft Office (Word, Excel, etc.)  
Gute Erfahrung Installation von Schaltschränkmontagen, inkl. Inbetriebsetzung und Kalibrierung  
Sehr versierte Elektrokenntnisse, erste Kenntnisse bei Servicearbeiten bei Kunden in der Region Chur  
Grundwissen in GMP

**Charakter und Hobbys:**

Sehr aufgestellte und positiv denkende Person, arbeite gerne im Team und mit unterschiedlichen Menschen

Snowboarden im Winter und Wassersport im Sommer.

Ich reise sehr gerne, weshalb ich mich sehr gut in Englisch recht gut in Französisch unterhalten kann.  
Niveau C1 (Englisch) und B2 (Französisch). Führerschein Kat B/BE und Auto vorhanden



---

**Beilage 3: Lebenslauf Marco Stuber**

---

**Lebenslauf****Persönliches**

---

Name: Marco Stuber  
Adresse: Hauptstrasse 200, 7900 Bad Ragaz  
E-Mail: sm@dmx.com  
Telefon: +41 79 123 45 67  
Bürgerort: Domat/Ems  
Geboren: 26. Mai 1983  
Zivilstand: Verheiratet, 2 Kinder geb. 2016 und 2020

**Berufstätigkeit**

---

10.2018 bis 07.2022 **Intermontage AG Sargans**

***Servicetechniker CH, Frankreich, Italien und Portugal***

Montagen, Inbetriebnahmen, Reparaturen, Umbauten und kalibrieren von Mess- und Montagegeräten in der Schweiz und Frankreich, Italien und Portugal  
Verantwortlich von internationalen Messen: Aufbau, Betreuung der Maschinen und Technische Verkaufsunterstützung  
Dokumentation GMP  
Mitthilfe bei neuen Entwicklungen, Markteinführung von neuen Produkten

04.2002 bis 08.2018 **Montage Aufzüge AG Chur**

***Service-Leiter*** 02.2017 bis 09.2018

Betreuung von Kunden und Servicetechniker und Verkauf von Serviceverträgen.

***Unterhalts-Chef*** 01.2016 bis 01.2017

Betreuung von 20 Servicetechnikern.

***Servicetechniker*** 12.2014 bis 12.2015

Gebietsbetreuung von Liftanlagen. Wartungen, Reparaturen und beheben von Störungen auch im Pikettdienst und Steuerungsumbauten.

***Monteur*** 03.2012 bis 11.2014

Installieren von unterschiedlichsten Personen- und Lastenaufzügen, Umbauten und Modernisierungen.

***Monteur*** 04.2002 bis 02.2012

Liftmontagen und Rückbauten.

08.2001 bis 11.2001    **Schweizerische Armee**  
Rekrutenschule Gebirgsinfanterie

08.1998 bis 08.2001    **Rumpf Bünden AG**  
Lehre mit Abschluss zum Elektroniker EFZ

### Weiterbildungen

---

SfB Dietikon	<b>Automatikfachmann mit eidg. Fachausweis</b>
Montag Aufzüge AG Intern	<b>Didaktik Kurs</b>
KV Chur	<b>Verkaufsschulung</b>
Führungsschulung intern	<b>Leadership</b>
11.2003 bis 05.2004	<b>Reisen mit Ausbildung zum PADI zum «Open water scuba Instructor» (Tauchlehrer)</b>

### Sprachen, IT und weitere Infos

---

Deutsch: Muttersprache  
Englisch: gut  
Französisch, Italienisch, Portugiesisch: Grundkenntnisse

MS Office	Sehr gut
CAD	Gut
SAP	Gut

Führerausweis B/BE

### Hobbies

---

Die ganze Freizeit aktiv mit der Familie und den Kindern verbringen, Biken, Skifahren, Bündner Kulinarik und aktiv am heimischen Kulturgesehehen teilnehmen, Mitglied Schulpflege und Kinder- Ferienpass Grischun, Hobby-Alpkäser im Sommer an Wochenenden.

### Eintritt

---

Per sofort, ich habe das Arbeitsverhältnis gekündet, da ich für eine andere Firma arbeiten und die Zeit ausserhalb der Arbeitswelt sinnvoll nutzen will.

---

**Beilage 4: Inserat Service-Techniker Ambros Inova Tec AG**

---

# AMBROS InovaTec AG

**...our Service is your Benfit**

Ambros InovaTec AG ist ein global agierender Schweizer Hersteller von innovativen Lösungen für die Überwachung kritischer Klimadaten in sämtlichen Prozessen der Lieferkette – speziell in den Sparten Pharmaindustrie, Gesundheitswesen und Life Science. Ambros InovaTec AG beschäftigt weltweit 180 Mitarbeitende und verfügt über Geschäftsstellen in der Schweiz, Deutschland, den Benelux-Ländern sowie in den USA und in Kanada.

Zur Verstärkung unseres Serviceteams suchen wir per sofort oder nach Vereinbarung eine(n) engagierte(n):

## **Service-Techniker (m/w/d) Schweiz / DE / Benelux/ USA**

### **Das sind Ihre Aufgaben**

- Selbständige Servicearbeiten und Kalibrierungen an Messgeräten und Monitoringsystemen
- Installations- und Inbetriebsetzungsarbeiten, inkl. Arbeitsvorbereitung und Funktionstest
- Arbeiten im GMP-Umfeld und GMP-gerechte Dokumentationen
- Anschluss, Installation und Inbetriebnahme von Schaltschränken
- Eigenständige Umsetzung technischer Lösungen
- Bei grösseren Service- und Revisionsarbeiten operieren Sie beim Kunden mit den Mitarbeitenden des Kunden

### **Das bringen Sie mit**

- Sie haben eine abgeschlossene Grundbildung zum Automatiker EFZ, Elektroinstallateur EFZ oder Elektromonteur EFZ, vorzugsweise ergänzt mit zusätzlichen Weiterbildungen
- Sie bringen ein praktisches Wissen in der Kalibrierung aller gängigen Messgrössen und Erfahrung von Inbetriebnahmen mit
- Erste Berufserfahrung im Service-Umfeld bei Kunden unter GMP Konditionen
- Sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift und gute Englischkenntnisse, Französisch von Vorteil
- Gute PC-Anwenderkenntnisse und Affinität zu IT-Programmen
- Reisebereitschaft für die ganze Schweiz, Deutschland, den Benelux-Staaten, sowie 2-mal pro Jahr Revisionseinsätze in den USA und Kanada (total ca. 120 Übernachtungen pro Jahr)
- Freundlicher Umgang mit Kunden und Kollegen/innen
- Führerausweise Kat. B/BE

**Unser Angebot an Sie**

- Fundierte Einarbeitung und interne Ausbildung zum technischen Spezialisten
- Engagiertes, dynamisches und motiviertes Team mit hoher Fachkompetenz und kurzen Entscheidungswegen
- Eigenverantwortliches und selbstständiges Arbeiten und Raum für persönliche und fachliche Weiterentwicklung
- Tolles Betriebsklima und als moderner Arbeitgeber sind wir offen für neue Ideen und bieten viel Gestaltungsspielraum
- Sehr gut ausgestattetes, persönliches Service-Fahrzeug (auch im Ausland)
- Business Flüge und 4 Sterne Unterkünfte bei Auslandsreisen und grosszügige Spesenregelung

Sie können sich sicher sein, bei uns als Mensch geschätzt zu werden. Uns ist wichtig, dass unsere Kundschaft zufrieden und freundlich von Ihnen bedient wird und Sie qualitativ hochwertige Arbeit leisten.

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung. Bei Fragen gibt Ihnen unsere Frau Goodluck gerne Auskunft.

**Ambros InovaTec AG**

n.goodluck@ambros.ch

**Teil 1**

---

**Fallbeschreibung**

In diesem Teil der Fallstudie wenden wir uns Aufgaben, Problemen und Herausforderungen mit Ihren aktuellen und zukünftigen temporären Mitarbeitenden zu. Dabei geht es um die verschiedenen Prozesse für eine erfolgreiche Rekrutierung und Betreuung aller der darin involvierten Anspruchs- und Interessengruppen.

Als Personalberater/in sind Sie ständig mit den Bedürfnissen, Fragen, Problemen, Wünschen, dem Engagement und den Aktivitäten Ihrer temporären Mitarbeitenden und Stellensuchenden konfrontiert. Ihre fachlichen Kenntnisse und Kompetenzen in der Mischfunktion als Dienstleister, Arbeitgeber, Vermittler, Kunde, Auftragnehmer, sowie als empathischer/empathische Mitarbeiter/in und professionelles Teammitglied sind nun bei der Lösung der folgenden Aufgaben gefordert.

**Es besteht folgendes Zusatzmaterial (Couvert Ausgangslage):**

- Beilage 1: Lebenslauf Marco Studer
- Beilage 2: Lebenslauf Andreas Salmi
- Beilage 3: Lebenslauf Valentin Bock
- Beilage 4: Stelleninserat «Service-Techniker» Ambros InovaTec AG

**Aufgabenstellung**

---

**Aufgabe 1****CV analysieren und mit Kandidatenvorschlag an den Kunden**

Der Kunde «Ambros InovaTec AG» hat Ihr Stellenvermittlungsbüro angefragt, ob Sie ihm bei der Suche eines Servicetechnikers für die Schweiz, wie auch für Einsätze in Deutschland, den Benelux-Staaten und zu Revisions- und Unterhaltsservices in den USA/Kanada unterstützen können. Man sucht einen Mitarbeitenden auf Basis Festanstellung oder Try & Hire.

Die HR-Verantwortliche der Firma «Ambros InovaTec AG» hat Ihnen im Gespräch mitgeteilt, dass mittelfristig ca. 170 Stellenprozent zu besetzen sind. Der Kunde wünscht sich Mitarbeitende mit entsprechender fachlicher Kompetenz und ersten Serviceerfahrungen im In- und/oder Ausland, im Alter zwischen 30 und 50 Jahren.

In den Unterlagen finden Sie das Stelleninserat sowie die Lebensläufe von 3 Bewerbern, die sich beworben haben und einen guten ersten Eindruck machen.

*Tragen Sie Ihre Lösungen in die Lösungsblätter 1–5 von Aufgabe 1 ein.*

---

**Aufgabe 2****Prozessbeschreibung Rekrutierung und Informationsfluss zu Bedarfsgruppen**

Der gesamte Rekrutierungsprozess ist für Stellenvermittler tägliche Arbeit und Routine.

Die unterschiedlichen Anspruchs- und Bedarfsgruppen haben klare Erwartungen bei jedem der Prozessschritte. Als Filialleiter/in eines Stellenvermittlers erstellen Sie für Ihre Personalberater/innen einen vollständigen Ablaufplan «Rekrutierung Festvermittlung». Sie beginnen die Dokumentation, nachdem Sie die Vakanz Ihres Kunden veröffentlicht haben und nun entsprechende Bewerbungen eingehen. Dieser Prozess endet mit der Rechnungsstellung nach der Festvermittlung.

*Tragen Sie Ihre Lösungen in die Lösungsblätter 1–2 von Aufgabe 2 ein.*

---

**Aufgabe 3****Herausforderung Recruiting**

Der generelle Bedarf an Mitarbeitenden stellt viele Unternehmen vor grosse Herausforderungen. Einige sind auf die neuen Technologien nicht eingestellt, nutzen falsche Kanäle und erreichen oftmals nicht die gewünschten Zielgruppen. Ihre Vorgesetzte möchte von Ihnen eine Zusammenstellung von verschiedenen sinnvollen Arten, um die entsprechenden Zielgruppen explizit anzusprechen, bzw. diese auf Ihre Firma/Stellenangebote aufmerksam zu machen.

*Tragen Sie Ihre Lösungen in die Lösungsblätter 1–3 von Aufgabe 3 ein.*

---

**Hinweis:**

Für die Bearbeitung des Teils 1 stehen Ihnen 50 Minuten zur Verfügung. Nach Ablauf dieser Zeit werden Sie aufgefordert, die Aufgabenstellung samt Ihrer Lösung in den vorgesehenen Umschlag zu legen.

**Aufgabe 1 / Teil 1**

---

**Aufgabe 1 / Lösungsblätter 1–5****CV analysieren und mit Kandidatenvorschlag an den Kunden**

Analysieren Sie die Lebensläufe der 3 Bewerber unter Einbezug des Stelleninserats und den Ihnen zusätzlichen durch die HR-Verantwortliche zur Verfügung gestellten Informationen. Beschreiben Sie was klar und eindeutig für den jeweiligen Kandidaten spricht, wo noch Herausforderungen auftreten, bzw. kurz- oder langfristig Schwierigkeiten entstehen könnten.

Unterbreiten Sie dann dem Unternehmen Ihren Kandidatenvorschlag. Erstellen Sie zusätzlich einen weiteren konstruktiven und innovativen Alternativvorschlag basierend auf den Ihnen zur Verfügung stehenden Informationen. Begründen Sie Ihre beiden Vorschläge nachvollziehbar und kompetent.

Listen Sie stichwortartig 5 Themen/Aufgaben auf, welche der Arbeitgeber bei einem Auslandseinsatz von Mitarbeitenden erledigen/beachten muss, damit einem erfolgreichen Einsatz nichts im Wege steht.

**Anforderungen an die Antworten**

- Nennen Sie pro Kandidaten jeweils 5 Fakten und Überlegungen, die für diesen Kandidaten und 2 Fakten, die eher gegen diesen Kandidaten sprechen, bzw. wo noch vielleicht entsprechende Herausforderungen/Zusatzinvestitionen zu erwarten sind. Schreiben Sie Ihre Antworten in verständlichen, nachvollziehbaren und logischen stichwortartigen Begründungen oder kurzen Sätzen.
- Nachteile oder Vorteile, welche sowohl bei den Vorteilen als auch bei den Nachteilen gleich genannt wurden, einfach in der umgedrehten Formulierung, werden nur 1-mal als korrekt gezählt.
- Verfassen Sie Ihren Kandidatenvorschlag in 4–5 ganzen Sätzen, so dass Ihre Begründungen und Überlegungen für Ihren Kunden sinnvoll und nachvollziehbar sind.
- Verfassen Sie den Alternativvorschlag mit Ihren Kandidaten in 4–5 ganzen Sätzen, so dass Ihre Begründungen und Überlegungen für Ihren Kunden sinnvoll und nachvollziehbar sind.
- Nennen Sie stichwortartig 5 Themen/Aufgaben, welche der Arbeitgeber bei einem Auslandseinsatz von Mitarbeitenden erledigen/beachten muss.
- Die Antworten müssen eindeutig und explizit für einen Auslandsaufenthalt, sinnvoll sowie organisatorisch und betriebswirtschaftlich umsetzbar sein.

---

**Aufgabe 1 / Lösungsblatt 1**

<b>Kandidat Andreas Selmi</b>
-------------------------------

<b>Nennen Sie 5 Fakten, die klar für diesen Kandidaten sprechen</b>
---

<b>Nennen Sie 2 Fakten, die eher gegen diesen Kandidaten sprechen oder zusätzliche Herausforderungen/Investitionen bedeuten würden</b>
--



---

**Aufgabe 1 / Lösungsblatt 2**

<b>Kandidat Valentin Bock</b>
-------------------------------

<b>Nennen Sie 5 Fakten, die klar für diesen Kandidaten sprechen</b>
---

<b>Nennen Sie 2 Fakten, die eher gegen diesen Kandidaten sprechen oder zusätzliche Herausforderungen/Investitionen bedeuten würden</b>
--

---

**Aufgabe 1 / Lösungsblatt 3**

<b>Kandidat Marco Stuber</b>
------------------------------

<b>Nennen Sie 5 Fakten, die klar für diesen Kandidaten sprechen</b>
---

<b>Nennen Sie 2 Fakten, die eher gegen diesen Kandidaten sprechen oder zusätzliche Herausforderungen/Investitionen bedeuten würden</b>
--

## Aufgabe 1 / Lösungsblatt 4

**Nennen Sie Ihren Kandidatenvorschlag und begründen Sie diesen**

**Nennen Sie Ihren innovativen Alternativvorschlag und begründen Sie diesen**

---

**Aufgabe 1 / Lösungsblatt 5**

**Welche besonderen und zusätzlichen 5 Themen/Aufgaben müssen Sie bei einem Auslandsaufenthalt von Mitarbeitenden beachten?**

---

**Aufgabe 1 / Teil 1, Bewertung max. 34 CA**

<b>Anzahl CA</b>	
------------------	--

Ihre Lösungen werden wie folgt bewertet:

- 1 CA für jeden richtig erkannten, beschriebenen und individuellen Vorteil der Kandidaten (max. 5 CA)
- 1 CA für jeden richtig erkannten, beschriebenen und individuellen Nachteil der Kandidaten (max. 2 CA)
- Max. 4 CA für einen korrekten, nachvollziehbaren, klar begründeten Kandidatenvorschlag in 4–5 vollständigen Sätzen. Entsprechende Punktabzüge erfolgen im Umfang der Nichterfüllung.
- Max. 4 CA für einen korrekten, innovativen, beidseitig vorteilhaften alternativen Kandidatenvorschlag in 4–5 vollständigen Sätzen. Entsprechende Punktabzüge erfolgen im Umfang der Nichterfüllung.
- 1 CA für jede korrekte, eindeutig auf einen Auslandseinsatz bezogene Aufgabe, die der Arbeitgeber beachten muss (max. 5 CA).

CA	Punkte
34–33	7
32–31	6
30–29	5
28–27	4
26–25	3
24–23	2
22–21	1
20–0	0

<b>Experten: Erreichte Punkte Aufgabe 1 / Teil 1 (max. 7 Punkte)</b>	
Begründung:	

---

**Aufgabe 2 / Teil 1**

---

**Aufgabe 2 / Lösungsblätter 1–2****Prozessbeschreibung Rekrutierung und Informationsfluss zu Bedarfsgruppen**

Erstellen Sie einen vollständigen und logischen Ablaufplan des Prozesses «Rekrutierung» ab dem Moment, wo die Feststellen-Vakanz veröffentlicht ist, bis zur Rechnungstellung für die vermittelte Person. Der Prozess muss 12, aber mindestens 10 eindeutige und wichtige Hauptprozessschritte beinhalten. Der Schritt ist im entsprechenden Zusatztextfeld «Kommentar» mit mindestens einer stichwortartigen Kurzerklärung zu konkretisieren.

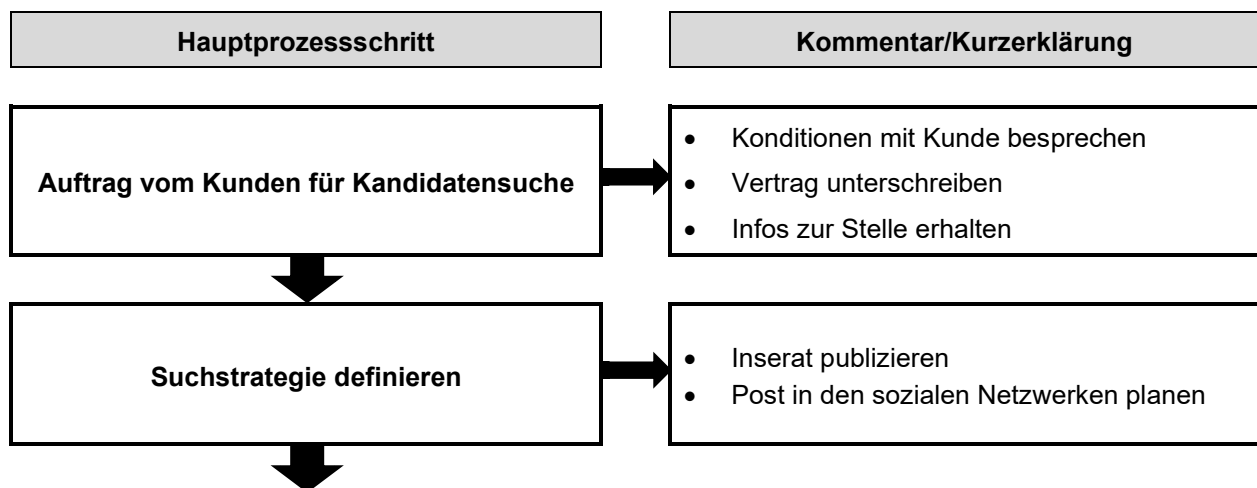
**Anforderungen an die Antworten**

- Logische zeitliche Reihenfolge der einzelnen Prozessschritte einhalten.
- Unwichtige Schritte wie z. B. «Zweites Telefonat mit Kandidaten» oder sich wiederholende Schritte werden nicht gewertet.
- Kurzerklärungen zu dem jeweiligen Hauptschritt im Zusatztextfeld «Kommentar» stichwortartig beschreiben.

---

**Lösungsbeispiel**

---



### Aufgabe 2 / Lösungsblatt 1

Hauptprozessschritt	Kommentar/Kurzerklärung
Stelleninserat veröffentlichen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inserat im Internet publizieren</li> <li>• Post in den sozialen Netzwerken</li> <li>• Kunde informiert</li> </ul>

**Aufgabe 2 / Lösungsblatt 2**

Hauptprozessschritt (fortlaufend)	Kommentar/Kurzerklärung
Rechnungsstellung	



---

**Aufgabe 2 / Teil 1, Bewertung max. 30 CA**

<b>Anzahl CA</b>	
------------------	--

Ihre Lösungen werden wie folgt bewertet:

- Max. 6 CA, wenn der gesamte Prozess korrekt, logisch in der Reihenfolge und in 12 Schritten abgebildet wurde. Entsprechende Abzüge bei unlogischer Reihenfolge oder weniger Schritten.
- 1 CA für jeden korrekten und sinnvollen Hauptprozessschritt, bei welchem mindestens eine stichwortartige Kurzerklärung genannt ist.
- 1 CA für jede korrekte und zum jeweiligen Hauptschritt passende Kurzerklärung.

<b>CA</b>	<b>Punkte</b>
30–28	5
27–25	4
24–22	3
21–18	2
17–14	1
13–0	0

<b>Experten: Erreichte Punkte Aufgabe 2 / Teil 1 (max. 5 Punkte)</b>	
Begründung:	

---

**Aufgabe 3 / Teil 1**

---

**Aufgabe 3 / Lösungsblätter 1–3****Herausforderung Recruiting**

Nennen Sie für jeden der 3 genannten Zielgruppen stichwortartig die geeigneten und ungeeigneten Kontaktmöglichkeiten, welche für die jeweilige Zielgruppe bei der Stellenbesetzung einer Vakanz passend oder optimal ist.

Benennen Sie zusätzlich die besonderen Eigenschaften und Eigenheiten der jeweiligen Zielgruppe, welche eine Rekrutierung schwierig machen könnten.

**Anforderungen an die Antworten**

- Nennen Sie stichwortartig pro Zielgruppe **3 geeignete** sowie **3 ungeeignete** unterschiedliche, zielgerichtete und explizit für diese Gruppe geeignete Kontakt und Informationsmöglichkeiten.
- Nennen Sie pro Zielgruppe 2 unterschiedliche, besondere Eigenschaften und Eigenheiten im Zusammenhang mit Rekrutierungen und Stellenbesetzungen in 1–2 Sätzen.
- Die Antworten müssen klar zur Zielgruppe passen und sollen keinen allgemeinen Charakter zum Thema Rekrutierung, wie. z. B. «es existiert da ein Fachkräftemangel» beschreiben.
- Eine gleiche Nennung einer Kontaktart, lediglich in der negierten, bzw. umgedrehten Form oder Mehrfachnennungen aus derselben Kontaktart wird nur 1-mal als korrekt gewertet.

---

**Lösungsbeispiel**

---

Nennen Sie 3 <b>geeignete</b> unterschiedliche Kontaktmöglichkeiten für die Zielgruppe «CEO»
Lösungsbeispiel: Headhunting, Executive Search, ...
Nennen Sie 3 <b>ungeeignete</b> unterschiedliche Kontaktmöglichkeiten für die Zielgruppe «CEO»
Lösungsbeispiel: TikTok, ...
Nennen Sie 2 unterschiedliche, besondere <b>Eigenschaften und Eigenheiten</b> im Zusammenhang mit Rekrutierungen und Stellenbesetzungen der Zielgruppe «CEO»
Lösungsbeispiel: Die Rekrutierungen sind sehr aufwändig und tragen das Risiko mit sich im schlechtesten Fall eine ganze Firma zu ruinieren. Die Suche dauert in der Regel länger und muss geheim gehalten werden wegen eventueller Börsengeschäfte.

---

**Aufgabe 3 / Lösungsblatt 1**

Nennen Sie 3 **geeignete** unterschiedliche Kontaktmöglichkeiten für die Zielgruppe «kaufmännische Mitarbeitende»


Nennen Sie 3 **ungeeignete** unterschiedliche Kontaktmöglichkeiten für die Zielgruppe «kaufmännische Mitarbeitende»


Nennen Sie 2 unterschiedliche, besondere **Eigenschaften und Eigenheiten** im Zusammenhang mit Rekrutierungen und Stellenbesetzungen der Zielgruppe «kaufmännische Mitarbeitende»


---

**Aufgabe 3 / Lösungsblatt 2**

Nennen Sie 3 **geeignete** unterschiedliche Kontaktmöglichkeiten für die Zielgruppe  
«IT-Mitarbeitende»


Nennen Sie 3 **ungeeignete** unterschiedliche Kontaktmöglichkeiten für die Zielgruppe  
«IT-Mitarbeitende»


Nennen Sie 2 unterschiedliche, besondere **Eigenschaften und Eigenheiten** im Zusammenhang mit  
Rekrutierungen und Stellenbesetzungen der Zielgruppe «IT-Mitarbeitende»


---

**Aufgabe 3 / Lösungsblatt 3**

Nennen Sie 3 **geeignete** unterschiedliche Kontaktmöglichkeiten für die Zielgruppe  
«Handwerker/innen»


Nennen Sie 3 **ungeeignete** unterschiedliche Kontaktmöglichkeiten für die Zielgruppe  
«Handwerker/innen»


Nennen Sie 2 unterschiedliche, besondere **Eigenschaften und Eigenheiten** im Zusammenhang mit  
Rekrutierungen und Stellenbesetzungen der Zielgruppe «Handwerker/innen»


---

**Aufgabe 3 / Teil 1, Bewertung max. 24 CA**

<b>Anzahl CA</b>	
------------------	--

Ihre Lösungen werden wie folgt bewertet:

- 1 CA pro richtige Nennung einer geeigneten Kontaktart pro Zielgruppe.
- 1 CA pro richtige Nennung einer ungeeigneten Kontaktart pro Zielgruppe.
- 1 CA pro richtige Nennung einer besonderen Eigenschaft oder Eigenheit der entsprechenden Zielgruppe.

<b>CA</b>	<b>Punkte</b>
24–23	3
22–20	2
19–17	1
16–0	0

<b>Experten: Erreichte Punkte Aufgabe 3 / Teil 1 (max. 3 Punkte)</b>	
Begründung:	

**Teil 2**

---

**Fallbeschreibung**

In diesem Teil der Fallstudie wenden wir uns Aufgaben, Problemen und Herausforderungen in der Zusammenarbeit mit Ihren Kundinnen und Kunden, Firmen und Auftraggebern zu.

Als Personalberater/in mit oder ohne leitende Funktion sind Sie ständig mit Bedürfnissen Ihrer Kunden und Geschäftspartner konfrontiert. Diese wollen schnelle, informative und korrekte Angaben zu ihren Anfragen und verlangen stets einen überdurchschnittlichen Service.

**Es besteht kein Zusatzmaterial**

**Aufgabenstellung**

---

**Aufgabe 4.1****Customer-Relation-Management**

Sie sind ein/e Personalberater/in in einem mittelgrossen Stellenvermittlungsunternehmen und betreuen bereits mehrere Kunden aus verschiedenen Bereichen und Branchen. Die Filialleitung ist mit Ihrer Art wie Sie neue Kunden im Erstkontakt angehen sehr zufrieden. Damit die anderen Personalberater/innen von Ihnen lernen können, werden Sie gebeten eine Liste zu erstellen. Darin benennen Sie die unterschiedlichen Erstkontakt-Möglichkeiten zu unterschiedlichen Neukunden.

*Tragen Sie Ihre Lösungen in die Lösungsblätter 1–2 von Aufgabe 4.1 ein.*

---

**Aufgabe 4.2****Qualitätsmanagement**

Ebenfalls bittet man Sie für die «Neulinge» im Unternehmen eine 3-teilige Checkliste zu erstellen, wie man sich am besten auf einen Kundenbesuch vorbereitet, welche Informationen, während dem Gespräch für den Kunden relevant sind und wie man sich vor Ort beim Kunden professionell verhält. Ebenso wichtig ist was für Aktionen/Arbeiten nach dem erfolgten Kundenbesuch zu erledigen sind, damit einer zukünftigen Zusammenarbeit nichts im Wege steht.

*Tragen Sie Ihre Lösungen in die Lösungsblätter 1–3 von Aufgabe 4.2 ein.*

---

**Aufgabe 5****Rekrutierung von speziellen Mitarbeiter-Zielgruppen für Aufgaben im Kleinpensum**

Ein Start-up-Unternehmen im Onlinehandel bittet Sie um Ihre Unterstützung bei der Rekrutierung von passenden Mitarbeitern.

Gesucht werden mehrere Personen, welche zwei bis dreimal pro Woche einen Einsatz von mehreren Stunden zu unterschiedlichen Zeiten leisten können. Das Pensum beläuft sich pro Mitarbeiter auf 10 % bis max. 30 %. Es ist eine sehr einfache Tätigkeit, mit geringer körperlicher Belastung und optimal digitalisiert. Die Anforderungen sind minimal und der Auftraggeber hat eine hohe Sozialkompetenz.

Ebenfalls benötigt das Unternehmen Personen, welche im 24 Stunden-Kundendienst für Online-, Chat- und Telefondienste im Kleinpensum eingesetzt werden könnten. Auch diese sind nur als Ergänzung, aber vor allem sehr kurzfristig und im akuten Bedarfsfall (Krankheit/Ferien der Festangestellten; Feiertage, Black Friday, etc.) zu jeder Tages- und Nachtzeit zu beschäftigen. Die Mitarbeitenden können von zuhause oder anderen Standorten flexibel arbeiten. Die technischen Mittel werden zur Verfügung gestellt.

Der Kunde möchte nicht wöchentlich wechselnde temporäre Mitarbeitende, sondern mindestens 2/3 der von Ihnen rekrutierten Mitarbeitenden als einen Stamm von immer wiederkehrenden und stets individuell einsetzbaren und zuverlässigen Mitarbeitenden aufbauen. Eine gute Teamdurchmischung von Mitarbeitenden verschiedener Personengruppen ist dem Kunden sehr wichtig und explizit gewünscht.

*Tragen Sie Ihre Lösungen in die Lösungsblätter 1–4 von Aufgabe 5 ein.*

---



**Aufgabe 6****Tarfberechnungen und Marge**

Ein Neukunde hat Sie mit der Suche nach temporären Mitarbeitenden beauftragt. Gesucht werden spezialisierte Profile für einen Einsatz von 6 bis 9 Monaten. Sie konnten ihm bereits passende Dossiers zustellen. Der Neukunde möchte nun 2 von Ihren Kandidaten für diesen Einsatz übernehmen.

Ein Mitarbeiter ist 29 Jahre alt und hat 2 Kinder. Die andere Person ist eine 54-jährige Mitarbeiterin.

Nach Zustellen der Verleihverträge ruft er Sie an und meint, Ihre Leistung sei zu teuer. Die Stundenlöhne der beiden temporären Mitarbeitenden seien in Ordnung, allerdings findet er Ihren Tarif zu hoch.

*Tragen Sie Ihre Lösungen in die Lösungsblätter 1–4 von Aufgabe 6 ein.*

---

**Hinweis:**

Für die Bearbeitung des Teils 2 stehen Ihnen 50 Minuten zur Verfügung. Nach Ablauf dieser Zeit werden Sie aufgefordert, die Aufgabenstellung samt Ihrer Lösung in den vorgesehenen Umschlag zu legen.

---

**Aufgabe 4.1 / Teil 2**

---

**Aufgabe 4.1 / Lösungsblätter 1-2****Customer-Relation-Management**

Nennen Sie 4 verschiedene Kontaktmethoden, wie sie mit einem neuen Kunden in Kontakt treten können und begründen Sie in 1–2 kurzen Sätzen, was die Vor- und Nachteile bei der jeweiligen Kontaktmethode sind.

**Anforderungen an die Antworten**

- Es müssen 4 eindeutig unterschiedliche Kontaktmethoden genannt werden.
- Die Vor- und Nachteile müssen unterschiedlich, plausibel, sinnvoll und verständlich in 1–2 kurzen Sätzen beschrieben werden.

---

**Lösungsbeispiel**

Kontaktmethode für Erstkontakt bei einem Neukunden	Vor- und Nachteile dieser Kontaktmethode
Lösungsbeispiel: Spontaner Kundenbesuch vor Ort	Lösungsbeispiel: Vorteil: Man kann verschiedene Besuche an einem Tag planen, wenn man keinen Termin fixiert hat. Wenn ein Ansprechpartner Zeit hat, kann man spontan ein Gespräch machen und den Kunden von sich überzeugen.
	Lösungsbeispiel: Nachteil: Der Kunde fühlt sich unter Umständen gestört und empfindet Ihren Besuch als unpassend oder unprofessionell und wird sie bei der nächsten Rekrutierung nicht berücksichtigen.

---

**Aufgabe 4.1 / Lösungsblatt 1**

<b>Kontaktmethode für Erstkontakt bei einem Neukunden</b>	<b>Vor- und Nachteile dieser Kontaktmethode</b>
	Vorteil:
	Nachteil:
	Vorteil:
	Nachteil:

---

**Aufgabe 4.1 / Lösungsblatt 2**

<b>Kontaktmethode für Erstkontakt bei einem Neukunden</b>	<b>Vor- und Nachteile dieser Kontaktmethode</b>
	Vorteil:
	Nachteil:
	Vorteil:
	Nachteil:

**Aufgabe 4.2 / Teil 2**

---

**Aufgabe 4.2 / Lösungsblätter 1-3****Qualitätsmanagement**

Erstellen sie eine Checkliste mit den wichtigsten Aktionen bei Kundenbesuchen. Beschreiben Sie dabei folgende 3 Bereiche:

- Welche Vorbereitungen für einen professionellen Kundenbesuch sind **vor dem Besuch** zu erledigen.
- Wie gehen Sie **während dem Kundenbesuch** vor, wie verhalten Sie sich und wie kommen Sie zu den für Sie nötigen Informationen über den Betrieb und den Bedarf an Personal.
- Welche Arbeiten sind **nach dem Kundenbesuch** zu erledigen.

**Anforderungen an die Antworten**

- Es müssen je 5 eindeutig unterschiedliche, sinnvolle, entscheidende und plausible Arbeiten/Aufgabe/Aktionen pro Bereich (vor/während/nach Kundenbesuch) genannt werden.

---

**Lösungsbeispiel**

Welche Arbeiten/Aufgaben sind <b>vor</b> einem Kundenbesuch zu erledigen
<ul style="list-style-type: none"><li>• Lösungsbeispiel: Analyse, welcher Kunden (wieder einmal) besucht werden sollte</li></ul>

---

**Aufgabe 4.2 / Lösungsblatt 1**

Welche Arbeiten/Aufgaben sind <b>vor</b> einem Kundenbesuch zu erledigen
Welche Aktionen/Aufgaben/Fragen/Verhalten sind <b>während</b> einem Kundenbesuch zu beachten

---

**Aufgabe 4.2 / Lösungsblatt 2**

Welche Arbeiten/Aufgaben sind <b>nach</b> einem Kundenbesuch zu erledigen

---

**Aufgabe 4 / Teil 2, Bewertung max. 27 CA**

<b>Anzahl CA</b>	
------------------	--

Ihre Lösungen werden wie folgt bewertet:

- 1 CA für eine korrekte, sinnvolle Kontaktmethode bei einem Erstkontakt eines Neukunden.
- 1 CA für eine korrekte Beschreibung eines Vorteils der jeweiligen Kontaktmethode.
- 1 CA für eine korrekte Beschreibung eines Nachteils der jeweiligen Kontaktmethode.
- 1 CA für jede korrekte Vorbereitung/Aufgabe/Aktion/Massnahme/Frage vor, während und nach einem Kundenbesuch.

CA	Punkte
27–26	5
25–24	4
23–21	3
20–18	2
17–16	1
15–0	0

<b>Experten: Erreichte Punkte Aufgabe 4 / Teil 2 (max. 5 Punkte)</b>	
Begründung:	



---

**Aufgabe 5 / Teil 2**

---

**Aufgabe 5 / Lösungsblätter 1–3****Rekrutierung von Mitarbeiter-Zielgruppen für Aufgaben im Kleinpensum**

---

**Aufgabe 5, Frage 1, Lösungsblätter 1-2**

Nennen Sie 4 unterschiedliche Mitarbeiter-Zielgruppen für Arbeiten im Kleinpensum und ohne grössere Anforderungen. Erläutern Sie pro Mitarbeiter-Zielgruppe mindestens je einen Vor- und einen Nachteil, bzw. welche Gedanken müssen Sie sich für den Einsatz der jeweiligen Mitarbeiter-Zielgruppe zuvor machen.

**Anforderungen an die Antworten**

- Es müssen 4 eindeutig unterschiedliche Mitarbeiter-Zielgruppen für Arbeiten im Kleinpensum genannt werden.
- Die Vor- und Nachteile müssen unterschiedlich, plausibel, sinnvoll und verständlich in 1–2 kurzen Sätzen beschrieben werden.

*Tragen Sie Ihre Antwort auf dem Lösungsblatt 1–2, Aufgabe 5, Frage 1 ein.*

---

**Lösungsbeispiel**

Mitarbeiter-Zielgruppen	Vor- und Nachteile dieser Mitarbeiter-Zielgruppe
Lösungsbeispiel: Studierende	Lösungsbeispiel: Vorteil: Man kommt einfach an diese potenzielle Mitarbeitergruppe. Es gibt viele Kandidaten/Kandidatinnen und sie haben ein grosses Netzwerk. Daraus können weitere Mitarbeitende rekrutiert werden. Sie sind mehrere Jahre am Studieren, und haben viel Ferien.
	Lösungsbeispiel: Nachteil: Einsätze während der Schulzeit an der Universität sind nicht möglich. Studierende gelten nicht als besonders zuverlässig, es gibt das Vorurteil, dass sie oft Partys machen und kurzfristig die Einsätze absagen.

**Aufgabe 5, Frage 2, Lösungsblatt 3**

Wo sehen Sie die Vorteile, wenn ein Arbeitgeber Personen aus vielen unterschiedlichen Mitarbeiter-Zielgruppen einstellen möchte? Bitte erörtern Sie dazu Ihre Ideen in 2–3 ganzen und verständlichen Sätzen. Beachten Sie, dass Erörterungen, die auf betriebswirtschaftlichen Überlegungen seitens der Arbeitgeber oder der unterschiedlichen Menschen und Mitarbeiter-Zielgruppen basieren als falsch bewertet werden.

**Anforderungen an die Antworten**

- Die Erörterung muss sinnvoll, plausibel und nachvollziehbar sein und darf nicht auf betriebswirtschaftlichen Gründen basieren.

*Tragen Sie Ihre Antwort auf dem Lösungsblatt 3, Aufgabe 5, Frage 2 ein.*

---

**Aufgabe 5, Frage 3, Lösungsblatt 3**

Nennen Sie mindestens 3 unterschiedliche Rekrutierungs- und Kontaktkanäle, über welche all diese verschiedenen, speziellen Mitarbeiter-Zielgruppen für diesen Einsatz kontaktiert, bzw. angesprochen werden können.

**Anforderungen an die Antworten**

- Die Rekrutierungs- und Kontaktkanäle müssen in sich deutlich voneinander unterscheiden und sinnvoll aus marketingtechnischen und betriebswirtschaftlichen Überlegungen sein. Zudem müssen mit diesen die verschiedenen und individuellen Mitarbeiter-Zielgruppen eindeutig und explizit erreicht werden können.

*Tragen Sie Ihre Antwort auf dem Lösungsblatt 3, Aufgabe 5, Frage 3 ein.*

---

**Aufgabe 5, Frage 1 / Lösungsblatt 1**

Mitarbeiter-Zielgruppen	Vor- und Nachteile dieser Mitarbeiter-Zielgruppe
	Vorteil:
	Nachteil:
	Vorteil:
	Nachteil:

---

**Aufgabe 5, Frage 1 / Lösungsblatt 2**

Mitarbeiter-Zielgruppen	Vor- und Nachteile dieser Mitarbeiter-Zielgruppe
	Vorteil:
	Nachteil:
	Vorteil:
	Nachteil:

---

**Lösungsblatt 3**

---

---

**Aufgabe 5, Frage 2**

---

**Wo sehen Sie die Vorteile, wenn ein Arbeitgeber Personen aus vielen unterschiedlichen Mitarbeiter-Zielgruppen einstellen möchte?**

---

**Aufgabe 5, Frage 3**

---

**Nennen Sie mindestens 3 unterschiedliche Rekrutierungs- und Kontaktkanäle, über welche all diese verschiedenen, speziellen und individuellen Mitarbeiter-Zielgruppen für diese Einsätze im Kleinpensum kontaktiert, bzw. angesprochen werden können**

---

**Aufgabe 5 / Teil 2, Bewertung max. 17 CA**

<b>Anzahl CA</b>	
------------------	--

Ihre Lösungen werden wie folgt bewertet:

- 1 CA für jede korrekte und unterschiedliche Mitarbeiter-Zielgruppe.
- 1 CA für die Nennung von mind. 1 sinnvollen, plausiblen und nachvollziehbaren Vorteil.
- 1 CA für die Nennung von mind. 1 sinnvollen, plausiblen und nachvollziehbaren Nachteil.
- Max. 2 CA für eine sinnvolle und nachvollziehbare Erörterung von Vorteilen, wenn ein Arbeitgeber Personen aus vielen unterschiedlichen Mitarbeiter-Zielgruppen und Menschen «aller Art» einstellen möchte.
- 1 CA für je 1 korrekten und unterschiedlichen Rekrutierungs- und Kontaktkanal (max. 3 CA).

<b>CA</b>	<b>Punkte</b>
17–16	5
15–14	4
13–12	3
11–10	2
9–8	1
7–0	0

<b>Experten: Erreichte Punkte Aufgabe 5 / Teil 2 (max. 5 Punkte)</b>	
Begründung:	

**Aufgabe 6 / Teil 2**

---

**Aufgabe 6 / Lösungsblätter 1–4****Tarifberechnungen und Marge**

Der neue Kunde bestätigt zwar die Löhne der temporären Mitarbeitenden, versteht aber offensichtlich die Berechnungsgrundlagen des Tarifs und somit die darin einkalkulierten Kosten, inkl. Marge nicht. Beantworten Sie folgende Fragen so, dass eine aussenstehende Person Ihre Aussagen nachvollziehen kann.

**Frage 1**

Nennen Sie 8 unterschiedliche und entscheidende Kostenfaktoren, welche im Tarif und der darin enthaltenen Marge einkalkuliert sind. Also Kosten die der Personaldienstleister trägt, und welche durch den Tarif abgedeckt sein müssen.

*Tragen Sie Ihre Lösungen in das Lösungsblatt 1 von Aufgabe 6, Frage 1 ein.*

**Frage 2**

Nennen Sie 4 unterschiedliche Kostenfaktoren, die zwar im Tarif mit enthalten sind, aber nicht als Verkaufsargument, bzw. als Rechtfertigung des Tarifs genutzt werden sollten, da sie ein negatives Empfinden für diese Kosten beim Kunden auslösen könnten.

*Tragen Sie Ihre Lösungen in das Lösungsblatt 2 von Aufgabe 6, Frage 2 ein.*

**Frage 3**

Sie wollen trotz der Einwände des Kunden an dem von Ihnen offerierten und kalkulierten Tarif und der darin enthaltenen Marge festhalten. Benennen Sie 3 plausible und für den Neukunden verständliche und nachvollziehbare Argumente, wieso Sie an dem Tarif für einen Neukunden festhalten.

*Tragen Sie Ihre Lösungen in das Lösungsblatt 3 von Aufgabe 6, Frage 3 ein.*

**Frage 4**

Welche Möglichkeiten können Sie dem Neukunden anbieten, um ihn zu gewinnen und trotzdem den Tarif zu halten? Nennen Sie 3 unterschiedliche Angebote, die ein Entgegenkommen in anderer Form (keine Tarifreduktion) Ihrerseits signalisieren, um das Geschäft jetzt abzuschliessen und langfristig zu festigen.

*Tragen Sie Ihre Lösungen in das Lösungsblatt 4 von Aufgabe 6, Frage 4 ein.*

**Anforderungen an die Antworten**

- Jeder der in Frage 1 und 2 genannten Kostenfaktoren muss klar unterschiedlich zu den anderen genannten Kostenfaktoren sein.
- Jeder der in Frage 3 gemachten Argumente muss klar unterschiedlich zu den anderen Argumenten sein.
- Jedes der in Frage 4 gemachten Angebote zur Zusammenarbeit muss klar unterschiedlich sein zu den anderen genannten Angeboten der Zusammenarbeit.

---

**Aufgabe 6 / Frage 1 / Lösungsblatt 1**

**Nennen Sie 8 unterschiedliche und entscheidende Kostenfaktoren, welche im Tarif und der darin enthaltenen Marge einkalkuliert sind.**




---

**Aufgabe 6 / Frage 2 / Lösungsblatt 2**

**Nennen Sie 4 unterschiedliche Kostenfaktoren, die zwar im Tarif mit enthalten sind, aber nicht als Verkaufsargument, bzw. als Rechtfertigung des Tarifs genutzt werden sollten.**


---

**Aufgabe 6 / Frage 3 / Lösungsblatt 3**

**Benennen Sie 3 plausible und für den Neukunden verständliche und nachvollziehbare Argumente, wieso Sie an dem Tarif für einen Neukunden festhalten werden.**


---

**Aufgabe 6 / Frage 4 / Lösungsblatt 4**

**Nennen Sie 3 unterschiedliche Angebote, die ein Entgegenkommen in anderer Form (keine Tarifiereduktion) Ihrerseits signalisieren, um das Geschäft jetzt abzuschliessen und langfristig zu festigen.**


---

**Aufgabe 6 / Teil 2, Bewertung max. 18 CA**

<b>Anzahl CA</b>	
------------------	--

Ihre Lösungen werden wie folgt bewertet:

- 1 CA für jede korrekte und unterschiedliche Nennung eines Kostenfaktors im Tarif.
- 1 CA für jede korrekte und unterschiedliche Nennung eines Kostenfaktors im Tarif, der nicht als Argument genutzt werden sollte.
- 1 CA für jedes plausible Argument für die Beibehaltung des Tarifs
- 1 CA für jedes unterschiedliches, sinnvolles, betriebswirtschaftlich vertretbares Angebot

CA	Punkte
18	5
17–16	4
15–14	3
13–12	2
11–10	1
9–0	0

<b>Experten: Erreichte Punkte Aufgabe 6 / Teil 2 (max. 5 Punkt)</b>	
Begründung:	

**Teil 3**

---

**Fallbeschreibung**

In diesem Teil der Fallstudie wenden wir uns Aufgaben, Problemen und Herausforderungen im Bereich der Administration, Verwaltung und Organisation zu.

Als Personalberater/in mit oder ohne leitende Funktion sind Sie ständig mit administrativen Aufgaben, sozialversicherungstechnischen Fragen, gesamtorganisatorischen und generellen Herausforderungen konfrontiert. Die korrekte Ausführung und Erledigung derer sind aus betriebswirtschaftlicher, aber auch aus gesetzlicher Sicht unerlässlich.

**Es besteht kein Zusatzmaterial**

**Aufgabenstellung**

---

**Aufgabe 7****Vertragsdetails im Dreiecksverhältnis des Personalverleihs gemäss AVG**

Sie haben einen neuen Kunden gewinnen können, welcher bis anhin noch nie mit einer Personalvermittlung zusammengearbeitet hat. Der Kunde verstand vor allem das Dreiecksverhältnis zwischen dem Stellenvermittler, dem temporären Mitarbeitenden und ihm als Auftraggeber nicht. Er scheute sich vor den verschiedenen Verträgen und Dokumenten. Sie konnten ihn professionell beraten und dazu bringen, dass er mit Ihnen eine geschäftliche Beziehung aufbauen will.

Trotzdem bittet er Sie nun, ihm die 3 wichtigsten Verträge, welche im Prozess im Zusammenhang mit dem Personalverleih zur Anwendung kommen zu erklären und des Weiteren zu erläutern, welches Dokument die geschäftliche Verbindung zu ihm im Generellen regelt und mit welchem Inhalt.

Weiter hat er von einem Kollegen etwas über «Leiharbeit» gehört und möchte kurz zusammengefasst wissen, was Leiharbeit ist und wie es sich zum Personalverleih unterscheidet. Ihr Vorgesetzter bittet Sie nun diese Anfrage vom Neukunden zu beantworten.

*Tragen Sie Ihre Lösungen in die Lösungsblätter 1–5 von Aufgabe 7 ein.*

---

**Aufgabe 8.1****Stakeholder/Anspruchsgruppen**

Jedes Geschäft funktioniert dann besonders gut und erfolgreich, wenn die unterschiedlichen Bedürfnisse der Stakeholder bedient und erfüllt werden. Sie sind entweder direkt oder indirekt von den Aktivitäten des Unternehmens betroffen und haben Interesse am Ergebnis eines Projekts, beziehungsweise Erwartungen an das Unternehmen.

Anlässlich eines Meetings mit der Geschäftsleitung zu diesem Thema wurde erkannt, dass einigen Personalberatern/innen nicht bewusst oder unbekannt ist, wer die Stakeholder (Anspruchsgruppen) Ihres Unternehmens sind. Sie wurden nun damit beauftragt eine Liste mit internen und externen Stakeholdern zu erstellen und den Nutzen derer darzulegen.

*Tragen Sie Ihre Lösungen in die Lösungsblätter 1–5 von Aufgabe 8.1 ein.*

**Aufgabe 8.2****Datenschutz**

Sie haben sich mit verschiedenen Gruppen auseinandergesetzt, mit denen Sie täglich in Kontakt sind. Dabei ist Ihnen aufgefallen, wie unterschiedlich die Bedingungen für die Einhaltung des Datenschutzes in der Kommunikation mit den unterschiedlichen Anspruchsgruppen in Bezug auf die Stellensuchenden, Kandidaten/innen und Bewerber/innen sind.

Nachdem Sie die Geschäftsleitung auf diesen Aspekt aufmerksam gemacht haben, hat man Sie gebeten eine Merkliste für den internen Gebrauch zu erstellen. Darin soll beschrieben werden, bei wem welche Aspekte des Datenschutzes beachtet werden müssen.

*Tragen Sie Ihre Lösungen in die Lösungsblätter 1–3 von Aufgabe 8.2 ein.*

---

**Aufgabe 9****Digitalisierung im Büro**

Die Digitalisierung wird in vielen Unternehmen weiterhin vorangetrieben. Sie als Personalberater machen sich ebenfalls Gedanken, wie sie effizienter werden können. Es gibt verschiedene Prozesse, welche mithilfe der Digitalisierung vorangetrieben werden können oder in denen dies eher hinderlich ist. Nennen Sie 3 unterschiedliche Prozesse in denen eine Digitalisierung sinnvoll, oder alternativ nicht sinnvoll ist und begründen Sie Ihren Ansatz.

Tragen Sie Ihre Lösungen in die Lösungsblätter 1–2 von Aufgabe 9 ein.

---

**Hinweis:**

Für die Bearbeitung des Teils 3 stehen Ihnen 50 Minuten zur Verfügung. Nach Ablauf dieser Zeit werden Sie aufgefordert, die Aufgabenstellung samt Ihrer Lösung in den vorgesehenen Umschlag zu legen.

**Aufgabe 7 / Teil 3**

---

**Aufgabe 7 / Lösungsblätter 1–5****Vertragsdetails im Dreiecksverhältnis des Personalverleihs gemäss AVG**

Beschreiben Sie detailliert die 3 zwingend zu erstellenden Verträge, die im Zusammenhang mit einem Personalverleih ausgestellt werden und in Kraft treten, so dass Ihr Kunde erkennen kann, wie man sie nennt, zwischen welchen Parteien sie abgeschlossen werden und welche Punkte explizit geregelt und schriftlich festgehalten werden müssen. Des Weiteren beschreiben Sie ein zusätzliches Dokument, welches die vertraglichen Bedingungen des Geschäftsverhältnisses im Generellen regelt.

Weiter erklären Sie in 1–2 kurzen Sätzen die Spezialform Leiharbeit.

**Anforderungen an die Antworten**

- Nennen Sie die eindeutige Bezeichnung der einzelnen Vertragsarten (eine Nennung der regulierenden Gesetzgebung ist nicht gefordert).
- Benennen Sie die beiden Vertragsparteien für den jeweiligen Vertrag.
- Nennen Sie pro Vertrag je 10 zwingende und entscheidende darin geregelte Punkte.
- Beschreiben Sie das Dokument, welches alle weiteren Aspekte der geschäftlichen Zusammenarbeit zwischen Ihnen als Personalverleiher/-vermittler und dem Kunden regelt.
- Erklären Sie die Spezialform Leiharbeit.



## Aufgabe 7 / Lösungsblatt 1

[illegible]

## Aufgabe 7 / Lösungsblatt 2

[illegible]

## Aufgabe 7 / Lösungsblatt 3

[illegible]

---

**Aufgabe 7 / Lösungsblatt 4**

<b>Benennen Sie das Dokument, welches die weiteren, generellen geschäftlichen Verbindungen mit Ihren Kunden regelt</b>
<b>Nennen sie 10 zwingende Angaben, welche dieses Dokument beinhalten muss</b>

## Aufgabe 7 / Lösungsblatt 4

**Beschreiben Sie in kurzen Sätzen die Spezialität «Leiharbeit»**

---

**Aufgabe 7 / Teil 3, Bewertung max. 32 CA**

<b>Anzahl CA</b>	
------------------	--

Ihre Lösungen werden wie folgt bewertet:

- 1 CA für jeden korrekten Titel des jeweiligen Vertrages/Dokument
- 2 CA für die vollständige richtige Nennung der beiden unterzeichnenden Parteien, bei falscher Nennung von mind. 1 der Parteien = 0 CA
- 1 CA für je 2 richtig genannte, zwingend geregelte Vertragsinhalte pro Vertrag/Dokument
- Max. 2 CA für eine korrekte und nachvollziehbare Beschreibung der Leiharbeit

CA	Punkte
32–30	6
29–28	5
27–26	4
25–23	3
22–20	2
19–18	1
17–0	0

<b>Experten: Erreichte Punkte Aufgabe 7 / Teil 3 (max. 5 Punkte)</b>	
Begründung:	

---

**Aufgabe 8.1 / Teil 3**

---

**Aufgabe 8.1 / Lösungsblätter 1–5****Stakeholder/Anspruchsgruppen**

Benennen Sie 1 internen und 4 externe Stakeholder als jeweilige Hauptgruppe. Zählen Sie dazu Beispiele von Stakeholdern aus dieser Gruppe auf und erklären Sie, welche Interessen und Erwartungen diese Gruppe an Sie als Personaldienstleister stellen und welchen Nutzen daraus für Sie entstehen.

**Anforderungen an die Antworten**

- Benennen Sie 1 interne und 4 externe eindeutige und unterschiedliche Hauptgruppen von Stakeholdern.
- Benennen Sie mind. je 3 Beispiele von Stakeholdern aus der jeweiligen Hauptgruppe.
- Beschreiben Sie in 1–2 vollständigen, einfach verständlichen Sätzen die Interessen und Erwartungen dieser Stakeholdergruppe an Ihr Unternehmen.
- Beschreiben Sie in 1–2 vollständigen einfach verständlichen Sätzen den Nutzen für Ihr Unternehmen für die Zusammenarbeit mit der jeweiligen Stakeholdergruppe.

---

**Lösungsbeispiel**

<b>Hauptgruppe externer Steakholder</b>
Lösungsbeispiel: Arbeitgeber- und Wirtschaftsverbände
<b>Beispiele von Steakholdern aus dieser Hauptgruppe</b>
Lösungsbeispiel: <ul style="list-style-type: none"><li>• Schweizerischer Arbeitgeberverband</li><li>• Schweizerische Dachorganisation der Arbeitswelt Soziales</li><li>• Schweizer Industrie- und Handelskammer</li><li>• Dachverband der Schweizer Wirtschaft (EconomieSuisse)</li><li>• Schweizerischer Gewerbeverband</li></ul>
<b>Interessen und Erwartungen dieser Gruppe von Stakeholdern an den Arbeiten Ihres Unternehmens als Personaldienstleister</b>
Lösungsbeispiel: Arbeitgeber- und Wirtschaftsverbände, sowie Industrie- und Handelskammern haben ein grosses Interesse an professionellen Dienstleistungen der Personaldienstleister. Die effiziente und effektive Besetzung von Vakanzen in Unternehmen und Firmen durch HR-Beratungen trägt zur Wertschöpfung bei.
<b>Nutzen für Ihr Unternehmen durch die Zusammenarbeit mit dieser Gruppe von Stakeholdern</b>
Lösungsbeispiel: Für Personaldienstleister sind Arbeitgeber- und Wirtschaftsverbände wichtige Informationsquellen über die Entwicklung der Nachfrage von Arbeitskräften.

**Aufgabe 8.1 / Lösungsblatt 1**

<b>Hauptgruppe INTERNE Steakholder</b>
<b>Beispiele von Steakholdern aus dieser Hauptgruppe</b>
<b>Interessen und Erwartungen dieser Gruppe von Stakeholdern an den Arbeiten Ihres Unternehmens als Personaldienstleister</b>
<b>Nutzen für Ihr Unternehmen durch die Zusammenarbeit mit dieser Gruppe von Stakeholdern</b>



## Aufgabe 8.1 / Lösungsblatt 2

<b>Hauptgruppe EXTERNE Steakholder</b>
<b>Beispiele von Steakholdern aus dieser Hauptgruppe</b>
<b>Interessen und Erwartungen dieser Gruppe von Stakeholdern an den Arbeiten Ihres Unternehmens als Personaldienstleister</b>
<b>Nutzen für Ihr Unternehmen durch die Zusammenarbeit mit dieser Gruppe von Stakeholdern</b>

## Aufgabe 8.1 / Lösungsblatt 3

<b>Hauptgruppe EXTERNE Steakholder</b>
<b>Beispiele von Steakholdern aus dieser Hauptgruppe</b>
<b>Interessen und Erwartungen dieser Gruppe von Stakeholdern an den Arbeiten Ihres Unternehmens als Personaldienstleister</b>
<b>Nutzen für Ihr Unternehmen durch die Zusammenarbeit mit dieser Gruppe von Stakeholdern</b>

**Aufgabe 8.1 / Lösungsblatt 4**

<b>Hauptgruppe EXTERNE Steakholder</b>
<b>Beispiele von Steakholdern aus dieser Hauptgruppe</b>
<b>Interessen und Erwartungen dieser Gruppe von Stakeholdern an den Arbeiten Ihres Unternehmens als Personaldienstleister</b>
<b>Nutzen für Ihr Unternehmen durch die Zusammenarbeit mit dieser Gruppe von Stakeholdern</b>

**Aufgabe 8.1 / Lösungsblatt 5**

<b>Hauptgruppe EXTERNE Steakholder</b>
<b>Beispiele von Steakholdern aus dieser Hauptgruppe</b>
<b>Interessen und Erwartungen dieser Gruppe von Stakeholdern an den Arbeiten Ihres Unternehmens als Personaldienstleister</b>
<b>Nutzen für Ihr Unternehmen durch die Zusammenarbeit mit dieser Gruppe von Stakeholdern</b>

---

**Aufgabe 8.1 / Teil 3, Bewertung max. 35 CA**

<b>Anzahl CA</b>	
------------------	--

Ihre Lösungen werden wie folgt bewertet:

- 1 CA für jede korrekte Benennung einer jeweils unterschiedlichen Hauptgruppe von Stakeholdern.
- 1 CA für jedes richtige Beispiel eines Stakeholders aus der jeweiligen Hauptgruppe (max. 3 CA).
- Max. 2 CA für die korrekte Beschreibung der Interessen und Erwartungen dieser Stakeholdergruppe.
- Max. 2 CA für die korrekte Beschreibung des Nutzens für das Unternehmen bei einer Zusammenarbeit mit dieser Stakeholdergruppe.

CA	Punkte
35–32	4
31–27	3
26–22	2
21–17	1
16–0	0

<b>Experten: Erreichte Punkte Aufgabe 8.1 / Teil 3 (max. 4 Punkte)</b>	
Begründung:	

---

**Aufgabe 8.2 / Teil 3**

---

**Aufgabe 8.2 / Lösungsblätter 1–3****Datenschutz**

Beschreiben Sie in der folgenden Liste, auf welche datenschutzrechtlichen Bestimmungen Sie bei den jeweils zuständigen Partnern speziell achten müssen, wenn Sie mit diesen über Bewerber/innen, Stellensuchende und Kandidaten/innen kommunizieren.

**Anforderungen an die Antworten**

- Nennen Sie für die genannten 6 Partner mind. je 1 juristisch korrekte datenschutzrechtliche Bestimmung mit der entsprechenden Kurzerklärung, welche eindeutig und explizit auf den jeweils genannten Partner bezogen ist. Schreiben Sie die Antwort in 1–3 klar verständlichen und aussagekräftigen Sätzen.
- Nicht spezifische Aussagen wie, z. B. «der Datenschutz muss im Kontakt mit diesem Partner stets eingehalten werden», bzw. Aussagen, welche sich nicht spezifisch auf den genannten Partner beziehen, werden als falsch gewertet.
- Nennungen einer juristisch korrekten datenschutzrechtlichen Bestimmung, aber ohne entsprechende plausible Kurzerklärung dazu wird mit max. 1 CA bewertet.

---

**Lösungsbeispiel**

Partner und Kontaktgruppe	Datenschutzbestimmungen in Bezug auf die Kommunikation über Bewerber/innen, Stellensuchende und Kandidaten/innen
Lösungsbeispiel: Kunden und Auftraggeber	Lösungsbeispiel: Die persönlichen Daten und Unterlagen der Bewerbenden dürfen erst nach der schriftlichen Bestätigung (durch Unterschrift der Bewerbenden) an die Kunden und Auftraggeber weitergegeben werden. Eine Missachtung gilt als grobe Verletzung des Datenschutzes, da die Bewerbenden ein Recht darauf haben zu entscheiden, wem seine persönlichen Daten durch Dritte zur Verfügung gestellt werden. Auch wenn die Kandidaten/innen eine generelle Vollmacht geben können, ist es sinnvoll vor jedem Kontakt zu einem Kunden beim Bewerbenden nachzufragen, ob die Daten an diesen individuellen Kunden gegeben werden dürfen.

---

**Aufgabe 8.2 / Lösungsblatt 1**

<b>Partner und Kontaktgruppe</b>	<b>Datenschutzbestimmungen in Bezug auf die Kommunikation über Bewerber/innen, Stellensuchende und Kandidaten/innen</b>
Andere Bewerbende, Kandidaten/innen und Stellensuchende	
AHV Ausgleichskasse	

---

**Aufgabe 8.2 / Lösungsblatt 2**

<b>Partner und Kontaktgruppe</b>	<b>Datenschutzbestimmungen in Bezug auf die Kommunikation über Bewerber/innen, Stellensuchende und Kandidaten/innen</b>
Personalberater/innen im eigenen Team	
Personalberater/innen aus einer anderen Filiale, aber desselben Firma	



---

**Aufgabe 8.2 / Lösungsblatt 3**

<b>Partner und Kontaktgruppe</b>	<b>Datenschutzbestimmungen in Bezug auf die Kommunikation über Bewerber/innen, Stellensuchende und Kandidaten/innen</b>
Mailversand an potenzielle Neukunden	
Öffentlichkeit, z. B. via eigene Homepage	

---

**Aufgabe 8.2 / Teil 3, Bewertung max. 12 CA**

<b>Anzahl CA</b>	
------------------	--

Ihre Lösungen werden wie folgt bewertet:

- Max. 2 CA pro korrekte juristisch, datenschutzrechtliche Bestimmung inkl. der entsprechenden korrekten Kurzerklärung pro «Partner und Kontaktgruppe».

CA	Punkte
12	3
10–11	2
8–9	1
7–0	0

<b>Experten: Erreichte Punkte Aufgabe 8.2 / Teil 3 (max. 3 Punkte)</b>	
Begründung:	

---

**Aufgabe 9 / Teil 3**

---

**Aufgabe 9 / Lösungsblätter 1–2****Digitalisierung im Büro**

Nennen Sie 3 unterschiedliche Prozesse/Arbeitsabläufe welche mit Digitalisierung/Automatisierung (intelligenter und unterstützender Software) deutlich zur Arbeitsentlastung von Personalberater/innen und Erhöhung der Qualität der Resultate führen. Alternativ können Sie auch Prozesse beschreiben, bei welchen eine Digitalisierung/Automatisierung nicht sehr sinnvoll oder eher hinderlich ist. Begründen Sie Ihre Aussage jeweils in 1–2 sinnvollen, verständlichen und nachvollziehbaren Sätzen.

**Anforderungen an die Antworten**

- Nennen Sie 3 unterschiedliche Prozesse, die durch die Digitalisierung verändert werden können.
- Begründen Sie den entsprechenden logischen und sinnvollen Vorteil oder alternativ den Nachteil einer Digitalisierung des Prozesses in ein bis zwei verständlichen, plausiblen und nachvollziehbaren Sätzen.
- Bei Doppelnennungen desselben Prozesses, einmal als Vorteil und einmal als Nachteil wird nur die erste Nennung auf deren Korrektheit kontrolliert und bewertet, die zweite Nennung wird nicht gewertet.

---

**Lösungsbeispiele**

Prozess	Vorteil oder Nachteil einer Digitalisierung oder Automatisierung
Lösungsbeispiel: Automatisches Einlesen von CVs direkt aus dem PDF oder Worddokument	Lösungsbeispiel: <b>Vorteil:</b> weil die Daten so bereits direkt im System erfasst werden und ein administrativer Aufwand entfällt.

**oder alternativ**

Prozess	Vorteil oder Nachteil einer Digitalisierung oder Automatisierung
Lösungsbeispiel: Automatisches Einlesen von CVs direkt aus dem PDF oder Worddokument	Lösungsbeispiel: <b>Nachteil:</b> weil die Daten fehlerhaft oder unvollständig in das System übernommen werden könnten oder das System die unterschiedlichen Layouts der CVs nicht richtig erkennen kann und dadurch ein Datenchaos entsteht.

---

**Aufgabe 9 / Lösungsblatt 1**

<b>Prozess 1</b>	<b>Vorteil oder Nachteil einer Digitalisierung oder Automatisierung</b>
<b>Prozess 2</b>	<b>Vorteil oder Nachteil einer Digitalisierung oder Automatisierung</b>

---

**Aufgabe 9 / Lösungsblatt 2**

Prozess 3	Vorteil oder Nachteil einer Digitalisierung oder Automatisierung

---

**Aufgabe 9 / Teil 3, Bewertung max. 9 CA**

Anzahl CA	
-----------	--

Ihre Lösungen werden wie folgt bewertet:

- Max. 3 CA pro Nennung eines Prozesses dessen Digitalisierung sinnvoll ist, bzw. alternativ nicht sinnvoll ist, inkl. einer nachvollziehbaren Beschreibung des Vorteils, bzw. des Nachteils.

CA	Punkte
9–8	2
7–6	1
5–0	0

<b>Experten: Erreichte Punkte Aufgabe 9 / Teil 3 (max. 2 Punkte)</b>	
Begründung:	

**Teil 4**

---

**Fallbeschreibung**

In diesem Teil der Fallstudie wenden wir uns Aufgaben, Problemen und Herausforderungen im Bereich der Führung sowie Aus- und Weiterbildung zu.

Als Personalberater/in mit einer leitenden Funktion sind Sie ständig mit führungstechnischen Aufgaben sowie Fragen zur Aus- und Weiterbildung, wie solchen zur Betreuung aller internen und externen (temporäre) Mitarbeitenden konfrontiert. Die korrekte Ausführung und Erledigung derer sind aus betriebswirtschaftlicher Sicht, aber auch aus Sicht der Unternehmenskultur und dem Employer Branding unerlässlich.

**Es besteht kein Zusatzmaterial**

**Aufgabenstellung**

---

**Aufgabe 10****Mitarbeitergespräch**

Sie sind als Filialleiter/in eines Stellenvermittlers auch für die personelle Führung von 4 Mitarbeitenden zuständig. Sie möchten sich auf die bevorstehenden Jahresgespräche gut vorbereiten. In Ihrem Unternehmen gibt es aber keine standardisierten Gesprächsbögen für die Mitarbeitergespräche. Damit Sie Ihren Mitarbeitenden gleich gerecht werden, stellen Sie einen 3-teiligen Aktionsplan mit Massnahmen und Vorbereitungen für «vor», «während» und «nach» den Gesprächen zusammen.

Des Weiteren erstellen Sie eine Liste mit Themen und Fragen, die Sie mit den Mitarbeitenden besprechen möchten bzw. welche Themen und Gegenfragen die Mitarbeitenden im Gespräch vielleicht aufgreifen werden. Darauf möchten Sie entsprechend vorbereitet ein.

*Tragen Sie Ihre Lösungen in die Lösungsblätter 1–4 von Aufgabe 10 ein.*

---

**Aufgabe 11.1****Führungstechniken und -grundsätze «Management-by-...»**

In der Funktion als Filialleiter/in bei einem Stellenvermittler hat Ihnen die Geschäftsleitung einen Weiterbildungskurs zum Thema «Führungstechniken» bewilligt. Den haben Sie unterdessen besucht und die Geschäftsleitung möchte von Ihnen eine kurze Zusammenfassung über den dabei vermittelten Stoff. Für die Geschäftsleitung sind die verschiedenen Führungstechniken «Management-by-...» von Interesse und bittet Sie um die Beantwortung von ein paar Fragen, damit sie dieses neue Wissen im Unternehmen an die anderen Führungskräfte weitergeben können.

*Tragen Sie Ihre Lösungen in die Lösungsblätter 1–4 von Aufgabe 11.1 ein.*

---

**Aufgabe 11.2****Privates Arbeiten am Arbeitsplatz**

Sie sind Filialleiter/in in einer der 4 Filialen eines mittelgrossen Stellenvermittlers. Ein Kollege kontaktiert Sie und möchte Ihre Meinung zu einem Sachverhalt und eine Idee zur Lösung des Problems. Einer seiner Personalberater arbeitet öfters während der Arbeitszeit länger am Computer an der Wohnungseinrichtung für sein neues Haus. Der Personalberater ist schon seit mehreren Jahren im Unternehmen beschäftigt und war immer zuverlässig. Er bringt gute Umsatzzahlen und hat bei der Jahresbeurteilung jeweils positiv abgeschnitten. Der Kollege meint, er hätte ihn schon öfters darauf hingewiesen, dass er die privaten Arbeiten am PC während der Arbeitszeit nicht dulde. Der Mitarbeitende würde aber seine Anweisung ignorieren und auch die anderen Personalberater im Team würden sich vermehrt daran stören, da der Mitarbeiter während dieser Zeit sein Telefon zu ihnen umleitet. Die Stimmung im Team würde sich nun deswegen immer mehr verschlechtern und er wisse nicht mehr was er machen kann.

*Tragen Sie Ihre Lösungen in das Lösungsblatt 1 von Aufgabe 11.2 ein.*

---



**Aufgabe 12****Information für Inserat Personalberater/in mit Filialleitung**

Der Personaldienstleister, bei welchem Sie als Filialleiter/in beschäftigt sind befindet sich in einem gesunden Wachstum. Nun hat die Geschäftsleitung entschieden, dass eine weitere Filiale an einem geeigneten Ort eröffnet werden soll.

Die Geschäftsleitung hat Sie nun gebeten, dass Sie für die Erstellung des Inserats die Aufgabe eines/r Personalberater/in mit zusätzlicher Funktion als Filialleiter/in zusammenstellen. Nennen Sie einerseits die Haupt- und Nebenaufgaben, inkl. dem Verantwortungsbereich, und andererseits die fachlichen und persönlichen Eigenschaften (Hard- und Softskills) die ein Personalberater/eine Personalberaterin **mit zusätzlicher Funktion als Filialleitung** haben muss.

*Tragen Sie Ihre Lösungen in die Lösungsblätter 1–2 von Aufgabe 12 ein.*

---

**Hinweis:**

Für die Bearbeitung des Teils 4 stehen Ihnen 50 Minuten zur Verfügung. Nach Ablauf dieser Zeit werden Sie aufgefordert, die Aufgabenstellung samt Ihrer Lösung in den vorgesehenen Umschlag zu legen.

---

**Aufgabe 10 / Teil 4**

---

**Aufgabe 10 / Lösungsblätter 1–4****Mitarbeitergespräch**

Erstellen Sie einen 3-teiligen Aktionsplan mit Massnahmen und Vorbereitungen für **vor**, **während** und **nach** den Gesprächen zusammen, für die Sie als Gesprächsleitende/r verantwortlich sind. Beschreiben Sie in kurzen Sätzen je 5 wichtige Aktionen, an die Sie, während der 3 Phasen denken, bzw. auf die Sie sich entsprechend vorbereiten müssen, damit die Gespräche geordnet verlaufen und die Informationen und Erkenntnisse daraus auch verwertbar sind.

Des Weiteren erstellen Sie eine Liste mit 5 Themen und Fragen, die Sie mit den Mitarbeitenden besprechen möchten, bzw. welche Themen die Mitarbeitenden im Gespräch vielleicht aufgreifen werden.

**Anforderungen an die Antworten**

- Nennen Sie pro Fragestellung 5 sinnvolle, Aktionen, Massnahmen und Überlegungen pro entsprechende Phase und beschreiben Sie diese in jeweils in einem kurzen, stichwortartigen Satz.
- Nennen Sie 5 mögliche Themen und Fragen, die Sie oder auch die Mitarbeitenden während dem Gespräch aufgreifen und besprechen können in einem kurzen Satz.

---

**Lösungsbeispiel**

---

Nennen Sie 5 Aktionen, Massnahmen, Überlegungen, die Sie **vor** dem Mitarbeitergespräch vorbereiten, erledigen und initiieren müssen

Lösungsbeispiel:

Unterlagen des letztjährigen Gesprächs mit den damaligen Zielvereinbarungen bereitstellen und ins Gespräch mitnehmen.

Nennen Sie 5 Aktionen, Massnahmen, Überlegungen, die Sie, **während** dem Mitarbeitergespräch beachten, umsetzen und führen müssen.

Lösungsbeispiel:

Einen sachlichen Aufbau und ein inhaltlich sinnvolles Kerngesprächs sicherstellen.

Nennen Sie 5 Aktionen, Massnahmen, Überlegungen, die Sie **nach** dem Mitarbeitergespräch beachten, umsetzen und erledigen müssen

Lösungsbeispiel:

Getroffene Vereinbarungen, Lohnanpassungen oder Boni an die zuständige interne Stelle melden.

Nennen Sie 5 mögliche Themen und Fragen, die Sie oder auch die Mitarbeitenden während dem Gespräch aufgreifen und besprechen können

Lösungsbeispiel:

Was ist dein grösster Wunsch an mich als Führungskraft?

---

**Aufgabe 10 / Lösungsblatt 1**

Nennen Sie 5 Aktionen, Massnahmen, Überlegungen, die Sie **vor** dem Mitarbeitergespräch vorbereiten, erledigen und initiieren müssen.


---

### Aufgabe 10 / Lösungsblatt 2

Nennen Sie 5 Aktionen, Massnahmen, Überlegungen, die Sie, **während** dem Mitarbeitergespräch beachten, umsetzen und führen müssen.


---

**Aufgabe 10 / Lösungsblatt 3**

Nennen Sie 5 Aktionen, Massnahmen, Überlegungen, die Sie **nach** dem Mitarbeitergespräch beachten, umsetzen und erledigen müssen.


---

**Aufgabe 10 / Lösungsblatt 4**

Nennen Sie 5 mögliche Themen und Fragen, die Sie oder auch die Mitarbeitenden, während dem Gespräch aufgreifen und besprechen können.


---

**Aufgabe 10 / Teil 4, Bewertung max. 20 CA**

Anzahl CA	
-----------	--

Ihre Lösungen werden wie folgt bewertet:

- 1 CA für jede korrekte, nachvollziehbare und logische Aktion, Massnahme, Überlegung, die Sie **vor**, **während** und **nach** dem Mitarbeitergespräch beachten, umsetzen und erledigen müssen.
- 1 CA für jedes/jede korrekte, nachvollziehbare und logische Thema und Frage, die Sie oder auch die Mitarbeitenden, während dem Gespräch aufgreifen und besprechen können.

CA	Punkte
20–19	5
18–17	4
16–15	3
14–13	2
12–10	1
9–0	0

<b>Experten: Erreichte Punkte Aufgabe 10 / Teil 4 (max. 5 Punkte)</b>	
Begründung:	

**Aufgabe 11.1 / Teil 4**

---

**Aufgabe 11.1 / Lösungsblatt 1****Führungstechniken und -grundsätze «Management-by-...»**

Beantworten Sie folgende Fragen der Geschäftsleitung zum Thema Führungstechniken und Führungsgrundsätze.

- Erklären Sie in 2–3 Sätzen, was der Begriff «Mitarbeiterführung» bedeutet und weshalb sie eine zentrale Rolle in einem erfolgreichen Unternehmen hat.
- Nennen Sie 2 unterschiedliche «Management-by-...» Führungstechniken.
  - Nennen und erläutern Sie kurz die jeweilige Führungstechnik.
  - Erläutern Sie die Hauptelemente dieser Führungstechnik und was benötigt wird (Hauptinstrumente), bzw. welche Voraussetzungen müssen vorhanden sein, dass sie umgesetzt werden kann.
  - Worin besteht die Gefahr, bzw. das Risiko bei der Anwendung dieser Führungstechnik.
- Nennen Sie noch 2 weitere Bezeichnungen von «Management-by-...» Führungstechniken, ohne diese zu erklären.

**Anforderungen an die Antworten**

- Erklären Sie in 2–3 verständlichen, nachvollziehbaren und aussagekräftigen Sätzen, was Mitarbeiterführung bedeutet und welchen Nutzen sie hat.
- Nennen Sie 2 bekannte, gängige und typische Führungstechniken «Management-by-...» und beantworten Sie die Zusatzfragen jeweils in 1–2 erklärenden und inhaltlich korrekten Sätzen.
- Nennen Sie 2 weitere «Management-by-...» Führungstechniken nur dem Namen nach.



---

**Aufgabe 11.1 / Lösungsblatt 1**

**Erklären Sie in 2–3 Sätzen, was der Begriff «Mitarbeiterführung» bedeutet und weshalb sie eine zentrale Rolle in einem erfolgreichen Unternehmen hat.**

## Aufgabe 11.1 / Lösungsblatt 2

**Nennen Sie (ausgeschrieben und die Abkürzung) eine «Management-by-...» Führungstechnik**

**Erläutern Sie kurz diese Führungstechnik**

**Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein, damit diese Führungstechnik funktioniert?**

**Worin besteht die Gefahr, bzw. Risiken bei der Anwendung dieser Führungstechnik**

### Aufgabe 11.1 / Lösungsblatt 3

**Nennen Sie (ausgeschrieben und die Abkürzung) eine weitere «Management-by-...» Führungstechnik**

**Erläutern Sie kurz diese Führungstechnik**

**Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein, damit diese Technik funktioniert?**

**Worin besteht die Gefahr, bzw. Risiken bei der Anwendung dieser Führungstechnik**

## Aufgabe 11.1 / Lösungsblatt 4

**Nennen Sie 2 weitere «Management-by-...» Führungstechniken nur dem Namen nach.**


---

**Aufgabe 11.1 / Teil 4, Bewertung max. 18 CA**

<b>Anzahl CA</b>	
------------------	--

Ihre Lösungen werden wie folgt bewertet:

- Max. 2 CA für die korrekte, nachvollziehbare und logische Erklärung des Begriffs «Mitarbeiterführung»
- 1 CA für eine korrekte Nennung (ausgeschrieben und Abkürzung) einer etablierten und anwendbaren Führungstechnik nach «Management-by-...»
- Max. 2 CA pro korrekte, kurze Erläuterung der genannten Führungstechnik
- Max. 2 CA pro korrekte Nennung der Voraussetzung der genannten Führungstechnik
- Max. 2 CA pro korrekte Nennung von Gefahren und Risiken der genannten Führungstechnik
- 1 CA pro namentlich genannte zusätzliche Führungstechnik (max. 2 CA)

CA	Punkte
18–16	4
15–13	3
12–10	2
9–8	1
7–0	0

<b>Experten: Erreichte Punkte Aufgabe 11.1 / Teil 4 (max. 4 Punkte)</b>	
Begründung:	

**Aufgabe 11.2 / Teil 4**

---

**Aufgabe 11.2 / Lösungsblatt 1****Privates Arbeiten am Arbeitsplatz**

Die Situation für Ihren Kollegen ist verzwickte, da er das Verhalten des Personalberaters nicht dulden kann, auf ihn aber nur schwer verzichten möchte, da er einerseits gute Umsätze generiert und dies andererseits eine Entlassung eines bisher guten Mitarbeiters bedeuten würde. Eine Kündigung hätte auch zur Folge, dass die anderen Personalberater noch mehr Arbeit hätten.

Nennen Sie 6 Massnahmen, die Sie Ihrem Kollegen empfehlen, wie er in seiner Vorgesetztenrolle dieses Problem in den Griff bekommen könnte.

**Anforderungen an die Antworten**

- Beschreiben Sie 6 rechtlich umsetzbare, führungstechnisch sinnvolle und zielführende Massnahmen in je einem kurzen, klar verständlichen Satz.

---

**Lösungsbeispiel**

**Nennen Sie 6 rechtlich umsetzbare, führungstechnisch sinnvolle und zielführende Massnahmen, wie das Problem gelöst werden kann.**

Lösungsbeispiel:

Umgehend das Gespräch erneut mit dem Personalberater aufnehmen und ihn ausdrücklich mit der Problematik seines inkorrekten Verhaltens gegenüber dem Unternehmen, dem Vorgesetzten und seinen Teamkollegen/innen konfrontieren.

---

**Aufgabe 11.2 / Lösungsblatt 1**

**Nennen Sie 6 rechtlich umsetzbare, führungstechnisch sinnvolle und zielführende Massnahmen, wie das Problem gelöst werden kann.**


---

**Aufgabe 11.2 / Teil 4, Bewertung max. 6 CA**

<b>Anzahl CA</b>	
------------------	--

Ihre Lösungen werden wie folgt bewertet:

- 1 CA für jede rechtlich umsetzbare, führungstechnisch sinnvolle und zielführende Massnahme

<b>CA</b>	<b>Punkte</b>
6	3
5	2
4	1
3–0	0

<b>Experten: Erreichte Punkte Aufgabe 11.2 / Teil 4 (max. 3 Punkte)</b>	
Begründung:	



**Aufgabe 12 / Teil 4**

---

**Aufgabe 12 / Lösungsblätter 1–2****Information für Inserat Personalberater/in mit Filialleitung**

Nennen Sie stichwortartig:

- 8 verschiedene Haupt- und Nebenaufgaben, inkl. dem Verantwortungsbereich die ein Personalberater/eine Personalberaterin mit zusätzlicher Funktion als Filialleitung haben muss.
- 8 fachliche und persönliche Eigenschaften/Fähigkeiten/Kompetenzen (Hard- und Softskills) für die erfolgreiche Erfüllung der Aufgaben und der Funktion die ein Personalberater/eine Personalberaterin mit zusätzlicher Funktion als Filialleitung haben muss.

**Anforderungen an die Antworten**

- Benennen Sie die Aufgaben und Eigenschaften stichwortartig und verständlich.
- Schreiben Sie pro Zeile jeweils nur 1 Aufgabe oder Eigenschaft.
- Die Nennung von ähnlichen Aufgaben oder Eigenschaften oder solche welche nicht eindeutig den Aufgaben und Eigenschaften für eine Person in der genannten Funktion und Position zuweisbar sind, werden als falsch gewertet.

---

**Aufgabe 12 / Lösungsblatt 1****8 verschiedene Haupt- und Nebenaufgaben (in Stichwörtern)**


---

**Aufgabe 12 / Lösungsblatt 2**

8 verschiedene fachliche und persönliche Eigenschaften/Fähigkeiten/Kompetenzen (Hard- und Softskills)

---

**Aufgabe 12 / Teil 3, Bewertung max. 16 CA**

<b>Anzahl CA</b>	
------------------	--

Ihre Lösungen werden wie folgt bewertet:

- 1 CA für jede korrekte Beschreibung einer Haupt-/Nebenaufgabe und/oder Verantwortungsbereich.
- 1 CA für jede korrekte Beschreibung einer Eigenschaft (Hard- und Softskills).

<b>CA</b>	<b>Punkte</b>
16–14	3
13–11	2
10–8	1
7–0	0

<b>Experten: Erreichte Punkte Aufgabe 12 / Teil 3 (max. 3 Punkte)</b>	
Begründung:	