

---

## **Berufsprüfung für HR-Fachleute**

---

### **Prüfungsteil 2: Fachlich fundierte Fallbearbeitung**

---

#### **Prüfungsposition 2.1: Integrierte Fallstudie**

---

#### **Fachrichtung C**

---

#### **Ausgangslage 2023**

**Arbeitsauftrag**

---

**Ausgangssituation**

Im Folgenden werden Sie einen konkreten Praxisfall bearbeiten. Der Fall besteht aus einer Ausgangslage und 4 separaten Fallbeschreibungen mit Aufgabenstellungen. Die Ausgangslage erhalten Sie in Papierform und steht Ihnen während der gesamten Prüfungszeit zur Verfügung.

Sie werden von der Prüfungsleitung jeweils aufgefordert, den entsprechenden elektronischen Teil mit dem benötigten Zugangscode zu öffnen und dann zu starten.

Vor Beendigung der jeweiligen 50 Minuten (pro Teil) werden Sie durch die Prüfungsleitung darauf hingewiesen, dass die Zeit in Kürze abläuft. Sollten Sie vor Ende der Prüfungszeit den Teil abschliessen resp. beenden, kann dieser nicht mehr geöffnet und bearbeitet werden.

Halten Sie sich an die Instruktionen der Prüfungsleitung.

---

**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 etwaige Beilagen und bearbeiten Sie die Aufgabenstellungen, in dem Sie Ihre Antworten/Lösungen in das System «edoniq» eintragen.

---

**Hinweise**

- Sie sind für alle Aufgaben in der Rolle der HR-Fachperson zuständig. Deshalb müssen alle Fragen aus dieser Sicht, 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 sowie das entsprechende Satzzeichen.
- Bei zusammengehörigen Begriffen wie z. B. Homeoffice/Work-Life-Balance zählen diese nur als ein Stichwort.
- Lösungen und Teillösungen werden mit **CAs** (**C**orrect **A**nswer → korrekte Antwort) bewertet. Die CAs werden gemäss «Bewertungsraster der Experten» am Schluss der einzelnen Aufgaben in Punkte umgewandelt.
- Für die Bearbeitung der integrierten Fallstudie stehen Ihnen gesamthaft 210 Minuten zur Verfügung.
- Pro Teilaufgaben stehen Ihnen jeweils 50 Minuten zur Verfügung.
- Die Ausgangslage darf bis zum Schluss der gesamten Prüfung benutzt werden.
- Die Ausgangslage und etwaige Beilagen der Teilaufgaben dürfen während der Prüfung für Notizen oder Kennzeichnungen (Textmarkierungen) benutzt werden.
- Die Lösungen müssen in das System «edoniq» eingetragen 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**

Die integrierte Fallstudie 2023 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 all deren Funktionen und Aufgaben, und/oder einer HR-Fachperson, welche auch die Funktion einer Filialleitung oder Führungsperson innehat. Des Weiteren möchten wir in dieser Prüfung erfahren, ob Sie in der Umsetzung Ihres Fachwissens, die Transferfähigkeit und Priorisierung von Aufgaben und Entscheidungen sattelfest sind, wie auch in der rechtlichen Spezialität des Dreiecksverhältnisses zwischen Verleihbetrieb, Kunde und Arbeitnehmender, sowie in der regulären Vertragssituation zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmer. Dies ist eine Prüfung Ihres beruflichen Fachwissens, Ihrer Kompetenzen, Führungseigenschaften, wie Sie Prioritäten setzen und warum Sie etwas tun, bzw. sich für diesen Weg entscheiden.

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 mit sämtlichen Ansprüchen, Anforderungen und Facetten anbietet. Dies beinhaltet den klassischen Personalverleih und -vermittlung, Recruiting, Problembehandlungen und Beschwerden von Kunden und Mitarbeitenden, Verkaufs- und Vertragsverhandlungen, Austrittsprozesse, aber auch die Beschreibung und Interpretationen von Hygienefaktoren und Motivatoren und Kommunikationsmodelle 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 oder einer generellen Führungsperson ein.

---

**Themen aus diesen Bereichen werden in den folgenden 4 Teilen behandelt:**

- Bewerberauswahl und Fachkräftemangel
- Leitsätze Unternehmen
- Kundenprofile und Verkaufstechniken
- Kundenbeschwerden und Verkaufsgespräche
- Austritt und deren Prozesse
- Maslow und Herzberg
- 3-Ecksverhältnis im Personalverleih
- Kommunikations- und Führungsmodelle
- Agile Arbeitswelt und New Work

**Beilage 1**

Zu Teil 1 Aufgabe 01

<b>Beschreibung der Profile</b>
<b>Profil 0</b> HR-Managerin mit 10 Jahren Berufserfahrung in der Rekrutierung und Personalentwicklung in Grosskonzernen. Bachelor-Abschluss in Psychologie und einen Master-Abschluss in Personalmanagement. Spricht Deutsch, Englisch und Französisch.
<b>Profil 1</b> Ausländischer Bewerber, gute Ausbildung und sehr viel Praxiserfahrung in internationalen Montage- und Grossbauprojekten. Sprachen: Englisch, Spanisch, Portugiesisch. War nie mehr als 2 Jahre an einem Standort. Hat keine persönlichen Verbindungen, bzw. familiäre Verpflichtungen. Hat in verschiedenen Ländern weltweit gelebt. Möchte gerne weiter im Projektmanagement arbeiten.
<b>Profil 2</b> Junge Person, Bachelorabschluss in Business Administration ohne jegliche Berufserfahrung. Entwickelt in der Freizeit Spiele-Apps und veranstaltet sowie organisiert Spiel-Conventions mit bis zu 500 Teilnehmenden aus aller Welt. Work-Life-Balance und das Hobby sind sehr wichtig. Möchte deshalb max. 50–70%-Pensum arbeiten. Hat noch keine konkrete Vorstellung von einem Job oder der beruflichen Karriere.
<b>Profil 3</b> Langjähriger temporär Mitarbeiter von Ihrem Stellenvermittlungsbüro. Hat immer als Lackierer gearbeitet. Hat eine Anlehre absolviert, ansonsten keine Weiterbildung. Hat EDV-Grundkenntnisse. War immer sehr zuverlässig, fleissig und hatte sehr gute Rückmeldungen von Kunden. Aufgrund einer Allergie kann er nicht mehr als Lackierer eingesetzt werden.
<b>Profil 4</b> Person 57 Jahre, hat eine Lehre im Maschinenbau gemacht. Hat intern Kurse absolviert und sich über die Jahre «on the Job» weitergebildet und konnte so bis zum Mitglied der Geschäftsleitung in einem KMU aufsteigen, welches auf den Schweizer Markt fokussiert ist. Aufgrund Verkaufs des Unternehmens wird die Person in 6 Monaten eine neue Stelle suchen müssen.
<b>Profil 5</b> Bewerberin kaufm. Angestellte, 48 Jahre alt, hat seit der Lehre in einer Verwaltung gearbeitet. War in den letzten 4 Jahren nicht berufstätig. Sie hat ihre erkrankten Eltern gepflegt und hat sich um alle Versicherungsangelegenheiten gekümmert. Zudem ist sie im Vorstand des Quartiervereins und hat sich in dieser Zeit um das Sponsoring gekümmert.

---

**Beilage 2**

Zu Teil 1 Aufgabe 02

<b>Beschreibung der Probleme</b>
<b>Problem 0</b> Ein temporärer Mitarbeiter will die Sicherheitsschuhe, welche im Einsatzbetrieb vorgeschrieben sind, nicht tragen und erscheint regelmässig mit Turnschuhen. Die Schuhe seien unbequem und nicht modisch. Seine Arbeitsleistung ist gut und der Kunde möchte ihn auf jeden Fall weiter beschäftigen.
<b>Problem 1</b> Sie stellen aufgrund der Stundenrapporte fest, dass ein temporärer Mitarbeiter regelmässig Absenzen von 1–2 Tagen hat. Der Mitarbeiter informiert Sie meist nicht über die Absenzen sowie den Grund und auch der Kunde vergisst immer wieder dies zu melden. Wenn er am Arbeitsplatz ist, arbeitet er sehr gut, daher möchte der Kunde ihm nicht kündigen. Der Einsatz ist langfristig mit guter Marge.
<b>Problem 2</b> Ihr Kunde beschäftigt einen Servicetechniker durch Ihr Personalvermittlungsbüro. Der Techniker ist oft allein unterwegs und erledigt seine Arbeit gut und zuverlässig. Bei den Rechnungen, die Sie dem Kunden stellen, fällt dem Kunden nun erneut auf, dass einerseits dieser Mitarbeiter im Schnitt mehr Stunden aufschreibt als die anderen Servicetechniker und dass ihm nicht alle Arbeitsrapporte vom Mitarbeiter zum Visieren vorgelegt wurden.
<b>Problem 3</b> Sie haben einen sehr gut qualifizierten Kandidaten, welcher eine Festanstellung sucht. Sie konnten das Dossier bereits für einige Vakanzen einreichen. Der Kandidat wurde immer zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen, erhielt aber jedes Mal nach dem ersten Gespräch eine Absage.
<b>Problem 4</b> Ein temporärer Mitarbeiter ruft ständig an und verlangt mehr Lohn, er verdiene zu wenig für das, was er leiste. Zudem müssen Sie ihm regelmässig Vorschuss auszahlen und am Ende des Monats ist die Restlohnsumme tief. Der Kunde ist mit dem Mitarbeiter zufrieden, er arbeitet sehr speditiv und gut.

---

**Beilage 3**

Zu Teil 2 Aufgabe 05

<b>Beschreibung der Kundenbeschwerden</b>
<p><b>Kundenbeschwerde 0</b></p> <p>Ein Kunde setzt regelmässig temporäre Mitarbeiter ein und informiert über die Vakanzen verschiedene Personaldienstleister gleichzeitig. Bei der letzten Vakanzmeldung haben Sie dem Kunden mehrere Dossiers zugestellt. Daraufhin hat sich der Kunde bei Ihnen gemeldet, dass er keine Vorschläge mehr von Ihrem Büro haben möchte, da mehrfach gleichzeitig identische oder unpassende Dossiers jeweils von verschiedenen Beratern/innen von ihrem Büro an ihn verschickt worden seien.</p>
<p><b>Kundenbeschwerde 1</b></p> <p>Ein Kunde, der seit 4 Monaten mehrere temporäre Mitarbeiter über Sie beschäftigt ist unzufrieden mit den Rechnungen. Diese würden immer zu spät bei ihm eintreffen. Er habe intern ein Problem, weil dadurch die Kosten nicht auf den auf den effektiven Monat und die Kommissionen verbucht werden würden. Dies verfälsche seine Kosten und Weiterverrechnungen.</p>
<p><b>Kundenbeschwerde 2</b></p> <p>Ein grosses Logistikunternehmen hat über Ihre Filiale viele temporäre Mitarbeiter stetig im Einsatz. Der Kunde ärgert sich zunehmend über die Erreichbarkeit Ihres Büros. Seine Mitarbeiter beginnen jeweils um 6.00 Uhr. Bei neuen Einsätzen komme es immer wieder vor, dass nicht alle temporären Mitarbeiter erscheinen würden. Er brauche dann dringend Ersatz oder erwarte zumindest eine Info. Ihr Büro ist frühestens ab 8.00 Uhr zu erreichen.</p>