
Berufsprüfung für HR-Fachleute 2021

Prüfungsteil 2: Fachlich fundierte Fallbearbeitung

Prüfungsposition 2.1: Integrierte Fallstudie Fachrichtung C

Name _____

Kandidatennummer _____

Inhalt:

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

Datum: _____

Unterschrift: _____

Berufsprüfung für HR-Fachleute 2021 / Fachrichtung C

Prüfungsposition 2.1: Integrierte Fallstudie / Prüfungsbewertung

Teil 1	max. Punkte	erzielte Punkte
Aufgabe 1	5	
Aufgabe 2	5	
Aufgabe 3 und 4	5	
Punkte Teil 1	15	

Teil 2	max. Punkte	erzielte Punkte
Aufgabe 5	5	
Aufgabe 6 und 7	8	
Aufgabe 8	2	
Punkte Teil 2	15	

Teil 3	max. Punkte	erzielte Punkte
Aufgabe 9 und 10	10	
Aufgabe 11 und 12	4	
Aufgabe 13	1	
Punkte Teil 3	15	

Teil 4	max. Punkte	erzielte Punkte
Aufgabe 14 und 15	8	
Aufgabe 16	3	
Aufgabe 17	4	
Punkte Teil 4	15	

Integrierte Fallstudie	max. 60 Punkte	Gesamtpunkte (erzielte)	
-------------------------------	-----------------------	--------------------------------	--

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

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 in der Funktion als Filialleiter/in. 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.
- 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 2021 bezieht sich nicht explizit auf eine bestimmte Firma oder ein konstruiertes Unternehmen, in welches Sie sich für diese Prüfung hineinversetzen sollen, sondern auf den Beruf des/der Personalberater/in mit dessen Funktion, und/oder einer HR-Fachperson, welche 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. Dies ist eine Prüfung Ihres beruflichen Fachwissens, Ihrer Kompetenzen, Führungseigenschaften, Ihres Projekthandlings und darüber, wie Sie Prioritäten setzen.

Versetzen Sie sich für die Prüfung also in ein/e Personalberater/in in einem klassischen Unternehmen, welches Personaldienstleistungen aus dem Marktsegment HR mit allen Ansprüchen, Anforderungen und Facetten anbietet. Dies beinhaltet den klassischen Personalverleih und -vermittlung, Payrolling, Outsourcing, Mandate, etc. Sie sind ein Teil eines Unternehmens in einer durchschnittlichen Grösse in der Personaldienstleistungsbranche mit verschiedenen Filialen und mehreren Angestellten (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 mal in der Funktion als Personalberater/in und mal 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 kurz durch und setzen Sie Prioritäten, welche Aufgaben Sie innerhalb eines Teils zuerst lösen.
- Manchmal ist die korrekte Nennung, weshalb Sie sich für eine von Ihnen gemachte Aussage / geschriebene Antwort für die Gewichtung wichtiger als die Antwort selbst. Achten Sie also auf die Aufgaben, 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 Max Beispiel
- Beilage 2: Lebenslauf Patrick Exempel
- Beilage 3: Lebenslauf Ralf Muster
- Beilage 4: Stelleninserat Servicetechniker – Region Bern
- Beilage 5: Karte mit Servicekreis und Wohnorten der Bewerber
- Beilage 6: Flyer – Gesamtarbeitsvertrag Personalverleih 2021
- Beilage 7: 5 Diagramme zu HR-Kennzahlen

Beilage 1: Lebenslauf Max Beispiel

Lebenslauf**Personalien**

Name, Vorname	Beispiel Max
Adresse	Sonnweg 19 3018 Bern
Telefon	079 765 43 21
E-Mail	maxB@bluewin.ch
Geburtsdatum	13.01.1978
Heimatort	Bern
Zivilstand	ledig
Führerausweis	A,B,CI,DI,BE,CIE,DIE Staplerausweis Ausweis Hubarbeitsbühnen Kat: Alle

**Berufserfahrung**

Seit 02.2003	Fördertechnik AG, Bern Monteur, intern/extern
11.2000 - 01.2003	Schlosser & Co. AG, Bern NC-Dreherei
07.2000 - 10.2000	Rekrutenschule

Berufsbildung

1996 - 2000	Lehre als Maschinenmechaniker (Fertigungstechnik / CNC) Schlosser & Co. AG, Bern
-------------	--

Schulbildung

1996 - 2000	Gewerblich - industrielle Berufsschule, Bern
1995 - 1996	BFF Bern Berufs, Fach und Fortbildungsschule
1986 - 1995	Primarschule, Bern

Weiterbildung

09.2002 - 10.2002

Englischsprachkurs in Galway, Irland

08.2008 - 09.2008

Englischsprachkurs in Fort Lauderdale, USA

Sprachkenntnisse

Sprachen

Deutsch, Muttersprache
Französisch, Schulkenntnisse
Englisch, Grundlagen**Referenzen**Ehemaliger Chefmonteur
Fördertechnik AG Bern
Tel. 079 234 56 78Montageleiter
Fördertechnik AG, Bern
Tel. 031 123 45 67**Eintritt**

3 Monate Kündigungsfrist

Salär

Nach Vereinbarung

Beilage 2: Lebenslauf Patrick Exempel

Lebenslauf Patrick Exempel

Lebenslauf**Personalien**

Name, Vorname	Exempel Patrick
Adresse	Hauptstrasse 68 3600 Thun
Geburtsdatum	15. Juli 1997
Heimatort	Thun (BE)
Konfession	reformiert
Zivilstand	ledig
Telefon	079 987 76 43 Thun
Email	patexe@gmail.com

Lebenslauf Patrick Exempel

Bildungsweg2012-2016

Lehre als Automobilmechatroniker Nfz, Thun

2009-2012

Oberstufenschule in Thun

2003-2009

Primarschule in Thun

Weiterbildungen2012

Schweisstkurs, Betriebsintern

2015

Klimakurs und Kälteprüfung, Betriebsintern

2018

Elektrotechnik Schulung

BerufswegNov. 2016 -Jan 2017

Automobilmechatroniker Pw bei Garage

Aug. 2017- Okt. 2017

Service Monteur

Okt. 2017- Sep. 2018

Fachmannwartung Spezialfahrzeuge

Okt. 2018- März 2020

Fachmann Wartung Personenfahrzeug

April 2020-Heute

Baumaschinenmechaniker

Referenz: Leiter Kundendienst

Tel: 033 123 45 67

Lebenslauf Patrick Exempel

MilitärdienstMärz 2017-Juli 2017

Rekrutenschule und Unteroffiziersschule

Führerausweise

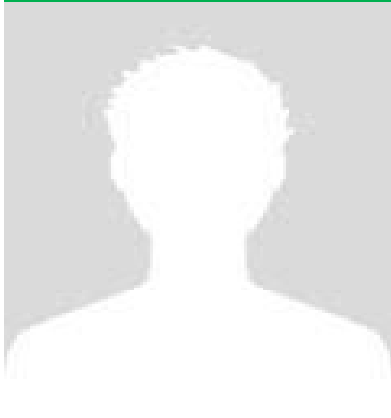
A1, B, R1, R2

Sprachkenntnisse

Deutsch / Muttersprache

Informatikkenntnisse

gute Kenntnisse mit den Office Programmen

Beilage 3: Lebenslauf Ralf Muster**RALF MUSTER****PERSONALIEN**

Dorfstrasse 23, 4500 Solothurn

31. **März 1990**

ledig, keine Kinder

rmuster @bluewin.ch

079 123 45 67

INTERESSEN

Joggen

Biken

Wandern

Pistolenschiessen

AUSWEISKATEGORIEN

A

B / B E

C 1 / C 1 E

KÜNDIGUNGSFRIST

**Drei Monate, ungekündigtes
Arbeitsverhältnis**

BERUFLICHE LAUFBAHN

Automonteur

Garage, Solothurn

August 2009 bis heute

- **Service und Reparaturen aller Marken**
- **Umfassende Kundenbetreuung im Verkauf**
- **Selbstständiges Planen und Umsetzen von Kundenaufträgen inkl. Administration am Computer**

Rekrutenschule

Schweizer Armee

März 2009 bis Juli 2009

Aushilfe Sanitär / Heizung,

Garage, Solothurn

August 2008 bis Februar 2009

Ausbildung zum Automonteur EFZ

Garage, Solothurn

August 2005 bis Juli 2008**AUSBILDUNGEN**

- **Verschiedene Weiterbildungskurse (LPG Autogas, Lichttechnik, Fehlerdiagnose)**
- **Füsilier Besatzer, Radschützenpanzerfahrer, Schweizer Armee**
- **Automonteur EFZ, Berufsschule Emmental**

Beilage 4: Stelleninserat Servicetechniker – Region Bern

Servicetechniker/in Region Bern

Allgemeine Informationen



Zur Ergänzung unseres Servicetechniker-Teams suchen wir per sofort oder nach Vereinbarung eine/n initiative/n

Servicetechniker/in Region Bern

Ihre Hauptaufgaben

Nach gründlicher Einführung und Einarbeitung übernehmen Sie die Verantwortung für einen Servicekreis. Ihr Aufgabengebiet umfasst den Unterhalt und die Wartung unserer Aufzüge sowie die Behebung allfälliger Störungen. Auch die Durchführung von kleineren Reparaturen sowie die sporadische Leistung von Sonntags- und Pikettdienst gehören zu Ihrem Pflichtenheft.

Ihr Profil

Sie haben eine technische Grundausbildung im elektrischen oder elektro-mechanischen Bereich. Nach der sorgfältigen Einarbeitung erwarten wir von Ihnen einen absolut selbständigen und zuverlässigen Arbeitseinsatz, verbunden mit einem stets korrekten und kundenorientierten Auftreten. Sie verfügen über einige Jahre Berufserfahrung als Servicetechniker/in, vorzugsweise in der Aufzugsbranche.

Unser Angebot

Fundierte Einführung in das Aufgabengebiet
Vielseitige Tätigkeit
Attraktive Anstellungsbedingungen und Sozialleistungen
Firmenfahrzeug zum privaten Gebrauch

Beilage 5: Karte mit Servicekreis und Wohnorten der Bewerber

Analysieren und Begründung

Karte mit Servicekreis und Wohnorten der Bewerber



Servicekreis gemäss Stelleninserat Servicetechniker – Region Bern (Beilage 4)



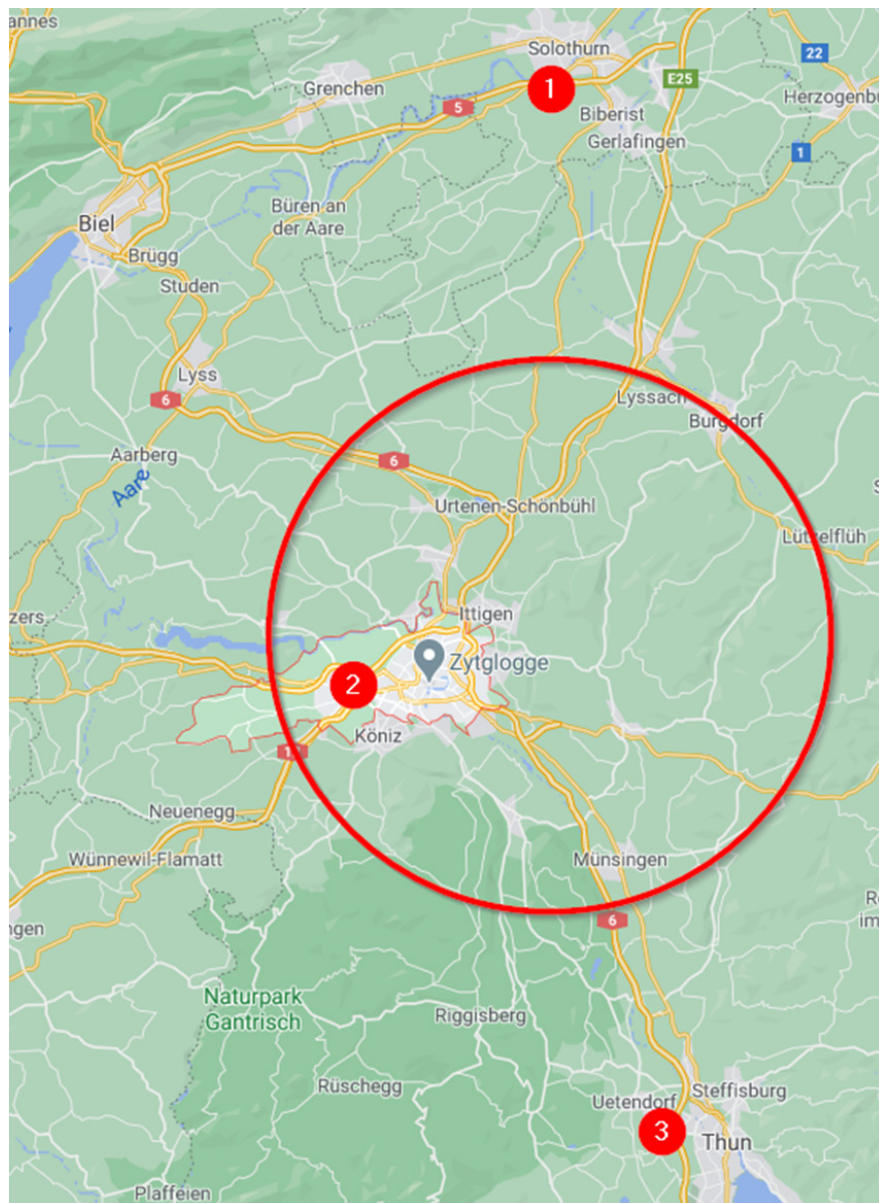
Wohnort gemäss Lebenslauf Ralf Muster (Beilage 3)



Wohnort gemäss Lebenslauf Max Beispiel (Beilage 1)



Wohnort gemäss Lebenslauf Patrick Exempel (Beilage 2)



Temporärarbeitende

Dank dem GAV gibt es einen Mindestlohn.

Temporärarbeitende sind zudem im Falle von Unfall und Krankheit gut geschützt. Auch für das Alter ist vorgesorgt, Beiträge an die BVG sind von Beginn an möglich. Ein besonderer Vorteil: Wer temporär arbeitet, profitiert von subventionierter Weiterbildung. www.temptraining.ch

Personaldienstleister

Der GAV sorgt für einen fairen Wettbewerb.

Dank dem GAV ist der Vollzugsbeitrag für alle Temporärarbeitenden einheitlich, egal in welcher Branche sie im Einsatz sind. Das entlastet die Administration. Für alle Personaldienstleister gelten die gleichen Regeln.

Einsatzbetriebe

Der GAV bietet Stabilität für die Flexibilität.

Mit dem GAV steht den Einsatzbetrieben ein ausgeklügeltes Regelwerk zur Verfügung. Es gewährleistet die Balance zwischen sozialer Sicherheit für Temporärarbeitende und Flexibilität für Unternehmen.

Die Sozialpartner



www.swissstaffing.ch

swissstaffing
Stettbachstrasse 10
CH-8600 Dübendorf

Ausgabe: Januar 2021

Gesamtarbeitsvertrag Personalverleih 2021



Was gilt?

	Einsatzbetrieb mit ave GAV	Einsatzbetrieb mit GAV ohne AVE gemäss Anhang 1 vom GAV Personalverleih	Einsatzgebiet mit NAV gemäss Art. 360a OR	Einsatzbetriebe aus der Chemisch-pharmazeutischen Industrie, Maschinenindustrie, Graphischen Industrie, Uhrenindustrie ¹ , Nahrungs- und Genussmittelindustrie und dem Öffentlichen Verkehr ²	Einsatzbetrieb ohne GAV bzw. mit GAV ohne AVE, aber nicht im Anhang 1 gelistet	¹ sofern nicht dem Uhren-GAV unterstellt; ansonsten Anhang 1 GAVP ² Kanton TI: Bis auf den Öffentlichen Verkehr ist alles durch den NAV geregelt.
Mindestlohn	Gemäss ave GAV	Gemäss GAV ohne AVE	Gemäss NAV	Orts- und branchenübliche Löhne	Gemäss GAV Personalverleih	
Arbeitszeit			Arbeitszeit gemäss GAV Personalverleih			
Ferien			10,6% (25 Arbeitstage)			Temporärer Mitarbeiter ist unter 20 oder 50+
			8,33% (20 Arbeitstage)			Alle anderen temporären Mitarbeiter
Feiertage			Keine Entschädigung			In den ersten 13 Wochen eines Einsatzes (Ausnahme: 1. August)
			3,2%			Ab der 14. Arbeitswoche
Weiterbildungs- und Vollzugsbeitrag	1%, davon 0,3% Arbeitgeberbeitrag und 0,7% Arbeitnehmerbeitrag					
Berufliche Vorsorge Prämienaufteilung: 50% Arbeitgeber 50% Arbeitnehmer	Keine BVG-Pflicht					Befristeter Einsatz von max. 13 Wochen
	Temporärer Mitarbeiter hat Anspruch auf berufliche Vorsorge (ab 1. Tag)					<ul style="list-style-type: none">• Unbefristeter Einsatz oder• befristeter Einsatz von länger als 13 Wochen oder• temporärer Mitarbeiter hat Unterstützungspflichten gegenüber Kindern
Krankentaggeld Prämienaufteilung: 50% Arbeitgeber 50% Arbeitnehmer	720 Tage	60 Tage			Befristeter Einsatz von max. 13 Wochen	
		720 Tage			<ul style="list-style-type: none">• Unbefristeter Einsatz oder• befristeter Einsatz von länger als 13 Wochen oder• temporärer Mitarbeiter hat Unterstützungspflichten gegenüber Kindern	

Basislöhne / Stunde * (CHF)		Normallohn- Gebiete	Hochlohn- Gebiete **	Tessin
Gelernte	2021	23.98	25.62	22.28
Angelernte	2021	21.10	22.55	19.60
Ungelernte	2021	19.48	20.58	16.79
Lehrabgänger im 1. Beschäftigungsjahr	2021	21.58	23.06	20.05
* zuzüglich 13. Monatslohn, Ferien und Feiertage gemäss GAV Personalverleih				
** Als Hochlohngebiete gelten die Agglomeration Bern, der Arc Lémanique sowie die Kantone BS, BL, GE und ZH.				

	Anzahl Stunden	Zuschlag
Normalarbeitszeit	42 Stunden pro Woche	
Überstunden	43. (d.h. >42h) bis 45. Wochenstunde	zuschlagsfrei zu bezahlen bzw. 1:1 zu kompensieren
Überzeit	46. (d.h. >45h) bis 50. Wochenstunde oder 9.5. (d.h. >9h 30min) bis 12. Tagesstunde	25% Zuschlag

Hinweis:
Mehrere Einsätze innerhalb von 12 Monaten bei demselben
Personalverleiher werden zusammengezählt.

Beilage 7: 5 Diagramme zu HR-Kennzahlen

Diagramm 1 / Unfallstatistik

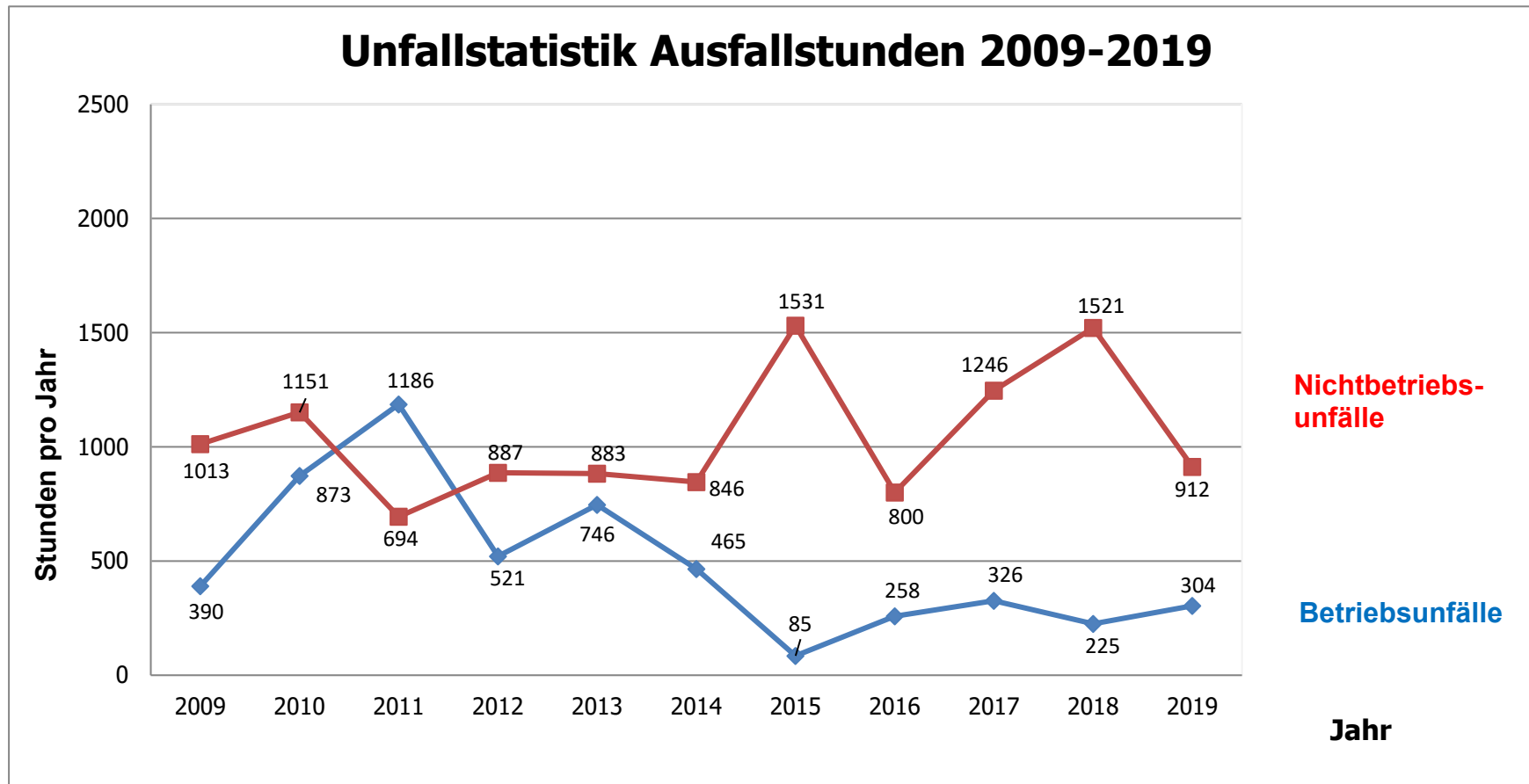


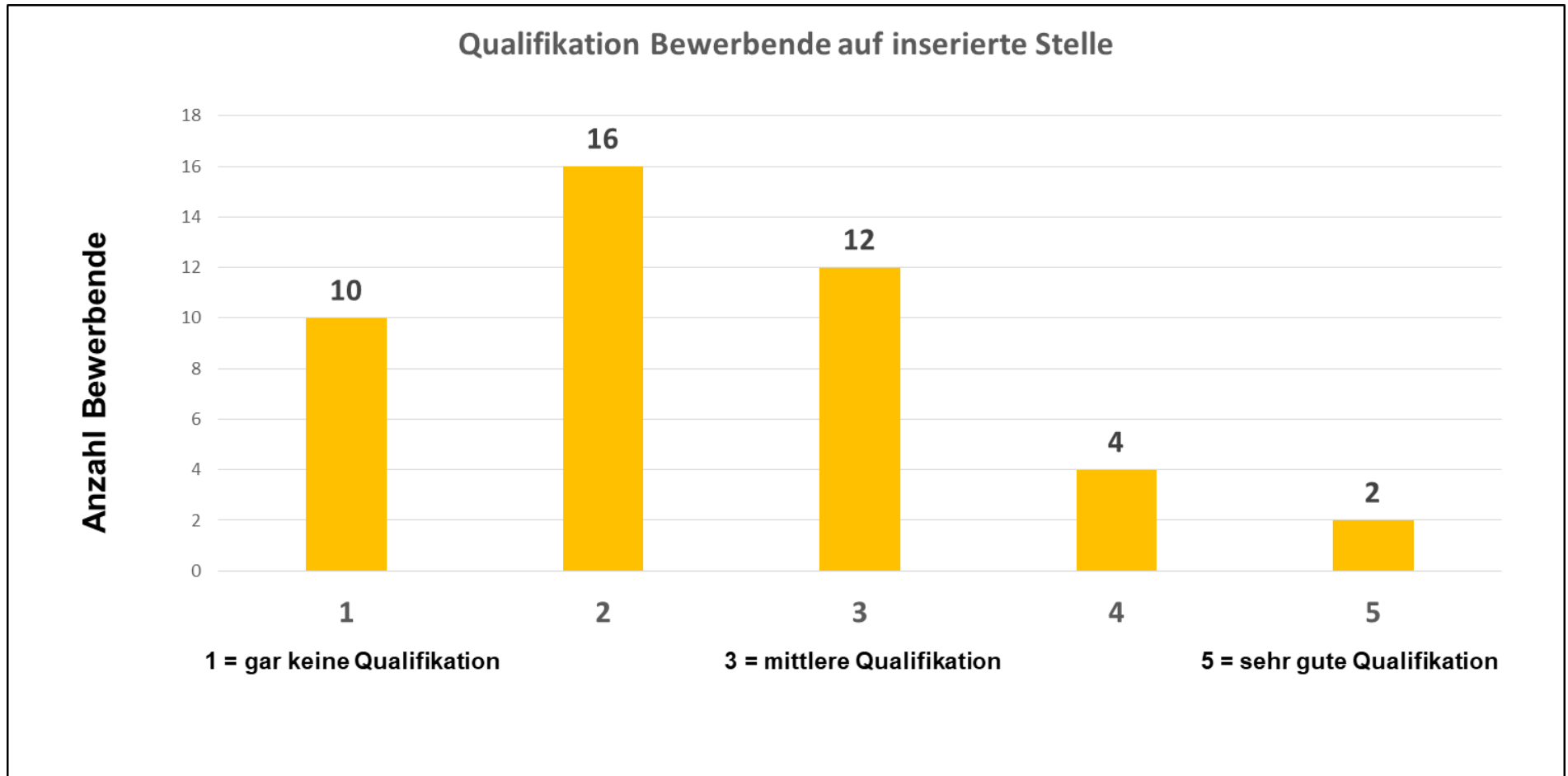
Diagramm 2 / Qualifikation von Bewerbenden auf eine inserierte Stelle

Diagramm 3 / Verteilung von Frauen und Männern / Vollzeit und Teilzeit

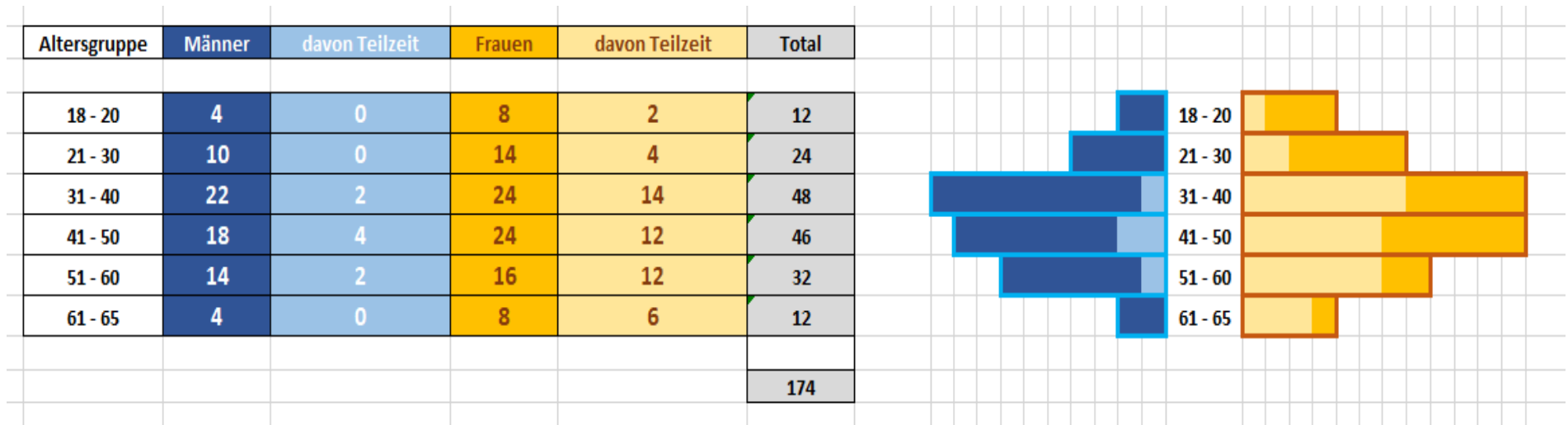


Diagramm 4 / Austritte aus Unternehmen im Vergleich zu Eintritten und Personalplanung

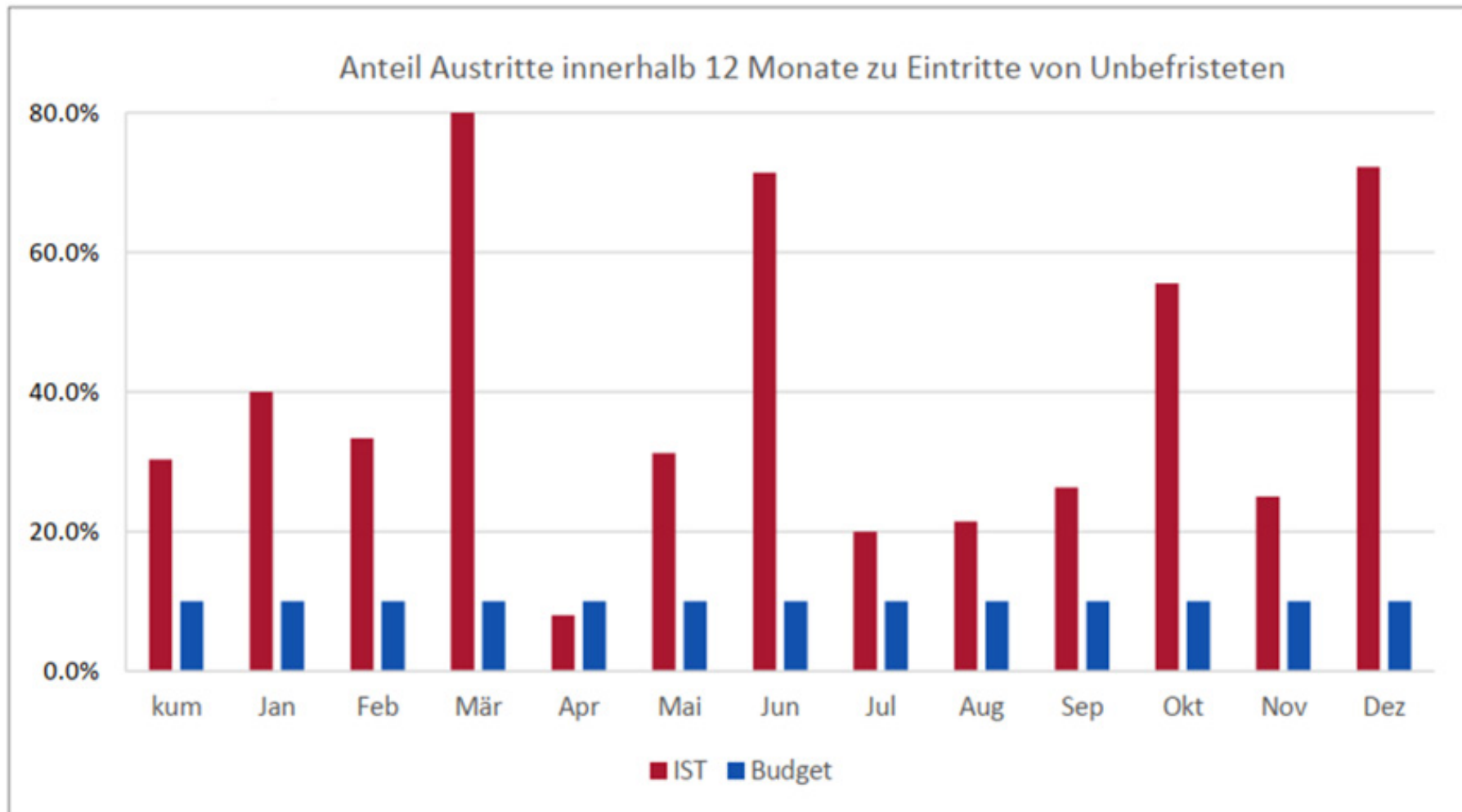
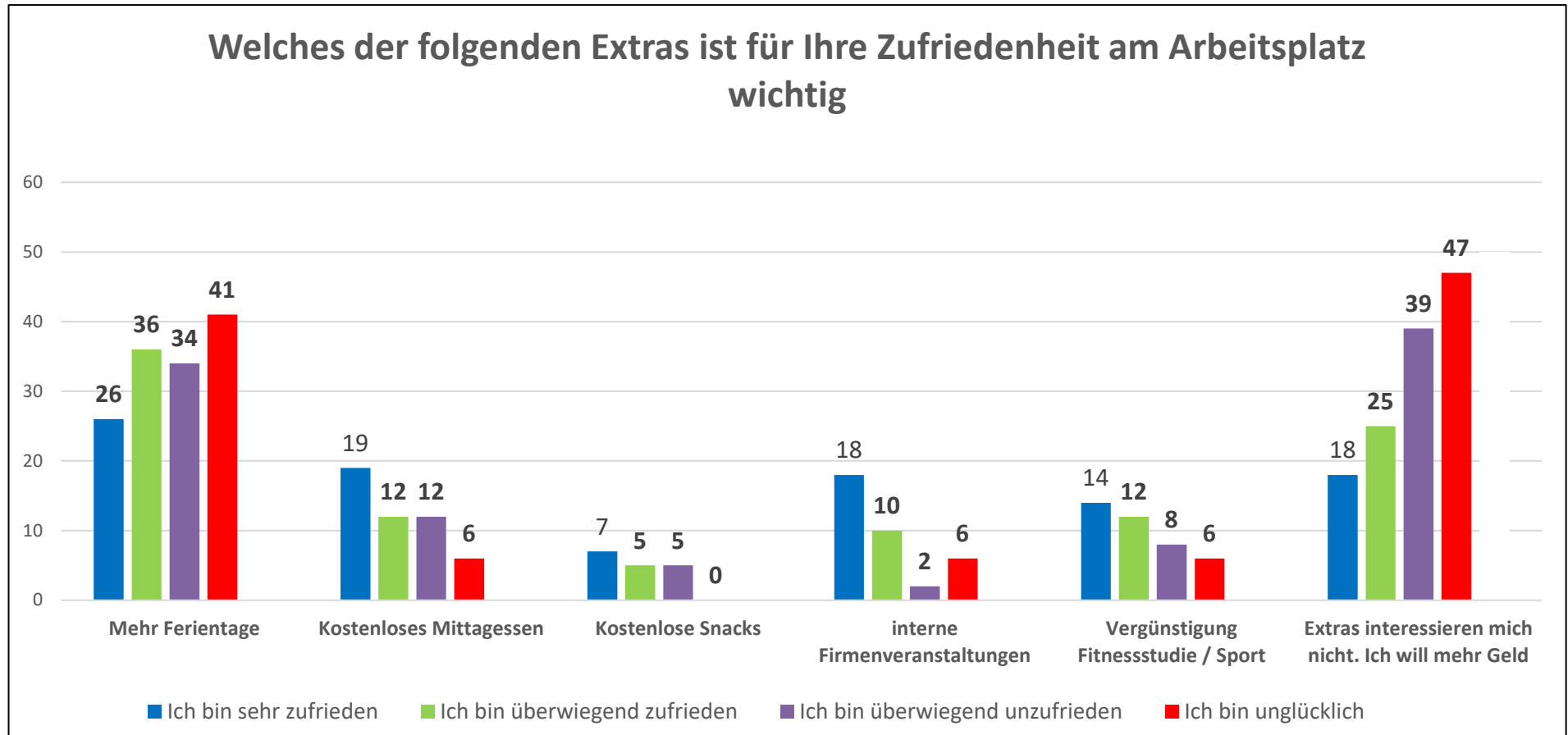


Diagramm 5 / Persönliche Zufriedenheit generell im Vergleich zu Extras am Arbeitsplatz



Teil 1

Fallbeschreibung

In diesem Teil der Fallstudie wenden wir uns Aufgaben, Problemen und Herausforderungen mit Ihren temporären, aber auch intern festangestellten Mitarbeitenden zu.

Als Personalberater/in sind Sie ständig mit Bedürfnissen, Fragen, Problemen, aber auch Wünschen, dem Engagement und den Aktivitäten Ihrer temporären Mitarbeitenden und den internen Festangestellten konfrontiert.

Es besteht folgendes Zusatzmaterial (Couvert Ausgangslage):

- Beilage 1: Lebenslauf Max Beispiel
- Beilage 2: Lebenslauf Patrick Exempel
- Beilage 3: Lebenslauf Ralf Muster
- Beilage 4: Stelleninserat Servicetechniker/in Region Bern
- Beilage 5: Karte mit Servicekreis und Wohnorten der Bewerber

Aufgabenstellung

Aufgabe 1**CV analysieren und begründen**

Ein Kunde in der Aufzugsbranche beauftragt Sie mit der Rekrutierung eines Servicetechnikers für die Region Bern. Anbei finden Sie die Lebensläufe von 3 Kandidaten, zusammen mit dem Stelleninserat und einer Karte mit Servicekreis der zu besetzenden Stelle und den Wohnorten der Kandidaten.

Analysieren Sie diese und benennen Sie einen der 3 Kandidaten als Ihren Favoriten. Begründen Sie Ihren Entscheid.

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

Aufgabe 2**Klassische HR-Begriffe und alltägliche HR-Fragen**

Täglich fragen temporäre Mitarbeitende, interne Angestellte und Vorgesetzte nach der Bedeutung von HR-Begriffen, was die Auswirkungen sind und welche Regelungen sich dahinter verbergen.

Folgende HR-Fachbegriffe gilt es entsprechend zu erklären:

- Probezeit
- Ferienvergütungen
- Lohnpfändung
- Kündigungsfristen
- Sorgfaltspflicht

Tragen Sie Ihre Lösungen in die Lösungsblätter 1–3 von Aufgabe 2 ein.

Aufgabe 3**Vorbereitungen für Vorstellungsgespräch für einen temporären Einsatz in einer Firma mit speziellen Sicherheitsvorkehrungen**

Sie haben von der Firma «Feuerwerkskörper und Sprengstoffe AG» den Auftrag erhalten, eine/n temporäre/n Mitarbeiter/in als Lagerist/in für die gefährlichen Stoffe zu rekrutieren.

Der Kunde informierte Sie in einem ersten Kurzgespräch lediglich darüber, dass:

- spezielle Sicherheitsvorkehrungen im Betrieb bestehen und nur sehr zuverlässige und gefahrenbewusste Mitarbeitende in Frage kommen.
- in 3 Schichten gearbeitet wird.
- der Arbeitsort aufgrund des Risikos ausserhalb von Wohn- und Industriegebieten angesiedelt ist.
- am Arbeitsort und in der Umgebung vollständiges Rauch- und Alkoholverbot besteht.
- die Mitarbeitenden stets ausgeprägte kognitive Fähigkeiten haben müssen.

Mehr wissen Sie aber nicht und somit stellen sich automatisch verschiedene weitere Fragen an den Kunden.

Bei der Durchsicht von verschiedenen Dossiers bemerken Sie immer wieder, dass aufgrund des sehr speziellen und gefährlichen Arbeitsortes die Informationen in den Standard-Lebensläufen nicht ausreichen, um den/die richtigen Kandidaten/in zu ermitteln. Somit müssen Sie den Bewerbern bei dieser Stellenbesetzung zusätzliche, wichtige Fragen stellen.

Tragen Sie Ihre Lösungen in die Lösungsblätter 1–2 von Aufgabe 3 ein.

Aufgabe 4**«Try & Hire» und Festvermittlungen**

In der Personalverleihbranche und Personalvermittlungsbranche sind Sie immer wieder mit den Dienstleistungsformen «Festvermittlung» und «Try & Hire» konfrontiert. Es existieren trotz der Verwandtschaft dieser beiden Dienstleistungsformen wesentliche Unterschiede, Vor- und Nachteile für Kunden und Personaldienstleister.

Um mehr Klarheit zu verschaffen, werden Sie von Ihrem Vorgesetzten gebeten, eine kurze Aufstellung zu 3 Punkten/Fragestellungen zu diesem Thema zu machen.

Tragen Sie Ihre Lösungen in die Lösungsblätter 1–3 von Aufgabe 4 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 1–3**CV analysieren und begründen**

Analysieren Sie die 3 CVs und unter Einbezug des Inserates und der Karte und zeigen Sie pro Bewerber je vier unterschiedliche Vorteile und Nachteile auf, die der jeweilige Kandidat für diese Funktion und Stelle hat.

Benennen Sie dann Ihren Favoriten und begründen Sie Ihre Entscheidung in 2-3 verständlichen, logischen und nachvollziehbaren Sätzen. Bei den anderen zwei Bewerbern, die Sie nicht als Favoriten definiert haben, können Sie das entsprechende Antwortfeld im Lösungsblatt einfach leer lassen.

Anforderungen an die Antworten

- Die 4 Vor- und die Nachteile pro Kandidaten müssen in verständlichen, nachvollziehbaren und logischen stichwortartigen Begründungen oder kurzen Sätzen verfasst werden.
- Die einzeln beschriebenen Vor-, bzw. die Nachteile müssen klar unterschiedlicher Art sein, und eine eindeutige und sinnvolle Basis für eine professionelle Beurteilungsgrundlage darstellen.
- 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.
- Generelle, nicht spezifische auf den Bewerber und diese Stelle bezogene Argumente (z. B. ist höflich und korrekt, ist pünktlich, etc.) werden als falsch bewertet.
- Die Begründung des Favoriten aus den 3 Bewerbern muss eindeutig und klar, logisch und nachvollziehbar und individuell spezifiziert auf den ausgewählten Kandidaten sein.

Aufgabe 1 / Lösungsblatt 1**Lebenslauf: Max Beispiel (Beilage 1)****4 Vorteile in Bezug auf die Stelle****4 Nachteile in Bezug auf die Stelle**

**Wenn Herr Max Beispiel Ihr Favorit ist, dann begründen Sie Ihren Entscheid.
Wenn Herr Max Beispiel NICHT Ihr Favorit ist, dann lassen Sie dieses Feld leer.**

Aufgabe 1 / Lösungsblatt 2

Lebenslauf: Patrick Exempel (Beilage 2)
--

4 Vorteile in Bezug auf die Stelle

4 Nachteile in Bezug auf die Stelle
--

Wenn Herr Patrick Exempel Ihr Favorit ist, dann begründen Sie Ihren Entscheid. Wenn Herr Patrick Exempel NICHT Ihr Favorit ist, dann lassen Sie dieses Feld leer.
--

Aufgabe 1 / Lösungsblatt 3**Lebenslauf: Ralf Muster (Beilage 3)****4 Vorteile in Bezug auf die Stelle****4 Nachteile in Bezug auf die Stelle**

**Wenn Herr Ralf Muster Ihr Favorit ist, dann begründen Sie Ihren Entscheid.
Wenn Herr Ralf Muster NICHT Ihr Favorit ist, dann lassen Sie dieses Feld leer.**

Aufgabe 1 / Teil 1, Bewertung max. 36 CA

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

Ihre Lösungen werden wie folgt bewertet:

- 1 CA für jeden richtig erkannten, beschriebenen und individuellen Vorteil der Kandidaten.
- 1 CA für jeden richtig erkannten, beschriebenen und individuellen Nachteil der Kandidaten.
- Max. 4 CA für eine korrekte, nachvollziehbare, individuelle und begründbare Nennung des Favoriten in 2–3 vollständigen Sätzen. Entsprechende Punktabzüge erfolgen im Umfang der Nichterfüllung dieser Teilaufgabe.

CA	Punkte
36–34	5
33–31	4
30–28	3
27–24	2
23–20	1
19–0	0

Experten: Erreichte Punkte Aufgabe 1 / Teil 1 (max. 5 Punkte)	
Begründung:	

Aufgabe 2 / Teil 1

Aufgabe 2 / Lösungsblätter 1–3**Klassische HR-Begriffe und alltägliche HR-Fragen**

Beschreiben Sie, was Ihnen zu untenstehenden HR-Fachbegriffen in Verbindung bringen und was wichtig ist. Also z. B. was diese Begriffe definieren, wo die Begriffe Anwendung finden und auf was man dabei achten muss, wo Gefahren bestehen, wen sie betreffen und was für Auswirkungen sie auf die betroffenen Parteien haben können. Beachten Sie auch eventuelle spezielle Regelungen gemäss GAV Personalverleih und nennen Sie diese, wenn nötig.

Folgende HR-Fachbegriffe gilt es entsprechend zu erklären:

- Probezeit
- Ferienvergütungen
- Lohnpfändung
- Kündigungsfristen
- Sorgfaltspflicht

Anforderungen an die Antworten

- Beschreiben Sie die HR-Fachbegriffe in jeweils 3 kurzen, klar verständlichen und inhaltlich sinnvollen Sätzen bezüglich der für Sie wichtigsten und entscheidenden Beschreibungen und Inhalte der jeweiligen Fachbegriffe.
- Verweise auf Gesetzesartikel werden nicht verlangt.

Aufgabe 2 / Lösungsbeispiel**Kinder- und Familienzulagen**

- Pro Kind hat der Mitarbeiter Anspruch auf Familienzulagen gemäss dem Bundesgesetz für Familienzulagen (FamZG) und der kantonal geltenden Gesetze.
- Die Kantone definieren individuell die Mindestansätze.
- Die Familienzulage wird am Ende jeden Monats mit dem Lohn ausbezahlt.
- Der rechtsgenügende Nachweis (Familienbüchlein/Formular E411) zum Bezug von Kinder- oder Familienzulagen ist zusammen mit allen notwendigen Anmeldeunterlagen aus dem In- und Ausland einzureichen.
- Familienzulagen können grundsätzlich für maximal 5 Jahre rückwirkend verlangt werden.

Aufgabe 2 / Lösungsblatt 1**Probezeit****Ferienvergütungen/Feriengeld**

Aufgabe 2 / Lösungsblatt 2**Lohnpfändung****Kündigungsfristen**

Aufgabe 2 / Lösungsblatt 3**Sorgfaltspflicht**

Aufgabe 2 / Teil 1, Bewertung max. 15 CA

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

Ihre Lösungen werden wie folgt bewertet:

- 1 CA pro richtige Beschreibung und Erklärung der HR-Fachbegriffe, max. 3 CA pro HR-Fachbegriff.

CA	Punkte
15	5
14–13	4
12–11	3
10–9	2
8–7	1
6–0	0

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

Aufgabe 3 / Teil 1

Aufgabe 3 / Lösungsblätter 1–2**Vorbereitungen für Vorstellungsgespräch für einen temporären Einsatz in einer Firma mit speziellen Sicherheitsvorkehrungen**

Basierend auf den bereits gemachten Angaben und Informationen aus der Aufgabenstellung der Aufgabe 3 auf Seite 3 lösen Sie bitte folgende 2 Teilaufgaben:

- Welche Fragen stellen sich (ausser den üblichen Standardfragen) speziell in diesem Fall mit hohem Gefahrenpotential, damit Sie passende Kandidaten rekrutieren können? Was für wichtige Informationen müssen Sie unbedingt von Ihrem Kunden weiter erfragen? Nennen Sie mindestens 6 wichtige und relevante Fragen für diesen speziellen Einsatz, zu der Sie einerseits als Arbeitgeber (Fürsorgepflicht) verpflichtet sind, aber andererseits unerlässlich sind um den/die richtigen Kandidaten/in zu rekrutieren
- Welche speziellen Fragen müssen Sie den Bewerbenden stellen (ausser den üblichen Personalien und Standardfragen), damit Sie die richtige Person für diese Arbeit auswählen können? Nennen Sie mindestens 6 wichtige, eindeutig auf diese Stelle in diesem speziellen Betrieb anwendbare Fragen, die Sie bei den Bewerbenden abfragen sollten.

Anforderungen an die Antworten

- Erstellen Sie zu den jeweiligen Aufgaben nur Fragen, welche sich explizit und speziell aus diesem eher ungewöhnlichen Auftrag heraus ergeben. Für die üblichen Standardfragen, welche jede Arbeitsstelle betreffen könnten, werden keine Punkte vergeben
- Stellen Sie Fragen jeweils in einem klaren, kurzen, prägnanten, verständlichen und korrekten Fragesatz, so dass man diese Fragen ohne weitere Anpassungen z. B. an den Kunden oder die Bewerber per Mail weiterleiten könnte

Aufgabe 3 / Lösungsblatt 1

Welche Fragen stellen Sie Ihrem Kunden speziell in diesem Fall mit hohem Gefahrenpotenzial, damit Sie passende Kandidaten rekrutieren können? Welche wichtigen Informationen müssen Sie von Ihrem Kunden erhalten?

Nennen Sie mindestens 6 wichtige und relevante Fragen an Ihre Kunden.

Aufgabe 3 / Lösungsblatt 2

Welche speziellen zusätzlichen Fragen müssen Sie den Bewerbenden stellen, damit Sie die richtige Person für diese Arbeit auswählen können?

Nennen Sie mindestens 6 wichtige, eindeutig auf diese Stelle in diesem speziellen Betrieb anwendbare Fragen, die Sie bei den Bewerbenden abfragen sollten.

Aufgabe 3 / Teil 1, Bewertung max. 24 CA

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

Ihre Lösungen werden wie folgt bewertet:

- 2 CA für jede korrekte, sinnvolle, wichtige und explizit auf diese Aufgabe bezogene Frage, welche in einem ganzen Fragesatz erstellt wurde.
- 1 CA für jede korrekte und sinnvolle, jedoch nicht vollständig explizite oder nicht so wichtige Frage, welche in einem ganzen Fragesatz erstellt wurde.

CA	Punkte
24–21	3
20–17	2
16–12	1
11–0	0

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

Aufgabe 4 / Teil 1

Aufgabe 4 / Lösungsblätter 1–3**«Try & Hire» und Festvermittlungen**

Beschreiben und nennen Sie

- 2 wesentliche Unterschiede zwischen der «Festvermittlung» und «Try & Hire»
- Je 2 Vor- und Nachteile der Dienstleistungsform «Try & Hire» für den Kunden
- Je 2 Vor- und Nachteile der Dienstleistungsform «Try & Hire» für den Personaldienstleister

Anforderungen an die Antworten

- Geben Sie die Antworten in kurzen verständlichen, stichwortartigen Sätzen.
- Gleiche Vor- und Nachteile, welche beim Kunden und/oder Personaldienstleister, einfach gegenteilig genannt werden, werden nur 1-mal als richtig bewertet.

Aufgabe 4 / Lösungsblatt 1

Nennen Sie 2 wesentliche Unterschiede zwischen der Dienstleistungsform «Festvermittlung» und «Try & Hire»

Aufgabe 4 / Lösungsblatt 2

Nennen Sie 2 Vorteile der Dienstleistungsform «Try & Hire» für den Kunden

Nennen Sie 2 Nachteile der Dienstleistungsform «Try & Hire» für den Kunden

Aufgabe 4 / Lösungsblatt 3

Nennen Sie 2 Vorteile der Dienstleistungsform «Try & Hire» für den Personaldienstleister

Nennen Sie 2 Nachteile der Dienstleistungsform «Try & Hire» für den Personaldienstleister

Aufgabe 4 / Teil 1, Bewertung max. 10 CA

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

Ihre Lösungen werden wie folgt bewertet:

- 1 CA für jeden korrekten Unterschied von Festanstellung zu «Try & Hire»
- 1 CA für jeden korrekten und effektiven Vor- und Nachteil «Try & Hire» für den Kunden
- 1 CA für jeden korrekten und effektiven Vor- und Nachteil «Try & Hire» für den Personaldienstleister

CA	Punkte
10–8	2
7–5	1
4–0	0

Experten: Erreichte Punkte Aufgabe 4 / Teil 1 (max. 2 Punkte)	
Begründung:	

Teil 2

Fallbeschreibung

In diesem Teil der Fallstudie wenden wir uns Aufgaben, Probleme und Herausforderungen 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 folgendes Zusatzmaterial (Couvert Ausgangslage):

- Beilage 6: Flyer – Gesamtarbeitsvertrag Personalverleih 2021

Aufgabenstellung

Aufgabe 5**Erstellung Offerte für temporäre Mitarbeitende**

Herr Meier von «Meier Büroservice AG» hat Sie beauftragt eine Sammelofferte für temporären Einsatz zu erstellen. Er will im Detail wissen, was ihn dieser Einsatz kostet und wie sich die Kosten zusammensetzen. Da er Transparenz wünscht, soll nicht nur der Tarif und der Endpreis aufgelistet sein, sondern auch einzeln die jeweiligen gültigen GAV Mindestlöhne pro Mitarbeitenden, den Faktor, die Spesen, die Zwischentotale, etc. einzeln dargestellt, und diese dann durch die MwSt. und den Totalbetrag vervollständigt werden.

- Alle 6 temporären Mitarbeitenden sind regulär dem GAV-Personalverleih unterstellt und erhalten alle den entsprechenden GAV-Mindestlohn (inkl. Ferien, Feiertage und 13. Gehalt) und arbeiten fix 40 Stunden pro Woche an regulären Wochentagen.
- Alle Mitarbeitenden arbeiten 6 Wochen (30 Arbeitstage).
- 2 Mitarbeitende in Basel sind zwischen 24 und 35 Jahre und 2 Mitarbeitende zwischen 53 und 57 Jahre alt.
- Die 2 Mitarbeitenden in Rheinfelden (Kanton AG), sind beide zwischen 25 und 40 Jahre alt, erhalten noch zusätzlich je CHF 10.00 Spesen pro Tag.
- Der Mehrwertsteuersatz (MwSt.) liegt bei 7,7 %.
- Der Faktor von 1,5 wird nur auf den verrechenbaren Stunden angewandt.
- In Basel (Kanton Basel-Stadt) werden 4 gelernte Mitarbeitende gebraucht und in Rheinfelden (Kanton Aargau) je 1 gelernte/r und 1 angelernte/r Mitarbeitende/r

Tragen Sie Ihre Lösungen in das Lösungsblatt 1 von Aufgabe 5 ein.

Aufgabe 6**Wer sind meine Kunden – die Bewerbenden und temporären Mitarbeitenden oder die Unternehmen und Firmen?**

In Ihrer Firma ist die Frage aufgekommen, wer ist eigentlich der Kunde – ist es das Personal, das verliehen oder vermittelt wird und die Bewerbenden, oder die Firmen, welche das Personal benötigen. Denn ohne geeignetes Personal kann kein Verleih oder Vermittlung stattfinden und ohne geeignete Firmen kann das Personal nicht platziert werden.

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

Aufgabe 7**GAV Mindestlohnanpassung/Tarifanpassung bei Kunden**

Es kommt regelmässig vor, dass für den GAV Personalverleih Mindestlohnanpassungen vorgeschrieben werden. Diese sind in jedem Fall, und nicht nur aus rechtlichen Gründen umzusetzen.

In Ihrem Unternehmen betreuen Sie mehrere Kunden mit Verträgen, in welchen auch die Löhne der Mitarbeitenden in den Verträgen definiert wurden. Der Tarif wurde einfachheitshalber jeweils mit einem Faktor auf den jeweiligen Mindestlohn hochgerechnet. Die Margen sinken aufgrund der Vertragskonditionen (fixer Faktor auf jeweiligen Mindestlohn) mit jeder Mindestlohnanpassung gegen oben. Ihre Vorgesetzte möchte, dass die Marge trotzdem mindestens gehalten wird, was Anpassungen der Tarife in den Verträgen verlangt.

Wie und mit welchen 3 Argumenten begründen Sie die Mindestlohnanpassungen gegenüber Ihren Kunden? Wo sehen Sie die drei grössten Chancen (Nutzen/Vorteile) und wo die drei grössten Gefahren (Herausforderungen/Probleme) in der Argumentation, den Informationen und Reaktionen der Kunden?

Tragen Sie Ihre Lösungen in die Lösungsblätter 1–3 von Aufgabe 7 ein.

Aufgabe 8**Kundenpflege und Betreuung in Zeiten wie Corona**

Aufgrund der vom Bundesrat verhängten Vorschriften im Zusammenhang mit Covid-19 mussten die Unternehmen ihre Kommunikations- und Interaktionskanäle mit Kunden anpassen. Ein klassischer Kundenkontakt «Face-to-Face» mit persönlichen Präsentationen und Treffen, Betriebsbesichtigungen, der Abgabe von Give-aways oder Kundengeschenken etc. sind wie vor dieser Zeit nur beschränkt oder gar nicht mehr möglich. Dies bedeutet, dass Sie Personalberater/in Ihre Strategien in Bezug auf den Kundenkontakt und die Kundenakquise anpassen mussten.

Was haben Sie jetzt als Personalberater/in für Möglichkeiten, um dennoch den Kontakt zu Ihren Kunden zu halten und sie weiterhin an Ihr Unternehmen zu binden und zusätzlich Neukunden zu generieren und zu gewinnen? Welche verschiedenen Wege und Arten, proaktive Massnahmen und originelle Aktionen stehen Ihnen zur Kommunikation und konkreten Interaktion mit Ihren Kunden unter den speziellen Bedingungen zur Verfügung?

Tragen Sie Ihre Lösungen in das Lösungsblatt 1 von Aufgabe 8 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 5 / Teil 2

Aufgabe 5 / Lösungsblatt 1**Erstellung Offerte für temporäre Mitarbeitende**

Erstellen Sie eine detaillierte, verständliche und klar nachvollziehbare Offerte, aufgeschlüsselt nach den jeweiligen unterschiedlichen Mitarbeitenden, Löhnen, Faktoren, Stunden, Kosten, etc. separat für den Einsatz im Kanton Basel-Stadt und im Kanton Aargau und mit einem Totalendbetrag, basierend auf den Angaben in der Aufgabenstellung von Aufgabe 5, Seite 2.

Anforderungen an die Antworten

- Die Kosten müssen nach Standort Basel-Stadt und Rheinfelden getrennt, detailliert und nachvollziehbar mit allen angewandten Berechnungsgrundlagen aufgelistet werden.
- Die Kosten müssen innerhalb der Standorte detailliert und nachvollziehbar nach den unterschiedlichen Mitarbeiterkategorien aufgelistet werden.
- Die Offerte muss die einzelnen Beträge netto, die MwSt. auf den Totalnettobetrag und Totalendbetrag, inkl. MwSt. beinhalten.
- Der Berechnungsweg muss aufgrund einer logisch dargestellten, tabellarischen Aufstellung erkennbar sein.

Aufgabe 5 / Lösungsblatt 1**Offerte Firma Meier Büroservice AG****Personalaufwand Basel-Stadt**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Zwischentotal Personalaufwand Basel-Stadt

Personalaufwand Rheinfelden

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Zwischentotal Personalaufwand Rheinfelden

Zwischentotal Personalaufwand Basel und Rheinfelden

MwSt.

Totalendbetrag

Aufgabe 5 / Teil 2, Bewertung max. 14 CA

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

Ihre Lösungen werden wie folgt bewertet:

- 2 CA für die übersichtliche, detaillierte, nachvollziehbare Art des Berechnungswegs bis zum Schluss.
- 1 CA für eine korrekte, aber wenig/schwierig nachvollziehbare Art des Berechnungswegs oder Teilbereiche.
- 0 CA für korrekte Zahlen, aber ein nicht nachvollziehbarer, klar dargestellter Berechnungsweg oder ein korrekter Berechnungsweg aber mit falschen Zahlen.
- Je 3 CA gibt die korrekte Berechnung der jeweiligen Kosten MAs Basel-Stadt
- Je 1 CA gibt die Berechnung der jeweiligen Kosten MAs Basel-Stadt mit 1 Fehler
- 0 CA gibt die fehlerhafte Berechnung der Kosten MAs Basel-Stadt
- Je 3 CA gibt die korrekte Berechnung der jeweiligen Kosten MAs Rheinfelden
- Je 1 CA gibt die Berechnung der jeweiligen Kosten MAs Rheinfelden mit 1 Fehler
- 0 CA gibt die fehlerhafte Berechnung der Kosten MAs Rheinfelden

CA	Punkte
14	5
13–12	4
11–10	3
9	2
8	1
7–0	0

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

Aufgabe 6 / Teil 2

Aufgabe 6 / Lösungsblätter 1–6**Wer sind meine Kunden – die Bewerbenden und temporären Mitarbeitenden oder die Unternehmen und Firmen?**

Nennen Sie Gründe, wieso man die Mitarbeitenden und/oder die Firmen als Kunden betrachten sollte und welche Massnahmen und Aktivitäten so umgesetzt werden müssen, dass beide Anspruchsgruppen weiterhin Ihre Kunden sind. Es gibt aber auch Gründe, welche Sie dazu veranlassen, das Verhältnis mit dem jeweiligen Kunden zu beenden.

Anforderungen an die Antworten

- Nennen Sie mindestens **5 Gründe/Argumente**, wieso Sie die von Ihnen angebotenen Bewerbenden und im Einsatz stehenden temporären Mitarbeitenden, bzw. die Firmen und Unternehmen, welche bei Ihnen Personal bestellen als **Ihre Kunden** betrachten sollten.
- Nennen Sie **3 unterschiedliche Massnahmen/Aktivitäten/Verhalten/Leistungen**, damit die Ihnen angebotenen Bewerbenden und im Einsatz stehenden temporären Mitarbeitenden, bzw. die Firmen und Unternehmen, welche bei Ihnen Personal bestellen Sie als kompetenten Geschäftspartner/in betrachten und **mit Ihnen zusammenarbeiten** wollen, und begründen Sie diese kurz.
- Nennen Sie **2 unterschiedliche Gründe**, weshalb Sie es für richtig halten, das Zusammenarbeitsverhältnis zwischen Ihnen und den Bewerbenden und im Einsatz stehenden temporären Mitarbeitenden, bzw. Firmen und Unternehmen, welche bei Ihnen Personal bestellen **aufzulösen**.

Aufgabe 6 / Lösungsbeispiel

Massnahme/Aktivität/Verhalten/ Leistungen	Begründung
Lösungsbeispiel: Weihnachtsessen organisieren	Lösungsbeispiel: Einbinden in die Firma, Zugehörigkeitsgefühl verstärken, Wertschätzung für die geleistete Arbeit, Möglichkeit sich mal nicht in Arbeitskleidung zu präsentieren, gut Essen, Kollegenzusammenhalt fördern.

Aufgabe 6 / Lösungsblatt 1

Nennen Sie mindestens 5 Gründe/Argumente, wieso Sie die von Ihnen angebotenen **Bewerbenden und im Einsatz stehenden temporären Mitarbeitenden** als Ihre Kunden betrachten sollten.

Aufgabe 6 / Lösungsblatt 2

Nennen Sie 3 unterschiedliche Massnahmen/Aktivitäten/Verhalten/Leistungen, damit die Ihnen angebotenen **Bewerbenden und im Einsatz stehenden temporären Mitarbeitenden** Sie als kompetenten Geschäftspartner/in betrachten und mit Ihnen zusammenarbeiten wollen, und begründen Sie kurz den Sinn und Nutzen dieser Massnahmen.

Massnahme/Aktivität/Verhalten/ Leistungen	Begründung

Aufgabe 6 / Lösungsblatt 3

Nennen Sie 2 unterschiedliche Gründe, weshalb Sie es für richtig halten, das
Zusammenarbeitsverhältnis zwischen Ihnen und den **Bewerbenden und im Einsatz stehenden
temporären Mitarbeitenden** aufzulösen.

Aufgabe 6 / Lösungsblatt 4

Nennen Sie mindestens 5 Gründe/Argumente, wieso Sie die **Firmen und Unternehmen**, welche bei Ihnen Personal bestellen als Ihre **Kunden** betrachten sollten.

Aufgabe 6 / Lösungsblatt 5

Nennen Sie 3 unterschiedliche Massnahmen/Aktivitäten/Verhalten/Leistungen, damit die **Firmen und Unternehmen**, welche bei Ihnen Personal bestellen Sie als kompetenten Geschäftspartner/in betrachten und mit Ihnen zusammenarbeiten und begründen Sie kurz den Sinn und Nutzen dieser Massnahmen.

Massnahme/Aktivität/Verhalten/ Leistungen	Begründung

Aufgabe 6 / Lösungsblatt 6

Nennen Sie 2 unterschiedliche Gründe, weshalb Sie es für richtig halten, das Zusammenarbeitsverhältnis zwischen Ihnen und die **Firmen und Unternehmen**, welche bei Ihnen Personal bestellen.

Aufgabe 6 / Teil 2, Bewertung max. 26 CA

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

Ihre Lösungen werden wie folgt bewertet:

- 1 CA für jede korrekte Definition/Begründung die Mitarbeitenden als Kunden zu bezeichnen.
- 1 CA für jede korrekte Definition/Begründung die Firmen als Kunden zu bezeichnen.
- 1 CA für jede korrekte Massnahme zur Aufrechterhaltung der Kundenbeziehung zu Mitarbeitenden.
- 1 CA für jede korrekte Begründung der Massnahme zur Aufrechterhaltung zu Mitarbeitenden.
- 1 CA für jede korrekte Massnahme zur Aufrechterhaltung der Kundenbeziehung zu Firmen.
- 1 CA für jeder korrekte Begründung der Massnahme zur Aufrechterhaltung zu Firmen.
- 1 CA für jede korrekte Begründung zur Beendigung der Kundenbeziehung zu Mitarbeitenden.
- 1 CA für jede korrekte Begründung zur Beendigung der Kundenbeziehung zu Firmen.

CA	Punkte
26–24	5
23–20	4
19–17	3
16–14	2
13–11	1
10–0	0

Experten: Erreichte Punkte Aufgabe 6 / Teil 2 (max. 5 Punkte)	
Begründung:	

Aufgabe 7 / Teil 2

Aufgabe 7 / Lösungsblätter 1–3**GAV Mindestlohnanpassung/Tarifanpassung bei Kunden**

- Beschreiben Sie 3 eindeutige, sinnvolle und klar themenbezogene Argumente/Gründe/Erkenntnisse, weshalb die Mindestlohnanpassung umgesetzt werden muss, und mit welchen Auswirkungen für alle beteiligten Parteien.
- Beschreiben Sie 3 unterschiedliche und themenbezogene Chancen/Nutzen/Vorteile, welche wegen der Mindestlohnanpassung die Zusammenarbeit mit Ihren Kunden (und indirekt mit den temporären Mitarbeitenden) begünstigen könnte.
- Beschreiben Sie 3 unterschiedliche und themenbezogene Gefahren/Herausforderungen/Nachteile, welche wegen der Mindestlohnanpassung die Zusammenarbeit mit Ihren Kunden (und indirekt mit den temporären Mitarbeitenden) gefährden könnte.

Anforderungen an die Antworten

- Die Antworten müssen in ganzen, verständlichen und logischen Sätzen verfasst werden.
- Die Antworten müssen in direktem Zusammenhang mit einer GAV Mindestlohnanpassung stehen und nicht nur generelle Argumente/Chancen/Gefahren in der Zusammenarbeit mit Kunden beschreiben.
- Antworten, welche zwar im Zusammenhang mit Kundenkontakten korrekt sind, aber keinen direkten Zusammenhang mit dem Thema Mindestlohnanpassung haben, werden als falsch gewertet.
- Chancen, welche dann im Gegenteil auch als Gefahren benannt werden, werden nur 1-mal als richtig bewertet.

Aufgabe 7 / Lösungsblatt 1

Beschreiben Sie 3 eindeutige, sinnvolle und klar themenbezogene **Argumente/Gründe/Erkenntnisse**, weshalb die Mindestlohnanpassung umgesetzt werden muss, und mit welchen Auswirkungen für alle beteiligten Parteien

Aufgabe 7 / Lösungsblatt 2

Beschreiben Sie 3 unterschiedliche und themenbezogene **Chancen/Nutzen/Vorteile**, welche wegen der Mindestlohnanpassung die Zusammenarbeit mit Ihren Kunden (und indirekt mit den temporären Mitarbeitenden) begünstigen könnte.

Aufgabe 7 / Lösungsblatt 3

Beschreiben Sie 3 unterschiedliche und themenbezogene **Gefahren/Herausforderungen/Nachteile**, welche wegen der Mindestlohnanpassung die Zusammenarbeit mit Ihren Kunden (und indirekt mit den temporären Mitarbeitenden) gefährden könnte.

Aufgabe 7 / Teil 2, Bewertung max. 9 CA

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

Ihre Lösungen werden wie folgt bewertet:

- 1 CA für jede korrekte Beschreibung einer Argumentation.
- 1 CA für jede korrekte Beschreibung einer Chance.
- 1 CA für jede korrekte Beschreibung einer Gefahr.

CA	Punkte
9–8	3
7–6	2
5–4	1
3–0	0

Experten: Erreichte Punkte Aufgabe 7 / Teil 2 (max. 3 Punkte)	
Begründung:	

Aufgabe 8 / Teil 2

Aufgabe 8 / Lösungsblatt 1**Kundenpflege und Betreuung in Zeiten wie Corona**

Welche verschiedenen Wege und Arten stehen Ihnen in Zeiten, in welcher ein direkter, persönlicher «Face-to-Face»-Kontakt mit Ihren Kunden nicht möglich ist zur Verfügung?

Nennen Sie 8 Möglichkeiten/Massnahmen/Aktionen/Anpassungen/Interaktionen/technische Möglichkeiten, wie Sie mit Ihren bestehenden Kunden in Kontakt bleiben und Sie diese weiterhin an Ihr Unternehmen binden, und mit Neukunden in Kontakt treten und diese zur Zusammenarbeit mit Ihnen motivieren können.

Anforderungen an die Antworten

- Jede genannte Methode/Interaktion/Massnahme/Interaktion/technische Anpassung etc. muss klar unterschiedlich zu den anderen genannten sein.
- Gleiche Dienstleistungen von verschiedenen Anbietern werden nur einmal gezählt.

Aufgabe 8 / Lösungsblatt 1**8 Möglichkeiten/Massnahmen/Aktionen/Anpassungen/Interaktionen/technische Möglichkeiten**

Aufgabe 8 / Teil 2, Bewertung max. 8 CA

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

Ihre Lösungen werden wie folgt bewertet:

- 1 CA für jede korrekte umsetzbare, sinnvolle Möglichkeit/Massnahme/Aktion/Anpassung/Interaktion/technische Möglichkeit zur Interaktion mit bestehenden und neuen Kunden.

CA	Punkte
8–7	2
6–4	1
3–0	0

Experten: Erreichte Punkte Aufgabe 8 / Teil 2 (max. 2 Punkte)	
Begründung:	

Teil 3

Fallbeschreibung

In diesem Teil der Fallstudie wenden wir uns Aufgaben, Probleme 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 Problemen konfrontiert. Die korrekte Ausführung und Erledigung derer sind aus betriebswirtschaftlicher, aber auch aus gesetzlicher Sicht unerlässlich.

Es besteht folgendes Zusatzmaterial (Couvert Ausgangslage):

- Beilage 7: 5 Diagramme zu HR-Kennzahlen

Aufgabenstellung

Aufgabe 9**Sozialversicherungen und Lohnarten**

Sozialversicherungsabgaben und -prämien bilden einen wesentlichen Teil der Kosten im Zusammenhang mit Mitarbeitenden in einem Unternehmen. Demnach ist es auch aus wirtschaftlicher Sicht enorm wichtig, dass diese Lohnarten systemisch auch richtig zugeordnet und abgerechnet werden.

Der Lohn und diverse Entschädigungsarten, auf denen Sozialversicherungsbeiträge entrichtet werden müssen, wird als massgebender Lohn bezeichnet. Zu ihm gehören diverse in der Schweiz oder im Ausland ausbezahlte Entgelte, die arbeitnehmende Personen für geleistete Arbeit erhalten.

Auf dem Lösungsblatt finden Sie verschiedene Lohnarten. Definieren Sie, ob diese Lohnart auf der Lohnabrechnung ersichtlich sein muss, ob diese Lohnart AHV-pflichtig ist, und erklären Sie kurz die Lohnart.

Tragen Sie Ihre Lösungen in die Lösungsblätter 1–3 von Aufgabe 9 ein.

Aufgabe 10**Interpretation von HR-Kennzahlen**

Die korrekte Interpretation von HR-Kennzahlen und Diagrammen sind essenziell in der täglichen Arbeit und sind nicht nur Informationen, sondern nützliche und eindrückliche Führungsinstrumente. Falsche Auswertungen und Schlussfolgerungen können zu ungeplanten Kosten und anderen Problemen im Unternehmen führen.

Auch erfolgreiche Personaldienstleister erheben nebst Verkaufs- und Erfolgsstatistiken auch HR-Kennzahlen und nutzen diese in der Führung und Verfolgung der Firmenstrategie und -philosophie.

Interpretieren und analysieren (Analyse) Sie die 5 Diagramme in der Beilage (Couvert Ausgangslage) und ziehen Sie die entsprechenden Schlussfolgerungen (Erkenntnis) daraus und beschreiben Sie die nötigen Aktionen (Massnahmen).

Tragen Sie Ihre Lösungen in die Lösungsblätter 1–5 von Aufgabe 10 ein.

Aufgabe 11**Digitalisierung im Büro**

Die Digitalisierung, bzw. die Nutzung von IT-Innovationen schreitet schnell voran.

Wo sehen Sie als Personalberater Potential zur Digitalisierung? Welche täglichen Aufgaben sind sinnvoll so weit, wie möglich mit einer intelligenten oder unterstützenden Software oder Tools (teilweise oder mehrheitlich) erledigen zu lassen. Wo sehen Sie am meisten Potential für die Digitalisierung, bzw. Automatisierung in Ihrem täglichen Arbeitsablauf? Welche Ihrer Prozesse und Arbeitsbereiche würden Sie mittels digitaler Unterstützung optimieren, umso mehr Zeit und Kapazität für andere, wichtigere Aufgaben zu haben?

Das Thema Homeoffice wird in Teil 4 besprochen, somit ist dieses Thema in dieser Aufgabe Nr. 11 **nicht anzuwenden**/zu nennen (z. B. Zoom, Teams, Skype, ...)

Tragen Sie Ihre Lösungen in die Lösungsblätter 1–2 von Aufgabe 11 ein.

Aufgabe 12**Stellenbeschreibung Personalberater/in mit Filialleitung bei einem Personaldienstleister**

Nicht nur zur Erstellung eines Inserats ist die Stellenbeschreibung des Mitarbeiters ein nützliches Instrument, sondern auch z. B. bei Qualifikations- und Mitarbeitergesprächen, bei Lohnverhandlungen und Arbeitszeugniserstellung.

Die Aufgabe eines/r Personalberater/in **mit zusätzlicher Funktion als Filialleiter/in** ist in verschiedener Hinsicht umfangreicher. Nennen Sie Haupt- und Nebenaufgaben, inkl. dem Verantwortungsbereich, und den 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.

Aufgabe 13**Zusammenarbeit mit dem RAV und RAVPLUS**

Sie wissen, dass Sie bezüglich vom Bund definierten Berufsprofilen eine Stellenmeldepflicht beim RAV haben. Die Geschäftsleitung Ihres Unternehmens möchte von Ihnen eine Aufstellung von Gründen, ob es sinnvoll ist/wäre, grundsätzlich jede Vakanz dem RAV zu melden.

Nennen sie Gründe, weshalb es Sinn machen könnte, jede Vakanz beim RAV zu melden?

Tragen Sie Ihre Lösungen in das Lösungsblatt 1 von Aufgabe 13 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 9 / Teil 3

Aufgabe 9 / Lösungsblätter 1–3**Sozialversicherungen und Lohnarten**

Auf den Lösungsblättern finden Sie 12 verschiedene Lohnarten. Gehen Sie bei den entsprechenden Lohnarten davon aus, dass der/die Mitarbeiter/in im Monat CHF 4'500.00 verdient.

Wir möchten von Ihnen wissen, welche Lohnarten auf der Lohnabrechnung ersichtlich sein müssen, welche davon AHV pflichtig sind und eine kurze Erklärung dazu.

Anforderungen an die Antworten

- Markieren Sie im entsprechenden Feld mit einem X nur dann, wenn diese Lohnart auf der Lohnabrechnung ersichtlich sein muss. Wenn nicht, lassen Sie das Feld leer.
- Markieren Sie im entsprechenden Feld mit einem X nur, wenn diese Lohnart AHV abzugspflichtig ist. Wenn nicht, lassen Sie das Feld leer.
- Die Erklärung der Lohnart muss in einem kurzen, klaren inhaltlich und fachlich korrekten Satz gemacht werden.

Aufgabe 9 / Lösungsbeispiele

Lohnart	Muss auf der Lohnabrechnung ersichtlich sein	Ist ein AHV-pflichtiges Entgelt	Erklärung der Lohnart
Lösungsbeispiel: Monatslohn	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Lösungsbeispiel: Regelmässige finanzielle Vergütung für die Arbeitsleistung über einen Zeitraum von einem Monat
Lösungsbeispiel: Naturalgeschenke im Wert von bis zu CHF 500 im Jahr	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Lösungsbeispiel: Geschenke in Form von Weinflaschen oder Geschenkkorb bis max. CHF 500 pro Jahr

Aufgabe 9 / Lösungsblatt 1

Lohnart	Muss auf der Lohnabrechnung ersichtlich sein	Ist ein AHV-pflichtiges Entgelt	Erklärung der Lohnart
UVG-Taggelder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Kinderzulagen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Erfolgsbeteiligung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13. Monatslohn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Aufgabe 9 / Lösungsblatt 2

Lohnart	Muss auf der Lohnabrechnung ersichtlich sein	Ist ein AHV-pflichtiges Entgelt	Erklärung der Lohnart
Pensionskassenbeitrag Arbeitgeber	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Auszahlung Überstunden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Lohnfortzahlung Krankheit nach: <ul style="list-style-type: none">• Basel• Zürcher• Berner-Skala	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Goldbarren als Hochzeitsgeschenk im Wert von CHF 450	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Aufgabe 9 / Lösungsblatt 3

Lohnart	Muss auf der Lohnabrechnung ersichtlich sein	Ist ein AHV-pflichtiges Entgelt	Erklärung der Lohnart
Verpflegungs- pauschale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Anerkennungsprämie von CHF 300.00 für das Bestehen einer beruflichen Prüfung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verwaltungskosten- beitrag der Ausgleichskassen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Feiertags- entschädigungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Aufgabe 9 / Teil 3, Bewertung max. 36 CA

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

Ihre Lösungen werden wie folgt bewertet:

- 1 CA für jede korrekte Markierung ☒ oder korrekt frei belassenes Feld ☐
- 1 CA für jede fachlich korrekte kurze Erklärung in einem Satz

CA	Punkte
36–34	5
33–30	4
29–26	3
25–22	2
21–16	1
15–0	0

Experten: Erreichte Punkte Aufgabe 9 / Teil 3 (max. 5 Punkte)	
Begründung:	

Aufgabe 10 / Teil 3

Aufgabe 10 / Lösungsblätter 1–5**Interpretation von HR-Kennzahlen**

In der Beilage 7 (Couvert Ausgangslage) finden Sie 5 Diagramme mit unterschiedlichen Daten, Informationen und HR-Kennzahlen.

Nennen Sie pro Diagramm eindeutige Fakten, die Sie aus den Daten lesen können und beschreiben Sie diese verständlich und nachvollziehbar (**Analyse**).

Nennen Sie pro Diagramm sinnvolle Erkenntnisse und möglichen Auswirkungen auf das Unternehmen oder das Personal (**Erkenntnis**).

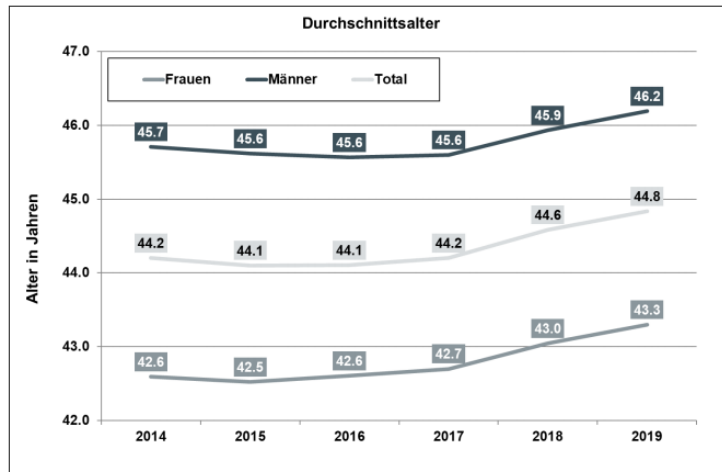
Nennen Sie pro Diagramm logische Aktionen/Entscheidungen, die aufgrund Ihrer Schlussfolgerung in Angriff genommen werden müssen, oder auf was in Zukunft geachtet werden muss (**Massnahmen**).

Anforderungen an die Antworten

- Beschreiben Sie mind. 2 Analysen in Form von kurzen, verständlichen Sätzen.
- Beschreiben Sie mind. 2 Erkenntnisse aus Ihrer Analyse in Form von kurzen, verständlichen Sätzen.
- Beschreiben Sie mind. 2 Massnahmen/Aktionen/Entscheidungen basierend aus Ihren Erkenntnissen in Form von kurzen, verständlichen Sätzen.

Aufgabe 10 / Lösungsbeispiel

Beispiel Durchschnittsalter



Analyse

Lösungsbeispiel:

Nach einer Stagnation steigt seit 2017 das Durchschnittsalter bei Männern und Frauen im Unternehmen deutlich an.

Erkenntnis

Lösungsbeispiel:

Massnahmen zur Senkung der Fluktuation haben seit 2017 Erfolg.

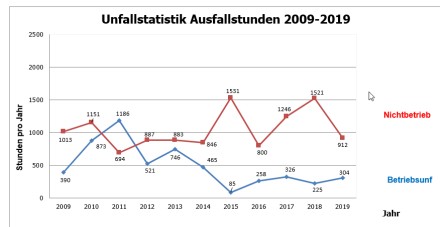
Massnahme

Lösungsbeispiel:

Höhere Arbeitgeberkosten der Pensionskasse sind zu budgetieren, wenn die Tendenz weiter so anhält.

Aufgabe 10 / Lösungsblatt 1

Diagramm 1: Unfallstatistik



Analyse (in kurzen Sätzen)

Nennen Sie mind. 2 eindeutige Fakten, die Sie aus diesem Diagramm lesen können.

Erkenntnisse (in kurzen Sätzen)

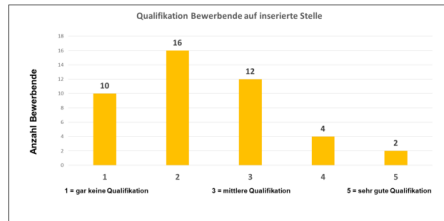
Mind. 2 Erkenntnisse oder mögliche Auswirkungen auf das Unternehmen oder das Personal

Massnahmen (in kurzen Sätzen)

Mind. 2 Aktionen/Entscheidungen, die aufgrund der Schlussfolgerung in Angriff genommen werden müssen, oder auf was in Zukunft geachtet werden sollte

Aufgabe 10 / Lösungsblatt 2

Diagramm: Qualifikation von Bewerbenden auf eine inserierte Stelle



Analyse (in kurzen Sätzen)

Nennen Sie mind. 2 eindeutige Fakten, die Sie aus diesem Diagramm lesen können.

Erkenntnisse (in kurzen Sätzen)

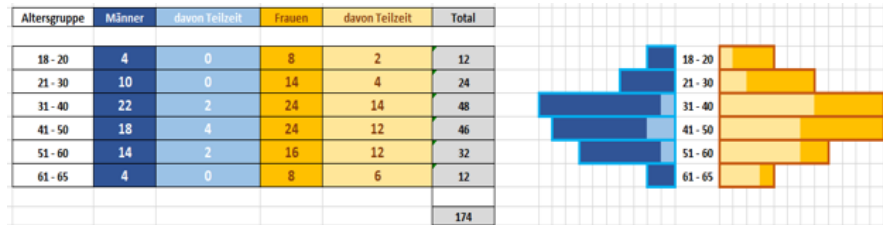
Mind. 2 Erkenntnisse oder mögliche Auswirkungen auf das Unternehmen oder das Personal

Massnahmen (in kurzen Sätzen)

Mind. 2 Aktionen/Entscheidungen, die aufgrund der Schlussfolgerung in Angriff genommen werden müssen, oder auf was in Zukunft geachtet werden sollte

Aufgabe 10 / Lösungsblatt 3

Diagramm: Verteilung von Frauen und Männern, aufgeteilt nach Vollzeit und Teilzeit



Analyse (in kurzen Sätzen)

Nennen Sie mind. 2 eindeutige Fakten, die Sie aus diesem Diagramm lesen können.

Erkenntnisse (in kurzen Sätzen)

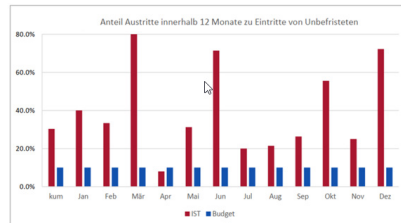
Mind. 2 Erkenntnisse oder mögliche Auswirkungen auf das Unternehmen oder das Personal

Massnahmen (in kurzen Sätzen)

Mind. 2 Aktionen/Entscheidungen, die aufgrund der Schlussfolgerung in Angriff genommen werden müssen, oder auf was in Zukunft geachtet werden sollte

Aufgabe 10 / Lösungsblatt 4

Diagramm: Austritte aus Unternehmen im Vergleich zu Eintritten und Personalplanung (Budget)



Analyse (in kurzen Sätzen)

Nennen Sie mind. 2 eindeutige Fakten, die Sie aus diesem Diagramm lesen können.

Erkenntnisse (in kurzen Sätzen)

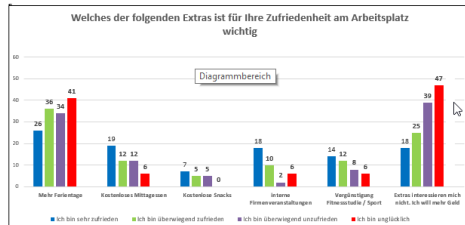
Mind. 2 Erkenntnisse oder mögliche Auswirkungen auf das Unternehmen oder das Personal

Massnahmen (in kurzen Sätzen)

Mind. 2 Aktionen/Entscheidungen, die aufgrund der Schlussfolgerung in Angriff genommen werden müssen, oder auf was in Zukunft geachtet werden sollte

Aufgabe 10 / Lösungsblatt 5

Diagramm: Persönliche Zufriedenheit generell im Vergleich zu Extras am Arbeitsplatz



Analyse (in kurzen Sätzen)

Nennen Sie mind. 2 eindeutige Fakten, die Sie aus diesem Diagramm lesen können.

Erkenntnisse (in kurzen Sätzen)

Mind. 2 Erkenntnisse oder mögliche Auswirkungen auf das Unternehmen oder das Personal

Massnahmen (in kurzen Sätzen)

Mind. 2 Aktionen/Entscheidungen, die aufgrund der Schlussfolgerung in Angriff genommen werden müssen, oder auf was in Zukunft geachtet werden sollte

Aufgabe 10 / Teil 3, Bewertung max. 30 CA

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

Ihre Lösungen werden wie folgt bewertet:

- 1 CA für jede korrekte Analyse, jedoch max. 2 CA pro Diagramm
- 1 CA für jede korrekte Erkenntnis, jedoch max. 2 CA pro Diagramm
- 1 CA für jede korrekte Massnahme, jedoch max. 2 CA pro Diagramm

CA	Punkte
30–28	5
27–25	4
24–22	3
21–19	2
18–16	1
15–0	0

Experten: Erreichte Punkte Aufgabe 10 / Teil 3 (max. 5 Punkte)	
Begründung:	

Aufgabe 11 / Teil 3

Aufgabe 11 / Lösungsblätter 1–2**Digitalisierung**

Nennen Sie 2 unterschiedliche Prozesse/Arbeitsabläufe welche mit Digitalisierung (intelligenter und unterstützender Software) deutlich zur Arbeitsentlastung von Personalberater/innen und Erhöhung der Qualität der Resultate führen. Nennen Sie dann auch je 2 Vor- und Nachteile dazu.

Anforderungen an die Antworten

- Nennen Sie 2 unterschiedliche Prozesse, die durch die Digitalisierung verändert werden können
- Nennen Sie stichwortartig zu jedem digitalisierten Prozess je 2 Vorteile (Nutzen) und 2 Nachteile (Gefahren)

Aufgabe 11 / Lösungsblatt 1

Nennen Sie einen Prozess/Arbeitsablauf, der sinnvoll digitalisiert werden könnte

Nennen Sie 2 Vorteile (Nutzen) der Digitalisierung dieses Prozesses (in Stichwörtern)

Nennen Sie 2 Nachteile (Gefahren) der Digitalisierung dieses Prozesses (in Stichwörtern)

Aufgabe 11 / Lösungsblatt 2

Nennen Sie einen Prozess/Arbeitsablauf, der sinnvoll digitalisiert werden könnte

Nennen Sie 2 Vorteile (Nutzen) der Digitalisierung dieses Prozesses (in Stichwörtern)

Nennen Sie 2 Nachteile (Gefahren) der Digitalisierung dieses Prozesses (in Stichwörtern)

Aufgabe 11 / Teil 3, Bewertung max. 10 CA

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

Ihre Lösungen werden wie folgt bewertet:

- 1 CA pro Prozess, der sinnvoll digitalisiert werden könnte
- 1 CA pro korrekten und sinnvollen Vorteil (Nutzen) durch die Digitalisierung
- 1 CA pro korrekten und sinnvollen Nachteil (Gefahr) durch die Digitalisierung

CA	Punkte
10–7	2
6–4	1
3–0	0

Experten: Erreichte Punkte Aufgabe 11 / Teil 3 (max. 2 Punkte)	
Begründung:	

Aufgabe 12 / Teil 3

Aufgabe 12 / Lösungsblätter 1–2**Stellenbeschreibung Personalberater/in mit Filialleitung bei einem Personaldienstleister**

Nennen Sie stichwortartig:

- 10 verschiedene Haupt- und Nebenaufgaben, inkl. dem Verantwortungsbereich die ein Personalberater/eine Personalberaterin mit zusätzlicher Funktion als Filialleitung haben muss.
- 10 fachliche und persönliche Eigenschaften (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.
- 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**10 verschiedene Haupt- und Nebenaufgaben (in Stichwörtern)**

Aufgabe 12 / Lösungsblatt 2**10 verschiedene fachliche und persönliche Eigenschaften (Hard- und Softskills)**

Aufgabe 12 / Teil 3, Bewertung max. 20 CA

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

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)

CA	Punkte
20–16	2
15–11	1
10–0	0

Experten: Erreichte Punkte Aufgabe 12 / Teil 3 (max. 2 Punkte)	
Begründung:	

Aufgabe 13 / Teil 3

Aufgabe 13 / Lösungsblatt 1**Zusammenarbeit mit dem RAV und RAVPLUS / Vakanz-Meldungen**

Die Geschäftsleitung Ihres Unternehmens möchte von Ihnen eine Aufstellung von Gründen, ob es sinnvoll ist/wäre, dass jede Vakanz dem RAV gemeldet wird.

Nennen sie 3 Gründe, weshalb es Sinn machen könnte, jede Vakanz beim RAV zu melden.

Anforderungen an die Antworten

- Nennen Sie die für Sie und Ihr Unternehmen sinnvollen, effektiven und nützlichen Gründe für eine regelmässige Stellenmeldung beim RAV stichwortartig.
- Nennungen von Gründen, die Stellen **nicht** zu melden, werden als falsch bewertet.

Aufgabe 13 / Lösungsblatt 1

3 Gründe (in Stichwörtern)

Aufgabe 13 / Teil 3, Bewertung max. 3 CA

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

Ihre Lösungen werden wie folgt bewertet:

- 1 CA pro korrekten, sinnvollen, nützlichen und gewinnbringenden Grund für eine ständige Stellenmeldung beim RAV

CA	Punkte
3-2	1
1-0	0

Experten: Erreichte Punkte Aufgabe 13 / Teil 3 (max. 1 Punkt)	
Begründung:	

Teil 4

Fallbeschreibung

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

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

Es besteht kein Zusatzmaterial

Aufgabenstellung

Aufgabe 14**Arbeitsmodell «Homeoffice»**

In Ihrem Unternehmen, einem schweizweit aktiven Personaldienstleister wird das Arbeitsmodell «Homeoffice» weiter ausgebaut. Dieses Arbeitsmodell wird immer beliebter, bietet nebst Vorteilen aber auch Nachteile. Das «Homeoffice» fordert von allen Beteiligten viele organisatorische und technische Herausforderungen.

Folgendes beachten: das Thema «Führung im Arbeitsmodell Homeoffice» nicht in dieser Aufgabe thematisieren, da dieses Thema in der Aufgabe 15 behandelt wird.

Tragen Sie Ihre Lösungen in die Lösungsblätter 1–3 von Aufgabe 14 ein.

Aufgabe 15**Homeoffice und geographische Distanz von Mitarbeitenden und Führungskräften
Herausforderungen an die Führung**

Mit der Einführung von Homeoffice als zusätzliches Arbeitsmodell verändern sich auch die Ansprüche an die Führungsverantwortlichen. «Auf Distanz» zu führen, sei es durch Homeoffice oder durch geographisch anders gelegene Arbeitsplätze, fordert zusätzliche Massnahmen und bisherige Methoden und Werkzeuge können nicht immer entsprechend angewandt werden.

Sie haben die Funktion als Filialleiter/in inne und müssen sich nun auf die neue Situation einstellen, nämlich Ihre Mitarbeitenden aus der Distanz führen, kontrollieren, leiten, motivieren und auch zu disziplinieren.

Welche Herausforderungen stellen sich der Filialleitung, bzw. allen Personen in einer Führungsrolle, wenn die Mitarbeitenden vermehrt zuhause arbeiten, oder Sie Ihren Arbeitsplatz an einem geographisch anderen Ort haben.

Tragen Sie Ihre Lösungen in das Lösungsblatt 1 von Aufgabe 15 ein.

Aufgabe 16**Arten von Weiterbildung**

In der Funktion als Vorgesetzte/r werden Sie immer wieder mit dem Thema Weiterbildung konfrontiert. Dabei geht es nicht nur um die Weiterbildung von Mitarbeitenden, sondern auch um solche, welche Sie persönlich betreffen. Sie sind bereits eine ausgebildete HR-Fachperson und nun werden Sie von Ihrem Vorgesetzten gefragt, welche Themen und Fachbereiche für Weiterbildungen und Kurse für Sie in Frage kommen könnten.

Tragen Sie Ihre Lösungen in das Lösungsblatt 1 von Aufgabe 16 ein.

Aufgabe 17**Mitarbeiterbindung von temporären Mitarbeitenden und Festangestellten**

Eine erfolgreiche Mitarbeiterbindung senkt unter anderem Kosten (Fluktuation, Einarbeitung, Administration, etc.) und erhöht den Wert des Unternehmens (Know-how, Employer Branding, Stabilität, etc.). Deshalb ist eine gezielte Strategie mit geeigneten Massnahmen für ein Unternehmen wichtig.

Als Filialeiter/in eines Personaldienstleistungsunternehmens haben Sie 2 Arten von Mitarbeitenden, die Festangestellten und die temporären Mitarbeitenden, bzw. die Kandidaten/innen für die Festvermittlung. Diese Gruppen haben unterschiedliche Bedürfnisse. Welche Massnahmen zur Mitarbeiterbindung kommen in Frage.

Tragen Sie Ihre Lösungen in die Lösungsblätter 1–2 von Aufgabe 17 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 14 / Teil 4

Aufgabe 14 / Lösungsblätter 1–3**Arbeitsmodell «Homeoffice»**

Welche Chancen (Vorteile und Nutzen), Herausforderungen (Nachteile und Gefahren) bringt das Arbeitsmodell «Homeoffice» für Ihr Unternehmen und die Mitarbeitenden? Welche Aufgaben im Zusammengang mit der Organisation/Planung/Umsetzung sind zu beachten?

Anforderungen an die Antworten

- Nennen Sie pro Fragestellung mind. 4 Themen, welche in direktem Zusammenhang mit Homeoffice stehen und eine entsprechende Auswirkung/Aktion/Massnahme zur Folge haben.
- Beschreiben Sie diese Themen je in einem kurzen, verständlichen und nachvollziehbaren Satz.
- Vorteile beim Mitarbeitenden, welche beim Arbeitgebenden lediglich gegensätzlich als dessen Nachteil genannt werden, werden nur 1-mal als richtig gewertet (Gleiches gilt auch für die Nachteile und die Organisation).
- Beachten Sie, dass das Thema «Homeoffice Herausforderungen an die Führung» in dieser Aufgabe nicht thematisiert werden darf, da dieses Thema separat und explizit in der folgenden Aufgabe 15 behandelt wird. Antworten diesbezüglich in dieser Aufgabe werden als falsch bewertet.

Aufgabe 14 / Lösungsbeispiel

Welche Aufgaben im Zusammenhang mit der Organisation/Planung/Umsetzung des Arbeitsmodells «Homeoffice» muss mitarbeiterseitig bedenkt/erledigt werden?
Lösungsbeispiel: Finden und Einrichten eines ruhigen, sicheren und gut nutzbaren Arbeitsplatzes in der Wohnung oder im Haus

Aufgabe 14 / Lösungsblatt 1

Welche 4 Aufgaben im Zusammenhang mit der Organisation/Planung/Umsetzung des Arbeitsmodells «Homeoffice» muss **mitarbeiterseitig** bedenkt/erledigt werden?

Welche 4 Aufgaben im Zusammenhang mit der Organisation/Planung/Umsetzung des Arbeitsmodells «Homeoffice» muss **arbeitgeberseitig** bedenkt/erledigt werden?

Aufgabe 14 / Lösungsblatt 2

Welche 4 Chancen/Vorteile/Nutzen hat das Arbeitsmodell «Homeoffice» für Mitarbeitende ?
Welche 4 Chancen/Vorteile/Nutzen hat das Arbeitsmodell «Homeoffice» für das Unternehmen , bzw. den Arbeitgeber ?

Aufgabe 14 / Lösungsblatt 3

Welche 4 Herausforderungen/Nachteile/Gefahren hat das Arbeitsmodell «Homeoffice» für **Mitarbeitende**?

Welche 4 Herausforderungen/Nachteile/Gefahren hat das Arbeitsmodell «Homeoffice» für das **Unternehmen**, bzw. den **Arbeitgeber**?

Aufgabe 14 / Teil 4, Bewertung max. 24 CA

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

Ihre Lösungen werden wie folgt bewertet:

- 1 CA für jedes korrekte, nachvollziehbare und logisch beschriebene Thema zur jeweiligen Fragestellung, max. 4 CA pro Aufgabenblock

CA	Punkte
24–23	5
22–21	4
20–19	3
18–17	2
16–15	1
14–0	0

Experten: Erreichte Punkte Aufgabe 14 / Teil 4 (max. 5 Punkte)	
Begründung:	

Aufgabe 15 / Teil 4

Aufgabe 15 / Lösungsblatt 1**Homeoffice Herausforderungen an die Führung**

Welche Herausforderungen stellen sich der Filialleitung, bzw. allen Personen in einer Führungsrolle, wenn die Mitarbeitenden vermehrt zuhause arbeiten oder Sie Ihren Arbeitsplatz an einem geographisch anderen Ort haben? Welche führungstechnischen Probleme aller Art ergeben sich vor dem Hintergrund, dass Sie aus der Distanz agieren müssen?

Nennen Sie mind. 6 Herausforderungen für die Filialleitung bezüglich der Führungsaufgaben, wenn sich die Mitarbeitenden an einem anderen Arbeitsort oder im Homeoffice befinden.

Anforderungen an die Antworten

- Beschreiben Sie 6 Herausforderungen im Zusammenhang mit der Führung, inkl. aller damit verbundenen Aspekte wie z. B. kontrollieren, leiten, motivieren, disziplinieren, etc.
- Beschreiben Sie die Herausforderungen in jeweils 1 kurzen, klaren, verständlichen Satz.
- Die Herausforderungen müssen im direkten Zusammenhang mit dem Thema der «Führung aus Distanz» stehen.

Aufgabe 15 / Lösungsbeispiel**6 Herausforderungen (in jeweils einem kurzen Satz)**

Lösungsbeispiel:

Grundlegende Regeln für das Verhalten beider Seiten müssen definiert und klar kommuniziert werden.

Aufgabe 15 / Lösungsblatt 1

6 Herausforderungen (in jeweils einem kurzen Satz)

Aufgabe 15 / Teil 4, Bewertung max. 6 CA

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

Ihre Lösungen werden wie folgt bewertet:

- 1 CA für jede richtige Herausforderung an die Führung bei «Führung auf Distanz».

CA	Punkte
6	3
5	2
4	1
3–0	0

Experten: Erreichte Punkte Aufgabe 15 / Teil 4 (max. 3 Punkte)	
Begründung:	

Aufgabe 16 / Teil 4

Aufgabe 16 / Lösungsbatt 1**Arten von Weiterbildung**

Sie sind ausgebildete HR-Fachperson und werden von Ihrem Vorgesetzten gefragt, welche Themen und Fachbereiche für Weiterbildungen und Kurse für Sie in Frage kommen könnten. Denken Sie dabei nicht nur an Erweiterung Ihres Fachwissens für interne Aufgaben, sondern auch zu externen Kontakten oder zukünftigen Positionen.

Anforderungen an die Antworten

- Nennen Sie 8 mögliche Weiterbildungen, welche für Sie und das Unternehmen (Personaldienstleistungen) hinsichtlich Erweiterung Ihres Fachwissens von effektivem Nutzen wären.
- Nennen Sie zu jedem Weiterbildungsthema kurz den Nutzen für Sie oder das Unternehmen.
- Weiterbildungen, welche gemacht werden können, aber keinen direkten Zusammenhang mit der Funktion und Aufgabe im Bereich HR haben (z. B. Hochseefischen), werden als falsch gewertet.

Aufgabe 16 / Lösungsbeispiel

Thema der Weiterbildung	Nutzen für Sie und das Unternehmen
Lösungsbeispiel: Arbeitsrecht	Lösungsbeispiel: <ul style="list-style-type: none">• Verhinderung von Kosten aufgrund von arbeitsrechtlichen Fehlentscheiden.• Einsatz von teuren Anwälten kann reduziert werden.

Aufgabe 16 / Lösungsblatt 1

Thema der Weiterbildung	Nutzen für Sie und das Unternehmen

Aufgabe 16 / Teil 4, Bewertung max. 16 CA

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

Ihre Lösungen werden wie folgt bewertet:

- 1 CA für jede Nennung einer sinnvollen und fachbezogenen Weiterbildung/Ausbildung
- 1 CA für jede korrekte, sinnvolle und nachvollziehbare Begründung des Nutzens

CA	Punkte
16–14	3
13–10	2
9–7	1
6–0	0

Experten: Erreichte Punkte Aufgabe 16 / Teil 4 (max. 3 Punkte)	
Begründung:	

Aufgabe 17 / Teil 4

Aufgabe 17 / Lösungsblätter 1–2**Mitarbeiterbindung von temporären Mitarbeitenden und Festangestellten**

Welche Massnahmen zur Mitarbeiterbindung erachten Sie als sinnvoll, finanzierbar und für diese Gruppe von Mitarbeitenden als erfolgreich? Begründen Sie jeweils Ihren Vorschlag.

Betrachten Sie dabei zuerst die internen Mitarbeitenden, die bei Ihrem Arbeitgeber festangestellt sind und dann die temporären Mitarbeiter, welche über Ihr Unternehmen im Einsatz sind.

Nennen Sie je 5 Massnahmen, Aktivitäten, monetäre Anreize, etc. bezüglich einer erfolgreichen Mitarbeiterbindung und begründen Sie Ihren Vorschlag.

Anforderungen an die Antworten

- Die je 5 vorgeschlagenen Massnahmen pro Art der Mitarbeitenden müssen sinnvoll, finanzierbar und umsetzbar sein. Sie müssen einen Mehrwert für die Mitarbeitenden beider Gruppen darstellen.
- Die Vorschläge müssen kurz begründet werden, also was der Nutzen/welcher Vorteil der Mitarbeitenden durch diese Massnahme entsteht.

Aufgabe 17 / Lösungsbeispiel

Nennen Sie 5 Massnahmen/Aktionen/betriebliche/finanzielle Aufwendungen, um Ihre festangestellten Mitarbeitenden langfristig an Ihr Unternehmen zu binden.	
Massnahmen	Begründungen
Lösungsbeispiel: Unterstützung bei der Kinderbetreuung	Lösungsbeispiel: Der Arbeitgeber kann mit einer eigenen KiTa, oder einem Anschluss an eine andere KiTa die Work-Life-Balance der Mitarbeitenden erhöhen und den Stresslevel senken

Aufgabe 17 / Lösungsblatt 1

Nennen Sie 5 Massnahmen/Aktionen/betriebliche/finanzielle Aufwendungen, um Ihre **festangestellten Mitarbeitenden** langfristig an Ihr Unternehmen zu binden.

Massnahmen	Begründungen

Aufgabe 17 / Lösungsblatt 2

Nennen Sie 5 Massnahmen/Aktionen/betriebliche/finanzielle Aufwendungen, um Ihre **temporären Mitarbeitenden** langfristig an Ihr Unternehmen zu binden

Massnahmen	Begründungen

Aufgabe 17 / Teil 4, Bewertung max. 20 CA

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

Ihre Lösungen werden wie folgt bewertet:

- 1 CA für jede sinnvolle, finanzierbare und geeignete Massnahme pro Mitarbeitergruppe
- 1 CA für jede korrekte Begründung der entsprechenden Mitarbeiterbindungsmassnahme

CA	Punkte
20–18	4
17–15	3
14–12	2
11–9	1
8–0	0

Experten: Erreichte Punkte Aufgabe 17 / Teil 4 (max. 4 Punkte)	
Begründung:	