

# **RAHMENLEHRPLAN**

für den Ausbildungsberuf

**Personaldienstleistungskaufmann/Personaldienstleistungskauffrau**

(Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 08.11.2007)

## **Teil I Vorbemerkungen**

Dieser Rahmenlehrplan für den berufsbezogenen Unterricht der Berufsschule ist durch die Ständige Konferenz der Kultusminister der Länder beschlossen worden.

Der Rahmenlehrplan ist mit der entsprechenden Ausbildungsordnung des Bundes (erlassen vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie oder dem sonst zuständigen Fachministerium im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung) abgestimmt.

Der Rahmenlehrplan baut grundsätzlich auf dem Hauptschulabschluss auf und beschreibt Mindestanforderungen.

Auf der Grundlage der Ausbildungsordnung und des Rahmenlehrplans, die Ziele und Inhalte der Berufsausbildung regeln, werden die Abschlussqualifikation in einem anerkannten Ausbildungsberuf sowie - in Verbindung mit Unterricht in weiteren Fächern - der Abschluss der Berufsschule vermittelt. Damit werden wesentliche Voraussetzungen für eine qualifizierte Beschäftigung sowie für den Eintritt in schulische und berufliche Fort- und Weiterbildungsgänge geschaffen.

Der Rahmenlehrplan enthält keine methodischen Festlegungen für den Unterricht. Bei der Unterrichtsgestaltung sollen jedoch Unterrichtsmethoden, mit denen Handlungskompetenz unmittelbar gefördert wird, besonders berücksichtigt werden. Selbstständiges und verantwortungsbewusstes Denken und Handeln als übergreifendes Ziel der Ausbildung muss Teil des didaktisch-methodischen Gesamtkonzepts sein.

Die Länder übernehmen den Rahmenlehrplan unmittelbar oder setzen ihn in eigene Lehrpläne um. Im zweiten Fall achten sie darauf, dass das im Rahmenlehrplan erzielte Ergebnis der fachlichen und zeitlichen Abstimmung mit der jeweiligen Ausbildungsordnung erhalten bleibt.

## **Teil II    Bildungsauftrag der Berufsschule**

Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe erfüllen in der dualen Berufsausbildung einen gemeinsamen Bildungsauftrag.

Die Berufsschule ist dabei ein eigenständiger Lernort. Sie arbeitet als gleichberechtigter Partner mit den anderen an der Berufsausbildung Beteiligten zusammen. Sie hat die Aufgabe, den Schülern und Schülerinnen berufliche und allgemeine Lerninhalte unter besonderer Berücksichtigung der Anforderungen der Berufsausbildung zu vermitteln.

Die Berufsschule hat eine berufliche Grund- und Fachbildung zum Ziel und erweitert die vorher erworbene allgemeine Bildung. Damit will sie zur Erfüllung der Aufgaben im Beruf sowie zur Mitgestaltung der Arbeitswelt und Gesellschaft in sozialer und ökologischer Verantwortung befähigen. Sie richtet sich dabei nach den für die Berufsschule geltenden Regelungen der Schulgesetze der Länder. Insbesondere der berufsbezogene Unterricht orientiert sich außerdem an den für jeden staatlich anerkannten Ausbildungsberuf bundeseinheitlich erlassenen Ordnungsmitteln:

- Rahmenlehrplan der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder
- Verordnung über die Berufsausbildung (Ausbildungsordnung) des Bundes für die betriebliche Ausbildung.

Nach der Rahmenvereinbarung über die Berufsschule (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 15.03.1991) hat die Berufsschule zum Ziel,

- "- eine Berufsfähigkeit zu vermitteln, die Fachkompetenz mit allgemeinen Fähigkeiten humaner und sozialer Art verbindet;
- berufliche Flexibilität zur Bewältigung der sich wandelnden Anforderungen in Arbeitswelt und Gesellschaft auch im Hinblick auf das Zusammenwachsen Europas zu entwickeln;
- die Bereitschaft zur beruflichen Fort- und Weiterbildung zu wecken;
- die Fähigkeit und Bereitschaft zu fördern, bei der individuellen Lebensgestaltung und im öffentlichen Leben verantwortungsbewusst zu handeln."

Zur Erreichung dieser Ziele muss die Berufsschule

- den Unterricht an einer für ihre Aufgabe spezifischen Pädagogik ausrichten, die Handlungsorientierung betont;
- unter Berücksichtigung notwendiger beruflicher Spezialisierung berufs- und berufsfeldübergreifende Qualifikationen vermitteln;
- ein differenziertes und flexibles Bildungsangebot gewährleisten, um unterschiedlichen Fähigkeiten und Begabungen sowie den jeweiligen Erfordernissen der Arbeitswelt und Gesellschaft gerecht zu werden;
- Einblicke in unterschiedliche Formen von Beschäftigung einschließlich unternehmerischer Selbstständigkeit vermitteln, um eine selbstverantwortliche Berufs- und Lebensplanung zu unterstützen;
- im Rahmen ihrer Möglichkeiten Behinderte und Benachteiligte umfassend stützen und fördern;

- auf die mit Berufsausübung und privater Lebensführung verbundenen Umweltbedrohungen und Unfallgefahren hinweisen und Möglichkeiten zu ihrer Vermeidung bzw. Verminderung aufzeigen.

Die Berufsschule soll darüber hinaus im allgemeinen Unterricht und, soweit es im Rahmen des berufsbezogenen Unterrichts möglich ist, auf Kernprobleme unserer Zeit wie zum Beispiel

- Arbeit und Arbeitslosigkeit,
- friedliches Zusammenleben von Menschen, Völkern und Kulturen in einer Welt unter Wahrung kultureller Identität,
- Erhaltung der natürlichen Lebensgrundlage sowie
- Gewährleistung der Menschenrechte

eingehen.

Die aufgeführten Ziele sind auf die Entwicklung von **Handlungskompetenz** gerichtet. Diese wird hier verstanden als die Bereitschaft und Befähigung des Einzelnen, sich in beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Situationen sachgerecht durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten. Handlungskompetenz entfaltet sich in den Dimensionen von Fachkompetenz, Humankompetenz und Sozialkompetenz.

**Fachkompetenz** bezeichnet die Bereitschaft und Befähigung, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbstständig zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen.

**Humankompetenz** bezeichnet die Bereitschaft und Befähigung, als individuelle Persönlichkeit die Entwicklungschancen, Anforderungen und Einschränkungen in Familie, Beruf und öffentlichem Leben zu klären, zu durchdenken und zu beurteilen, eigene Begabungen zu entfalten sowie Lebenspläne zu fassen und fortzuentwickeln. Sie umfasst Eigenschaften wie Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein. Zu ihr gehören insbesondere auch die Entwicklung durchdachter Wertvorstellungen und die selbstbestimmte Bindung an Werte.

**Sozialkompetenz** bezeichnet die Bereitschaft und Befähigung, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendungen und Spannungen zu erfassen und zu verstehen sowie sich mit Anderen rational und verantwortungsbewusst auseinander zu setzen und zu verständigen. Hierzu gehört insbesondere auch die Entwicklung sozialer Verantwortung und Solidarität.

Bestandteil sowohl von Fachkompetenz als auch von Humankompetenz als auch von Sozialkompetenz sind Methodenkompetenz, kommunikative Kompetenz und Lernkompetenz.

**Methodenkompetenz** bezeichnet die Bereitschaft und Befähigung zu zielgerichtetem, planmäßigem Vorgehen bei der Bearbeitung von Aufgaben und Problemen (zum Beispiel bei der Planung der Arbeitsschritte).

**Kommunikative Kompetenz** meint die Bereitschaft und Befähigung, kommunikative Situationen zu verstehen und zu gestalten. Hierzu gehört es, eigene Absichten und Bedürfnisse sowie die der Partner wahrzunehmen, zu verstehen und darzustellen.

**Lernkompetenz** ist die Bereitschaft und Befähigung, Informationen über Sachverhalte und Zusammenhänge selbstständig und gemeinsam mit Anderen zu verstehen, auszuwerten und in gedankliche Strukturen einzuordnen. Zur Lernkompetenz gehört insbesondere auch die Fähigkeit und Bereitschaft, im Beruf und über den Berufsbereich hinaus Lerntechniken und Lernstrategien zu entwickeln und diese für lebenslanges Lernen zu nutzen.

### **Teil III Didaktische Grundsätze**

Die Zielsetzung der Berufsausbildung erfordert es, den Unterricht an einer auf die Aufgaben der Berufsschule zugeschnittenen Pädagogik auszurichten, die Handlungsorientierung betont und junge Menschen zu selbstständigem Planen, Durchführen und Beurteilen von Arbeitsaufgaben im Rahmen ihrer Berufstätigkeit befähigt.

Lernen in der Berufsschule vollzieht sich grundsätzlich in Beziehung auf konkretes, berufliches Handeln sowie in vielfältigen gedanklichen Operationen, auch gedanklichem Nachvollziehen von Handlungen Anderer. Dieses Lernen ist vor allem an die Reflexion der Vollzüge des Handelns (des Handlungsplans, des Ablaufs, der Ergebnisse) gebunden. Mit dieser gedanklichen Durchdringung beruflicher Arbeit werden die Voraussetzungen für das Lernen in und aus der Arbeit geschaffen. Dies bedeutet für den Rahmenlehrplan, dass das Ziel und die Auswahl der Inhalte berufsbezogen erfolgt.

Auf der Grundlage lerntheoretischer und didaktischer Erkenntnisse werden in einem pragmatischen Ansatz für die Gestaltung handlungsorientierten Unterrichts folgende Orientierungspunkte genannt:

- Didaktische Bezugspunkte sind Situationen, die für die Berufsausübung bedeutsam sind (Lernen für Handeln).
- Den Ausgangspunkt des Lernens bilden Handlungen, möglichst selbst ausgeführt oder aber gedanklich nachvollzogen (Lernen durch Handeln).
- Handlungen müssen von den Lernenden möglichst selbstständig geplant, durchgeführt, überprüft, gegebenenfalls korrigiert und schließlich bewertet werden.
- Handlungen sollten ein ganzheitliches Erfassen der beruflichen Wirklichkeit fördern, zum Beispiel technische, sicherheitstechnische, ökonomische, rechtliche, ökologische, soziale Aspekte einbeziehen.
- Handlungen müssen in die Erfahrungen der Lernenden integriert und in Bezug auf ihre gesellschaftlichen Auswirkungen reflektiert werden.
- Handlungen sollen auch soziale Prozesse, zum Beispiel der Interessenerklärung oder der Konfliktbewältigung, sowie unterschiedliche Perspektiven der Berufs- und Lebensplanung einbeziehen.

Handlungsorientierter Unterricht ist ein didaktisches Konzept, das fach- und handlungssystematische Strukturen miteinander verschränkt. Es lässt sich durch unterschiedliche Unterrichtsmethoden verwirklichen.

Das Unterrichtsangebot der Berufsschule richtet sich an Jugendliche und Erwachsene, die sich nach Vorbildung, kulturellem Hintergrund und Erfahrungen aus den Ausbildungsbetrieben unterscheiden. Die Berufsschule kann ihren Bildungsauftrag nur erfüllen, wenn sie diese Unterschiede beachtet und Schüler und Schülerinnen - auch benachteiligte oder besonders begabte - ihren individuellen Möglichkeiten entsprechend fördert.

#### **Teil IV Berufsbezogene Vorbemerkungen**

Der vorliegende Rahmenlehrplan für die Berufsausbildung zum Personaldienstleistungskaufmann/zur Personaldienstleistungskauffrau ist mit der Verordnung über die Berufsausbildung zum Personaldienstleistungskaufmann/zur Personaldienstleistungskauffrau vom 13.02.2008 (BGBl. I S. 233) abgestimmt.

Personaldienstleistungskaufleute sind in Personaldienstleistungsunternehmen oder in Personalabteilungen von Unternehmen tätig. Sie nehmen dort Aufgaben in den Bereichen Personalgewinnung, -einstellung, Personaleinsatzplanung und -durchführung, Personalsachbearbeitung, Personalführung und -entwicklung wahr. Sie sind zuständig für die Kundengewinnung, -betreuung und -bindung und die Auftragsbearbeitung. Damit liegt ihr Handlungsfeld im Dreieck zwischen den Personaldienstleistungsunternehmen/-abteilungen, den Kundenunternehmen und dem zu vermittelnden bzw. zu betreuenden Personal. Die dadurch erzeugte Mehrschichtigkeit führt zu entsprechenden Kompetenzanforderungen, die im Rahmenlehrplan berücksichtigt sind.

Personaldienstleistungskaufleute benötigen ein hohes Maß an Sicherheit in den Bereichen Kommunikation, Moderation und Konfliktlösung. Sie entwickeln Analysefähigkeit in Bezug auf Bewerberprofile, Arbeitsplatzanforderungen im Kundenunternehmen, Marktentwicklungen sowie betriebliche Werteströme. Sie beherrschen Recherche- und Dokumentationsinstrumente und berücksichtigen Rechtsvorschriften, insbesondere der Arbeitnehmerüberlassung und des Arbeits- und Gesundheitsschutzes. Unter Beachtung von Qualitätskriterien steuern sie selbstständig Prozesse.

Der Umgang mit Informations- und Kommunikationstechnologien wird durchgängig in allen Ausbildungsjahren im Gesamtumfang von ca. 80 Unterrichtsstunden integrativ vermittelt.

Die Vermittlung von fremdsprachlichen Qualifikationen gemäß der Ausbildungsordnung zur Entwicklung entsprechender fremdsprachlicher Kommunikationsfähigkeit ist mit 40 Unterrichtsstunden in die Lernfelder integriert. Des Weiteren können 80 Unterrichtsstunden berufsspezifische Fremdsprachenvermittlung als freiwillige Ergänzung der Länder angeboten werden.

Die Zielformulierungen und Inhalte der Lernfelder des Rahmenlehrplans sind in ihrer didaktisch-methodischen Umsetzung auf den Erwerb von beruflicher Handlungskompetenz ausgerichtet. Die Ziele beschreiben den Qualifikationsstand am Ende des jeweiligen Lernprozesses. Die im Lehrplan angegebenen Inhalte sind die die Ziele konkretisierenden Mindestinhalte. Der Erwerb der angestrebten Kompetenzen ist durch die Bearbeitung von Lernsituationen in allen Ausbildungsjahren sicher zu stellen.

**Teil V Lernfelder**

<b>Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Personaldienstleistungskaufmann/Personaldienstleistungskauffrau</b>				
<b>Lernfelder</b>		<b>Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden</b>		
Nr.		1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
1	Die Ausbildung verantwortlich mitgestalten	40		
2	Struktur und Geschäftsfelder des Ausbildungsbetriebes erkunden und präsentieren	80		
3	Personalsachbearbeitung durchführen	100		
4	Personal gewinnen	100		
5	Personal einstellen		80	
6	Personaleinsatz vorbereiten und durchführen		80	
7	Personaldienstleistungen vermarkten		60	
8	Betriebliche Werteprozesse dokumentieren und auswerten		60	
9	Aufträge akquirieren und bearbeiten			100
10	Personal führen und fördern			80
11	Rahmenbedingungen für Personaldienstleistungen berücksichtigen			60
12	Berufsbezogenes Projekt planen, durchführen und auswerten			40
<b>Summen: insgesamt 880 Stunden</b>		<b>320</b>	<b>280</b>	<b>280</b>

**Lernfeld 1: Die Ausbildung verantwortlich mit-  
gestalten**

**1. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 40 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler erschließen sich die Grundlagen ihrer beruflichen Ausbildung.

Sie setzen sich mit dem System der dualen Berufsausbildung auseinander und erfassen die Aufgaben der an der Berufsausbildung beteiligten Personen und Einrichtungen. Vor dem Hintergrund ihrer Interessen beurteilen sie die persönliche und gesellschaftliche Bedeutung der Berufsausbildung und artikulieren ihre Bedürfnisse unter Berücksichtigung von Rechten und Pflichten. Sie nehmen ihre Mitbestimmungsrechte wahr und beurteilen die Auswirkungen von Tarifverträgen auf ihre Ausbildung.

Gemeinsam mit ihren Kolleginnen und Kollegen gestalten sie unter Beachtung von Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutzbestimmungen ihren Arbeitsplatz in eigener Verantwortung. Sie prüfen die eigene Entgeltabrechnung, verschaffen sich einen Überblick über das System der sozialen Sicherung und ergreifen Maßnahmen zur privaten Vorsorge. Sie analysieren mögliche Konfliktsituationen in der Ausbildung und entwickeln Lösungsmuster. Dazu berücksichtigen sie betriebliche Regelungen und Vereinbarungen.

Die Schülerinnen und Schüler gestalten ihre Lernprozesse aktiv mit, entwickeln Lernstrategien und nutzen für das Lernen Informations- und Kommunikationssysteme. Sie wenden die ihrem Lerntyp angemessenen Lern- und Arbeitstechniken an und nutzen Lernangebote.

**Inhalte:**

Berufsbildungsgesetz, Jugendarbeitsschutzgesetz  
Ausbildungsordnung/Rahmenlehrplan  
Ausbildungsvertrag  
Jugend- und Auszubildendenvertretung  
staatliche, betriebliche und private Vorsorge  
Betriebsordnung  
Selbstorganisation des Lernens

**Lernfeld 2: Struktur und Geschäftsfelder des Ausbildungsbetriebes erkunden und präsentieren**

**1. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler erschließen und präsentieren Strukturen und Geschäftsfelder von Anbietern personalwirtschaftlicher Dienstleistungen.

Die Schülerinnen und Schüler setzen sich mit der Entwicklung der Personaldienstleistungsbranche auseinander. Sie erfassen Marktzusammenhänge und analysieren marktwirtschaftliche und rechtliche Einflussgrößen. Dazu untersuchen sie den regionalen Arbeitsmarkt und definieren den Markt für Dienstleistungsangebote im Zusammenhang mit der Flexibilisierung von Arbeitsverhältnissen. Sie analysieren die im Rahmen der Personalüberlassung oder -beschaffung von ihrem Unternehmen angebotenen oder angeforderten Berufe, deren Qualifikationen und Einsatzmöglichkeiten.

Sie machen sich mit dem organisatorischen Aufbau ihres Ausbildungsbetriebes sowie Arbeits- und Informationsprozessen vertraut, um ihre Aufgaben im Unternehmen einzuordnen. Sie vergleichen branchenübliche Rechtsformen. Sie setzen sich mit der ökonomischen, ökologischen sowie sozialen Verantwortung des Unternehmens auseinander.

Die Schülerinnen und Schüler dokumentieren und präsentieren strukturiert und mediengestützt ihre Arbeitsergebnisse.

**Inhalte:**

Arbeitsmarktkennzahlen

Preisbildung am Arbeitsmarkt

gewerbsmäßige Arbeitnehmerüberlassung

Personal-Leasing, On-Site-Management, Personal-Vermittlung, Outplacement, Outsourcing

Leitungssysteme

Leitbild, Zielhierarchie, Zielkonflikte

Internetrecherche

Präsentationstechniken

**Lernfeld 3: Personalsachbearbeitung durchführen**

**1. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 100 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler verrichten im Bereich der Personalverwaltung anfallende Tätigkeiten und wirken bei deren Optimierung mit.

Dazu legen sie Personalakten an, dokumentieren Arbeitseinsätze, erfassen Zeiten, Personal- und Sozialkosten. Dabei prüfen sie Arbeitsnachweise, erstellen und erläutern den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Entgeltabrechnungen. Sie führen die gesetzlich vorgesehenen An- und Abmeldungen durch. Sie setzen die Beendigung von Beschäftigungsverhältnissen um, berücksichtigen dabei arbeits- und mitbestimmungsrechtliche Gesichtspunkte, fertigen Zeugnisse an und beraten über weitere Beschäftigungsmöglichkeiten. Sie bilden den Personalbestand ab, analysieren Fehlzeiten und bereiten Zahlenmaterial für personalwirtschaftliche Entscheidungen auf.

Die Schülerinnen und Schüler optimieren ihre Arbeitsprozesse in der Personalsachbearbeitung, indem sie Ressourcen- und Zeitplanungen vornehmen und Vorgänge dokumentieren. Sie erfassen, sichern und pflegen Daten unter Einhaltung von Datenschutzbestimmungen. Beim Einsatz von Arbeits- und Organisationsmitteln berücksichtigen sie ökonomische und ökologische Kriterien.

**Inhalte:**

Entgeltformen  
Beitragsabführung an die gesetzliche Sozialversicherung  
betriebliche Sozialleistungen  
Lohnsteuerkarte  
Arbeitsbescheinigung, Meldepflichten  
Abmahnungen  
Kündigungsarten  
personalbezogene DV-Anwendungen  
Intranetnutzung

**Lernfeld 4: Personal gewinnen**

**1. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 100 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler erstellen eine Konzeption für die Personalgewinnung und reflektieren dabei deren Umsetzbarkeit in ihrem jeweiligen Ausbildungsbetrieb.

Sie erschließen sich unter Nutzung von Informationsmedien den Personalbeschaffungsmarkt. Auf Basis dieser Marktdaten und möglicher Rekrutierungsstrategien wählen sie unter Kosten- und Zeitgesichtspunkten Personalbeschaffungswege aus und setzen zielgruppenspezifische Instrumente zur Personalgewinnung ein. Sie überprüfen den Erfolg der Maßnahmen.

Die Schülerinnen und Schüler stellen Kontakte zu abgebenden Institutionen her, bauen Netzwerke auf und pflegen Beziehungen zu Kooperationspartnern. Bei der Kontaktaufnahme mit Institutionen, Partnern sowie potentiellen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wenden sie situationsgerechte Gesprächstechniken an. Sie stellen Interessenten das eigene Unternehmen vor, beraten sie hinsichtlich Einsatzmöglichkeiten sowie Entwicklungsperspektiven und informieren sie über Arbeitsbedingungen, Vergütung und Qualifizierungsmöglichkeiten.

**Inhalte:**

Stellenanzeige, Online-Akquisition, Messen  
Bundesagentur für Arbeit  
Rücklaufquoten, Einstellungsquoten  
Kontaktdatenpflege  
Interviews, Gesprächsleitfäden

**Lernfeld 5: Personal einstellen**

**2. Ausbildungsjahr  
Zeitrictwert: 80 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler wählen Personalauswahlinstrumente aus und setzen diese situationsgerecht ein.

Sie prüfen Einstellungs- und Vermittlungsvoraussetzungen im Hinblick auf Anforderungsprofile. Sie unterscheiden dabei Kompetenzen, Qualifikationen, Abschlüsse und Zertifikate. Sie bewerten Bewerbungsunterlagen, erstellen Potentialanalysen und führen Einstellungsgespräche. Dabei berücksichtigen sie Regelungen für besondere Arbeitnehmergruppen. Auf Basis der gewonnenen Daten legen sie Bewerberprofile an. Sie treffen eine Auswahl und geben den Bewerberinnen und Bewerbern eine Rückmeldung zur getroffenen Entscheidung.

Die Schülerinnen und Schüler bereiten die Vertragsunterlagen vor, schließen unter Beachtung von Rechtsnormen Arbeitsverträge ab und führen neue Mitarbeiter in das eigene Unternehmen ein. Im Rahmen der Personalauswahl führen sie administrative Tätigkeiten durch und beachten dabei Datenschutz und Datensicherheit.

**Inhalte:**

Dokumentenanalyse, Zeugnissprache  
Leitfäden für Vorstellungsgespräche  
Interviewtechniken  
Assessment-Center, Testverfahren  
arbeits- und tarifrechtliche Bestimmungen, Eingruppierung  
Mitbestimmung  
Equal Treatment  
Empathiefähigkeit  
Schriftverkehr, Terminverwaltung

**Lernfeld 6: Personaleinsatz vorbereiten und durchführen**

**2. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler bereiten den Einsatz des Personals vor, organisieren die Einsatzbegleitung und kontrollieren den Einsatzverlauf.

Sie gleichen die Anforderungen des Auftraggebers mit den Profilen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ab und bereiten Einsatzplanungsgespräche vor. Im Rahmen der Einweisung präzisieren sie die Arbeitsvorgaben sowie die organisatorischen Gegebenheiten am Einsatzort und informieren über Rechte und Pflichten. Sie belehren über die Regelungen zum Arbeits-, Gesundheits- und Unfallschutz und stellen sicher, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter alle Informationen erfasst haben.

Die Schülerinnen und Schüler treffen Maßnahmen zur Betreuung am Einsatzort. Sie überprüfen gemeinsam mit dem Auftraggeber die Einhaltung der Regelungen zum Arbeits-, Gesundheits- und Unfallschutz ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Bei Nichteinhaltung ergreifen sie entsprechende Maßnahmen.

Sie setzen sich mit dem jeweiligen Gesprächspartner angemessen auseinander und wenden bei Bedarf Strategien zum Konfliktmanagement ein.

**Inhalte:**

Checklisten für Einsatzplanung  
rechtliche Regelungen zu Arbeitsschutz und -sicherheit  
gesetzliche Unfallversicherung  
Arbeitszeitregelungen

**Lernfeld 7: Personaldienstleistungen vermarkten**

**2. Ausbildungsjahr  
Zeitrictwert: 60 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler erstellen eine Marketingkonzeption zur Erweiterung des Kundenstammes und zur Kundenbindung.

Sie beschaffen sich Informationen über mögliche Kunden und das Leistungsangebot der Konkurrenz. Auf dieser Grundlage entwickeln sie Inhalte für ein Marketingkonzept, wenden Marketinginstrumente an und überprüfen deren Wirkung am Markt. Sie identifizieren Kundengruppen und ergreifen Maßnahmen zur nachhaltigen Kundenbindung.

Die Schülerinnen und Schüler definieren Kriterien und Kennzahlen, die sowohl für das eigene Unternehmen als auch für die Auftraggeber eine objektive Einschätzung der Dienstleistungsqualität ermöglichen. Zur Kundenverwaltung und Kundenbetreuung nutzen sie Informations- und Kommunikationstechnologien.

**Inhalte:**

Marktforschung  
Kundenprofil, ABC-Analyse  
Leistungsportfolio  
Beschwerdemanagement  
Zufriedenheitsbefragungen  
Zertifizierungssysteme  
Datenbanknutzung

<b>Lernfeld 8:</b>	<b>Betriebliche Werteprozesse dokumentieren und auswerten</b>	<b>2. Ausbildungsjahr</b> <b>Zeitrichtwert: 60 Stunden</b>
--------------------	---	---

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler nutzen Rechnungswesen und Controlling als kaufmännische Informations- und Steuerungsinstrumente.

Sie erfassen Werteströme im Unternehmen, führen eine Erfolgsermittlung durch und analysieren das Betriebsergebnis. Aus den Daten der Geschäftsbuchführung und der Kosten- und Leistungsrechnung ermitteln sie Kennzahlen, bewerten diese und leiten daraus Maßnahmen zur Verbesserung betrieblicher Prozesse ab.

Die Schülerinnen und Schüler führen Nachkalkulationen von Aufträgen durch. Sie erstellen Berichte und Statistiken.

**Inhalte:**

Bilanz  
Gewinn- und Verlustrechnung  
Kostenarten  
Deckungsbeitrag  
grafische Darstellungen

**Lernfeld 9: Aufträge akquirieren und bearbeiten**

**3. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 100 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler akquirieren Aufträge, führen Vertragsverhandlungen, schließen Verträge ab und stellen die vertragsgemäße Abwicklung sicher.

Sie identifizieren Entscheidungsträger im Kundenunternehmen und ermitteln das Bedarfsprofil des Kunden. Dazu führen sie Arbeitsplatz- und Personalbedarfsanalysen durch und erstellen Anforderungsprofile für das einzusetzende Personal. Sie prüfen die Notwendigkeit kooperativer Auftragsdurchführung. Auf der Grundlage aller erfassten Daten unterbreiten sie ein Angebot.

Die Schülerinnen und Schüler verhandeln und schließen Verträge unter Beachtung von formalen und rechtlichen Vorgaben ab. In den Gesprächen setzen sie verkaufstypische Kommunikationstechniken ein und präsentieren das eigene Leistungsspektrum kundengerecht. Sie erstellen die Kundenrechnung und überwachen den Zahlungseingang. Sie kontrollieren die Umsetzung der Vertragsvereinbarungen. Bei Vertragsstörungen unterbreiten sie Lösungsvorschläge.

Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Faktoren, die die Qualität der Auftragsdurchführung bestimmen.

**Inhalte:**

Telefonakquisition, Kundenbesuche, Mailing  
Phasen des Verkaufsgesprächs  
Argumentationstechnik, nonverbale Kommunikation  
Stellenbeschreibung  
Angebotskalkulation  
branchenspezifische Vertragstypen  
Allgemeine Geschäftsbedingungen  
Mahnverfahren

**Lernfeld 10: Personal führen und fördern**

**3. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler führen und motivieren das Personal und unterstützen dessen berufliche Entwicklung.

Sie kommunizieren wertschätzend und vertrauensbildend mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, initiieren Teambildungsprozesse und wenden Konfliktlösungsstrategien an. Sie reflektieren ihr eigenes Führungsverhalten. Zur Personalbeurteilung legen die Schülerinnen und Schüler Kriterien fest und wenden diese an. Sie erweitern ihre Beurteilungskompetenz.

Sie analysieren den Personalentwicklungsbedarf. Unter Berücksichtigung von Arbeitsmarktanforderungen, Marktveränderungen und der Notwendigkeit des lebensbegleitenden Lernens leiten sie Ziele für die Personalentwicklung ab. In Kenntnis der Lernformen der Berufs- und Erwachsenenbildung wählen die Schülerinnen und Schüler Weiterbildungsmaßnahmen aus und kontrollieren deren Erfolg.

**Inhalte:**

Führungsstile  
Motivationsmöglichkeiten  
Zielvereinbarung  
Beurteilungsverfahren  
Stärken- und Schwächenprofile  
Coaching  
Mediation  
Learning on-the-job, near-the-job, off-the-job  
Job-enrichment, -enlargement, -rotation  
Evaluationsmethoden

**Lernfeld 11: Rahmenbedingungen für Personal-  
dienstleistungen berücksichtigen**

**3. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler berücksichtigen Auswirkungen von wirtschaftlichen, gesellschaftlichen, politischen und rechtlichen Rahmenbedingungen bei betriebswirtschaftlichen Entscheidungen.

Zur dauerhaften Positionierung am Markt verschaffen sie sich einen Überblick über den ordnungspolitischen Rahmen und die konjunkturelle Lage der Gesamtwirtschaft. Um Veränderungen zu erfassen, beobachten sie systematisch den Arbeitsmarkt auch auf internationaler Ebene. Sie reflektieren Auswirkungen gesellschaftlicher Trends und wirtschaftspolitischer Maßnahmen bezogen auf ihr Arbeitsfeld. Sie berücksichtigen Chancen und Risiken der europäischen Integration und der Globalisierung bei der Entwicklung von Personaldienstleistungsangeboten.

Sie stellen Statistiken und Datenmaterial zusammen und werten diese Informationen aus. Sie überprüfen Berufsfelder auf ihre Entwicklung und Veränderung und beziehen sie auf bestehende Klassifizierungen von Berufen.

Unter Beachtung der Qualifikationsanforderungen des Marktes reflektieren die Schülerinnen und Schüler ihre Kompetenzen und Entwicklungsmöglichkeiten.

**Inhalte:**

erweiterter Wirtschaftskreislauf  
Wirtschaftsordnungen  
Interessenverbände  
Unternehmenskonzentration  
demografische Entwicklung, Erwerbsverhalten  
Verlagerung von Produktionsstätten, Substitution von Produktionsfaktoren  
Arbeitsmarkt- und Tarifpolitik

**Lernfeld 12: Berufsbezogenes Projekt planen, durchführen und auswerten**

**3. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 40 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler realisieren selbstständig ein Projekt im Rahmen von Personaldienstleistungen von der Projektidee bis zur Ergebnispräsentation.

Sie arbeiten in Teams und nutzen unterschiedliche Kompetenzen der Teammitglieder. Sie klären Thema, Anlass, Ausgangslage, Ziele und Machbarkeit des Vorhabens unter Berücksichtigung möglicher Chancen und Risiken sowie unterschiedlicher Interessenslagen.

Sie erstellen einen Projektstrukturplan und legen Ablauf, Termine, Ressourcen und Teilaufgaben fest. Sie recherchieren Informationen und bereiten diese auf. Die Schülerinnen und Schüler gestalten die erforderlichen Informations- und Kommunikationsprozesse. Sie realisieren das Projekt und kontrollieren den Projektstatus durch Soll-Ist-Vergleich. Mit auftretenden Problemen setzen sie sich auseinander und ergreifen Maßnahmen zu deren Lösung.

Sie dokumentieren den Projektablauf und präsentieren ihre Arbeitsergebnisse. Die Schülerinnen und Schüler reflektieren die Projektprozesse und -ergebnisse. Dabei gehen sie konstruktiv mit Kritik um.

**Inhalte:**

Projektmanagementtechniken  
Teambildungsprozess  
Kostenplan

Liste der Entsprechungen  
zwischen  
**dem Rahmenlehrplan für die Berufsschule  
und dem Ausbildungsrahmenplan für den Betrieb  
in dem Ausbildungsberuf  
Personaldienstleistungskaufmann/Personaldienstleistungskauffrau**

Die Liste der Entsprechungen dokumentiert die Abstimmung der Lerninhalte zwischen den Lernorten Berufsschule und Ausbildungsbetrieb.

Charakteristisch für die duale Berufsausbildung ist, dass die Auszubildenden ihre Kompetenzen an den beiden Lernorten Berufsschule und Ausbildungsbetrieb erwerben. Hierfür existieren unterschiedliche rechtliche Vorschriften:

- Der Lehrplan in der Berufsschule richtet sich nach dem Rahmenlehrplan der Kultusministerkonferenz.
- Die Vermittlung im Betrieb geschieht auf der Grundlage des Ausbildungsrahmenplans, der Bestandteil der Ausbildungsordnung ist.

Beide Pläne wurden in einem zwischen der Bundesregierung und der Kultusministerkonferenz gemeinsam entwickelten Verfahren zur Abstimmung von Ausbildungsordnungen und Rahmenlehrplänen im Bereich der beruflichen Bildung ("Gemeinsames Ergebnisprotokoll") von sachkundigen Lehrerinnen und Lehrern sowie Ausbilderinnen und Ausbildern in ständiger Abstimmung zueinander erstellt.

In der folgenden Liste der Entsprechungen sind die Lernfelder des Rahmenlehrplans den Positionen des Ausbildungsrahmenplans so zugeordnet, dass die zeitliche und sachliche Abstimmung deutlich wird. Sie kann somit ein Hilfsmittel sein, um die Kooperation der Lernorte vor Ort zu verbessern und zu intensivieren.

## Liste der Entsprechungen zwischen Ausbildungsrahmenplan und Rahmenlehrplan

der Berufsausbildung

zum Personaldienstleistungskaufmann /  
zur Personaldienstleistungskauffrau.

Stand 17.01. 2008

### Abschnitt A: Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Ausbildungsrahmenplanentwurf				Rahmenlehrplanentwurf				Abstimmung		
Ausbildungsberufsbild- position		Ausbildungsab- schnitt im Monat		Schuljahr			Lernfeld(er)	vorher	gleich	später
		1 – 12	13–36	1	2	3				
1.	Personalgewinnung									
1.1.	Personalanwerbung	a)	X		X		LF 4		X	
		b)	X		X		LF 4		X	
		c)		X	X		LF 4	X		
1.2.	Bewerberberatung	a)	X			X	LF 5		X	
		b)	X		X		LF 4		X	
		c)		X		X	LF 5, LF 9		X	
		d)	X		X		LF 3		X	
		e)		X		X	LF 9		X	
1.3.	Personalauswahl	a)		X		X	LF 5	X		
		b)		X		X	LF 5	X		
		c)		X		X	LF 5	X		
		d)		X		X	LF 5, LF 10	X	x	
		e)		X		X	LF 5	X		
1.4.	Personaleinstellung und -vermittlung	a)	X			X	LF 5		X	
		b)		X		X	LF 5, LF 10		x	
2	Personaleinsatz									
2.1	Einsatzplanung und -vorbereitung	a).		X		X	LF 6		x	
		b)		X		X	LF 6		X	
		c)		X		X	LF 6		X	
2.2	Gewährleistung von Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	a)		X		X	LF 6		X	
		b)		X		X	LF 6		X	

Ausbildungsrahmenplanentwurf				Rahmenlehrplanentwurf				Abstimmung			
Ausbildungsberufsbild- position		Ausbildungsab- schnitt im Monat		Schuljahr			Lernfeld(er)	vorher	gleich	später	
		1 – 12	13–36	1	2	3					
2.3	Personalführung und –betreuung	a)	X		x	X		LF 3, LF 6		X	X
		b)		X	X	X		LF 3, LF 6	X	X	
		c)		X				LF 9		X	
		d)		X				LF 9		X	
		e)		X				LF 9		X	
2.4	Personalsach- bearbeitung	a)	X		X			LF 3		X	
		b)	X		X			LF 3		X	
		c)	X		X			LF 3		X	
		d)	X		X			LF 3		X	
		e)		X	X			LF 3	X		
2.5	Beendigung von Beschäftigungs- verhältnissen	a)	X		X			LF 3		X	
		b)		X	X			LF 3	X		
3	Berufsfelder- schließung	a)	X		X			LF 2		X	
		b)		X			X	LF 12		X	
		c)		X			X	LF 12		X	
4	Auftragsakqui- sition und - durchführung, Marketing										
4.1	Auftragsspezifi- sche Arbeits- platzanalyse und Personal- bedarfsanalyse	a)	X			X	X	LF 7, LF 10			X
		b)		X			X	LF 10		X	
		c)		X			X	LF 10		X	
		d)		X			X	LF 10		X	
4.2	Marketing, Kun- debindung und –betreuung	a)	X			X		LF 7			X
		b)	X			X		LF 7			X
		c)		X		X		LF 7		X	
		d)		X		X		LF 7		X	
		e)		X			X	LF 10		X	
4.3	Angebotskalku- lation und Ver- träge	a)		X			X	LF 10		X	
		b)		X			X	LF 10		X	
		c)		X			X	LF 10		X	
		d)	X				X	LF 10			X
		e)		X			X	LF 10		X	
4.4	Kontrolle der Vertragserfül- lung	a)		X			X	LF 10		X	
		b)		X			X	LF 10		X	

Ausbildungsrahmenplanentwurf				Rahmenlehrplanentwurf				Abstimmung			
Ausbildungsberufsbild- position		Ausbildungsab- schnitt im Monat		Schuljahr			Lernfeld(er)	vorher	gleich	später	
		1 – 12	13–36	1	2	3					
5	Kommunikation und Kooperation										
5.1	Kommunikation	a)	X		X	X	X	LF 1- 12	X	X	X
		b)		X	X	X	X		X	X	X
		c)		X	X	X	X		X	X	X
5.2	Teamarbeit und Kooperation	a)	X		X	X	X	LF 3-12	X	X	X
		b)	X		X		x	LF 2, LF 12		X	X
		c)		X	X	X	X	LF 3-12	X	X	X
5.3	Konfliktmana- gement	a)		X		X	X	LF 6, LF 9		X	X
		b)		X	x	X	X	LF 1, 6, 9, 12	X	X	X
		c)		X			X	LF 9			X
6	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	a)		X		X		LF 8		X	
		b)	X			X		LF 8			X
		c)		X		X	x	LF 8, LF 10		X	X
		d)		X			x	LF 10		X	
		e)		X		X	x	LF 8, LF 12		X	
7	Berufsbezogene Rechtsanwen- dungen	a)		X		X		LF 5		X	
		b)	X			X	X	LF 5, LF 10			X
		c)		X		X		LF 5, LF 6		X	

### Abschnitt B: Integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

1.	Der Ausbil- dungsbetrieb										
1.1	Stellung, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbe- triebes	a)	X		X			LF 2		X	
		b)	X		X			LF 2		X	
		c)	X		X			LF 2		X	
		d)	X		X			LF 2, LF 11		X	X
1.2	Berufsbildung, arbeits-, sozial- und tarifrechtli- che Vorschriften	a)	X		X			LF 1		X	
		b)	X		X			LF 1		X	
		c)	X		X			LF 1		X	
		d)		X	X	X		LF 1, 5, 6	X	X	
		e)		X	X	X		LF 1, LF 5	X	X	
		f)	X		X			LF 1,		X	
1.3	Sicherheit und Gesundheits- schutz bei der	a)	X		x	X		LF 1, LF 6		X	X
		b)	X		x	X		LF 1, LF 6		X	X

	Arbeit	c)	X		x	X		LF 1, LF 6		X	X
		d)	X		x	X		LF 1, LF 6		X	X
1.4	Umweltschutz	a)	X		X			LF 1, LF 3		X	
		b)	X		X			LF 1, LF 3		X	
		c)	X		X			LF 1, LF 3		X	
		d)	X		X			LF 1, LF 3		X	
2	Arbeitsgestaltung										
2.1	Lern- und Arbeitstechniken	a)	X		X			LF 1, LF 11		X	X
		b)	X		X			LF 3		X	
		c)	X		X			LF 3		X	
		d)	X		X			LF 1		X	
		e)		X	X			LF 3	X		
		f)		X			X	LF 12			X
2.2	Qualitätssicherung betrieblicher Arbeitsabläufe	a)		X			X	LF 10, LF 12		X	
		b)		X	x		X	LF 3, 9, 10	X	X	
		c)		X		x		LF 8	X		
		d)		X		x		LF 7, LF 8	X		
		e)		X		X		LF 7		X	
2.3	Informations- und Kommunikationssysteme	a)	X		X	x	x	LF 2, LF 3, 7, 11, 12		X	X
		b)	X		X	x	x	LF 4, 7, 11, 12		X	X
2.4	Datenschutz und Datensicherheit	a)	X		X			LF 3		X	
		b)	X			X		LF 5			X
3	Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben	a)	X	X	X	X	X	LF 1-12		X	
		b)	X	X	X	X	X			X	
		c)	X	X	X	X	X			X	