

Zertifikatslehrgang Personaldienstleistung

Die zehn Module im Überblick

Insgesamt sind für den Zertifikatslehrgang 10 Module mit jeweils 4 Präsenztagen à 10 Stunden sowie Aufgaben und Literaturarbeiten zur Vertiefung und Ergänzung der Inhalte vorgesehen. Die einzelnen Module umfassen jeweils 6 Credit Points.

Modul 1: Einführung in die Personaldienstleistung

- Aufgabengebiete der Personaldienstleistung
- Marktstruktur in Deutschland
- Zukunftspotenziale
- Organisatorische Einbindung in das Personalmanagement der Unternehmen
- Die drei Beteiligten an der Zeitarbeit und ihre vertraglichen Beziehungen (im Überblick)
- Rechtliche Aspekte (im Überblick)
- Bundesagentur für Arbeit als Erlaubnisbehörde
- Informationsgewinnung – Marktanalysen – Prognoseverfahren
- Grundlagen des Personalmanagements
- Bedingungsfelder des Personalmanagements
- Personalplanung, -beschaffung und -auswahl
- Anforderungen an den Personaldienstleister
- Personalführung und -motivation
- Change Management
- Die Zeitarbeit im Fokus der Politik

Modul 2: Sozialkompetenz

- Bedeutung des Faktors „Mensch“ im Unternehmen; Synergieeffekte durch Kooperation; der Begriff „Sozialkompetenz“
- Der Mensch als Individuum: Wahrnehmung und Denken als individueller, nur begrenzt nachvollziehbarer Prozess mit hohem Fehlerpotenzial (Vorurteile, Ängste, Fehlinterpretationen, „Scheuklappen“...), Persönlichkeits- und Verhaltensmuster; Selbstbild und Fremdbild; Motivation und Motivierung; positives Denken, NLP, Grauzone zur Esoterik; Wissen und Lernen; Bedeutung des vernetzten Denkens; Methoden/Techniken: Visualisierung, (ggf. Gedächtnistraining, Lerntechniken, persönliche Arbeitsorganisation)
- Der Mensch in der Gruppe: Komplexität von Kommunikation; Kommunikationsmodelle (Schultz von Thun: 4-Seiten-Modell, das „innere Team“; Transaktionsanalyse); Formen der Kommunikation; Gesprächsführung; die Moderationsmethode; das Prinzip Selbstverantwortung; Einsatzbereiche und Grenzen der Team-Arbeit
- Grundlagen der Rhetorik: Zielgruppe, Zweck des Vortrags, Aufbau eines Vortrags,
- Argumentationsstrukturen, Visualisierung und Präsentation

 **Modul 3: Personal und Organisation**

- Aktuelle Felder des Personalmanagements
- Informationsbasis des Personalmanagements
- Personalbedarfsplanung (quantitative und qualitative Methoden)
- Personalrisikomanagement
- Personalcontrolling, Arbeitszeitgestaltung
- Lohnformen – Vergütungssysteme
- Grundlagen der Unternehmensorganisation
- Aufbauorganisation. Ablauforganisation
- Organisationsentwicklung
- Kommunikations- und Informationsbedarfsanalyse
- Dokumentations- und Erhebungstechniken

 **Modul 4: Marketing Schwerpunkt Management**

- Grundlagen und Zielsetzung des Marketing
- Strategisches Marketing
- Operatives Marketing
- Ziele und Elemente des Kundenmanagements
- Neukundenakquise
- Bestimmung und Beeinflussung der Kundenzufriedenheit
- Vor- und Nachteile verschiedener Kundenbindungsalternativen
- Aktives Beschwerdemanagement
- Kundenrückgewinnung
- Bestimmung des Kundenwerts
- Wirkungsweise von Customer Relationship Management Systemen

 **Modul 5: Personalbeschaffung und Personalentwicklung**

- Personalbedarfsanalyse, Prognoseverfahren
- Anforderungsprofile – Stellenbeschreibungen
- Beschaffungsalternativen / Kommunikationswege
- Analyse der Bewerbungsunterlagen, Eignungsdiagnostische Instrumente
- Bewerbergespräch, Anforderungen an die Auswahlverfahren
- Bewerbereinstellung
- Gestaltung der Personalfreisetzung
- Grundlagen und Ziele der Personalentwicklung
- Fragestellungen und Konzepte der Personalentwicklung
- Deckungslücken und Entwicklungsbedarf - Bildungsbedarfsanalyse
- Aus- und Weiterbildung
- PE-Controlling, Finanzierung und zeitliche Aspekte der PE

 **Modul 6: Mitarbeitermanagement und Personalführung**

- Bedürfnisse und Motivation der Mitarbeiter
- Motivationstheorien
- Mitarbeiterzufriedenheit
- Mitarbeitergespräch als Instrument der Personalführung
- Leistungsbeurteilungs- und Arbeitsbewertungsverfahren
- Arbeits- und Gesundheitsschutz
- Führungsstil und Unternehmenskultur
- Führungskonzeptionen
- Führungsinstrumente
- Zielvereinbarungssysteme
- Virtuelle Führung
- Erfolgreiche Führungsstile (Erfolgsfaktorenforschung)

 **Modul 7: Arbeitsrecht**

- Grundlagen BGB
- Arbeitsrechtliche Grundlagen: Begriff und Bedeutung, Interessengegensätze, Rechtsquellen und Stufenordnung
- Spezielles Reisekostenrecht in der Arbeitnehmerüberlassung
- Arbeitsverträge mit besonderen Berufsgruppen
- Teilzeitarbeitsverträge, befristete Arbeitsverträge

 **Modul 8: Vertragsrecht**

- Arbeitsvertragsrecht: Begründung und Inhalt von Arbeitsverhältnissen, Mängel des Arbeitsvertrages
- Pflichten und Rechte des Arbeitnehmers: Arbeitspflicht, Lohn ohne Arbeit, Nebenpflichten, Pflichtverletzung, Haftung
- Pflichten und Rechte des Arbeitgebers: Weisungen, Überstunden, Abmahnung, Nebenpflichten, Zeugnis
- Beendigung des Arbeitsverhältnisses: Aufhebungsvertrag, ordentliche und außerordentliche Kündigung, Kündigungsschutz
- Spezielle Aspekte des Vertragsrecht in der Arbeitnehmerüberlassung
- Abgrenzung Dienstvertrag – Werkvertrag
- Arbeitnehmerüberlassung in Abgrenzung zu anderen vertraglichen Gestaltungsformen
- Vertragsgestaltung in der Personalvermittlung / Personalberatung, Vertragsgestaltung in Outsourcing, Outplacement und anderen Personaldienstleistungen

 **Modul 9: Allgemeines Tarifrrecht und Tarifrrecht in der Arbeitnehmerüberlassung**

- Kollektives Arbeitsrecht: Grundlagen des Tarifrrechts und des Betriebsverfassungsrechts
- Besondere Rechtsgrundlagen der Arbeitnehmerüberlassung (Arbeitnehmerüberlassungsgesetz)
- Spezielles Tarifrrecht in der Arbeitnehmerüberlassung:
 - Gleichbehandlungsgrundsatz gem. § 9 Nr. 2 AÜG; Ausnahmen durch Tarifverträge
 - Darstellung der „Tariflandschaft“ in der Zeitarbeit
 - Wesentliche Inhalte und Unterschiede der Flächentarifverträge
 - Beachtung allgemeinverbindlicher Mindestlohntarifverträge auf der Grundlage des Arbeitnehmer-Entsendegesetzes
- Anwendungsorientierte Arbeitsvertragsgestaltung (TV AMP-CGZP):
 - Vertragsgegenstand/ Tarifier Anwendung
 - Probezeit und Kündigungsfristen
 - Festlegung der Arbeitszeit; Arbeitszeitkontenregelungen
 - Vergütung, Eingruppierung, Entgelttarifverträge; Zuschläge
 - Entgeltberechnung bei Urlaub, Krankheit und Feiertagen
 - Urlaubsregelungen
 - Aufwendersatz
 - Geltendmachung und Ausschluss von Ansprüchen

 **Modul 10: Fallstudie**

Im Rahmen der Fallstudie werden aktuelle Themen der Personaldienstleistung aufgegriffen und in Gruppen bearbeitet. Hierbei steht neben der Aktualität der Inhalte in erster Linie der Transfer zwischen Theorie und Praxis im Vordergrund. Die ergänzende Literaturrecherche führt dazu, dass die Themengebiete umfassend und nachhaltig aufgearbeitet werden.