
Verordnung: Arbeitskräfteüberlassungs-Befähigungsprüfungsordnung

Verordnung des Fachverbandes der gewerblichen Dienstleister über die Befähigungsprüfung für das reglementierte Gewerbe der Überlassung von Arbeitskräften (Arbeitskräfteüberlassungs-Befähigungsprüfungsordnung)

Aufgrund der §§ 24 und 352a Abs. 2 der Gewerbeordnung 1994 (GewO 1994), BGBl. Nr. 194/1994, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 65/2020, wird verordnet:

Allgemeine Prüfungsordnung

§ 1. Auf die Durchführung der Befähigungsprüfung für das reglementierte Gewerbe der Überlassung von Arbeitskräften ist die Verordnung des Bundesministers für Wirtschaft und Arbeit über die Durchführung der Prüfungen (Allgemeine Prüfungsordnung), BGBl. II Nr. 110/2004, anzuwenden.

Qualifikationsniveau

§ 2. (1) Ziel der Prüfung ist gemäß § 20 GewO 1994 der Nachweis von Lernergebnissen, die über dem Qualifikationsniveau beruflicher Erstausbildung liegen und sich an den Deskriptoren des Niveau 6 des Nationalen Qualifikationsrahmens im Anhang 1 des Bundesgesetzes über den Nationalen Qualifikationsrahmen (NQR-Gesetz), BGBl. I Nr. 14/2016, orientieren. Im Rahmen der Prüfung ist daher vom Prüfungskandidaten/von der Prüfungskandidatin nachzuweisen, dass er/sie über Folgendes verfügt:

1. fortgeschrittene berufliche Kenntnisse (unter Berücksichtigung eines kritischen Verständnisses von Theorien),
2. fortgeschrittene Fertigkeiten, die die Beherrschung des Berufes erkennen lassen (einschließlich Innovationsfähigkeit sowie Lösung komplexer und nicht vorhersehbarer Probleme in seinem/ihrem Beruf) und
3. Kompetenz zur Leitung komplexer beruflicher Aufgaben oder Projekte (dazu zählen auch die Übernahme von Entscheidungsverantwortung in nicht vorhersehbaren beruflichen Situationen und die Übernahme von Verantwortung für die berufliche Entwicklung von Einzelpersonen und Gruppen).

(2) Der in der Anlage abgebildete Qualifikationsstandard bildet die Grundlage für das schriftliche Modul (Modul 1) und das mündliche Modul (Modul 2) der Befähigungsprüfung und ist somit ein integrativer Bestandteil der gesamten Befähigungsprüfung.

Gliederung und Durchführung

§ 3. (1) Die Befähigungsprüfung besteht aus vier Modulen, die getrennt zu beurteilen sind.

(2) Die Reihenfolge der Ablegung der Module bleibt dem Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin überlassen. Ebenso bleibt es dem Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin überlassen, bei einem Prüfungsantritt nur zu einzelnen Prüfungsmodulen anzutreten.

(3) Besteht ein Modul aus mehreren Gegenständen, so ist dieses Modul auf einmal abzulegen.

(4) Die Anwesenheit der Kommissionsmitglieder bei der Durchführung der Prüfung ist wie folgt geregelt:

Modul	Anwesenheit der Kommissionsmitglieder
Modul 1: Schriftliche Prüfung	Während der Arbeitszeit hat entweder ein Kommissionsmitglied oder eine andere geeignete Aufsichtsperson anwesend zu sein. Die Anwesenheit der gesamten Prüfungskommission während der gesamten Arbeitszeit ist nur insoweit erforderlich, als es für die Beurteilung der Leistung der Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatinnen erforderlich ist.
Modul 2: Mündliche Prüfung	Das Modul 2 ist vor der gesamten Prüfungskommission abzulegen.

Modul 1: Schriftliche Prüfung

§ 4. (1) Das Modul 1 umfasst den Gegenstand „Praxis der Auftragsabwicklung schriftlich“.

(2) Die Prüfung hat sich aus der betrieblichen Praxis zu entwickeln und an den beruflichen Anforderungen, die zur selbstständigen Ausübung des reglementierten Gewerbes der Überlassung von Arbeitskräften erforderlich sind und dem Qualifikationsniveau gemäß § 2 entsprechen, zu orientieren.

(3) Vom Prüfungskandidaten/Von der Prüfungskandidatin sind die Lernergebnisse gemäß Z 2, 3 und 11 und noch mindestens drei weitere Lernergebnisse, die von der Prüfungskommission aus den nachfolgend angeführten auszuwählen sind, nachzuweisen.

Er/Sie ist in der Lage,

1. den konkreten Bedarf des Kunden zu erheben,
2. die betrieblichen Gegebenheiten und rechtlichen Rahmenbedingungen beim Kunden zu ermitteln,
3. ein Angebot zu erstellen,
4. eine Stellenausschreibung professionell zu gestalten,
5. vermittelbare Bewerber/Bewerberinnen zu identifizieren,
6. eine Stellenbesetzung beim Kunden abzuwickeln,
7. einen Kunden während der Personaldienstleistung laufend zu betreuen,
8. den Kunden die Leistungen zu verrechnen,
9. den Kunden hinsichtlich des Überlassungsendes zu beraten und weiter zu betreuen,
10. sein/ihr Personal während der Überlassung laufend zu betreuen,
11. für überlassenes Personal korrekte Lohn- und Gehaltsabrechnungen durchzuführen und
12. bei oder nach Überlassungs- bzw. Beschäftigungsende geeignete Maßnahmen zu setzen.

(4) Für die Bewertung sind entsprechend den Anforderungen der jeweiligen Prüfungsaufgabe folgende Kriterien heranzuziehen:

1. fachliche Richtigkeit, insbesondere Einhaltung der rechtlichen Vorgaben und rechnerische Richtigkeit und
2. Vollständigkeit.

(5) Die Prüfung hat mindestens drei Stunden zu dauern und ist jedenfalls nach vier Stunden zu beenden.

Modul 2: Mündliche Prüfung

§ 5. (1) Das Modul 2 umfasst den Gegenstand „Praxis der Auftragsabwicklung mündlich“.

(2) Die Prüfung hat sich aus der betrieblichen Praxis zu entwickeln und an den beruflichen Anforderungen, die zur selbstständigen Ausübung des reglementierten Gewerbes der Überlassung von Arbeitskräften erforderlich sind, zu orientieren. Es ist auch zu überprüfen, ob der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin in der Lage ist, komplexe und nicht vorhersehbare Probleme in seinem/ihrer Beruf zu lösen, Entscheidungsverantwortung in nicht vorhersehbaren beruflichen Situationen sowie die Verantwortung für die berufliche Entwicklung von Einzelpersonen und Gruppen zu übernehmen.

(3) Vom Prüfungskandidaten/Von der Prüfungskandidatin sind die Lernergebnisse gemäß Z 2, 5 und 10 und noch mindestens drei weitere Lernergebnisse, die von der Prüfungskommission aus den nachfolgend angeführten auszuwählen sind, nachzuweisen.

Er/Sie ist in der Lage,

1. potentielle Kunden (Beschäftiger) zu akquirieren,
2. die betrieblichen Gegebenheiten und rechtlichen Rahmenbedingungen beim Kunden zu ermitteln,
3. verschiedene Rekrutierungsinstrumente erfolgsversprechend einzusetzen,
4. vermittelbare Bewerber/Bewerberinnen zu identifizieren,
5. eine Stellenbesetzung beim Kunden abzuwickeln,
6. einen Kunden während der Personaldienstleistung laufend zu betreuen,
7. den Kunden die Leistungen zu verrechnen,
8. den Kunden hinsichtlich des Überlassungsendes zu beraten und weiter zu betreuen,
9. sein/ihr Personal während der Überlassung laufend zu betreuen,
10. für überlassenes Personal korrekte Lohn- und Gehaltsabrechnungen durchzuführen und
11. bei oder nach Überlassungs- bzw. Beschäftigungsende geeignete Maßnahmen zu setzen.

(4) Für die Bewertung sind entsprechend den Anforderungen der jeweiligen Prüfungsaufgabe folgende Kriterien heranzuziehen:

1. fachliche Richtigkeit, insbesondere Einhaltung der rechtlichen Vorgaben und
2. Unternehmens-, Kunden- und Mitarbeiterorientierung.

(5) Das Prüfungsgespräch hat mindestens 45 Minuten zu dauern und ist jedenfalls nach 60 Minuten zu beenden.

Modul 3: Ausbilderprüfung

§ 6. Das Modul 3 besteht in der Ausbilderprüfung gemäß §§ 29a ff Berufsausbildungsgesetz (BAG), BGBl. Nr. 142/1969, in der Fassung des Bundesgesetzes BGBl. I Nr. 112/2020, oder in der Absolvierung des Ausbilderkurses gemäß § 29g BAG.

Modul 4: Unternehmerprüfung

§ 7. Das Modul 4 besteht in der Unternehmerprüfung gemäß der Unternehmerprüfungsordnung, BGBl. Nr. 453/1993, in der Fassung der Verordnung BGBl. II Nr. 114/2004.

Bewertung

§ 8. (1) Für die Bewertung der Gegenstände gilt das Schulnotensystem von „Sehr gut“ bis „Nicht genügend“.

(2) Das Modul 1 und das Modul 2 sind positiv bestanden, wenn der Gegenstand des jeweiligen Moduls zumindest mit der Note „Genügend“ bewertet wurde.

(3) Das Modul 1 ist mit Auszeichnung bestanden, wenn der Gegenstand dieses Moduls mit der Note „Sehr gut“ bewertet wurde. Mit gutem Erfolg ist das Modul 1 bestanden, wenn der Gegenstand dieses Moduls mit der Note „Gut“ bewertet wurde.

(4) Das Modul 2 ist mit Auszeichnung bestanden, wenn der Gegenstand dieses Moduls mit der Note „Sehr gut“ bewertet wurde. Mit gutem Erfolg ist das Modul 2 bestanden, wenn der Gegenstand dieses Moduls mit der Note „Gut“ bewertet wurde.

(5) Die Befähigungsprüfung ist mit Auszeichnung bestanden, wenn die Module 1 und 2 mit Auszeichnung bestanden wurden. Mit gutem Erfolg ist sie bestanden, wenn die Module 1 und 2 zumindest mit gutem Erfolg bestanden wurden und die Voraussetzungen für die Bewertung der Befähigungsprüfung mit Auszeichnung nicht gegeben sind.

Wiederholung

§ 9. Nur jene Gegenstände, die negativ bewertet wurden, sind zu wiederholen.

Inkrafttreten und Übergangsbestimmungen

§ 10. (1) Diese Verordnung tritt mit 1. September 2021 in Kraft.

(2) Die Verordnung des Allgemeinen Fachverbandes des Gewerbes über die Prüfung für das Gewerbe der Überlassung von Arbeitskräften (Arbeitskräfteüberlassung-Prüfungsordnung), kundgemacht vom Allgemeinen Fachverband des Gewerbes am 30. Jänner 2004, tritt mit dem Inkrafttreten dieser Verordnung außer Kraft.

(3) Unbeschadet der Regelung in Abs. 2 können Personen ihre vor dem Inkrafttreten dieser Prüfungsordnung begonnene Prüfung bis zu sechs Monaten ab Inkrafttreten wahlweise auch gemäß den Bestimmungen der bis dahin geltenden Prüfungsordnung beenden oder wiederholen.

(4) Der Leiter/Die Leiterin der Meisterprüfungsstelle hat bereits absolvierte vergleichbare Gegenstände gemäß einer nicht mehr in Kraft stehenden Prüfungsordnung auf diese Befähigungsprüfung anzurechnen.

Fachverband der gewerblichen Dienstleister

Marcus Kleemann
Fachverbandsobmann

Mag. Thomas Kirchner
Fachverbandsgeschäftsführer

Anlage**Qualifikationsstandard**

Der folgende Qualifikationsstandard stellt die Grundlage für die unter §§ 4 und 5 dargestellten prüfungsrelevanten Lernergebnisse dar. Er gliedert sich in folgende Qualifikationsbereiche und entsprechend den Anforderungen des § 2 in Kenntnisse, Fertigkeiten und Kompetenz:

1. Vertrieb,
2. Personalbeschaffung,
3. Auftragsmanagement,
4. Kundenbetreuung und
5. Personalbetreuung.

Sämtliche Lernergebnisse entsprechen dem folgenden Kompetenzniveau:

Der/Die Gewerbetreibende, der/die zur Ausübung des reglementierten Gewerbes der Überlassung von Arbeitskräften berechtigt ist, kann komplexe berufliche Aufgaben oder Projekte leiten. Dabei übernimmt er/sie auch in nicht vorhersehbaren Situationen die Entscheidungsverantwortung. Er/Sie kann festlegen, ob er/sie Aufgaben bzw. Fertigkeiten zur Gänze selbst übernimmt oder an Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen bzw. Externe delegiert. Der/Die Gewerbetreibende, der/die zur Ausübung des reglementierten Gewerbes der Überlassung von Arbeitskräften berechtigt ist, kann seine/ihre Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen bei der Umsetzung von Aufgaben bzw. einzelner Fertigkeiten anleiten und unterstützen sowie deren Leistungen überprüfen. Ebenso kann er/sie seine/ihre eigenen und fremde Leistungen sowie das Endergebnis kritisch bewerten und (daraus) neue bzw. optimierte Vorgehensweisen entwickeln.

Vertrieb		
LERNERGEBNISSE	KENNTNISSE	FERTIGKEITEN
Er/Sie ist in der Lage, potentielle Kunden (Beschäftigter) zu akquirieren.	Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über: <ul style="list-style-type: none"> - (proaktive) Vertriebsmethoden - Umgang mit Wirtschaftsdatenbanken - Kommunikationstechniken - Argumentationstechniken - Rhetorik - Präsentationstechniken - Telekommunikationsgesetz - Zeitmanagement - Arbeitskräfteüberlassungsgesetz (AÜG) - Kollektivvertragswesen - Gesundheits- und Krankenpflegegesetz hinsichtlich Einschränkung (Quote) bei 	Er/Sie kann ... <ul style="list-style-type: none"> - potentielle Kunden identifizieren (zB Recherche nach Branchen und Betriebsgröße). - potentielle Kunden professionell kontaktieren, um einen Termin zur Geschäftsanbahnung zu vereinbaren. - potentielle Kunden besuchen und professionell vom Dienstleistungsportfolio überzeugen. - potentiellen Kunden proaktiv geeignetes Personal anbieten. - Kundenkontakte professionell verwalten (zB Besuchsberichte verfassen).

	<p>Diplomkrankenschwester/innen und Pflegehelfer/innen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verwaltung und Erfassung von Kundenkontakten 	
<p>Er/Sie ist in der Lage, den konkreten Bedarf des Kunden zu erheben.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kundenbefragung und Fragetechniken - Berufsbilder - Ausbildungswege - Arbeitsfelder - Fachliche, methodische und soziale Kompetenzen - Verwendungsgruppenmerkmale der Kollektivverträge 	<p>Er/Sie kann ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - durch professionelle und strukturierte Befragung des Kunden (zB mittels Checkliste) die benötigten fachlichen und persönlichen Anforderungen des erforderlichen Personals ermitteln. - aufgrund der Beschreibungen des Kunden das richtige Berufsbild und das dazu passende Jobprofil identifizieren. - eine grundlegende Einstufung hinsichtlich der Verwendungsgruppenmerkmale der Kollektivverträge durchführen. - Tätigkeits- und Stellenbeschreibungen zur internen Weiterverarbeitung und zur Abstimmung mit dem Kunden erstellen.
<p>Er/Sie ist in der Lage, die betrieblichen Gegebenheiten und rechtlichen Rahmenbedingungen beim Kunden zu ermitteln.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Arbeitskräfteüberlassungsgesetz (insbesondere über § 12a AÜG) - Arbeitszeitgesetz - Kollektivverträge (hinsichtlich der Relevanz beim Beschäftigten bzw. beim Arbeitskräfteüberlasser) - Relevanz der Betriebsvereinbarung in Hinblick auf Entgelt, Arbeitszeit und Urlaub - Fragetechniken - Checkliste Kundenbefragung des KV AKÜ (Kollektivvertrag für Arbeitskräfteüberlassung) - Referenzverband laut KV 	<p>Er/Sie kann ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - die besonderen Gegebenheiten eines Arbeitsplatzes erfragen (zB Arbeitsort, Arbeitszeitmodelle, Verkehrsanbindung). - die rechtlich relevanten Rahmenbedingungen in Bezug auf AÜG und Kollektivvertragswesen erfragen (zB Betriebsvereinbarung, Sozialeinrichtungen). - die laut § 12a AÜG erforderlichen Informationen durch den Kunden bei der Bedarfsermittlung einholen. - die Checkliste Kundenbefragung (Anhang V des KV AKÜ) anwenden. - feststellen, ob der Betrieb eines Kunden einem Referenzverband laut KV angehört oder sonstigen Spezialvorschriften (zB BUAG) unterliegt.
<p>Er/Sie ist in der Lage, ein Angebot zu erstellen.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Erstellung von Angeboten unter Berücksichtigung der rechtlichen und branchenspezifischen Vorgaben (wie insbesondere AÜG, AZG) 	<p>Er/Sie kann ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kunden individuelle Dienstleistungsangebote basierend auf der vorangehenden Bedarfsermittlung unterbreiten (zB Überlassung, Integrationsüberlassung, Payroll, Mastervendoring, On-Site-Management).

	<ul style="list-style-type: none"> - Kalkulation von Verrechnungssätzen - Sozialversicherungs- und Abgabewesen (insbesondere hinsichtlich Lohnnebenkosten) - Kollektivvertragswesen 	<ul style="list-style-type: none"> - die richtige Entlohnung für den Bewerber/die Bewerberin auf Basis der relevanten Einstufung ermitteln (Günstigkeitsvergleich). - einen Verrechnungssatz (Stundensatz, Zulagen, Zuschläge) unter Berücksichtigung der Lohnnebenkosten, Gestellungskosten und Gewinnaufschlag kalkulieren. - ein Angebot hinsichtlich angefragter Qualifikationen, Verrechnungssätze, sonstige Konditionen, Rahmenbedingungen (zB Arbeitszeitmodell, Montage, Dienstreise), Rückstellfristen, Meldepflichten, Übernahmeoptionen, Zahlungskonditionen, Gültigkeit etc. gestalten.
--	--	--

Personalbeschaffung		
LERNERGEBNISSE	KENNTNISSE	FERTIGKEITEN
Er/Sie ist in der Lage, eine Stellenausschreibung professionell zu gestalten.	Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über: <ul style="list-style-type: none"> - Formulierung von Stellenausschreibungen - Einhaltung einschlägiger Rechtsvorschriften (zB hinsichtlich Gleichbehandlung, Antidiskriminierung) - Stellenbeschreibungen 	Er/Sie kann ... <ul style="list-style-type: none"> - eine Stellenausschreibung basierend auf folgenden Punkten verfassen: <ul style="list-style-type: none"> o Stellenbeschreibung des Kunden o Gesetzeskonformität o inhaltlich zielgruppenorientiert formulieren
Er/Sie ist in der Lage, verschiedene Rekrutierungsinstrumente erfolgsversprechend einzusetzen.	Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über: <ul style="list-style-type: none"> - Rekrutierungsinstrumente - Employerbranding - Personalmarketing 	Er/Sie kann ... <ul style="list-style-type: none"> - die für die Zielgruppe der Bewerber/Bewerberinnen geeigneten Rekrutierungsinstrumente auswählen (zB AMS, Jobplattformen, Social Media). - Trends bei Rekrutierungsinstrumenten erkennen (zB digitaler Wandel, proaktive Personalsuche). - Rekrutierungsinstrumente als Tool für Employerbranding und für Personalmarketing nutzen.
Er/Sie ist in der Lage, vermittelbare Bewerber/Bewerberinnen zu identifizieren.	Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über: <ul style="list-style-type: none"> - Qualifikationsnachweise - Nostrifikation - Interviewtechniken 	Er/Sie kann ... <ul style="list-style-type: none"> - eingegangene Bewerbungen hinsichtlich relevanter Kriterien vorselektieren (zB Führerschein, Lehrabschlussprüfung).

	<ul style="list-style-type: none"> - Methoden und Mittel zur Überprüfung von Bewerbungsunterlagen - Arbeitsfelder, Berufsbilder und Ausbildungswege - Datenschutz (wie insbesondere DSGVO) - Aufbereitung von Bewerberdaten - Rechtskonforme Gestaltung von Evidenzschreiben und Absagen - Professioneller Umgang mit Bewerbern/Bewerberinnen - Ausländerbeschäftigungsgesetz 	<ul style="list-style-type: none"> - relevante Dokumente überprüfen (zB Meldezettel, Gültigkeit der Qualifikationsnachweise, Interpretation von Dienstzeugnissen). - eine Zugangsprüfung zum österreichischen Arbeitsmarkt durchführen. - Kompetenzen von Bewerbern/Bewerberinnen und Lebensläufe methodisch überprüfen sowie gegebenenfalls nicht in Österreich erworbene Qualifikationen einschätzen und mit österreichischen Standards vergleichen. - strukturierte Interviews mit Bewerbern/Bewerberinnen führen. - das Potenzial der Bewerber/Bewerberinnen erkennen. - Bewerber/Bewerberinnen wertschätzend Feedback geben. - Bewerbungen in Evidenz halten. - Absagen gestalten. - Bewerber/Bewerberinnen nachbetreuen.
--	--	---

Auftragsmanagement		
LERNERGEBNISSE	KENNTNISSE	FERTIGKEITEN
Er/Sie ist in der Lage, eine Stellenbesetzung beim Kunden abzuwickeln.	Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über: <ul style="list-style-type: none"> - Erstellung von Auftragsbestätigungen - Arbeitskräfteüberlassungsgesetz (insbesondere über §§ 11, 12 und 12a sowie 13 AÜG) - Kollektivverträge (hinsichtlich der Relevanz beim Beschäftigter bzw. beim Arbeitskräfteüberlasser) - Fragetechniken - Relevanz der Betriebsvereinbarung in Hinblick auf Entgelt, Arbeitszeit und Urlaub - Checkliste Kundenbefragung des KV AKÜ (Kollektivvertrag für Arbeitskräfteüberlassung) - Referenzverband laut KV - Arbeitszeitgesetz - Datenschutz (wie insbesondere DSGVO) 	Er/Sie kann ... <ul style="list-style-type: none"> - nach Annahme des Angebots durch den Kunden eine Auftragsbestätigung basierend auf dem Angebot erstellen. - die konkreten Einsatzbedingungen erheben (zB Beginn und Ort der Überlassung). - einen Matchingprozess durchführen (Abstimmung von Personalbedarf und Bewerberdaten). - die Bewerberdaten zur Vergleichbarkeit für den Kunden aufbereiten (zB ein standardisiertes Personalprofil erstellen). - Vorstellungsgespräche organisieren. - Probearbeit (zB Schnuppertag) unter Berücksichtigung der gesetzlichen Vorschriften organisieren. - Personal korrekt gemäß kollektivvertraglicher Regelungen einstufen und gegebenenfalls die Auftragsbestätigung anpassen.

	<ul style="list-style-type: none"> - Lohn- und Sozialdumpinggesetz 	<ul style="list-style-type: none"> - den Einstellungsprozess abwickeln (zB Dienstverträge, Überlassungsmitteilungen, Arbeitsschutz, Sicherheitsunterweisung). - Personal bei der ÖGK anmelden. - die gesetzlichen Aufzeichnungs- und Meldepflichten einhalten (zB Führen von Aufzeichnungen über die Überlassung von Arbeitskräften, zeitgerechte Übermittlung der gesetzlich vorgeschriebenen Daten an das Sozialministerium).
--	---	--

Kundenbetreuung		
LERNERGEBNISSE	KENNTNISSE	FERTIGKEITEN
Er/Sie ist in der Lage, einen Kunden während der Personaldienstleistung laufend zu betreuen.	Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über: <ul style="list-style-type: none"> - Personalentwicklung und Weiterbildungsmaßnahmen - Rechtliche Vorschriften (wie insbesondere Arbeitszeitgesetz, Arbeitsrecht, AÜG, Arbeitnehmerschutz, Mutterschutzgesetz, Gleichbehandlungsgesetz, Sozialversicherungsrecht) - Kollektivvertragswesen - Vertriebs- und Kommunikationstechniken - Methoden des Konfliktmanagements - Personaleinsatzplanung - Förderung von Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten 	Er/Sie kann ... <ul style="list-style-type: none"> - sinnvolle Personalentwicklungsmaßnahmen für eigene und überlassene Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen identifizieren und mit dem Kunden abstimmen. - die Zufriedenheit des Kunden eruieren und gegebenenfalls Optimierungsmaßnahmen einleiten. - während der laufenden Überlassung feststellen, ob geänderte Rahmenbedingungen vorliegen (zB hinsichtlich Zulagen, Arbeitszeiten, Tätigkeiten, Arbeitsort) und ein Nachjustieren des Auftrags notwendig ist. - eruieren, ob beim Kunden Gesetzesübertretungen hinsichtlich Fürsorgepflicht und Arbeitnehmerschutz begangen werden, die Maßnahmen erfordern (zB schriftliche Verwarnung bis hin zu Abzug des Mitarbeiters/der Mitarbeiterin). - gemeinsam mit dem Kunden eine Personaleinsatzplanung gestalten (zB Verlängerungen, Betriebsurlaub, Stehzeiten). - Besuchsberichte erstellen.
Er/Sie ist in der Lage, den Kunden die Leistungen zu verrechnen.	Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über: <ul style="list-style-type: none"> - Arbeitszeitgesetz - Kollektivvertragswesen - Relevante Betriebsvereinbarungen - Aufbewahrungsfristen 	Er/Sie kann ... <ul style="list-style-type: none"> - den Leistungsnachweis des Personals basierend auf den Vereinbarungen mit dem Kunden (Auftragsbestätigung) interpretieren, sodass eine korrekte Rechnungslegung erfolgen kann.

<p>Er/Sie ist in der Lage, den Kunden hinsichtlich des Überlassungsendes zu beraten und weiter zu betreuen.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> - AGBs - Feedbackgespräche - Vertriebs- und Kommunikationstechniken - Rechtliche Vorschriften (wie insbesondere AÜG, AngG, GewO) - Datenschutz (wie insbesondere DSGVO) 	<p>Er/Sie kann ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - den Kunden über die gesetzlich vorgeschriebenen Rückstellfristen informieren. - mit dem Kunden mögliche Übernahmemodalitäten (überlassenes Personal wechselt zB nach sechs Monaten in den Kundenstamm) besprechen. - Feedback über die Überlassung vom Kunden einholen bzw. geben. - Zusatz- und Folgedienste anbieten. - proaktiv Personalvorschläge unterbreiten. - den Kundenkontakt aufrechterhalten.
---	---	---

Personalbetreuung		
LERNERGEBNISSE	KENNTNISSE	FERTIGKEITEN
<p>Er/Sie ist in der Lage, sein/ihr Personal während der Überlassung laufend zu betreuen.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personalentwicklung und Weiterbildungsmaßnahmen - Relevante rechtliche Vorschriften (zB Arbeitszeitgesetz, Arbeitsrecht, AÜG, Arbeitnehmerschutz, Gleichbehandlungsgesetz, Sozialversicherungsrecht) - Kollektivvertragswesen - Methoden des Konfliktmanagements - Personaleinsatzplanung - Maßnahmen zur Mitarbeiterbindung 	<p>Er/Sie kann ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - sein/ihr Personal anleiten und motivieren, die zur Abrechnung erforderlichen Dokumente zu führen (zB Leistungsaufzeichnung, Reisekostenabrechnung), den Melde- und Informationspflichten (zB bei Krankenstand und anderen Fehlzeiten) nachzukommen und gegebenenfalls angemessen verwarnen. - sinnvolle Personalentwicklungsmaßnahmen identifizieren und mit seinem/ihren Personal abstimmen. - die Zufriedenheit des Personals eruieren und gegebenenfalls Optimierungsmaßnahmen einleiten (zB Mitarbeitergespräch). - während der laufenden Überlassung feststellen, ob geänderte Rahmenbedingungen vorliegen (zB hinsichtlich Einstufung, Zulagen, Arbeitszeiten, Tätigkeiten, Arbeitsort) und ein Nachjustieren der Überlassungsmittelteilung notwendig ist. - eruieren, ob beim Kunden Gesetzesübertretungen hinsichtlich Fürsorgepflicht und Arbeitnehmerschutz begangen werden, die Maßnahmen erfordern (zB schriftliche Verwarnung des Kunden bis hin zu Abzug des Mitarbeiters/der Mitarbeiterin).

		<ul style="list-style-type: none"> - gemeinsam mit dem Personal die Personaleinsatzplanung gestalten (zB Verlängerungen, Urlaub, Stehzeiten, Wechsel des Beschäftigungsverhältnisses). - das Zugehörigkeitsgefühl des Personals durch Mitarbeiterbindungsmaßnahmen stärken.
Er/Sie ist in der Lage, für überlassenes Personal korrekte Lohn- und Gehaltsabrechnungen durchzuführen.	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Arbeitszeitgesetz - Kollektivvertragswesen - Relevante Betriebsvereinbarungen - Aufbewahrungsfristen 	<p>Er/Sie kann ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - den Leistungsnachweis bzw. die Reisekostenabrechnung des Personals basierend auf Kollektivvertrag, Betriebsvereinbarung, Dienstvertrag und Überlassungsmitteilung interpretieren, sodass eine korrekte Lohn- bzw. Gehaltsabrechnung erfolgen kann. - Lohnpfändungen bearbeiten.
Er/Sie ist in der Lage, bei oder nach Überlassungs- bzw. Beschäftigungsende geeignete Maßnahmen zu setzen.	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Auflösung von Dienstverhältnissen - Aus- bzw. Weiterbildungsangebote und deren Fördermöglichkeiten - Feedbackgespräche - Kommunikationstechniken - AÜG - Datenschutz (insbesondere DSGVO) 	<p>Er/Sie kann ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - mit seinem/ihrem Personal die weitere Vorgehensweise abstimmen (zB Beschäftigungswechsel, Weiterbildung). - Beschäftigungswechsel durchführen. - Weiterbildungs- oder Überbrückungsmaßnahmen einleiten. - Dienstverhältnisse rechtskonform auflösen (zB wegen der Kündigung des Mitarbeiters/der Mitarbeiterin). - Exit-Gespräche durchführen. - mit dem Personal mögliche Übernahmemodalitäten (überlassenes Personal wechselt zB nach sechs Monaten in den Kundenstamm) besprechen. - Feedback über die Überlassung beim Personal einholen bzw. geben. - nach Ende des Dienstverhältnisses proaktives Kontakthalten und Unterbreitung von potentiellen Beschäftigungsvorschlägen, sofern explizit gewünscht.