



## ► **Ausbildungsrahmenplan mit Entsprechungen**

zu Kapitel Ausbildungsrahmenplan mit  
Erläuterungen zu den Lernzielen

zu

**AUSBILDUNG GESTALTEN:**

**Personaldienstleistungskauffrau/  
Personaldienstleistungskaufmann.**

Umsetzungshilfen und Praxistipps.

Hrsg.: BIBB. Bielefeld 2008

## Ausbildungsordnung mit Ausbildungsrahmenplan für die betriebliche Ausbildung

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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
		Exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Ausbildung
	<b>Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)</b>  <i>zusätzlich mit Zeitangabe: 1. oder 2./3. Ausbildungsjahr (Aj.)</i>		<b>zusätzlich Lernfeldzuordnung (LF) nach Schuljahren (Sj.) der Berufsschule</b>
<b>1</b>	<b>Personalgewinnung</b> (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 1)		
<b>1.1</b>	<b>Personalanwerbung</b> (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 1.1)		<i>LF 3 im 1. Sj.</i>
	a) Personalbeschaffungsmarkt beobachten und auswerten  <i>1. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Anzeigen</li> <li>■ Internet/Jobportale</li> <li>■ Jobmessen</li> <li>■ Initiativbewerbungen</li> <li>■ Schulabgänger</li> <li>■ Beschäftigungsgesellschaften</li> <li>■ Jobcenter (BA und ARGEn)</li> <li>■ Projekte mit der Justizvollzugsanstalt</li> <li>■ Insolvenzen</li> </ul>	
	b) Anwerbungsmöglichkeiten, insbesondere Medien, Veranstaltungen, Netzwerke, Institutionen und Organisationen nutzen  <i>1. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Anzeigen schalten</li> <li>■ Campusmarketing</li> <li>■ Bildungsträger, Berufsförderungswerke</li> <li>■ Bewerberdatenbanken</li> <li>■ Outsourcinggesellschaften</li> </ul>	AGG und Datenschutz beachten
	c) Direktansprache bei potenziellen Bewerbern anwenden  <i>2./3. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Direct Search</li> <li>■ Researcher</li> <li>■ Mitarbeiter werben Mitarbeiter</li> </ul>	Nutzung externer Dienstleister  Auswertung externer Datenquellen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	<b>Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)</b>  <i>zusätzlich mit Zeitangabe: 1. oder 2./3. Ausbildungsjahr (Aj.)</i>	<b>Exemplarische Inhalte der Endkompetenzen</b>	<b>Hinweise zur Ausbildung</b>  <i>zusätzlich Lernfeldzuordnung (LF) nach Schuljahren (Sj.) der Berufsschule</i>
1.2	<b>Bewerberberatung</b> (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 1.2)		
	a) Einstellungs- und Vermittlungsvoraussetzungen von Bewerbern prüfen  <i>1. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gültigkeitsprüfung von Dokumenten</li> <li>■ Analyse und Bewertung von Lebensläufen und Zeugnissen</li> <li>■ Fähigkeiten und Fertigkeiten</li> <li>■ Gesundheitsprüfung</li> </ul>	<i>LF 5 im 2. Sj.</i>
	b) eigenes Unternehmen vorstellen  <i>1. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Marktposition</li> <li>■ Leitbilder</li> <li>■ Einsatzbereiche</li> <li>■ Geschäftsfelder</li> </ul>	Unternehmensstruktur  Organigramm  <i>LF 3 im 1. Sj.</i>
	c) Einsatzmöglichkeiten und Entwicklungsperspektiven aufzeigen  <i>2./3. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ausbildungsmöglichkeiten</li> <li>■ Weiterbildungsmöglichkeiten</li> <li>■ Aufstiegsmöglichkeiten</li> </ul>	<i>LF 5 und 9 im 2. und 3. Sj.</i>
	d) über Arbeitsbedingungen und Vergütung informieren  <i>1. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Stellenbeschreibung</li> <li>■ Tarifvertrag/Betriebsvereinbarungen</li> <li>■ Arbeitszeiten</li> <li>■ AT-Leistungen und Zusatzleistungen</li> <li>■ Sozialleistungen</li> <li>■ Lohnnebenkosten</li> <li>■ Vermittlungskosten</li> <li>■ Arbeitsvertrag</li> </ul>	Schichtmodelle  <i>LF 4 im 1. Sj.</i>
	e) auf Qualifizierungsmöglichkeiten hinweisen  <i>2./3. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bewerbertraining</li> <li>■ Weiterbildungsangebote</li> <li>■ Mitarbeiterentwicklung</li> </ul>	Interne und externe Angebote  <i>LF 9 im 3. Sj.</i>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
		Exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Ausbildung
	<b>Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)</b>  <i>zusätzlich mit Zeitangabe: 1. oder 2./3. Ausbildungsjahr (Aj.)</i>		<i>zusätzlich Lernfeldzuordnung (LF) nach Schuljahren (Sj.) der Berufsschule</i>
1.3	<b>Personalauswahl</b> (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 1.3)  <i>2./3. Aj.</i>		<i>LF 5 im 2. Sj.</i>
	a) Potenzialanalysen durchführen	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Prüfung plus Dokumentation</li> <li>■ Fähigkeiten und Fertigkeiten</li> <li>■ Präferenzen</li> </ul>	
	b) Auswahlinstrumente einsetzen	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Einzelinterview</li> <li>■ Assessment</li> <li>■ Testverfahren</li> <li>■ Fragebögen</li> <li>■ Arbeitsprobe/Schnuppertage</li> </ul>	Onlinetests Datenschutz
	c) Bewerberprofile ermitteln und dokumentieren	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Profiling</li> </ul>	
	d) Anforderungs- und Bewerberprofile abgleichen	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Matching</li> <li>■ Definition von Kriterien</li> <li>■ Hard und Soft Skills</li> </ul>	Übereinstimmungsmerkmale
	e) Auswahlentscheidungen treffen und begründen		AGG beachten
1.4	<b>Personaleinstellung und Personalvermittlung</b> (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 1.4)		<i>LF 5 im 2. Sj.</i>
	a) Vertragsunterlagen und Einstellungsdokumente zusammenstellen  <i>1. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Arbeitsvertrag/Vermittlungsvertrag</li> <li>■ Vollständigkeit</li> <li>■ Geheimhaltung</li> <li>■ Datenschutz</li> </ul>	Unterweisung zum <ul style="list-style-type: none"> <li>■ AGG</li> <li>■ Arbeits- und Gesundheitsschutz</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
		Exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Ausbildung
	<b>Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)</b>  <i>zusätzlich mit Zeitangabe: 1. oder 2./3. Ausbildungsjahr (Aj.)</i>		<i>zusätzlich Lernfeldzuordnung (LF) nach Schuljahren (Sj.) der Berufsschule</i>
	b) Verträge abschließen  <i>2./3. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zeichnungsbefugnis</li> <li>■ gesetzliche Grundlagen beachten</li> </ul>	
<b>2</b>	<b>Personaleinsatz</b> (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 2)		
<b>2.1</b>	<b>Einsatzplanung und Einsatzvorbereitung</b> (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 2.1)  <i>2./3. Aj.</i>		<i>LF 6 im 2. Sj.</i>
	a) Personaleinsatz disponieren	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Einsatzorte und -zeiten</li> <li>■ Einsatzdauer</li> <li>■ Urlaubsplanung</li> <li>■ Organisationsmittel</li> <li>■ Vermeidung von Auswahlverschulden</li> </ul>	
	b) Mitarbeiter auf Unternehmen und Arbeitsplätze vorbereiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ persönliche Schutzausrüstung</li> <li>■ Briefing/Unterweisung</li> <li>■ Unternehmensbesuch</li> <li>■ Probearbeit</li> <li>■ vorgeschaltete Bildungsmaßnahme</li> <li>■ Kompetenzentwicklung</li> </ul>	
	c) Mitarbeiter über Rechte und Pflichten aufklären	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Geheimhaltungsverpflichtung</li> <li>■ Informations- und Meldepflichten</li> <li>■ Weisungs- und Direktionsrecht</li> <li>■ Betriebsrat/Arbeitnehmervertretung</li> </ul>	Arbeitszeitgesetz Merkblatt für Leiharbeitnehmer Aushangspflichtige Gesetze AGG

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	<b>Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)</b>  <i>zusätzlich mit Zeitangabe: 1. oder 2./3. Ausbildungsjahr (Aj.)</i>	<b>Exemplarische Inhalte der Endkompetenzen</b>	<b>Hinweise zur Ausbildung</b>  <i>zusätzlich Lernfeldzuordnung (LF) nach Schuljahren (Sj.) der Berufsschule</i>
2.2	<b>Gewährleistung von Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz</b> (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 2.2)  <i>2./3. Aj.</i>		<i>LF 6 im 2. Sj.</i>
	a) Gefährdungsanalysen an Arbeitsplätzen durchführen und dokumentieren	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Arbeitsplatzbesichtigung</li> <li>■ Gefährdungsanalyse</li> <li>■ Arbeitsschutzvereinbarung</li> </ul>	
	b) Hinweise zu Unfall- und Gesundheitsprävention geben und Maßnahmen zur Beseitigung von Gefährdungen einleiten und kontrollieren	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ arbeitsmedizinische Vorsorgeuntersuchungen</li> <li>■ betriebsspezifische Schutzausrüstung</li> <li>■ einsatzbezogene Sicherheitsbelehrung</li> <li>■ einsatzspezifische Auflagen</li> </ul>	Dokumentationspflicht Gesetzliche Grundlagen Spezifische Verordnungen
2.3	<b>Personalführung und Personalbetreuung</b> (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 2.3)		
	a) kontinuierliche Rückkopplung zu Mitarbeitern gestalten  <i>1. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Arbeitsplatzbesuch</li> <li>■ Mitarbeitergespräche</li> </ul>	Krankenrückkehrgespräche Feedbackgespräche  <i>LF 6 im 2. Sj.</i>
	b) Personaleinsatz anforderungsbezogen dokumentieren  <i>2./3. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zufriedenheitsanalyse</li> <li>■ Arbeitsplatzbeschreibung</li> <li>■ Einsatzbewertung</li> </ul>	<i>LF 4 und 6 im 1. und 2. Sj.</i>
	c) Teambildungsprozesse unterstützen  <i>2./3. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Integration Neuer in bestehende Teams</li> </ul>	Teambildungsmaßnahmen: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Teamevents</li> <li>■ Betriebsausflüge</li> <li>■ Mitarbeiterzeitschrift/ Newsletter</li> <li>■ Betriebssport</li> </ul> <i>LF 9 im 3. Sj.</i>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	<b>Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)</b>  <i>zusätzlich mit Zeitangabe: 1. oder 2./3. Ausbildungsjahr (Aj.)</i>	<b>Exemplarische Inhalte der Endkompetenzen</b>	<b>Hinweise zur Ausbildung</b>  <i>zusätzlich Lernfeldzuordnung (LF) nach Schuljahren (Sj.) der Berufsschule</i>
	d) Zielvereinbarungen vornehmen, Entwicklungsgespräche führen und Mitarbeiterbeurteilung durchführen  <i>2./3. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Leistungsvorgaben und Leistungsanreize</li> <li>■ Mitarbeiterbeurteilungskriterien</li> <li>■ Kundenfeedback</li> </ul>	<i>LF 9 im 3. Sj</i>
	e) Personal entwickeln und Weiterbildung planen  <i>2./3. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Weiterbildungsmarkt</li> <li>■ Ist/Soll-Kompetenzen</li> <li>■ Förderungsmöglichkeiten</li> <li>■ Personalentwicklungsplan</li> </ul>	Potenzialanalyse  <i>LF 9 im 3. Sj</i>
<b>2.4</b>	<b>Personalsachbearbeitung</b> (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 2.4)		<i>LF 4 im 1. Sj</i>
	a) Personalakten führen  <i>1. Aj.</i>		Vollständigkeit gewährleisten
	b) Arbeitsnachweise, Fehlzeiten und Urlaubsplanung dokumentieren  <i>1. Aj.</i>		Fehlzeiten/Statistik
	c) Entgeltabrechnungen erstellen  <i>1. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zeiten erfassen</li> <li>■ Lohn- und Gehaltsprogramme</li> </ul>	
	d) Mitarbeiter über arbeits-, sozial- und steuerrechtliche Bedingungen informieren  <i>1. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sozialversicherungs- und Lohnsteuerrecht</li> <li>■ Entgeltabrechnungen</li> <li>■ innerbetriebliches Mitteilungswesen</li> </ul>	Altersvorsorge
	e) Personalstatistiken führen  <i>2./3. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Statistik über den Kompetenzzuwachs</li> <li>■ interne und externe Statistiken</li> </ul>	AÜG- und Schwerbehindertenstatistik

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
		Exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Ausbildung
	<b>Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)</b>  <i>zusätzlich mit Zeitangabe: 1. oder 2./3. Ausbildungsjahr (Aj.)</i>		<i>zusätzlich Lernfeldzuordnung (LF) nach Schuljahren (Sj.) der Berufsschule</i>
2.5	<b>Beendigung von Beschäftigungsverhältnissen</b> (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 2.5)		<i>LF 4 im 1. Sj</i>
	a) Möglichkeiten der Beendigung von Beschäftigungsverhältnissen unterscheiden  <i>1. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kündigungsrecht</li> <li>■ Sozialauswahl</li> <li>■ Sozialpläne</li> <li>■ Abfindungsregelungen</li> <li>■ Kündigungsfristen</li> <li>■ Aufhebungsverträge</li> <li>■ Aufhebungsfristen</li> </ul>	Dokumentation von Fehlverhalten/Abmahnung
	b) Maßnahmen im Rahmen der Beendigung von Beschäftigungsverhältnissen umsetzen  <i>2./3. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Anzeigenpflicht</li> <li>■ Zustimmungspflicht</li> </ul>	Besondere Regelungen bezüglich <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Massenentlassung</li> <li>■ Schwerbehinderte</li> </ul>
3	<b>Berufsfelderschließung</b> (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 3)		
	a) Unternehmensrelevante Berufe, deren Kompetenzanforderungen und Einsatzfelder unterscheiden  <i>1. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Normen</li> <li>■ Arbeitsplatzbesichtigung</li> <li>■ berufskundliche Unterweisung</li> </ul>	<i>LF 2 im 1. Sj</i>
	b) Informationen über Berufe und Tätigkeiten beschaffen und auswerten  <i>2./3. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Einsatzmöglichkeiten</li> <li>■ rechtliche Rahmenbedingungen</li> <li>■ Ausbildungsordnung</li> <li>■ Anerkennung internationaler Abschlüsse</li> </ul>	Filme, DVDs, Internet nutzen Interviewhilfen Entsendegesetz  <i>LF 12 im 3. Sj</i>



Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
		Exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Ausbildung
	<b>Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)</b>  <i>zusätzlich mit Zeitangabe: 1. oder 2./3. Ausbildungsjahr (Aj.)</i>		<i>zusätzlich Lernfeldzuordnung (LF) nach Schuljahren (Sj.) der Berufsschule</i>
	c) Entwicklungen des Arbeitsmarktes beobachten und Veränderungen von Berufsfeldern und Berufen erfassen  <i>2./3. Aj.</i>		Verzeichnis der anerkannten Ausbildungsberufe/BIBB Veröffentlichungen der IHK und HK Hochschulinformationssystem Bundesagentur für Arbeit/ BERUFENET  <i>LF 12 im 3. Sj</i>
4	<b>Auftragsakquisition und Auftragsdurchführung, Marketing</b> (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 4)		
4.1	<b>Auftragsspezifische Arbeitsplatzanalyse und Personalbedarfsanalyse</b> (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 4.1)		
	a) Unternehmensprofile erstellen  <i>1. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ansprechpartner</li> <li>■ Größe</li> <li>■ Branche</li> <li>■ Unternehmensform</li> <li>■ Anforderungsprofile/Qualifikationen</li> <li>■ Bonitätsprüfung</li> </ul>	Broschüren, Geschäftsberichte, Internetauftritte  <i>LF 7 und 10 im 2. und 3. Sj.</i>
	b) Arbeitsabläufe, Produktions- und Dienstleistungsketten analysieren  <i>2./3. Aj.</i>		Arbeitsplatzbeobachtung Experteninterviews  <i>LF 10 im 3. Sj.</i>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
		Exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Ausbildung
	<b>Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)</b>  <i>zusätzlich mit Zeitangabe: 1. oder 2./3. Ausbildungsjahr (Aj.)</i>		<i>zusätzlich Lernfeldzuordnung (LF) nach Schuljahren (Sj.) der Berufsschule</i>
	c) Arbeitsplatzbezogene Anforderungsprofile erstellen  <i>2./3. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ fachlich</li> <li>■ psychisch</li> <li>■ medizinisch</li> <li>■ physisch</li> <li>■ rechtlich</li> </ul>	<i>LF 10 im 3. Sj.</i>
	d) qualitativen und quantitativen Bedarf ermitteln und dabei spezifische Kundenbedürfnisse berücksichtigen  <i>2./3. Aj.</i>		<i>LF 10 im 3. Sj.</i>
<b>4.2</b>	<b>Marketing, Kundenbindung und Kundenbetreuung</b> (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 4.2)		
	a) Maßnahmen zur Kundenbindung durchführen  <i>1. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kundenbesuche</li> <li>■ Kundenveranstaltungen, -schulungen</li> <li>■ OnSite-Management</li> <li>■ externes Ausbildungsmanagement</li> <li>■ Bonussysteme</li> </ul>	Umsatzrückvergütung  <i>LF 7 im 2. Sj.</i>
	b) Marketingmaßnahmen durchführen  <i>1. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Werbeaktionen</li> <li>■ Pressearbeit</li> <li>■ Messeauftritte</li> <li>■ Alleinstellungsmerkmal</li> </ul>	<i>LF 7 im 2. Sj.</i>
	c) Kundenstamm betreuen und Kundenzufriedenheit sicherstellen  <i>2./3. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Beschwerdemanagement</li> <li>■ Customer Relationship Management</li> </ul>	Kundenumfragen  <i>LF 7 im 2. Sj.</i>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
		Exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Ausbildung
	<b>Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)</b>  <i>zusätzlich mit Zeitangabe: 1. oder 2./3. Ausbildungsjahr (Aj.)</i>		<i>zusätzlich Lernfeldzuordnung (LF) nach Schuljahren (Sj.) der Berufsschule</i>
	d) Marktentwicklungen beobachten und Ergebnisse auswerten  <i>2./3. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Beschaffungs- und Absatzmärkte</li> <li>■ Wettbewerbsbeobachtung</li> </ul>	<i>LF 7 im 2. Sj.</i>
	e) Auftragsakquisition durchführen  <i>2./3. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ansprechpartner</li> <li>■ Bedarfsanalyse</li> <li>■ Leistungsangebot darstellen</li> </ul>	<i>LF 10 im 3. Sj.</i>
<b>4.3</b>	<b>Angebotskalkulation und Verträge</b> (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 4.3)		<i>LF 10 im 3. Sj.</i>
	a) Entscheidungsträger identifizieren  <i>2./3. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zuständigkeiten im Kundenbetrieb</li> </ul>	Prokura, Vollmachten
	b) Leistungsbeschreibungen erstellen  <i>2./3. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Auftragsanforderungen</li> </ul>	Katalog der Dienstleistungen Systematische Erfassung des Kundenwunsches
	c) Kundengerechte Angebote entwickeln  <i>2./3. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Besonderheiten umsetzen</li> <li>■ Kalkulation</li> <li>■ ergänzendes Leistungspaket</li> </ul>	Mischkalkulationssysteme
	d) Vertragstypen auswählen  <i>1. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Arbeitnehmerüberlassungsvertrag</li> <li>■ Werkvertrag</li> <li>■ Rahmenvertrag</li> <li>■ AGB</li> </ul>	Dienstleistungsvertragsformen, Arbeits- und Personalvermittlung, Vereinbarungen
	e) Angebote unterbreiten und Vertragsverhandlungen führen  <i>2./3. Aj.</i>		

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
		Exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Ausbildung
	<b>Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)</b>  <i>zusätzlich mit Zeitangabe: 1. oder 2./3. Ausbildungsjahr (Aj.)</i>		<i>zusätzlich Lernfeldzuordnung (LF) nach Schuljahren (Sj.) der Berufsschule</i>
4.4	<b>Kontrolle der Vertragserfüllung</b> (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 4.4)  <i>2./3. Aj.</i>		<i>LF 10 im 3. Sj.</i>
	a) Umsetzung der Vertragsvereinbarungen mit dem Kunden kontrollieren	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Anwesenheitsnachweis</li> <li>■ Zahlung</li> <li>■ Mahnwesen</li> </ul>	
	b) Maßnahmen bei Vertragsstörungen einleiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Reklamationsbehandlung</li> <li>■ Nachbesserungen</li> <li>■ Mitarbeiteraustausch</li> <li>■ Schadenersatzansprüche</li> </ul>	Kunden- und Mitarbeitergespräch
5	<b>Kommunikation und Kooperation</b> (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 5)		
5.1	<b>Kommunikation</b> (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 5.1)		<i>LF 1–12 im 1–3. Sj.</i>
	a) Gespräche adressatengerecht führen  <i>1. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ typgerechte Kommunikation</li> <li>■ Gesprächspartner einschätzen</li> </ul>	Bewerber, Mitarbeiter, Kunden, Behörden- und Verbandsvertreter  AGG
	b) Wertschätzung und Vertrauensbildung als Grundlage erfolgreicher Kommunikation begreifen und umsetzen  <i>2./3. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Beziehungsebene</li> <li>■ Bewusstseinsbildung</li> <li>■ Toleranz</li> <li>■ Empathie</li> </ul>	Aktiv zuhören  Ich-Botschaften  Spiegeln

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
	<b>Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)</b>  <i>zusätzlich mit Zeitangabe: 1. oder 2./3. Ausbildungsjahr (Aj.)</i>	<b>Exemplarische Inhalte der Endkompetenzen</b>	<b>Hinweise zur Ausbildung</b>  <i>zusätzlich Lernfeldzuordnung (LF) nach Schuljahren (Sj.) der Berufsschule</i>
	c) konstruktive Kritik annehmen, umsetzen und äußern  <i>2./3. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ selbstbewusste Kommunikation</li> <li>■ Unterscheidung von Sach- und Beziehungsebene</li> <li>■ angemessene Reaktion</li> <li>■ Feedback</li> </ul>	Rollenkonflikte
<b>5.2</b>	<b>Teamarbeit, Kooperation</b> (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 5.2)		
	a) Aufgaben im Team planen und durchführen  <i>1. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Teamverständnis</li> <li>■ Teambereitschaft</li> <li>■ Verantwortungsbereitschaft</li> <li>■ Aufgabenteilung</li> </ul>	Gruppendynamik  <i>LF 3–12 im 1–3. Sj.</i>
	b) Informationen über Arbeitsergebnisse austauschen und nutzen  <i>1. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ gemeinsames Wissensmanagement</li> <li>■ Nutzung gemeinsamer Datenbanken</li> </ul>	<i>LF 2 im 1. Sj.</i>
	c) interne Informationsprozesse gestalten  <i>2./3. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Intranet</li> <li>■ Meetings</li> <li>■ Teambesprechungen</li> <li>■ Teamschulungen</li> <li>■ Ideenmanagement</li> </ul>	<i>LF 3–12 im 1–3. Sj.</i>
<b>5.3</b>	<b>Konfliktmanagement</b> (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 5.3)  <i>2./3. Aj.</i>		
	a) Konfliktsituationen analysieren, versachlichen und dabei emotionale Momente berücksichtigen	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Verständnis für die Natürlichkeit von Konflikten entwickeln</li> <li>■ Konflikte wahrnehmen</li> <li>■ Konfliktarten/Ebene</li> <li>■ Interessenlage der Beteiligten</li> </ul>	<i>LF 6 und 9 im 2. und 3. Sj.</i>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
		Exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Ausbildung
	<b>Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)</b>  <i>zusätzlich mit Zeitangabe: 1. oder 2./3. Ausbildungsjahr (Aj.)</i>		<i>zusätzlich Lernfeldzuordnung (LF) nach Schuljahren (Sj.) der Berufsschule</i>
	b) Konfliktlösungsstrategien anwenden		Mediation Deeskalationstechniken  <i>LF 6 und 9 im 2. und 3. Sj.</i>
	c) eigene Handlungsmöglichkeiten einschätzen und Einbeziehung externer Unterstützung prüfen	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Handlungsspielraum</li> <li>■ Kompetenzen</li> <li>■ Moderatoren einbeziehen</li> </ul>	<i>LF 9 im 3. Sj.</i>
<b>6</b>	<b>Kaufmännische Steuerung und Kontrolle</b> (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 6)		
	a) Rechnungswesen und Controlling als kaufmännische Informations- und Steuerungsinstrumente begründen  <i>2./3. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ betriebswirtschaftliche Auswertungen</li> <li>■ Liquiditätsplanung</li> </ul>	Betriebskennzahlen Gewinn- und Verlustrechnungen  <i>LF 8 im 2. Sj.</i>
	b) Kosten erfassen und Aufträge nachkalkulieren  <i>1. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ variable und fixe Kosten</li> <li>■ Gewinnschwelle</li> </ul>	Kalkulationsschema  <i>LF 8 im 2. Sj.</i>
	c) betriebliche Leistungen kalkulieren und bewerten  <i>2./3. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kostenstellenrechnung</li> <li>■ Deckungsbeitrag</li> </ul>	<i>LF 8 im 2. Sj.</i>
	d) Leistungsabrechnungen erstellen, Maßnahmen bei Zahlungsverzug einleiten  <i>2./3. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Fakturierung</li> <li>■ Erinnerungs- und Mahnwesen</li> </ul>	<i>LF 10 im 2. Sj.</i>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
		Exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Ausbildung
	<b>Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)</b>  <i>zusätzlich mit Zeitangabe: 1. oder 2./3. Ausbildungsjahr (Aj.)</i>		<b>zusätzlich Lernfeldzuordnung (LF) nach Schuljahren (Sj.) der Berufsschule</b>
	e) Statistiken für Controlling erstellen und auswerten, Maßnahmen für das Unternehmen ableiten, Berichte erstellen  <i>2./3. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Deckungsbeitragsberechnungen</li> <li>■ produktive/unproduktive Zeiten</li> </ul>	<i>LF 8 im 2. Sj.</i>
<b>7</b>	<b>Berufsbezogene Rechtsanwendungen</b> (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 7)		
	a) Rechtliche Vorschriften im Zusammenhang mit Arbeitsverhältnissen beachten  <i>2./3. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bürgerliches Gesetzbuch (BGB)</li> <li>■ Handelsgesetzbuch (HGB)</li> <li>■ Gesetz über die Durchführung von Maßnahmen des Arbeitsschutzes zur Verbesserung der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes der Beschäftigten bei der Arbeit (Arbeitsschutzgesetz – ArbSchG)</li> <li>■ arbeitssicherheitsrelevante Verordnungen (Strahlenschutzverordnung, Biostoffverordnung, Gefahrstoffverordnung etc.)</li> <li>■ Kündigungsschutzgesetz (KSchG)</li> <li>■ Arbeitszeitgesetz (ArbZG)</li> <li>■ Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG)</li> <li>■ Gesetz über die Zahlung des Arbeitsentgelts an Feiertagen und im Krankheitsfall (Entgeltfortzahlungsgesetz)</li> </ul>	Die Vermittlung und Befassung mit den Rechtsnormen erfolgt im Arbeitsprozess.  Die relevanten Rechtsnormen müssen am Arbeitsplatz zugänglich sein.  <i>LF 5 im 2. Sj.</i>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
		Exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Ausbildung
	<b>Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)</b>  <i>zusätzlich mit Zeitangabe: 1. oder 2./3. Ausbildungsjahr (Aj.)</i>		<b>zusätzlich Lernfeldzuordnung (LF) nach Schuljahren (Sj.) der Berufsschule</b>
	<b>b) Vertragstypen der Personaldienstleistung unterscheiden</b>  <i>1. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Vertragsmodelle</li> </ul>	<b>Mastervertrag/Co-Lieferant</b> <b>Vendorvertrag</b> <b>Vermittlungsvertrag</b> <b>Werkvertrag</b> <b>Outsourcing</b>  <i>LF 5 und 10 im 2. und 3. Sj.</i>
	<b>c) Vorschriften zur Arbeitnehmerüberlassung und Arbeitsvermittlung anwenden</b>  <i>2./3. Aj.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gesetz zur Regelung der gewerbsmäßigen Arbeitnehmerüberlassung (Arbeitnehmerüberlassungsgesetz – AÜG)</li> <li>■ Gesetz über Teilzeit- und befristete Arbeitsverträge (Teilzeit- und Befristungsgesetz – TzBfG)</li> </ul>	<i>LF 5 im 2. Sj.</i>



## Abschnitt B: Integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes (Berufsbildpositionen, BBP)	Erläuterungen	
		exemplarische Inhalte der Endkompetenzen	Hinweise zur Ausbildung
	<b>Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Lernziele)</b>  <i>zusätzlich mit Zeitangabe: 1. oder 2./3. Ausbildungsjahr (Aj.)</i>		<i>zusätzlich Lernfeldzuordnung (LF) nach Schuljahren (Sj.) der Berufsschule</i>
<b>1</b>	<b>Der Ausbildungsbetrieb</b> (§ 3 Abs. 2 Abschnitt B Nr.1)	Die Auszubildenden erhalten einen Überblick über rechtliche, wirtschaftliche, ökologische, gesellschaftliche und berufsspezifische Aspekte und Zusammenhänge. Dadurch wird eine Einführung in die Branche und in das Ausbildungsunternehmen, deren innere Struktur und Ablauf gegeben. Ferner werden berufsbildungsbezogene Inhalte, arbeits- und sozialrechtliche Zusammenhänge, Umweltschutz sowie Arbeitssicherheit thematisiert.	
<b>1.1</b>	<b>Stellung, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes</b> (§ 3 Abs. 2 Abschnitt B Nr.1.1)  <i>1. Aj.</i>	Inhalte:  Darstellung der Unternehmensstruktur/Vernetzung von Geschäftsprozessen  Ziele, Strukturen und wirtschaftlich-gesellschaftlicher Kontext	<i>LF 2 im 1. Sj.</i>
	a) Stellung des Ausbildungsbetriebes im Rahmen der Gesamtwirtschaft erklären	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bestimmung und Einordnung des Ausbildungsbetriebes in das Gesamtsystem: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wirtschaftszweig, Branche</li> <li>■ Betriebsgröße</li> <li>■ Bedeutung für die Region</li> <li>■ Einbindung des Ausbildungsbetriebs in die Gesellschaft</li> <li>■ Aktivitäten des Ausbildungsbetriebs im Umfeld</li> <li>■ Wettbewerb/Mitbewerber im Finanzmarkt und Kooperation in der sozialen Marktwirtschaft</li> <li>■ Position des Ausbildungsbetriebs am Markt</li> <li>■ Unternehmensphilosophie, Corporate Identity</li> <li>■ gesellschaftliches und soziales Engagement</li> </ul> </li> </ul>	Methodenvorschlag: Dem/Der Auszubildenden soll Gelegenheit gegeben werden, sich über persönliche Gespräche im Betrieb zu informieren und z. B. durch Auswertung von Medienquellen ein Bild von der Bedeutung des Ausbildungsbetriebes zu machen.