

Personaldienstleistungskaufmann/-kauffrau

Abschlussprüfung

AUFTRAGSGEWINNUNG, -BEARBEITUNG UND

-STEUERUNG

Probeklausur 1

Die Aufgaben dieser Probeklausur sind lizenziert unter einer [Creative Commons Namensnennung-Weitergabe unter gleichen Bedingungen 4.0 International Lizenz](#). Bei Grafiken, Bildern und Diagrammen handelt es sich – wenn nicht anders erwähnt – um von Azubinet erstellte oder gemeinfreie Darstellungen.

Die Aufgaben dieser Übungsklausur orientieren sich am IHK-Prüfungskatalog und ähneln den Aufgaben, die in der „richtigen“ Prüfung gestellt werden können. Mit diesen Aufgaben kannst du mit anderen Auszubildenden gemeinsam lernen, deine Ergebnisse vergleichen und Unklarheiten diskutieren. Lade deine Kollegen und Freunde am besten direkt in den Kurs ein. Zu vielen Aufgaben gibt es Lösungsvorschläge. Diese sollen dir eine Hilfestellung geben, allerdings gibt es bei vielen Aufgaben nicht nur "eine" richtige Lösung.

Viel Erfolg beim Lernen und für die Prüfung!

Wir haben Aufgaben und Lösungsvorschläge mit größter Sorgfalt erstellt, können jedoch nicht für die Richtigkeit aller Angaben garantieren.

Uns ist das die Einhaltung des Urheberrechts sehr wichtig. Von Azubinet erstellte Übungsaufgaben und Probeklausuren, die sich an den Lehrplänen orientieren, werden exklusiv für Auszubildende und deren Unternehmen zur Verfügung gestellt.

Original-Prüfungsaufgaben der Industrie- und Handelskammern müssen in Papierform bezogen werden. IHK-Prüfungsaufgaben und Musterlösungen dürfen nicht vervielfältigt oder öffentlich wiedergegeben werden. Zuwiderhandlungen werden seitens der Urheber zivil- und strafrechtlich verfolgt. Auch auf Azubinet dürfen keine IHK-Prüfungsaufgaben oder sonstige urheberrechtlich geschützte Werke ohne Genehmigung des Inhabers der Rechte veröffentlicht werden.



Prüfung: Auftragsgewinnung, -bearbeitung und -steuerung
Anzahl Aufgaben: 5 (20 Fragen)
Bearbeitungszeit: 120 Minuten

Aufgabe 1

Sie sind bei der Workaholic Zeitarbeit KG tätig.

a) In der Kundenbetreuung der Workaholic Zeitarbeit GmbH diskutieren Sie den Einsatz eines Beschwerdemanagements.

Nennen Sie **zwei** Aspekte, die für ein Beschwerdemanagement sprechen. (4 Punkte)

b) Grenzen Sie die Begriffe Warmakquise und Kaltakquise im Kontext der Kundenansprache voneinander ab. (8 Punkte)

c) Welche Nachteile hat eine Kaltakquise gegenüber einer Warmakquise? Nennen Sie **zwei** Aspekte. (4 Punkte)

d) Nennen Sie **drei** Aspekte, die Sie bei einer ersten Kontaktaufnahme mit einem Personalentscheider bei einem möglichen Neukunden erwähnen können, um das Interesse des Gesprächspartners zu stärken. (6 Punkte)

Aufgabe 2

2.a) Bei der Arbeitnehmerüberlassung sind rechtliche Rahmenbedingungen zu berücksichtigen.

Nennen Sie **drei** Aspekte, die zu einer verdeckten Arbeitnehmerüberlassung führen. (6 Punkte)

b) Bei Werkverträgen kann es verschiedene Vergütungsformen geben.

Unterscheiden Sie **drei** Vergütungsformen voneinander und erläutern Sie diese jeweils kurz. (6 Punkte)

c) Unterscheiden Sie die Begriffe Werkvertrag und Arbeitnehmerüberlassung anhand der vier folgenden Kriterien voneinander:

Anstellung und Vergütung durch...
Begrenzung der Einsatzdauer
Verantwortung beim Arbeitsschutz
Rechtsgrundlage

(8 Punkte)

d) Nach der Durchführung des Auftrags ermitteln Sie einen erwirtschafteten Gewinn von 1.212 EUR.

Geben Sie **zwei** mögliche Gründe an, wie diese Abweichung zustande gekommen sein könnte.
(4 Punkte)

e) Bei einem anschließenden Gespräch mit dem Kunden stellen Sie fest, dass dieser nur bedingt zufrieden mit der Auftragsausführung ist.

Was können Sie unternehmen, um den Kunden dennoch auch für künftige Aufträge zu binden?
Nennen Sie **zwei** Möglichkeiten. (4 Punkte)

Aufgabe 4

4.a) Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein, damit ein Arbeitsunfall vorliegt? Nennen Sie **fünf** Aspekte. (5 Punkte)

b) Die Gefährdungsbeurteilung beruht auf verschiedenen rechtlichen Rahmenbedingungen.

Nennen Sie **drei** einschlägige Rechtsvorschriften, die bei der Gefährdungsbeurteilung Anwendung finden. (3 Punkte)

Aufgabe 5

5.a) Bei der Personalbedarfsplanung sollen verschiedene Planungsgrößen spezifiziert werden. Nennen Sie diese **vier** Planungsgrößen. (4 Punkte)

b) Sie sind damit beauftragt worden, den voraussichtlichen Personalbestand einer Abteilung zum 30. September zu ermitteln. Berücksichtigen Sie dazu folgenden Informationen (6 Punkte):

Zum 01.08. wurden folgende Mitarbeiter eingestellt:

Abteilung B: 4

Abteilung C: 3

Abteilung D: 4

Abteilung E: 12

Abteilung F: 2

Frau Müller aus Abteilung A geht am 01.10. in Ruhestand.

Herr Gans (Abteilung E) kehrt am 01.11. aus Elternzeit zurück.

Frau Tuchel (Abteilung F) tritt am 01.12. ihre zweijährige Elternzeit an.

Herr Jing (Abteilung C) kündigt zum 01.11.

Frau Lopez und Herr Hadrian (beide Abteilung D) kündigen zum 01.09.

Frau Zupf (Abteilung F) kündigt zum 01.12.

Herr Trump (Abteilung C) geht am 01.08. in Ruhestand.

In Abteilung E kündigen vom 30.06. bis 31.12. insgesamt 8 Mitarbeiter.

Abteilung	A	B	C	D	E	F
PB per 30.06.	18	22	94	56	112	44
Zugänge (+)						
Abgänge (-)						
PB per 31.12.						

c) Grenzen Sie die Direktvermittlung von Arbeitnehmern und die Arbeitnehmerüberlassung anhand der Art der Anstellung des Arbeitnehmers voneinander ab. (4 Punkte)

d) Grenzen Sie die Direktvermittlung von Arbeitnehmern und die Arbeitnehmerüberlassung anhand der Vergütung des Personaldienstleisters voneinander ab. (4 Punkte)

e) Erläutern Sie, worum es sich bei der Arbeitnehmerüberlassung "Try and Hire" handelt. (5 Punkte)
