

Dozent/in

Fr. Moritz

Arbeitsblätter


Kursunterlagen


## Personalwirtschaftliches Dienstleistungsangebot gestalten

### Entwicklung der Personalarbeit

In der Vergangenheit bestand die Hauptaufgabe der Personalabteilung darin, die Mitarbeiterkartei zu führen, die Abrechnung vorzunehmen und den Mitarbeitern den Lohn auszuführen. Das Personalbüro wurde oftmals als bürokratisch und formalistisch, sowie als Kostenfaktor gesehen.

Heute sind die einzelnen Prozesse wesentlich umfangreicher geworden. Neue Gesetze und gesellschaftliche Veränderungen sorgten dafür, dass der Personalarbeit ein neuer Stellenwert zugerechnet wird.

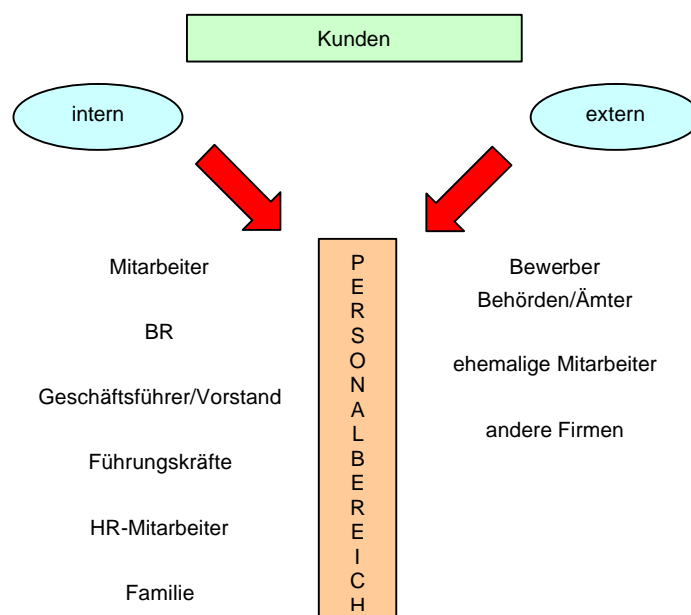
Anstatt sich an den reinen Funktion zu orientieren (Einstellung, Entlohnung, usw.), muss sich der Personalbereich heute daher an den Bedürfnisse der Mitarbeiter - seiner Kunden - orientieren.

Auch Führungskräfte greifen mittlerweile gerne auf die Unterstützung der Personalabteilung zurück, insbesondere bei Konflikt- und Beurteilungsgesprächen.

### Kernaufgaben des Personalbereichs

Die Kernaufgabe des Personalbereiches ist es, Personal in der richtigen Menge, mit der richtigen Qualifikation, zum richtigen Zeitpunkt, am richtigen Ort zur Verfügung zu stellen, zu betreuen und zu erhalten.

### Die Kunden des Personalbereichs



## Gruppenarbeiten

### *Welche Leistungen bieten wir der Geschäftsleitung an?*

- ✓ Kennzahlen
- ✓ Statistiken
- ✓ Personalkosten
- ✓ Ranking
- ✓ Planzahlen
- ✓ Budget-Plan
- ✓ Strategie zur Nachwuchsgewinnung (auch Nachwuchsführungskräfte)
- ✓ Beratung bei der Umsetzung von Unternehmenszielen
- ✓ Qualifikationsstruktur der Mitarbeiter
- ✓ Mitarbeiterzufriedenheit

### *Welche Leistungen bieten wir dem Mitarbeiter an?*

- ✓ Lohn- und Gehaltsabrechnung / Zeiterfassung
- ✓ Bestätigungen / Formularwesen
- ✓ Auskünfte erteilen
- ✓ Meldewesen
- ✓ Mitarbeiterbetreuung von Eintritt bis zum Austritt ("Seelsorge")
- ✓ Überwachung von Beurteilungssystemen
- ✓ Schulungen / Seminare / Personalentwicklung
- ✓ Informationspflicht
- ✓ Integration der Mitarbeiter
- ✓ Überwachung und Einhaltung von Schutzgesetzen
- ✓ Soziale Anlässe, z.B. Hochzeiten, Geburtstag, Jubiläum
- ✓ Wohnungssuche
- ✓ Sozialplan

### *Welche Leistungen bieten wir dem Bewerber an?*

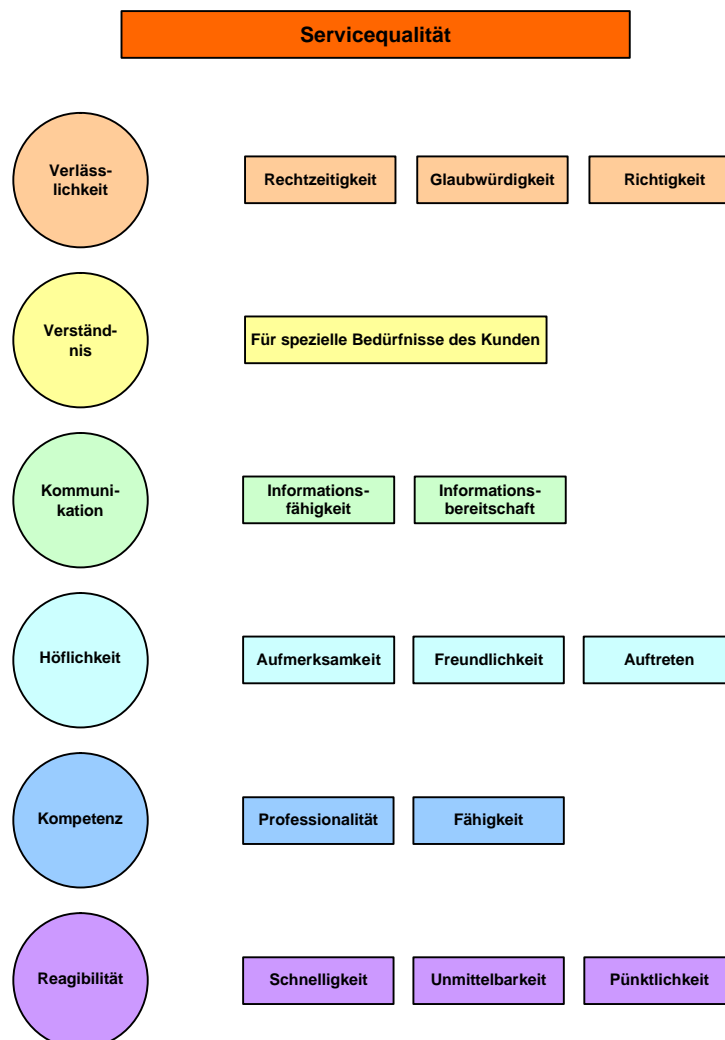
- ✓ Informationen bereitstellen und geeignete Medien auswählen
- ✓ zeitnahe Bearbeitung der Bewerbung
- ✓ evtl. Vorstellungsgespräche Vereinbaren
- ✓ Vorstellungsgespräche durchführen
- ✓ mündliche oder schriftliche Zwischenbescheide
- ✓ Zusage (Arbeitsvertrag, Personalbogen, usw. zusenden)
- ✓ Absage (Bewerbungsunterlagen zurücksenden)

### Welche Leistungen bieten wir den Führungskräften an?

- ✓ Unterstützung bei der Entgeltfindung
- ✓ Gehaltsverhandlung mit dem Mitarbeiter
- ✓ Bewerberauswahl
- ✓ Moderation bei Konfliktgesprächen
- ✓ Personalcontrolling
- ✓ tarifliche/rechtliche Beratung
- ✓ Beratung bei der Personalentwicklung

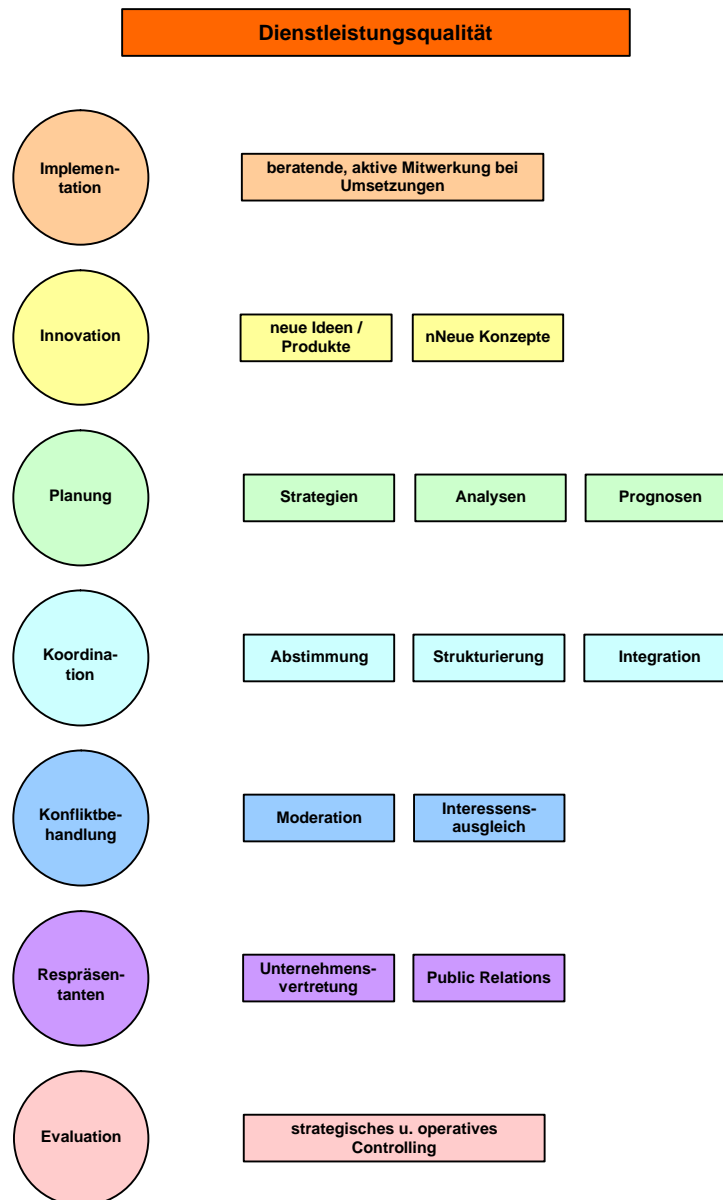
### Welche Servicequalität bieten wir unseren Kunden an?

Die Servicequalität ist, wie etwas gemacht wird. Es handelt sich dabei um Leistungen, die von dem Personalbereich gefordert werden. ⇒ operative Personalarbeit



## Welche Dienstleistungsqualität bieten wir unseren Kunden an?

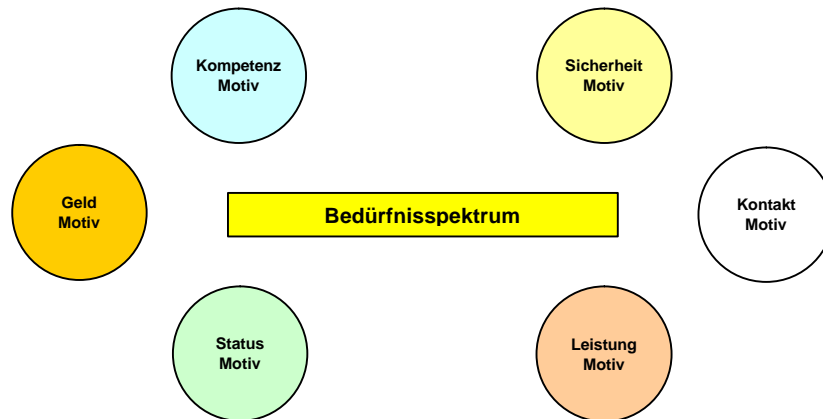
Die Dienstleistungsqualität ist, was über den gewöhnlichen Service hinaus gemacht wird. Es handelt sich hierbei um Leistungen, die nicht direkt gefordert werden, jedoch wesentlich zum positiven Image des Personalbereiches beitragen können. Häufig greifen Geschäftsleitung und Führungskräfte auf diese Dienstleistungen zurück. ⇒ *strategische Personalarbeit*



## Wirtschaftlichkeit - Die Kosten der Dienstleistung

- ⇒ Transparenz der Kosten für den Kunden
- ⇒ Rentabilität ( Preis-/Leistungsverhältnis)
- ⇒ Kostenminimierung (Outplacement, Zeitarbeit, usw.)
- ⇒ Verbesserung der Arbeitsorganisation ⇒ Steigerung der Effizienz
- ⇒ gegebenenfalls Gewinnerzielung

## Motiv und Motivation



## Glossar

*Motiv* ist der Anreiz

*Motivation* ist der Auslöser