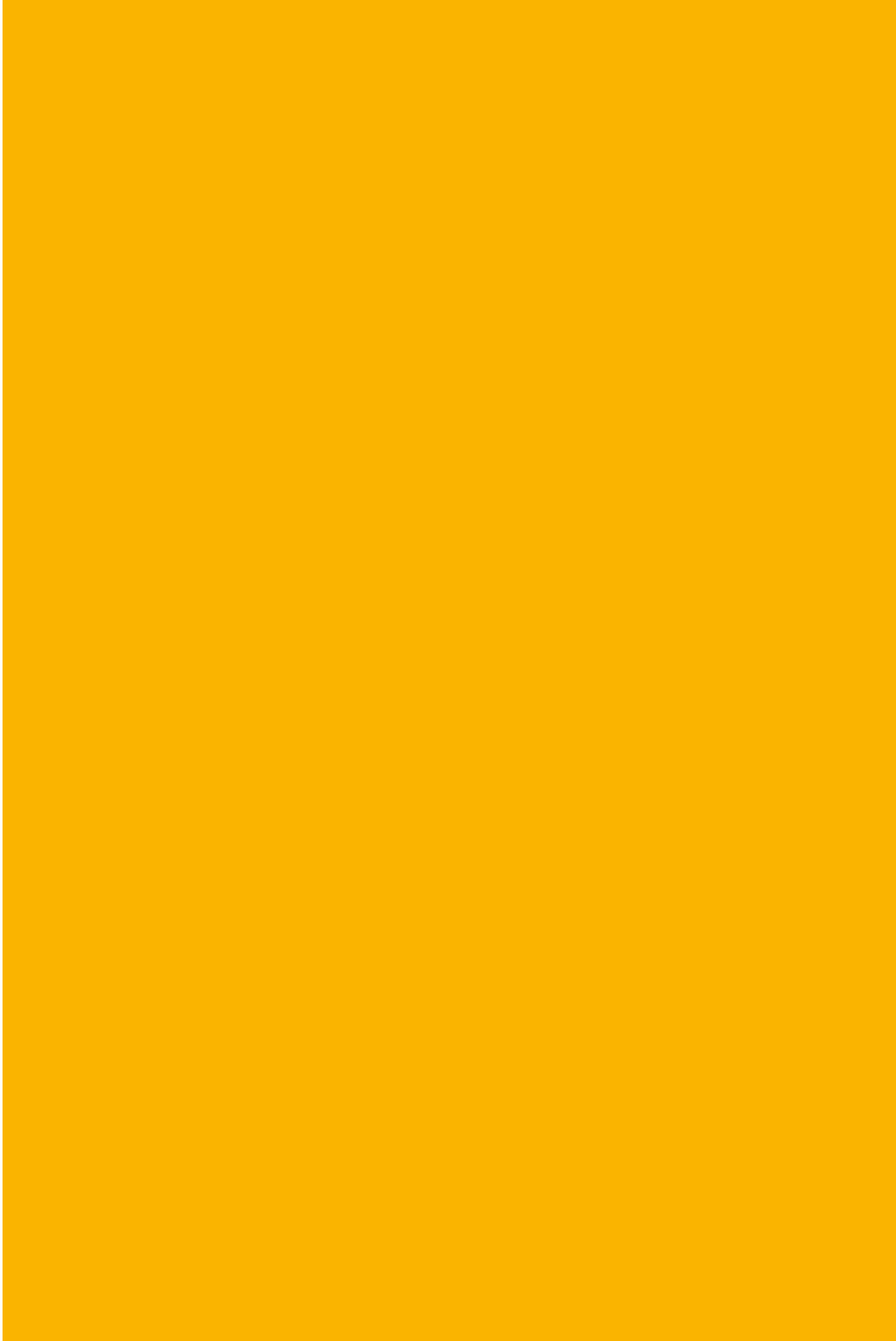


# Qualitätsstandards guter Ausbildung in der Zeitarbeit

des Bundesarbeitgeberverbandes  
der Personaldienstleister e. V. (BAP)





## Präambel

---

Die Mitgliedsunternehmen des Bundesarbeitgeberverbandes der Personaldienstleister e.V. (BAP) sind sich ihrer gesellschaftlichen und wirtschaftspolitischen Verantwortung bewusst. Auch deshalb haben sie sich dem Verhaltenskodex des BAP verpflichtet.

Die Ausbildung junger Menschen erfordert ein hohes Maß an Verantwortung, denn in dieser Zeit werden die entscheidenden Weichen für das künftige Berufsleben gestellt. Deshalb ist es die Verantwortung der Unternehmen, den Berufsweg junger Menschen nach bestem Wissen und Gewissen zu gestalten und zu begleiten. Aus dieser Verantwortung heraus entsteht eine besondere Verpflichtung zur Qualität in der Ausbildung.

Um in der Personaldienstleistungsbranche weiterhin eine gute Qualität bei der Ausbildung sicherzustellen, hat der BAP insbesondere den dualen Ausbildungsberuf der Personaldienstleistungskaufleute (PDK) in den Fokus genommen und entsprechende Qualitätsstandards definiert. In 5 Artikeln zeigen diese Leitlinien grundlegende Kriterien guter Ausbildung bei Personaldienstleistern auf, die selbstverständlich auch Gültigkeit für andere Berufsausbildungen wie beispielsweise die der Kaufleute für Bürokommunikation haben. Die Qualitätsstandards für gute Ausbildung in der Zeitarbeit sind Leitlinien des Verbandes.



## **Inhalt**

---

<b>Einführung</b>	<b>4</b>
<b>1. Auswahl der Auszubildenden</b>	<b>5</b>
<b>2. Anforderungen an die Ausbilder*</b>	<b>7</b>
<b>3. Anforderungen an den Ausbildungsstandort</b>	<b>9</b>
<b>4. Transparenz über Entwicklungsperspektiven</b>	<b>11</b>
<b>5. Qualitätssicherung bei der Ausbildung</b>	<b>13</b>

\* Zur besseren Lesbarkeit wird nur das Maskulinum verwendet – damit soll keinerlei Präferenz ausgedrückt werden, es sind ausdrücklich alle Geschlechter gemeint.

## Einführung

---

Ausbildung ist und war schon immer ein fester Bestandteil der Personaldienstleistungsbranche. Während vor 2008 hauptsächlich die Berufsbilder Bürokaufleute bzw. Kaufleute für Bürokommunikation ausgebildet wurden, ist im Verlauf der Spezialisierung und Diversifikation der Branche deutlich geworden, dass diese Berufsbilder allein nicht mehr den gestiegenen Anforderungen der Tätigkeiten entsprachen.

Um dem eigenen Qualitätsanspruch zu genügen, wurde deswegen mit den Personaldienstleistungskaufleuten (PDK) ein dualer Ausbildungsgang geschaffen, der den besonderen Bedürfnissen der Personaldienstleister, ihren Mitarbeitenden und den Kundenunternehmen gerecht wird. Dabei wurde die Ausbildung so aufgesetzt, dass daraus nicht nur hochqualifizierte Mitarbeiter für die Personaldienstleister, sondern Personalexperten für die gesamte deutsche Wirtschaft hervorgehen. PDK werden deswegen nicht allein in der Personaldienstleistungsbranche ausgebildet, sondern zu mehr als einem Viertel von anderen Unternehmen und Institutionen.

Unter mehr als 300 anerkannten Ausbildungsberufen ist die PDK-Ausbildung die einzige duale im Bereich Personal. Damit hat sie ein entscheidendes Alleinstellungsmerkmal, zumal sie Absolventen auch noch dazu befähigt, bereits während und direkt nach der Ausbildung Personalverantwortung zu übernehmen und Menschen zu führen. Da während der PDK-Ausbildung außerdem Inhalte und Fähigkeiten vermittelt werden, die auch durch die fortschreitende Digitalisierung nicht zu ersetzen sind, handelt es sich um ein Berufsbild, das gerade in Zeiten des (Fach-)Kräftemangels sehr gute Perspektiven bietet.

Damit die Absolventen der PDK-, aber auch anderer Ausbildungsgänge wie die der Kaufleute für Bürokommunikation das volle Potenzial ihres Berufsbildes ausschöpfen können, ist es notwendig,

dass während der Ausbildung Qualitätsstandards gewährleistet werden. Dafür hat der BAP Kriterien entwickelt, die seinen Mitgliedern Leitbild sind und sie bei einer hochwertigen Ausbildung unterstützen.

## 1. Auswahl der Auszubildenden

Auszubildende in der Personaldienstleistungsbranche haben in der Regel zumindest einen Hauptschulabschluss. Da insbesondere die PDK-Ausbildung anspruchsvoll und qualitativ hochwertig ist, hat die Praxis gezeigt, dass die meisten Auszubildenden aufgrund der Komplexität der Ausbildungsinhalte über die mittlere Reife bzw. Abitur verfügen.

Wichtiger als die formalen Kriterien wie die Schulbildung sind aber die persönlichen Eigenschaften, die der Auszubildende mitbringt. Er sollte in der Lage sein, eine Ausbildung über die gesamte Laufzeit mit abschließender Prüfung vor der Industrie- und Handelskammer absolvieren zu können. Offenheit, Spaß am Umgang mit Menschen, Einfühlungsvermögen, ein sicheres Auftreten und ein Talent in Sachen Zeitmanagement runden das Anforderungsprofil ab. Dagegen sollten beispielsweise Herkunft, Geschlecht und Behinderung kein Hinderungsgrund für eine Einstellung sein.

Über diese Voraussetzungen und die Rahmenbedingungen der Ausbildung sollten Personaldienstleister potenzielle Auszubildende transparent schon beim Vorstellungsgespräch informieren. Stimmt das Ausbildungsangebot mit den Erwartungen der Ausbildungsinteressenten überein, sollte dem Zusammenfinden beider Seiten nichts mehr im Wege stehen.

**» Personaldienstleister  
achten auf die fachliche  
und soziale Kompetenz  
ihrer Ausbilder«**



## 2. Anforderungen an die Ausbilder

---

Vorbild, Persönlichkeitsentwickler, Berater in Lern- und Fachfragen, Unterweiser von Lerninhalten, Ansprechpartner interner und externer Beteiligter an der Ausbildung, Vermittler von Berufserfahrung und Umgangsformen im Betrieb, Vorgesetzter, Vermittler zwischen Auszubildenden und Geschäfts- und/oder Abteilungsleitung – das alles sind Ausbilder. Sie sind damit im Unternehmen die wichtigsten Ansprechpartner für Auszubildende. Neben den nötigen fachlichen Voraussetzungen benötigen sie eine hohe soziale Kompetenz, um Auszubildende erfolgreich durch die Ausbildung zu führen. Ausbilder sollten daher folgende Kriterien erfüllen:

- Sie besitzen den Ausbildereignungsschein (ADA-Schein) und mindestens drei, möglichst sogar fünf Jahre Berufserfahrung.
- Sie kennen den Rahmenlehrplan, vermitteln verständlich überwiegend spezielle Fertigkeiten, Kenntnisse, Fähigkeiten und praktische Erfahrungen, die der Ausbildungsplan beim Durchlaufen der betrieblichen Abteilungen vorsieht, und überwachen beidseitig die bisherige Ausführung bzw. den Erfolg.
- Sie können die Themen Nachhaltigkeit, Umwelt- und Klimaschutz an geeigneter Stelle in den Ausbildungsplan integrieren.
- Sie haben berufs- und arbeitspädagogische Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten nach der Ausbilder-Eignungsverordnung (AEVO) und verfügen darüber hinaus über methodische und fachliche Kompetenzen, um handlungsorientiert ausbilden, Lernprozesse begleiten und aktuelle Fertigkeiten und Kenntnisse vermitteln zu können.
- Sie besitzen die Kompetenz, die Einführung in die jeweilige Abteilung und organisatorische Gestaltung der Ausbildung am Arbeitsplatz zu regeln.

- Sie verfügen über sehr gute soziale Kompetenzen, wie Empathie, Kommunikations- und Teamfähigkeit, und bringen Freude am Lehren mit.
- Sie nehmen regelmäßig an Fort- und Weiterbildungen teil.
- Sie sind im Rahmen ihrer normalen betrieblichen Tätigkeit zusätzlich mit der Ausbildung von Teilqualifikationen beauftragt.

Darüber hinaus sollten Ausbilder folgendes sein:

- Fachexperten mit Offenheit gegenüber Veränderungen und Lern- sowie Kritikbereitschaft.
- Vorbilder mit der Fähigkeit, das eigene Verhalten zu reflektieren.
- Lehrende, die mit unterschiedlichen Ausbildungsmethoden ihren Auszubildenden das Fachwissen beibringen.
- Erzieher, die Einfühlungsvermögen, Belastbarkeit und ein gewisses Selbstbewusstsein mitbringen.
- Bezugspersonen, wenn Toleranz, aktives Zuhören und eine gute Kommunikationsfähigkeit sowie Einfühlungsvermögen für die Erwartungshaltung und Ansichten der neuen Generation gefragt sind.

### 3. Anforderungen an den Ausbildungsstandort

Auch die Wahl des Standorts, an dem die Ausbildung stattfinden soll, spielt eine wichtige Rolle, um die Rahmenbedingungen für die Ausbildung und die richtigen Lern- und Ausbildungsprozesse vor Ort sicherzustellen. Folgende Aspekte sind dabei zu beachten:

- Der betriebliche Ausbildungsstandort hat eine entsprechende Größe, um die Kernaufgaben entsprechend Ausbildungsordnung und Rahmenlehrplan erfüllen zu können.
- Der betriebliche Ausbildungsstandort ist mit einer ausreichenden Anzahl von internen Mitarbeitern besetzt, so dass die Zahl der beschäftigten Fachkräfte im Betrieb in angemessenem Verhältnis zur Zahl der Auszubildenden steht.
- Die Erreichbarkeit des betrieblichen Ausbildungsstandorts ist für den Auszubildenden möglichst während der gesamten Ausbildungsdauer zu gewährleisten.
- Die zuständige Berufsschule für den Ausbildungsberuf sollte für die Auszubildenden gut erreichbar sein, wenn der Unterricht tageweise stattfindet. Andernfalls sollte für eine auswärtige Unterbringung zum Besuch der Berufsschule gesorgt werden.
- Der betriebliche Arbeitsplatz der Auszubildenden ist vollwertig, entsprechend ausgestattet und bietet den Auszubildenden möglichst auch Zugang zu modernen Technologien, damit sie in Zeiten der Digitalisierung mithalten können.

**» Personaldienstleister  
zeigen den  
Auszubildenden bereits  
während der Ausbildung  
die eigenen, langfristigen  
beruflichen Entwicklungs-  
perspektiven auf«**

## 4. Transparenz über Entwicklungsperspektiven

Den Auszubildenden bereits während der Ausbildung die eigenen, langfristigen beruflichen Entwicklungsperspektiven aufzuzeigen, ist Teil einer guten Ausbildung. Hierzu gehört es auch, den Auszubildenden, wenn möglich, ein Übernahmeangebot zu machen, sie auf ihrem Karriereweg zu begleiten und weiterzubilden.

Konkret bedeutet das:

- **Übernahme anstreben:** Sofern nicht über Bedarf ausgebildet wird, sollte das Ziel der Ausbildung sein, den Auszubildenden nach der Ausbildung ein Übernahmeangebot zu machen. Die Absicht dazu sollte rechtzeitig kommuniziert werden, um den Auszubildenden Planungssicherheit zu geben.
- **Karriere fördern:** Mit einem Übernahmeangebot sollte auch eine konkrete Berufsperspektive verbunden sein und auf Aufstiegsmöglichkeiten im Unternehmen hingewiesen werden. Dabei ist es wichtig, auf die Stärken und Vorlieben der Auszubildenden einzugehen und diese zu fördern.

Das gilt vor allem für PDK-Auszubildende, denn für sie gehören Stellenausschreibungen, Bewerbungsgespräche, Einweisungen von neuen Mitarbeitern, Kundengespräche und -betreuung, Markt- und Datenanalysen, Akquise usw. zum Tagesgeschäft. Zusätzlich lernen sie, mit unterschiedlichen Menschen umzugehen – von der ungelernten Hilfskraft bis zum absoluten Spezialisten. Bereits während der Ausbildung übernehmen sie Verantwortung und sammeln vielfältige Praxiserfahrung. Sie sind Personalexperten und haben beste Karrierechancen: Vom Personaldisponenten über den Abteilungsleiter bis hin zum Niederlassungs- oder Regionalleiter. Auch der Wechsel in spezielle Tätigkeitsbereiche, wie beispielsweise in das Recruiting, in das Onsite-Management, in das Key-Account-Management etc., sind eine Option.

- Weiterbildung ermöglichen: Weiterbildungsangebote helfen, Wissenslücken zu schließen, die eigenen Kompetenzen zu erweitern und beruflich aufzusteigen. Daher sollten Auszubildende über entsprechende Möglichkeiten informiert und motiviert werden, diese in Anspruch zu nehmen – auch nach der Ausbildung.

Speziell für PDK-Absolventen werden beispielsweise Aufstiegsfortbildungen zum Personaldienstleistungsfachwirt, Personalfachkaufmann, Betriebswirt in Personalwirtschaft oder Personalreferenten angeboten. Zudem gibt es diverse Studiengänge mit den Schwerpunkten Personal(dienstleistung) und Betriebswirtschaft – berufsbegleitend, dual, international, als Voll-, Teilzeit oder Fernstudium, z. B.: Personalmanagement, Arbeits- und Organisationspsychologie, Business Administration and Economics oder interkulturelle Personalentwicklung.

- Wechsel nicht behindern: Mit einem Wechsel in eine andere Abteilung oder Niederlassung, zu einem anderen Personaldienstleister oder in andere Unternehmen ergeben sich für Absolventen einer dualen Ausbildung neue Herausforderungen. Als Personalexperten mit breitem Hintergrundwissen haben insbesondere Personaldienstleistungskaufleute auf dem Stellenmarkt die besten Chancen – denn der sogenannte „Fachkräftemangel“ betrifft fast alle Unternehmen in Deutschland und das auf unbestimmte Zeit. Daher ist es wichtig, dafür zu sorgen, dass Auszubildende in ihrem Ausbildungsbetrieb die verschiedenen Optionen für das künftige Berufsleben kennenlernen und für sich auch in Anspruch nehmen können.

## 5. Qualitätssicherung bei der Ausbildung

Die Ausbildung soll die Auszubildenden befähigen, nach bestandem Abschluss die beruflichen Arbeitsaufgaben eigenständig und fehlerfrei ausführen zu können. Damit eine solche erfolgreiche Ausbildung gelingt, gilt es deren Qualität durch folgende Maßnahmen zu sichern, wobei die Grundvoraussetzung ist, dass die Auszubildenden nicht als volle Arbeitskraft eingesetzt und nur Aufgaben an sie übertragen werden, die dem Ausbildungszweck dienen:

- Einplanung eines professionellen Onboardings der Auszubildenden
- Wahl des für die Auszubildenden geeigneten Ausbildungsverantwortlichen, der für die Einweisung und Erklärung der neuen Aufgaben befähigt ist
- Integration der Auszubildenden in betriebliche Abläufe und respektvoller Umgang miteinander
- Erstellung eines Zeitplans, der regelt, wann den Auszubildenden welche Aufgabengebiete vermittelt bzw. welche Abteilungen von ihnen besucht werden, und der auch den Auszubildenden bekannt ist und mit ihnen besprochen wird
- Weitergabe aller ausbildungsrelevanten Informationen an die Auszubildenden
- Regelmäßige Feedbackgespräche mit fester Terminierung zwischen Auszubildenden und Ausbildern, bei denen die Auszubildenden ihre Wünsche einbringen und ihre Probleme besprechen können

- Erkennen und Ausgleichen von Lern- und Verhaltensdefiziten und individuelle Unterstützung der Auszubildenden entsprechend ihres Lernverhaltens am Arbeitsplatz und Kooperation mit der Berufsschule und der zuständigen IHK
- Auszubildenden selbstständiges Lernen durch klar formulierte und adäquate Lern- und Arbeitsaufgaben ermöglichen und sie befähigen, auch anspruchsvolle Aufgaben eigenständig durchzuführen; dabei sollten die Auszubildenden zur Bearbeitung von Aufgaben ausreichend Zeit erhalten und weder über- noch unterfordert werden
- Auszubildende zum Führen der Ausbildungsnachweise – auch während der Arbeitszeit – bestärken und Kontrolle der Nachweise durch die Ausbilder
- Kontrolle über die Einhaltung von Arbeitssicherheitsvorschriften und von weiteren rechtlichen Rahmenbedingungen wie beispielsweise des Berufsbildungsgesetzes (BBiG), Jugendarbeitsschutzes und des Arbeitszeitgesetzes
- Freistellung der Auszubildenden für die Berufsschule, angeordnete überbetriebliche Ausbildungsmaßnahmen sowie für die Zwischen- und Abschlussprüfung
- Auszahlung einer Ausbildungsvergütung, die zumindest den aktuellen Vergütungsempfehlungen des BAP entspricht
- Aushändigen eines Ausbildungszeugnisses am Ende der Ausbildung



» Personaldienstleister  
setzen die  
Auszubildenden  
nicht als volle  
Arbeitskraft ein «



## Impressum

### **Bundesarbeitgeberverband der Personaldienstleister e. V. (BAP)**

Universitätsstraße 2-3a  
10117 Berlin  
Telefon: +49 30 20 60 98-0  
Telefax: +49 30 20 60 98-70

[info@personaldienstleister.de](mailto:info@personaldienstleister.de)  
[www.personaldienstleister.de](http://www.personaldienstleister.de)



