



IST

Fallstudienreihe

Innovation, Servicedienstleistungen und
Technologie

Case Studies on

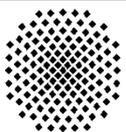
Innovation, Services and Technology

**Personaldienstleistungen
Arbeitnehmerüberlassung und
-vermittlung**

Toni Grünheid

IST Volume 6, Issue 5 (2014)

ISSN 2193-231X



Universität Stuttgart

© Prof. Dr. Wolfgang Burr
Betriebswirtschaftliches Institut, Abteilung I
Lehrstuhl für ABWL – insbesondere Innovations-
und Dienstleistungsmanagement

Herausgeber

Prof. Dr. Wolfgang Burr

Betriebswirtschaftliches Institut der Universität Stuttgart
Abteilung I, Lehrstuhl für ABWL, insbesondere Innovations-
und Dienstleistungsmanagement

Keplerstrasse 17
70174 Stuttgart

Erscheinungsort

Stuttgart, Deutschland

Personaldienstleistungen – Arbeitnehmerüberlassung und -vermittlung

Toni Grünheid

Lehrstuhl für ABWL, Innovations- und Dienstleistungsmanagement

Prof. Dr. Wolfgang Burr

Universität Stuttgart

Keplerstrasse 17, 70174 Stuttgart

<http://www.uni-stuttgart.de/innovation>

e-mail: toni.gruenheid@bwi.uni-stuttgart.de

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	2
2. Olympia Personaldienstleistungen	3
2.1. Arbeitnehmerüberlassung bei Olympia.....	3
2.2. Personalvermittlung bei Olympia	4
3. Aufgabenstellung	6
3.1. Die Prinzipal-Agenten-Theorie im Dienstleistungsbereich.....	6
3.2. Qualitätssignale im Dienstleistungsbereich	6
3.3. Komplettangebot bei der Personalvermittlung	7
4. Literaturverzeichnis	8

1. Einleitung

In der Bundesrepublik Deutschland ist die Personalvermittlung seit 1994 für alle Berufsgruppen möglich. Zuvor bestanden lediglich Ausnahmeregelungen für einige Berufsgruppen (u.a. Künstler und Führungskräfte), während das Monopol der Vermittlung von Arbeitnehmern der Bundesagentur für Arbeit vorbehalten war.

Seitdem wächst der Markt für Personaldienstleistungen stetig und heutzutage sind in Deutschland ca. 18000 Verleihbetriebe ansässig. Durch sie waren im April 2013 rund 720.100 Beschäftigte

in ganz Deutschland in der Wirtschaft tätig.

Zwar stellen Zeitarbeitnehmer im Jahr 2010 lediglich 2,1% dar, jedoch erwirtschaften sie rund 15% des jährlichen

Wirtschaftswachstums in der Bundesrepublik Deutschland.¹

Wirtschaftsfaktor Zeitarbeit

2,1% Zeitarbeitnehmer erwirtschaften 15% des Wirtschaftswachstums

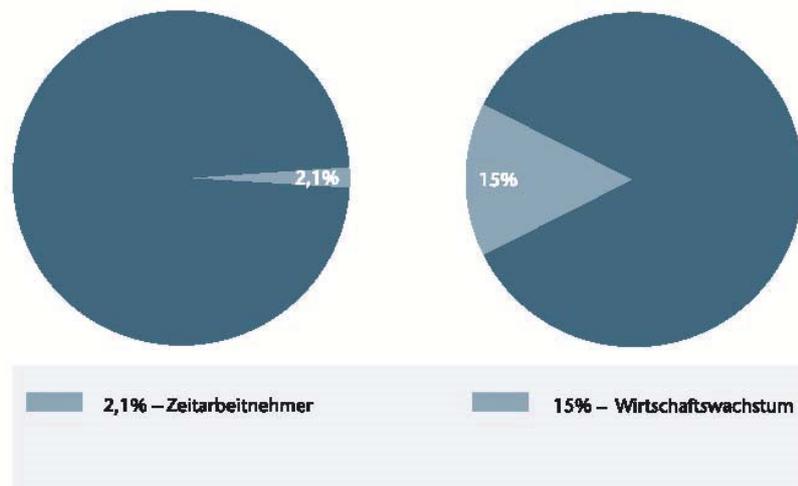


Abbildung 1: Quelle: Institut der deutschen Wirtschaft Köln, 2012

Neben der Arbeitnehmerüberlassung ist auch die Rolle der Personalvermittlung in den letzten Jahren immer wichtiger geworden. Die externen Personalvermittler werden zunehmend von Unternehmen engagiert, um den internen Bedarf an fachlich hochqualifizierten Arbeitskräften schnell und zuverlässig zu decken, da diese im Rahmen der Arbeitnehmerüberlassung eher unterrepräsentiert sind. Dennoch wurden im Jahr 2012 durch 2000 Personalberatungen etwa 51.000 Stellen in Unternehmen besetzt.²

Die Aufteilung in Unternehmen, welche Arbeitnehmerüberlassung anbieten und gleichzeitig als Beratung fachlich hoch qualifiziertes Personal vermitteln, lässt sich oftmals nicht stringent anwenden, da viele Personaldienstleister beide Möglichkeiten

¹ Bundesarbeitgeberverband der Personaldienstleister, URL siehe Literaturverzeichnis

² Bundesverband Deutscher Unternehmensberater, URL siehe Literaturverzeichnis

anbieten und Kompetenzen in beiden Bereichen ausbilden. Jedoch unterscheiden sich die angebotenen Dienstleistungen in beiden Bereichen grundlegend.



2. Olympia Personaldienstleistungen

Das 1960 gegründete Unternehmen der Olympia Personaldienstleistungen bietet ein breites Angebot für Firmen an, welche Personalangelegenheiten an einen externen Dienstleister outsourcen möchten. So tritt Olympia Personaldienstleistungen nicht nur im Bereich der Arbeitnehmerüberlassung auf, sondern unterstützt Unternehmen auch bei der Suche nach Fach- und Führungskräften.

Der Leitsatz des Unternehmens ist dabei „Service ohne Grenzen“ und Olympia Personaldienstleistungen setzt sich für kundenindividuelle und flexible Lösungen ein.³

2.1. Arbeitnehmerüberlassung bei Olympia

Das Kerngeschäft stellt dabei die Zeitarbeit und damit verbunden die Arbeitnehmerüberlassung dar. Hierfür werden von Olympia im Vorfeld entsprechende Bewerber bewertet und anschließend rekrutiert. Die entsprechenden Fähigkeiten und Kompetenzen der einzelnen Zeitarbeitnehmer werden zentral gespeichert, um auch zukünftig auf die Daten zuzugreifen. Die Zeitarbeit bzw. Arbeitnehmerüberlassung stellt dabei ein optionales Instrument dar, mit welchem Unternehmen Auftragsspitzen mithilfe von qualifiziertem, externen Personal abdecken können. Olympia bietet dabei ein breites Portfolio an Dienstleistungen an,

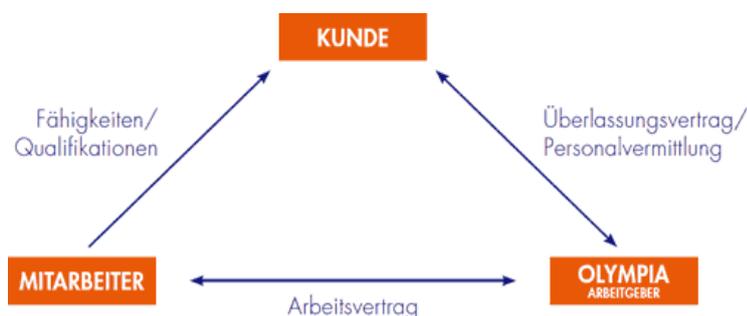


Abbildung 2: Quelle:
<http://www.olympiagroup.de/olympia/zeitarbeit/index.html>

aus welchem der Kunde im Rahmen der Arbeitnehmerüberlassung auswählt. Dies fängt bei der individuellen Kundenbetreuung an und geht über die Bewerbungsgespräche und die Mitarbeiterführung bis hin zur langfristigen Kundenbindung, welche in einer dauerhaft geoutsourcten, aber durch Olympia

³ Olympia Group A, URL siehe Literaturverzeichnis

betreuten, Abteilung münden kann. Mithilfe von Überlassungsverträgen werden dem Kunden für befristete Zeiträume die bei Olympia angestellten Mitarbeiter überlassen. Ziel ist dabei eine passgenaue und bedarfsgerechte Planung und Durchführung mit dem Kunden zusammen, damit dieser seinen Bedarf an Personal punktgenau decken kann. Um dem gängigen Argument der Ausbeutung von Zeitarbeitnehmer entgegen zu wirken, zahlt Olympia seinen Zeitarbeitern den höchsten Tariflohn in der Personaldienstleistungsbranche nach BZA/DGB-Tarifvertrag, um so auch potentiellen Kunden die qualitativ hochwertige und verantwortungsvolle Arbeit im Personaldienstleistungsbereich zu signalisieren.⁴

2.2. Personalvermittlung bei Olympia

Neben der klassischen Zeitarbeit bietet Olympia auch eine nationale und internationale Personalvermittlung an. Dabei wird besonders mit dem notwendigen Know-how aus über 30 Jahren Erfahrung in der Personalarbeit geworben. Ebenso werden die langjährigen Kundenbeziehungen, der große nationale und internationale Bewerberpool sowie die qualifizierten Mitarbeiter als Garanten für eine qualitativ hochwertige Personalvermittlung angeführt. Neben diesen „soft facts“ ist Olympia im wichtigsten Verband der Personaldienstleistungsbranche vertreten: im BAP-

Perfektes Matching

Wir sind die Experten, wenn es um die Vermittlung von qualifiziertem Personal für Ihr Unternehmen geht.

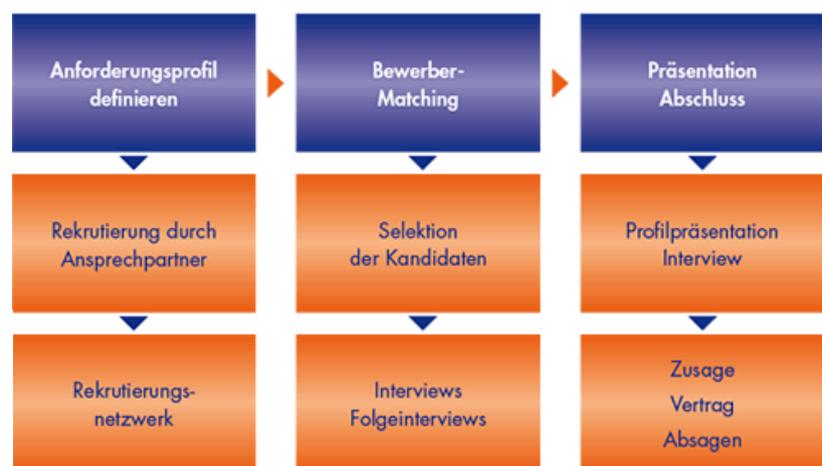


Abbildung 3: Quelle:
<http://www.olympiagroup.de/upload/personalvermittlung/Olympia-Faktenblatt-Personalvermittlung.pdf>

Bundesarbeitgeberverband der Personaldienstleister. Zusätzlich ist Olympia nach DIN EN ISO 9001:2008 zertifiziert und hält so die maßgeblichen Richtlinien des Dachverbandes ein.

⁴ Olympia Group B, URL siehe Literaturverzeichnis

Olympia bietet Unternehmen für die Personalvermittlung ein Komplettpaket an, welches aus drei Modulen besteht. Nach Auftragserteilung wird ein Anforderungsprofil definiert, welches als Grundlage für die Ansprache von potentiellen Kandidaten gilt und die Suche im eigenen Netzwerk dient. Auf Basis dieses Anforderungsprofils werden geeignete Kandidaten identifiziert und zu ersten Gesprächen/Interviews eingeladen, um die Tauglichkeit und Kompetenzen dieser Kandidaten festzustellen. Der Ablauf entspricht dem eines gängigen Bewerbungsgesprächs. Eignen sich die interviewten Kandidaten auf das vom Unternehmen vorgegebene Anforderungsprofil, folgt eine Präsentation des Profils beim Kunden. Dabei stehen Mitarbeiter von Olympia beiden Seiten – dem Bewerber sowie dem Kunden – während des gesamten Prozesses als beratende Vermittler zur Verfügung, um einen reibungslosen Ablauf zu gewährleisten. Am Ende folgt die Einigung zwischen Kunde und Bewerber auf ein festes Arbeitsverhältnis.⁵

Die Besonderheit bei Olympia stellt der Honoraranspruch bei der Personalvermittlung dar. Während der Großteil der Branche auf das Drittel-Modell (1/3 des Honorars nach Auftragserteilung, 1/3 nach Vorstellung einer bestimmten Kandidatenanzahl und 1/3 nach erfolgreichem Projektabschluss) oder das 50/50-Modell (50% des Honorars bei Vertragsabschluss und 50% nach erfolgreichem Projektabschluss) setzt, wird bei Olympia erst nach erfolgreichem Projektabschluss das gesamte Honorar fällig. Das Honorar ist dabei unabhängig von Zeit- und Personalaufwand, was ebenfalls eine Besonderheit zum Rest der Branche darstellt.⁶

Alles in allem bietet Olympia Personaldienstleistungen ein umfassendes Dienstleistungspaket bei der Arbeitnehmerüberlassung und -vermittlung für interessierte Unternehmen an und signalisiert gleichzeitig hohe Qualität der Aufgabenerfüllung und Zuverlässigkeit.

⁵ Olympia Group Faktenblatt Personalvermittlung, URL siehe Literaturverzeichnis

⁶ ebd.

3. Aufgabenstellung

Sie sind in der Personalabteilung eines großen Automobilkonzerns beschäftigt und haben einen Engpass in der Personalbedarfsplanung. Die Geschäftsführung beauftragt Sie, mithilfe von Olympia Personaldienstleistungen diesen Engpass zu überwinden und auch in Zukunft eine Zusammenarbeit auszuhandeln. Neben der Arbeitnehmerüberlassung sollen Sie auch die Vermittlung von Fach- und Führungskräften von Olympia betrachten.

3.1. Die Prinzipal-Agenten-Theorie im Dienstleistungsbereich

Das Verhältnis zwischen Dienstleistungsanbieter und Kunde ist vor allem durch asymmetrische Informationsverteilung geprägt. Erläutern Sie kurz, was man innerhalb der Prinzipal-Agenten-Theorie unter asymmetrischer Informationsverteilung versteht!

Dies führt zu Problemen – sowohl vor, als auch nach Vertragsabschluss. Nennen und erläutern Sie zunächst theoretisch die Agentenprobleme vor und nach Vertragsabschluss.

Da Sie den Auftrag haben, mit Olympia Personaldienstleistungen zusammenzuarbeiten, sollen Sie die Maßnahmen von Olympia Personaldienstleistungen aus der Fallstudie heraus analysieren, welche die Agentenprobleme vor und nach Vertragsabschluss entschärfen. Begründen Sie die von Ihnen dargelegten Maßnahmen!

3.2. Qualitätssignale im Dienstleistungsbereich

In Absprache mit Ihrer Geschäftsleitung sollen Sie die Qualität der Dienstleistungen von Olympia Personaldienstleistungen einschätzen. Zählen Sie hierfür zuerst die drei wichtigsten Signale von hoher Dienstleistungsqualität auf. Erläutern Sie danach kurz die Gemeinsamkeiten aller Signale.

Im Anschluss analysieren die Umsetzung dieser drei Signale bei Olympia Personaldienstleistungen.

3.3. Komplettangebot bei der Personalvermittlung

Die Personalvermittlung wird von Olympia Personaldienstleistungen als Komplettangebot bereitgestellt. Nennen Sie die aus der Vorlesung bekannten Vor- und Nachteile der Systembündelung aus Sicht des Kunden.

Erläutern Sie welche Nachteile sich für Ihr Unternehmen ergeben, wenn eine getrennte Bereitstellung der in der Fallstudie vorgestellten Schritte bei der Personalvermittlung erfolgt.

4. Literaturverzeichnis

Bundesarbeitgeberverband der Personaldienstleister:

<http://www.personaldienstleister.de/branche/zahlen/zeitarbeit-in-deutschland.html>,

zuletzt abgerufen am 18.03.2014

Bundesverband Deutscher Unternehmensberater BDU e.V.:

<http://www.bdu.de/press-releases/umsatz-der-personalberatungsbranche-steigt-auf-ein-neues-allzeithoch.aspx>

zuletzt abgerufen am 18.03.2014

Olympia Group A: <http://www.olympiagroup.de/olympia/unternehmen/index.html>,

zuletzt abgerufen am 18.03.2014

Olympia Group B: <http://www.olympiagroup.de/arbeiten-bei-olympia/index.html>,

zuletzt abgerufen am 18.03.2014

Olympia Group Faktenblatt Personalvermittlung:

<http://www.olympiagroup.de/upload/personalvermittlung/Olympia-Faktenblatt-Personalvermittlung.pdf>, zuletzt abgerufen am 18.03.2014

IST

Fallstudienreihe

Innovation, Servicedienstleistungen und Technologie

Case Studies on

Innovation, Services and Technology

Die bereits erschienen Fallstudien IST 01/2009 bis IST 05/2013 sowie die weiteren hier aufgeführten Fallstudien können auf der Homepage des Lehrstuhls für ABWL, Innovations- und Dienstleistungsmanagement der Universität Stuttgart heruntergeladen werden.

Link: <http://www.bwi.uni-stuttgart.de/innovation>

Laufende Nummer	Autor	Titel
IST 01/2014	Grünheid, Toni	Liberalisierung des Fernbusverkehrs
IST 02/2014	Schmidt, Xenia	Besucher neu entdecken – Staatsgalerie Stuttgart
IST 03/2014	Schmidt, Xenia Schanz, Hannah Thea	Streaming-Dienst – „Spotify“
IST 04/2014	Grünheid, Toni	Entwicklung des 3D-Druckers
IST 05/2014	Grünheid, Toni	Personaldienstleistungen – Arbeitnehmerüberlassung und -vermittlung