

Qualitätssicherung von Arbeitnehmerüberlassung durch systematische Evaluation

Ein theoriebasierter, praxisorientierter Ansatz
Im Auftrag der Randstad Stiftung

Thomas Fohgrub



Schriftenreihe Arbeit und Bildung
des Heinrich-Vetter-Forschungsinstituts e.V.
Hrsg.: Franz Egle und Carl-Heinrich Esser



PETER LANG
Internationaler Verlag
der Wissenschaften

Inhalt

1. <i>Einleitung</i>	9
1.1 Problemstellung und Anlage der Untersuchung	9
1.2 Aufbau des Forschungsberichtes	11
2. <i>Entwicklung, aktuelle Tendenzen und Anforderungen an die Zeitarbeit</i>	13
2.1 Überblick über die Bedeutung und den Prozess der Arbeitnehmerüberlassung	13
2.2 Stand der Professionalisierung und Problembereiche der Zeitarbeitsbranche	15
2.3 Gedanken zur Zukunft von Arbeitnehmerüberlassung	18
2.4 Der Disponent im Mittelpunkt der Prozesse	20
2.4.1 Aufgaben und Rollen der Disponenten	20
2.4.2 Kompetenzprofil eines Disponenten	22
3. <i>Ansätze zur Qualitätssicherung von Zeitarbeit</i>	25
3.1 Einführung in Evaluation und Qualitätssicherung	26
3.2 Herausforderungen bei der Qualitätssicherung von Zeitarbeit	32
3.3 Ergebnisse einer Literaturanalyse zur Qualitätssicherung von Zeitarbeit	35
3.3.1 Übersicht über die Ergebnisse der Literaturanalyse zur Qualitätssicherung von Zeitarbeit	36
3.3.2 Qualitätssicherung durch gesetzliche Rahmenbedingungen und Kontrollen	42
3.3.3 Die Rolle der Branchenverbände bei der Qualitätssicherung	45
3.3.4 Analyse der Darstellungen der großen Unternehmen der Branche	48
3.3.5 Ausgewählte praktische Ansätze der Qualitätssicherung aus der Branche	53
3.3.6 Kundenzentrierter Ansatz der Qualitätssicherung	61
3.3.7 Zusammenfassende Bewertung und Schlussfolgerung aus den dargestellten Ansätzen	63

3.4 Qualitätssicherung durch Evaluation	64
3.4.1 Vergleich zwischen Selbst- und Fremdevaluation in Bezug auf die Anwendung bei Zeitarbeit	68
3.4.2 Qualitative und quantitative Datenerhebungsmethoden der Evaluation von Beratungsleistungen	73
3.4.3 Supervision als weitere sozialwissenschaftliche Methode zur Qualitätssicherung von Beratungsleistungen	79
3.4.4 Praktischer Ansatz zur Evaluation von Beratungsleistungen	82
3.5 Wertung der theoretischen Ansätze	84
4. <i>Anforderungen an ein künftiges Evaluationsmodell zur Qualitätssicherung von Zeitarbeit</i>	87
4.1 Qualitätssicherung auf der organisatorischen Ebene des Verleihunternehmens	90
4.2 Qualitätssicherung der Prozesse	96
4.3 Anforderungen an die Disponenten und notwendige Gesprächstechniken	103
5. <i>Zusammenfassung</i>	115
5.1 Ergebnisse der Literaturanalyse zur Qualitätssicherung von Zeitarbeit	119
5.2 Qualitätssicherung durch Evaluation	122
5.3 Anforderungen an ein künftiges Evaluationsmodell zur Qualitätssicherung von Zeitarbeit	123
Literatur	131
Weitere Internetquellen	155
Anhang	
Abkürzungen	157
Abbildungs- und Tabellenverzeichnis	159
Tabellarische Auswertung der 25 größten Zeitarbeitsunternehmen	160