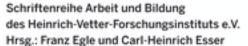
## Qualitätssicherung von Arbeitnehmerüberlassung durch systematische Evaluation

Ein theoriebasierter, praxisorientierter Ansatz Im Auftrag der Randstad Stiftung

Thomas Fohgrub



Band 6





## Inhalt

1	C:l.a.:4		_	
1.		ng		
		emstellung und Anlage der Untersuchung		
	1.2 Aufba	u des Forschungsberichtes	11	
2.	Entwicklung, aktuelle Tendenzen und Anforderungen			
	an die Zeitarbeit			
	2.1 Überblick über die Bedeutung und den Prozess			
	der Arbeitnehmerüberlassung			
	2.2 Stand der Professionalisierung und Problembereiche			
	der Ze	eitarbeitsbranche	15	
	2.3 Geda	nken zur Zukunft von Arbeitnehmerüberlassung	18	
	2.4 Der D	isponent im Mittelpunkt der Prozesse	20	
	2.4.1	Aufgaben und Rollen der Disponenten	20	
	2.4.2	Kompetenzprofil eines Disponenten	22	
3.	Ansätze	zur Qualitätssicherung von Zeitarbeit	25	
	3.1 Einführung in Evaluation und Qualitätssicherung			
	3.2 Herausforderungen bei der Qualitätssicherung von Zeitarbeit			
	3.3 Ergebnisse einer Literaturanalyse zur Qualitätssicherung			
	von Z	eitarbeit	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		
		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			
		Praktischer Ansatz zur Evaluation von Beratungsleistungen			
	3.5 Wertu	ung der theoretischen Ansätze	84		
4.	Anforderu	ıngen an ein künftiges Evaluationsmodell zur			
	Qualitätssicherung von Zeitarbeit				
	4.1 Qualitätssicherung auf der organisatorischen Ebene des				
	Verlei	hunternehmens	90		
	4.2 Qualit	ätssicherung der Prozesse	96		
		derungen an die Disponenten und notwendige			
	Gespr	ächstechniken	103		
5.	Zusamme	enfassung	115		
	5.1 Ergeb	nisse der Literaturanalyse zur Qualitätssicherung			
	von Z	eitarbeit	119		
	5.2 Qualitätssicherung durch Evaluation				
	5.3 Anforderungen an ein künftiges Evaluationsmodell				
	zur Qı	ualitätssicherung von Zeitarbeit	123		
Literatur			131		
We	itere Inter	netquellen	155		
Anl	nang				
Abl	kürzungen		157		
Abl	bildungs- ι	und Tabellenverzeichnis	159		
Tak	ellarische	Auswertung der 25 größten Zeitarbeitsunternehmen	160		