Peter Senger / Damir Barac / Bert Ziberi

Outsourcing der Erstausbildung bei Finanzdienstleistern

Studienarbeit

Diplom.de

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek: Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über http://dnb.d-nb.de/ abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlages. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Copyright © 2005 Diplom.de
ISBN: 9783832454432

https://www.diplom.de/document/220997

Peter Senger, Damir Barac, Bert Ziberi

Outsourcing der Erstausbildung bei Finanzdienstleistern

Diplom.de

Damir Barac
Peter Senger
Bert Ziberi

Outsourcing der Erstausbildung bei Finanzdienstleistern

Studienarbeit
Bankakademie e.V., Düsseldorf
Fachbereich Betriebswirtschaft
Abgabe Januar 2005

Diplom.de

Diplomica GmbH
Hermannstal 119k
22119 Hamburg

Fon: 040 / 655 99 20
Fax: 040 / 655 99 222

agentur@diplom.de
www.diplom.de

ID 5443

ID 5443
Barac, Damir; Senger, Peter; Ziberi, Bert; Zwiener, Detlev:
Outsourcing der Erstausbildung bei Finanzdienstleistern
Hamburg: Diplomica GmbH, 2005
Zugl.: Bankakademie e.V. Düsseldorf, Studienarbeit, 2005

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtes.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden, und die Diplomarbeiten Agentur, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

Diplomica GmbH
http://www.diplom.de, Hamburg 2005
Printed in Germany

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis III

Abbildungsverzeichnis & Tabellenverzeichnis IV

Verzeichnis der Anhänge V

1. Einleitung 1

1.1. Ausgangslage 1

1.2. Ziele der Studienarbeit 1

1.3. Vorgehensweise 2

2. Allgemeiner Teil 2

2.1. Allgemeine Erläuterungen zu Outsourcing 2

2.2. Arten des Outsourcing 4

2.3. Beweggründe für Outsourcing in der Personalarbeit 5

2.3.1. Personalwirtschaftliche Aspekte 5

2.3.1.1. Demographische Tendenzen 7

2.3.1.2. Personalbedarfsplanung und Gewinnung von Auszubildenden bei Finanzdienstleistern 8

2.3.2. Kosten-Nutzen basierte Überlegungen 9

2.3.2.1. Produktionskosten 9

2.3.2.2. Transaktionskostentheorie 10

2.3.2.3. Principal-Agent-Theorie 13

2.4. Rechtliche Rahmenbedingungen und Vertragswerk 13

2.4.1. Bankenaufsichtsrechtliche und arbeitsrechtliche Bestimmungen 13

2.4.2. Ablauf und vertragliche Regelungen 15

2.4.3. Vertragsgestaltung und Zuständigkeiten/Service Levels 16

2.5. Risiken des Outsourcing 17

2.6. Vorgehen bei der Ausgliederung der Erstausbildung 19

2.6.1. Treffen der Outsourcing-Entscheidung 19

2.6.2. Die möglichen Module der Erstausbildung: Übersicht 20

2.6.2.1. Modulbeschreibung „Bewerbermanagement“ 21

2.6.2.2. Modulbeschreibung „Seminare/Workshops“ 21

2.7. Einflussgröße Unternehmenskultur 22
2.7.1. Definitionen und Ebenen der Unternehmenskultur 22
2.7.2. Die Rolle des Mitarbeiters bei einem Outsoucing-Vorhaben im Rahmen des strategischen Personalmanagements 23
2.8. Praxisbeispiele aus dem Bereich der Erstausbildung 24
2.8.1. Beispiel Eigenerstellung: Stadtsparkasse Düsseldorf 24
2.8.2. Beispiel: Kooperation beim Einstellungstest der Stadt-Sparkasse Solingen mit zwei weiteren Sparkassen 24
2.8.3. Beispiel: Bankakademie/Postbank AG 25

3. Empirische Untersuchung 26
3.1. Ziel der empirischen Untersuchung 26
3.2. Erhebungsmethoden 26
3.3. Inhalt der Fragebögen 27
3.4. Durchführung der Befragung 28
3.5. Fehlreaktion der Befragten 29
3.6. Darstellung der Ergebnisse 30

4. Interpretation der Ergebnisse und Resümee 48

Anhang 51

Literaturverzeichnis 79

Persönliche Erklärung 85

Abkürzungsverzeichnis

€	=	Euro
Abb.	=	Abbildung /-en
Abs.	=	Absatz
AC	=	Assessment Center
Aufl.	=	Auflage
AGB	=	Allgemeine Geschäftsbedingungen
Ausg.	=	Ausgabe
BaFin	=	Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
BaKred	=	Bundesaufsichtsamt für das Kreditwesen
BDSG	=	Bundesdatenschutzgesetz
BetrVG	=	Betriebsverfassungsgesetz
BGB	=	Bürgerliches Gesetzbuch
BPO	=	Business Process Outsourcing
bspw.	=	beispielsweise
et. al.	=	et altera
ggf.	=	gegebenenfalls
HR	=	Human Resources
Hrsg.	=	Herausgeber
IT	=	Informationstechnologie
Jg.	=	Jahrgang
Kap.	=	Kapitel
KVP	=	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
KWG	=	Kreditwesengesetz
MA	=	Mitarbeiter /-in
N	=	absolute Anzahl der Rückläufe
RfP	=	Request for Proposal
SLA	=	Service Level Agreement
sog.	=	sogenannte
Tab.	=	Tabelle/-n
u. a.	=	und andere
u. ä.	=	und ähnliche
Verf.	=	Verfasser
z. T.	=	zum Teil
Ziff.	=	Ziffer

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Arten des Outsourcing 4
Abb. 2: Angebot und Nachfrage nach Ausbildungsplätzen 1978-2003 8
Abb. 3: Strategieempfehlung für Eigen- und Fremdfertigung unter Berücksichtigung von Auslagerungsbarrieren 12
Abb. 4: Organisatorische Einbindungsformen in Abhängigkeit von den Merkmalen einer Leistung und dem Transaktionspegel 12
Abb. 5: Module der Erstausbildung 21
Abb. 6: Meinung zur Ausgliederung an externe Bildungsträger – Finanzdienstleister 44
Abb. 7: In Frage kommende Bereiche für eine Ausgliederung – Finanzdienstleister 45
Abb. 8: Kriterien für eine Ausgliederung – Finanzdienstleister 46
Abb. 9: Gründe gegen eine Ausgliederung – Finanzdienstleister 47
Abb. 10: Probleme bei der Auswahl geeigneter Auszubildender – Finanzdienstleister 48

Tabellenverzeichnis

Tab. 1: Online-Bewerbungsquote 30
Tab. 2: IT-Unterstützung für die Erfassung papierhafter Bewerbungen 31
Tab. 3: Personentage für den Bewerberprozess 31
Tab. 4: Notwendige Qualifikationen der Mitarbeiter für die Bewerberauswahl 32
Tab. 5: Einstellungsquote nach dem persönlichen Gespräch 34
Tab. 6: Verwendete schriftliche Tests 34
Tab. 7: Softwareunterstützte Einsatzplanung 36
Tab. 8: Personalaufwand für die Einsatzplanung 37
Tab. 9: Betreuerquote 38
Tab. 10: Veränderung der Ausbilderquote 38
Tab. 11: Anzahl der Seminar- bzw. Workshoptage in der Ausbildungszeit (außerhalb der Berufsschule) 40
Tab. 12: Zuständigkeit für die Durchführung von Seminaren 41
Tab. 13: Interner Unterricht in Arbeitstagen 42