



# Guidelines für Student Helpers

# Einleitung

Willkommen bei den Student Helpers der ETH Zürich.

Da der Job als Student Helper ganz unterschiedliche Chancen sowie Herausforderungen bietet und die ETH bestrebt ist, nicht nur in wissenschaftlicher Hinsicht einen «spitzenmässigen» Eindruck zu hinterlassen, haben wir diese Guidelines für dich zusammengestellt.

Sie beinhalten die Rahmenbedingungen wie die allgemeinen Abläufe und erklären dir, welche Erwartungen an dich gestellt werden. Mach dich gut mit diesen Guidelines vertraut.

Viel Spass und Erfolg beim Einsatz für die ETH Zürich!

## Inhaltsverzeichnis

Aufgabenbereiche .....	3
Anforderungen und Erwartungen .....	4
Organisation und Einsatz .....	5
Einsatzplanung .....	5
Briefing .....	5
Einsatz .....	5
Standby (Reserve-Student Helper) ...	5
Verhaltensregeln .....	6
Krankheitsfall .....	6
Mobiles Telefon .....	6
Pünktlichkeit .....	6
Vertraulichkeit und Diskretion .....	6
Auskunft gegenüber Medien .....	6
Dresscode und Look .....	7
Verpflegung .....	8
Pausen .....	8
Dos and Don'ts .....	8
Finanzen .....	9
Stundenrapport .....	9
Lohn .....	9
Stundenlohnansätze .....	9
Spesen .....	9
Lohnausweis .....	9
Arbeitsbewilligung .....	9
Versicherung .....	10
Unfallversicherung .....	10
Betriebshaftpflichtversicherung .....	10
Administration .....	10
Daten und Fotos .....	10
Austritt bei Student Helpers .....	10
Arbeitsbestätigung .....	10
Zu guter Letzt .....	10

# Aufgabenbereiche

Als Student Helper unterstützt du die Auftraggeberinnen und Auftraggeber u.a. in den folgenden Bereichen:

**Informations- / Welcome Desk:** Empfangen der Gäste, Besucherinnen und Besucher sowie der Referierenden, Teilnehmerlisten führen, Auskünfte erteilen, Tickets herausgeben, Badges und Teilnehmermappen austeilern, Personen mit Einschränkungen in Empfang nehmen

**Gästemanagement:** Empfang und persönliche Betreuung, von A nach B begleiten

**Garderobe:** Mäntel, Koffer und Ähnliches entgegennehmen und zurückgeben

**Betriebsbüro (Eventbetrieb/Kongress):** Administration, Aufgaben koordinieren, Ansprechperson sein, Auskünfte erteilen, Unterlagen an Referierende und Medienleute abgeben

**Eingangskontrollen:** Einladungen/Tickets bei geschlossenen Veranstaltungen kontrollieren

**Auf- und Abbau:** Bühne(n) auf- bzw. abbauen, Informationsstände einrichten, Beschriftungen anbringen

**Hörsaal-Betreuung:** Referentinnen und Referenten empfangen, im Hörsaal für Ordnung sorgen, beim Einrichten der Präsentationstechnik mithelfen, Besucherstatistiken führen

**Diverse Eventjobs:** Kinderprogramm betreuen, Besucherbefragungen durchführen, Beschilderungen anbringen

**Weitere Arbeiten:** Lager aufräumen, Informationstafeln stellen und abholen

**Versand:** bei Verpackung und Versand von Dokumenten unterstützen

**Promotionseinsätze:** Flyer oder anderen Produkte an Interessenten verteilen



# Anforderungen und Erwartungen

Als Student Helper repräsentierst du die ETH Zürich. Du trägst dazu bei, dass sich Gäste an der ETH Zürich willkommen und geschätzt fühlen.

Nicht jeder Aufgaben- oder Einsatzbereich stellt die gleichen Anforderungen an fachlichen Qualifikationen und sozialen Kompetenzen. Eigenschaften, die wir jedoch von allen Student Helpers der ETH Zürich erwarten, sind:

- › Zuverlässigkeit, insbesondere Pünktlichkeit
- › Flexibilität, Einsatzbereitschaft, Verantwortungsbewusstsein
- › Ein gepflegtes Erscheinungsbild
- › Freude am Umgang mit Menschen, insbesondere auch aus verschiedenen Kulturen und Tätigkeitsbereichen
- › Eine spürbar positive Einstellung zur ETH Zürich
- › **Sehr gute mündliche Deutschkenntnisse**, idealerweise auch Englisch- und weitere Sprachkenntnisse

Je nach Einsatzgebiet sind auch nachfolgende Fähigkeiten wichtig:

- › Handwerkliche Begabung
- › Körperkraft, Belastbarkeit
- › Computer-Kenntnisse PC und Mac
- › Organisationsgeschick
- › Erfahrung im Umgang mit Kinderbetreuung



# Organisation und Einsatz

## Einsatzplanung

Wir informieren dich per E-Mail über neue Student-Helfer-Aufrufe. Auf «Servix», unserem Organisations- und Kommunikationstool, findest du alle Informationen zum Anlass/Auftrag und zu den offenen Jobs. Bei Interesse und Verfügbarkeit kannst du dich für die offenen Jobs anmelden. Bitte beachte die jeweiligen Einsatzdetails. Solange die Einsatzplanung von uns noch nicht abgeschlossen ist, kannst du dich auch wieder abmelden.

Wir setzen soweit möglich ein Team aus erfahrenen und neuen Student Helpers zusammen. Dabei spielt der Zeitpunkt der Anmeldung keine Rolle. Massgeblich ist, dass die entsprechend den Anforderungen und Wünschen des Auftraggebers am besten geeigneten Personen eingesetzt werden. Wir sind bestrebt, die Aufgaben gleichmässig zu verteilen und alle Student Helpers zu berücksichtigen.

Sobald unsere Einsatzplanung abgeschlossen ist, erhältst du eine Zu- oder Absage per E-Mail. Nach unserer Zusage ist deine Anmeldung verbindlich. Solltest du in der Zwischenzeit verhindert sein, bitten wir dich um eine umgehende Mitteilung. Eine Abmeldung über Servix ist zu diesem Zeitpunkt nicht mehr möglich.

## Briefing

Für jeden Einsatz erhältst du vom Auftraggeber ein schriftliches oder mündliches Briefing. In einigen Fällen erhältst du vorgängig zusätzliche Informationen per E-Mail. Wir vom Event-support wie auch der Auftraggeber setzen voraus, dass du die Unterlagen genau liest, dich entsprechend vorbereitest und den Anweisungen folgst.

## Einsatz

Einsatzpläne und Informationen, die du vorab per E-Mail erhalten hast, sind an den Einsatz mitzunehmen. Die Einsatzzeiten resp. -funktionen sind in der Regel darin aufgeführt. Es kann vorkommen, dass du deine genaue Funktion erst am Einsatzort erfährst oder für eine andere Aufgabe umgeteilt wirst.

Wir legen grossen Wert auf Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft. Indem du dich entsprechend verhältst, leistest du einen wesentlichen Beitrag für die positive Wahrnehmung der ETH Zürich. Du führst deine Funktion gemäss Einsatzplan bzw. bis auf Widerruf aus. Falls du deine Aufgabe früher als geplant erledigt hast oder für dich gerade keine Arbeit ansteht (ausser in den Pausen), meldest du dich bitte umgehend bei deiner Ansprechperson.

## Einsatzende

Sobald der Einsatz beendet ist, rapportierst du direkt auf Servix deine geleisteten Arbeitsstunden. Du hast zudem die Möglichkeit, uns im vorgesehenen Textfeld dein Feedback zum Einsatz abzugeben.

## Standby (Student Helper in Reserve)

In der Funktion als Standby erwarten wir, dass du für die Dauer des Anlasses erreichbar und für deinen Einsatz bereit bist. Bei Bedarf wirst du telefonisch aufgeboten und hast innert 30 Minuten vor Ort zu sein. Das Aufgebot zum Einsatz kann ab zwei Arbeitstagen vor dem Anlass erfolgen.



# Verhaltensregeln

## Krankheitsfall

Falls du im Vorfeld (werktags, bis 1 Tag vor Einsatz) krank werden solltest, informierst du uns umgehend telefonisch oder per E-Mail. Am Einsatztag selbst und am Wochenende informierst du umgehend den Auftraggeber per Mobile sowie zusätzlich per E-Mail. Du nimmst uns (student-helpers@ethz.ch) dabei ins CC. Die entsprechende Telefonnummer und E-Mail der Auftraggeberin findest du auf Servix in deinem Job Assignment unter Informationen zum Anlass. Kurzfristige Absagen nur per E-Mail sind am Einsatztag nicht gestattet. Jeder kann krank werden und ausfallen – aber nur, wenn der Auftraggeber sofort Bescheid weiss, kann der Standby aufgeboten oder ein Ersatz gesucht werden.

## Mobiles Telefon

Bitte trag während des Einsatzes dein persönliches Mobiltelefon bei dir, so dass du in dringenden Fällen immer erreichbar bist. Je nach Einsatzort und Aufgabenbereich ist das Telefon auf lautlos zu schalten – bitte überprüfe dies stets. Private Telefongespräche sind auf die Pausen zu legen.

## Pünktlichkeit

Pünktlichkeit, Mitdenken und Einsatzbereitschaft wird von allen Beteiligten erwartet. Dies gilt sowohl für das Briefing als auch während des Einsatzes. Bei Verspätungen ist sofort der Auftraggeber per Mobile zu kontaktieren. Informiere dich im Vorfeld über die Anreise zu deinem Einsatzort und plane genügend Zeit dafür ein.

## Vertraulichkeit und Diskretion

Bei allen Einsätzen legen wir grossen Wert auf Diskretion und einen sicheren Umgang mit Daten. Vertrauliche Informationen und Daten dürfen nicht weitergegeben werden. Teilnehmende und Gäste müssen stets diskret behandelt werden – das gilt vor allem für Personen von öffentlichem Interesse.

## Auskunft gegenüber Medien

Die Medienverantwortlichen der ETH Zürich erteilen Auskünfte gegenüber Journalistinnen und Journalisten. Als Student Helper bist du nicht befugt, Medien gegenüber Äusserungen zu machen oder Interviews zu geben.



# Dresscode und Look

Für jede Veranstaltung gibt es Vorgaben für die Bekleidung. Bei grösseren Anlässen kann es sein, dass ein Outfit (Shirt etc.) zur Verfügung gestellt wird. In deinem Job Assignment auf Servix ist jeweils beschrieben, welches Outfit getragen werden soll. Bitte achte auf ein gepflegtes Erscheinungsbild am Tag der Veranstaltung, da die Gäste dich als Repräsentantin bzw. Repräsentanten der ETH Zürich wahrnehmen.

Unter einem gepflegten Erscheinungsbild verstehen wir: geputzte und geschlossene Schuhe, saubere Kleidung, gekämmte Haare, dezentes Makeup, ordentliche Rasur, gepflegte Hände und Nägel. Sichtbare Piercings gilt es während des Einsatzes zu entfernen, dezente Nasenstecker (keine Nasenringe) sind in Ordnung. Oberteile mit tiefem Ausschnitt sind nicht angebracht. Bei manchen Anlässen erhältst du einen Badge oder ein Namensschild. Diese sind während des Einsatzes sichtbar zu tragen.

**Bitte beachte:** Entspricht dein Outfit nicht den Vorgaben, hat der Auftraggeber das Recht, dich vom Einsatz zu dispensieren.

Grundsätzlich unterscheiden wir zwischen vier Typen von Bekleidung.

## Casual:

- › Saubere, dem Einsatz entsprechende Kleidung und geschlossene Schuhe – bequem, lässig, aber nicht nachlässig.
- › Warme Jacke und allenfalls Thermo-Unterwäsche bei Einsätzen im Freien während der kälteren Jahreszeit. Gepflegte Turnschuhe und Jeans sind o.k., wenn im Student-Helfer-Aufruf nichts Anderes vermerkt ist.
- › Farben: gedeckte Farben oder dunkel, keine Neonfarben.

## Smart Casual:

- › Hemd, Bluse oder Polo-Shirt, Stoffhose (Jeans ohne Waschung erlaubt) oder Jupe.
- › Gepflegte, geschlossene Schuhe oder Sneakers.
- › Farben: dezent und dunkel (schwarz, grau, blau, braun, beige), keine Neonfarben.

## Business Casual:

- › Weisses Hemd, Bluse oder Polo-Shirt, dunkle Hose (keine Jeans!) oder Jupe.
- › Gepflegte, geschlossene Schuhe.
- › Farben: schwarz bzw. dunkel (grau, blau, braun), einfarbig (uni), keine Muster.

## Business (Beispiel für Gala-Anlass oder Anlass der Schulleitung):

- › Männer: ohne Krawatte, klassische dunkle Hose, weisses Hemd, Jackett, dunkle gepflegte, geschlossene Schuhe
- › Frauen: klassische dunkle Hose oder Jupe, weisse Bluse, Blazer, dunkle gepflegte, geschlossene Schuhe
- › Farben: schwarz bzw. dunkel (grau, blau, braun), einfarbig (uni), keine Muster

Um Missverständnissen vorzubeugen, zeigen wir dir nachstehend, was wir unter einem Business-Outfit verstehen.

## Business Outfit Damen



- › Weisse Bluse
- › Dunkler Blazer (schwarz, grau, blau oder braun)
- › Unifarbig, keine Muster

- › Dunkle Hose oder Jupe (keine Jeans)
- › Jupe-Länge mindestens eine Handbreite über dem Knie

- › Dunkle geschlossene und gepflegte Schuhe (keine Turnschuhe)
- › Ballerinas sind erlaubt

## Business Outfit Herren



- › Weisses Hemd
- › Dunkles Jackett (schwarz, grau, blau oder braun)
- › Unifarbig, keine Muster

- › Dunkle Hose (keine Jeans)

- › Dunkle geschlossene und gepflegte Schuhe (keine Turnschuhe)

# Verpflegung

Wir erwarten, dass du verpflegt zu deinem Einsatz erscheinst und für allfällige Pausen- und Mittagsverpflegung selbst sorgst. In Ausnahmefällen können bei Veranstaltungen oder Kongressen Getränke oder Verpflegung organisiert sein oder der Veranstalter stellt zusätzlich zum Lohn Verpflegungsgutscheine zur Verfügung.

Essen vom Apéro/Buffer ist grundsätzlich nicht gestattet. Erlaubt es der Auftraggeber aber ausdrücklich, sind folgende

Regeln einzuhalten: Die Gäste haben immer Vorrang; beim Essen bitte anlassspezifische Kleidung und Badge ausziehen; während des Essens nicht bei den Gästen am Tisch stehen, sondern sich in einen separaten Raum oder eine Ecke zurückziehen.

**Bitte beachte:** Die Konsumation von Alkohol ist während des ganzen Student-Helper-Einsatzes untersagt.

# Pausen

Bei Tageseinsätzen ab sieben Stunden ist eine Pause von mindestens 30 Minuten zu beziehen. Ab einem Tageseinsatz von acht Stunden gewährt die ETH zusätzlich eine 30-minütige bezahlte Pause (Vor- und Nachmittag je 15 Minuten). Diese bezahlte Pause kann nicht als Hauptpause (z. B. Mittagspause) genutzt werden.

Grundsätzlich koordiniert der Auftraggeber die Pausen sowie die entsprechenden Ablösungen vor Ort. Folgende Punkte sind zu beachten:

- › Gehe nicht in die Pause, wenn grosser Besucherandrang herrscht, sondern verlege sie auf einen ruhigeren Moment.
- › Sprich deine Pause immer vorgängig mit der verantwortlichen Person vor Ort und dem Team ab. Es darf nicht passieren, dass alle zusammen in die Pause gehen und dein Posten plötzlich unbesetzt ist.

# Dos and Don'ts

- › Das private Telefonieren, Texten, Chatten oder Surfen im Web ist während deines Einsatzes nicht erlaubt.
- › Das Rauchen ist nur während den Pausen an den dafür vorgesehenen Orten zulässig.
- › Sind Besucherinnen und Besucher bzw. Gäste in Sichtweite oder müssen warten, verzichte bitte auf private Unterhaltungen und frage gegebenenfalls, ob du behilflich sein kannst.
- › Auch wenn es einmal nicht so viel zu tun gibt, sei immer ansprechbar und hilfsbereit.
- › Solange du direkt mit Gästen in Kontakt bist, ist das Kaugummikauen zu unterlassen.
- › Die Konsumation von Alkohol und Drogen ist grundsätzlich nicht erlaubt.
- › Bitte achte darauf, dass der Einsatzort immer ordentlich und aufgeräumt verlassen wird.



# Finanzen

## Stundenrapport

Nachdem der Auftraggeber, die Auftraggeberin deine Stunden auf Servix validiert hat, bereiten wir die Lohnzahlung vor. In der Regel wird dein Lohn im Folgemonat ausbezahlt. Kann dein Stundenrapport bis zum 10. des Monats verarbeitet werden, ist eine Auszahlung im selben Monat möglich. Unterschreitet die tatsächliche Einsatzdauer die geplante Dauer um mehr als eine Stunde, bekommst du die geplante Einsatzdauer minus eine Stunde vergütet.

## Lohn

Die Vergütung liegt grundsätzlich bei CHF 26.50/Std. (Mo–Fr), bzw. CHF 27.50/Std. (Sa–So). Du bekommst mindestens zwei Stunden bezahlt, auch wenn der Einsatz kürzer ausfällt. Je nach Aufgabe und Verantwortungsbereich kann der Lohn leicht höher liegen (siehe Übersicht Lohnstufen). Es ist auch möglich, dass du mit einer Tagespauschale entschädigt wirst (dies wird im Vorfeld deines Einsatzes definiert und ist in den Einsatzdetails auf Servix ersichtlich). Für Fragen zu Lohnangelegenheiten kannst du dich gerne bei uns melden.

Wird dein Einsatz ab zwei Tage vor Einsatz abgesagt, bekommst du 100% der geplanten Einsatzstunden ausbezahlt. Wird der Job fünf bis drei Tage vor Einsatz abgesagt, bekommst du 50% der geplanten Einsatzstunden vergütet.

## Spesen

Spesen werden vergütet, wenn diese vom Auftraggeber finanziert werden. Die Kosten für die An- und Rückreise zum Einsatz, Parkkosten sowie Parkbussen werden von dir selbst bezahlt.

## Lohnausweis

Im Januar/Februar des Folgejahres stellt dir die Abteilung HR (Human Resources) einen Lohnausweis für das vergangene Jahr zu.

## Arbeitsbewilligung

Als Ausländerin oder Ausländer brauchst du eine gültige Arbeitsbewilligung. Aus administrativen Gründen und einem begrenzten Kontingent an Arbeitsbewilligungen für die ETH, können wir nur Studierende mit einer gültigen Arbeitsbewilligung als Student Helpers aufnehmen. Bei Exmatrikulation oder Änderung deines Aufenthaltsstatus bist du verpflichtet, uns dies zu melden. Ohne gültige Arbeitsbewilligung darfst du nicht arbeiten und dir wird kein Lohn ausbezahlt. Das HR prüft den Status der Arbeitsbewilligung in jedem einzelnen Fall.

## Stundenlohnansätze

Stufe	Anforderungen	Tätigkeiten Beispiele, Liste nicht abschliessend	Mo–Fr   Sa–So
1	Aufgaben selbständig ausführen, umsetzen	Aufräumen (Trash-Hero), Einlasskontrolle, Flyern, Garderobe, HIT-Türbedienung, Informations-/Registrationsdesk, leichte Auf- und Abbauarbeiten, Statist, Versandarbeiten	CHF 26.50   27.50
2	Aufgaben selbständig ausführen, umsetzen, proaktiv mitdenken, vorausschauend handeln, Dresscode Business	Administrative Arbeiten (z. B. Daten erfassen), Dozentenfoyer-Türbedienung, Teamlead für zugeteilten Aufgabenbereich (z. B. für Garderobe, Registration etc.), schwere Auf- und Abbauarbeiten	CHF 28.50   29.50
3	Aufgaben selbständig, professionell und verantwortungsbewusst umsetzen, proaktiv mitdenken, vorausschauend handeln, Organisationstalent, Eigeninitiative	Anspruchsvolle administrative Arbeiten (z. B. Daten erfassen und analysieren/weiterverarbeiten), Verantwortlich für Teilbereich (z. B. Betriebsbüro am Anlass)	CHF 31.50   32.50

## Standby-Einsatz

Dauer	Mo–So
Bis 3 Stunden / Tag	CHF 20
3–5 Stunden / Tag	CHF 30
5–8 Stunden / Tag	CHF 50
Ab 8 Stunden / Tag	CHF 70

# Versicherung

## Unfallversicherung

Alle Student Helpers sind im Einsatz gegen Betriebsunfall versichert. Verunfallst du während deines Einsatzes, meldest du uns dies umgehend, damit die ETH Zürich eine allfällige Kostenübernahme durch die SUVA abklären kann.

## Betriebshaftpflichtversicherung

Die ETH Zürich hat eine Betriebshaftpflichtversicherung und ist gegen Sachschäden versichert. Bei Schäden an Einrichtung oder Geräten, die durch dich grobfahrlässig oder vorsätzlich verursacht worden sind (z. B. Beschädigung von Ausstellungsobjekten, technischen Einrichtungen wie Monitoren oder Laptops etc.), kann dich die ETH Zürich ganz oder teilweise zur Übernahme des Schadens verpflichten.

## Garderobe

Die ETH Zürich haftet für das Tun von im Einsatz stehenden Student Helpers wie für das eigene. Bei Straftatbeständen (Diebstahl) haften fehlbare Student Helpers (Studierende wie auch Mitarbeitende) persönlich.

# Administration

## Daten und Fotos

Deine Daten werden nicht an Dritte weitergegeben und ausschliesslich für eigene Kommunikations- und organisatorische Zwecke für die Student Helpers genutzt (z. B. Mailings, Newsletter). Ausgenommen davon sind jene Daten, die auf dem Einsatzplan ersichtlich sind (Vorname, Name, Adresse, E-Mail, Mobile).

## Änderungen der Daten

Sollten sich deine Kontaktdetails ändern (Umzug, Auslandsaufenthalt, Mobile, neue Bankverbindungen, neue E-Mail-Adresse etc.), passe diese bitte umgehend auf deinem Profil auf Servix an, damit wir immer deine aktuellen Daten haben.

In deinem Servix Benutzerkonto sind diverse Informationsfelder zu deiner Person (wie z. B. Studiengang, Sprachkenntnisse etc.) freigeschaltet. Wir erwarten, dass du diese Angaben selbstständig pflegst und aktualisierst.

## Austritt bei den Student Helpers

Hast du dein Studium abgeschlossen oder möchtest aus anderen Gründen bei den Student Helpers austreten, kannst du dich direkt über dein Profil auf Servix abmelden oder per E-Mail an [student-helpers@ethz.ch](mailto:student-helpers@ethz.ch).

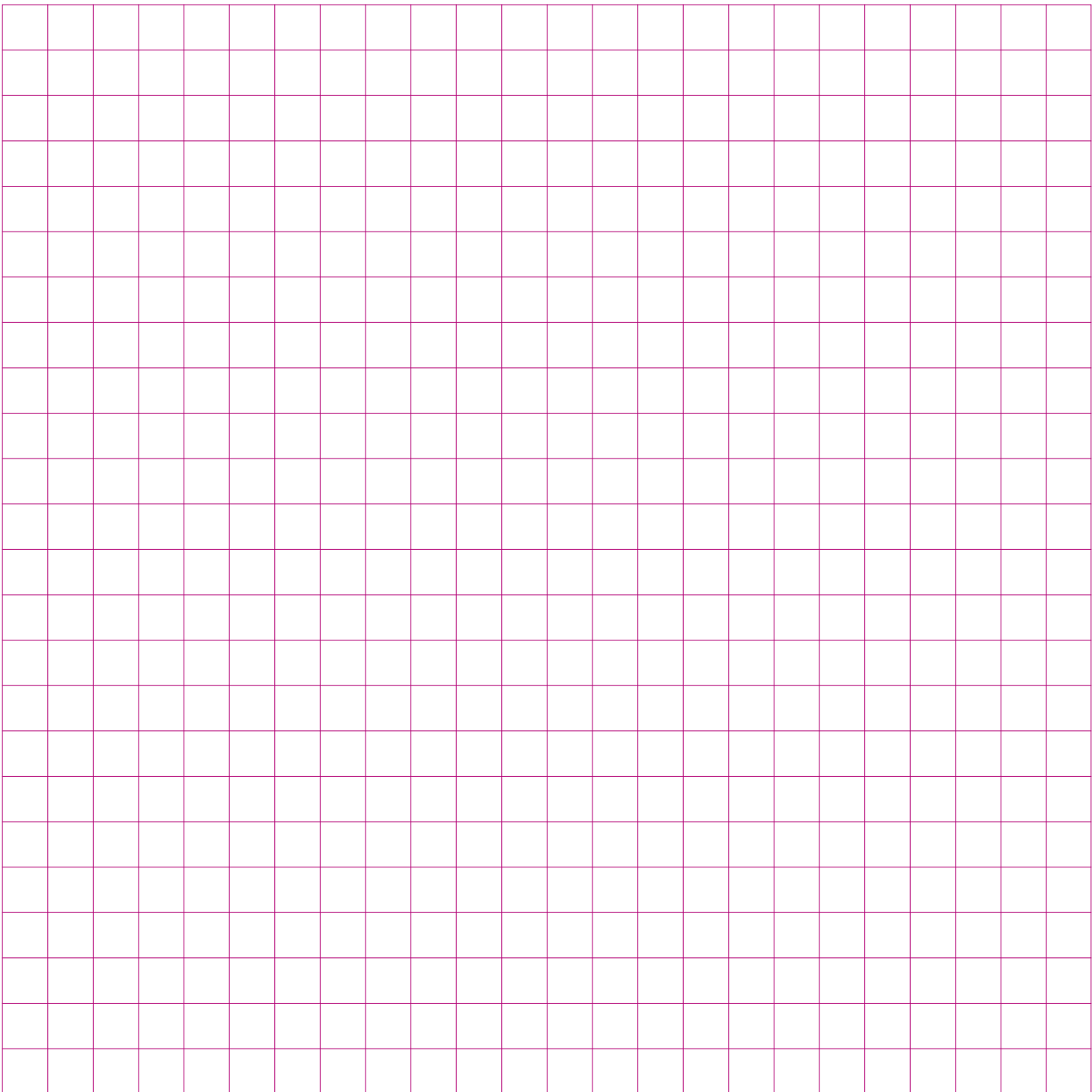
Wir behalten uns vor, Personen, welche diese Guidelines missachten, aus den Student Helpers auszuschliessen.

## Arbeitsbestätigung

Gerne stellen wir bei Bedarf eine Arbeitsbestätigung aus.

# Zu guter Letzt

Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit mit dir und darauf, dank deines Engagements erfolgreiche Student-Helpler-Einsätze durchzuführen. Wir hoffen, dass dich diese Guidelines beim Start in dein Engagement bei den Student Helpers unterstützen.



ETH Zürich  
Abteilung Campus Services  
Eventsupport  
OCT G 55  
Binzmühlestrasse 130  
8092 Zürich

Telefon: +41 44 633 33 11  
student-helpers@ethz.ch

**[ethz.ch/student-helpers](https://ethz.ch/student-helpers)**