



# Guidelines für Student-Helpers-Einsätze

# Einleitung

**Die Student Helpers der ETH Zürich – hier wird Ihnen geholfen.**

**Die Gruppe Eventsupport der Abteilung Campus Services organisiert den Einsatz von engagierten Student Helpers, die vorwiegend Studierende der ETH Zürich und der Universität Zürich sind.**

In unseren Guidelines finden Sie die allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie wichtige Informationen und Tipps zu Organisation und Ablauf, damit Ihr Auftrag zu Ihrer Zufriedenheit durchgeführt und ein insgesamt reibungsloser Ablauf gewährleistet wird.

## Inhaltsverzeichnis

Bestellung .....	3
Einsatzplanung .....	4
Standby .....	4
Briefing .....	4
Einsatz .....	5
Pausen .....	6
Dresscode .....	7
Löhne und Entschädigungen .....	8
Stundenlohnansätze .....	8
Stundenrapport und Feedback .....	9
Abrechnung .....	9
Annullationsbedingungen .....	9

# Bestellung

Bitte setzen Sie sich frühzeitig mit uns in Verbindung – grundsätzlich gilt: je früher desto besser, insbesondere bei Grossanlässen.

Die folgenden Angaben entsprechen unseren Erfahrungswerten:

Einsätze mit bis zu 5 Student Helpers	mindestens 3 Wochen vor dem Einsatz
Einsätze mit 6 bis 15 Student Helpers	mindestens 4 Wochen vor dem Einsatz
Einsätze ab 16 Student Helpers	mindestens 8 Wochen vor dem Einsatz

Je nach Einsatz und Auftragssituation sind ausnahmsweise auch kurzfristigere Anfragen möglich. Dies wird jeweils situativ beurteilt. Bitte berücksichtigen Sie, dass wir bei kurzfristigen Anfragen keine «Standbys» (Student Helpers in Reserve) zur Verfügung stellen.

Bitte reichen Sie Ihre Buchungsanfrage über Servix ein. Je genauer Sie Aufgaben und Anforderungen definieren, desto besser können wir die passenden Student Helpers auswählen.

Wir übernehmen die Rekrutierung, die Einsatzplanung sowie die Abrechnung und stehen Ihnen bei Fragen rund um den Student-Helpers-Einsatz zur Seite.

Bitte nehmen Sie zur Kenntnis, dass das Hauptaugenmerk unserer Student Helpers primär ihrem Studium gilt. Daher kann es, wenn auch äusserst selten, zu Engpässen bei den Student Helpers kommen. In Zusammenarbeit mit unserem externen Dienstleister können wir jedoch jederzeit die gewünschte Unterstützung vermitteln.





# Einsatzplanung

Für jeden Einsatz setzen wir Student Helpers ein, die Ihren Anforderungen entsprechend ausgewählt werden. Den Einsatzplan downloaden Sie bequem direkt aus Servix.

Fallen Student Helpers aufgrund von Krankheit oder Unfall bis zwei Arbeitstage vor Einsatz aus, bemühen wir uns, einen geeigneten Ersatz zu finden.

Bei kurzfristigeren Ausfällen kommt der Standby (Student Helper in Reserve) zum Einsatz. Von Montag bis Freitag bieten wir diesen auf. Am Tag des Anlasses sind Sie für das Aufbieten zuständig. Der Standby wird durch uns gestellt und nur bei effektivem Einsatz verrechnet.

Persönliche Student-Helper-Daten im Einsatzplan sind vertraulich zu behandeln. Diese dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden und sind ausschliesslich für den entsprechenden Anlass zu verwenden.

Der Kontakt zu den Student Helpers erfolgt im Vorfeld bis zur Einsatzbestätigung über uns. Das Briefing oder eine allfällige Schulung der Student Helpers erfolgt durch Sie, als Auftraggeber, Auftraggeberin.

## Tipp

Je nach Grösse des Anlasses, Aufgabenbereich und Anzahl Student Helpers ist es empfehlenswert, zusätzliche Student Helpers auf Abruf (Standby) einzuplanen.

## Standby

Pro Einsatztag stellen wir kostenlos Standby Student Helpers zur Verfügung. Diese haben die Auflage, als Ersatz-Student-Helpers innert 30 Minuten am Einsatzort zur Verfügung zu stehen. Bei grösserem Bedarf von Standby Student Helpers können Sie zusätzliche auf eigene Kosten dazu buchen. Bitte berücksichtigen Sie, dass bei kurzfristigen Anfragen keine Standbys gestellt werden.

## Briefing

Für die erfolgreiche Umsetzung der Student-Helper-Einsätze und das Gelingen Ihres Auftrags ist es essenziell, dass die Student Helpers vor dem Einsatz ausreichend gebrieft werden. Das kann vorab in schriftlicher Form oder direkt vor dem Einsatz auch mündlich stattfinden. Berücksichtigen Sie den Zeitbedarf für das Briefing bei Ihrer Planung.

## Tipp

Bei einem Grossanlass oder einer komplexen Veranstaltung empfehlen wir, vor dem ersten Einsatz eine separate Schulung durchzuführen. Auch eine vorgängige Begehung des Veranstaltungsortes kann sinnvoll sein.



# Einsatz

Wir empfehlen, die Student Helpers mit einem Namensschild (Badge mit Schlüsselband) auszustatten, um einen persönlichen Eindruck und/oder Informationen zur jeweiligen Funktion der Person zu vermitteln.

**Einsatzkürzung:** Wir bitten um Verständnis, dass die Einsatzzeiten durch den Auftraggeber nicht kurzfristig und beliebig geändert werden können. Falls am Einsatztag eine Kürzung aus organisatorischen Gründen jedoch unumgänglich ist, weisen wir Sie darauf hin, dass die geplante Einsatzdauer minus eine Stunde verrechnet wird.

**Einsatzverlängerung:** Falls der Einsatz länger als geplant dauern sollte, bitten wir Sie, die Student Helpers direkt vor Ort anzufragen und nach Einwilligung entsprechend weiter einzusetzen.

**Essen/Trinken:** Grundsätzlich dürfen die Student Helpers nicht vom Apéro oder Buffet essen. Möchten Sie es dennoch erlauben, sollten Sie auf die Einhaltung der folgenden Punkte hinweisen: Gäste haben stets Vorrang; beim Essen müssen anlassspezifische Kleidungsstücke und Badges abgelegt werden; Student Helpers dürfen sich nicht bei den Gästen am Stehtisch aufhalten, sondern sollen sich diskret zurückziehen, eventuell sogar in einen separaten Raum.

**Erreichbarkeit:** Die Student Helpers sind gebeten, ihr persönliches mobiles Telefon während des Einsatzes bei sich zu tragen, um in Notfällen erreichbar zu sein. Ansonsten sind sie dazu angehalten, auf eine aktive Nutzung (telefonieren, SMS senden, surfen, etc.) ausserhalb der Pausen zu verzichten. Bitte informieren Sie die Student Helpers, wenn das Mobile aufgrund des Aufgabenbereichs und Einsatzortes auf lautlos eingestellt werden soll.

**Medien:** Student Helpers sind nicht befugt, Medienschaffenden gegenüber Äusserungen zu machen oder Interviews zu geben. Diese Aufgabe wird vom Auftraggeber oder den Medienverantwortlichen der ETH Zürich übernommen.

**Verhalten:** Sollten sich Student Helpers wider Erwarten unangemessen verhalten, ist es Ihre Aufgabe als Auftraggeber, auf das Fehlverhalten hinzuweisen, gegebenenfalls eine Verwarnung auszusprechen und die entsprechenden Personen bei Wiederholung oder in schweren Fällen vom weiteren Einsatz auszuschliessen. Bitte informieren Sie uns zeitnah über den Vorfall und den Sachverhalt.

**Standby:** Fällt am Tag des Anlasses ein Student Helper aus, sind Sie für das Aufbieten des Standby zuständig.

**Tipp:** Wie empfehlen, bei Grossanlässen mit langen Präsenzzeiten eine Verpflegung zur Verfügung zu stellen. Frische Früchte, Snacks und Mineralwasser für zwischendurch werden sehr geschätzt.



### **Pausen**

Ab Einsätzen von sieben Stunden sind Sie verpflichtet, den Student Helpers eine Pause von mindestens 30 Minuten zu gewähren (gesetzliche Vorgabe). Diese Pause ist nicht bezahlt und sollte nach Möglichkeit in der Mitte der Einsatzzeit ermöglicht werden.

Ab Einsätzen von acht Stunden haben die Student Helpers zusätzlich ein Anrecht auf eine bezahlte Pause von 30 Minuten (analog ETH-Mitarbeitende).

Als Auftraggeber sind Sie für die Einhaltung und Gewährung der Pausenzeiten sowie die Koordination der allfälligen Ablösung während der Pausen verantwortlich.

Student Helpers sind angehalten, darauf zu achten, dass ihre Positionen jederzeit besetzt sind.

### **Tipp**

Wir empfehlen, vor dem Einsatztag einen Zeitplan inklusiv Pausenzeiten und -ablösung zu erstellen und für Einsatzpositionen, die ständig besetzt sein sollen, entsprechend ausreichend Student Helpers einzuplanen. Wir unterstützen Sie gerne dabei.



## Dresscode

Wir unterscheiden zwischen fünf Typen von Bekleidung. Bei der Bestellung definieren Sie, ob ein Casual, Smart Casual, Business Casual oder Business Outfit gewünscht ist oder Sie selber anlassspezifische Bekleidung zur Verfügung stellen (z. B. T-Shirt mit Logo).

### 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-Helper-Aufruf nichts Anderes vermerkt ist.
- › Farben: gedeckt 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.
- › Farbe: schwarz bzw. dunkel (grau, blau, braun). einfarbig (uni), keine Muster.

### Tipp

Eine höhere Sichtbarkeit der Student Helpers können Sie mit einem auffälligen Outfit, z. B. einem bedruckten Shirt oder einer farbigen Mütze, erzielen. Bedenken Sie bitte, dass Sie die Kleidungsstücke in den erforderlichen Grössen und Mengen bereithalten. Bei mehrtägigen Veranstaltungen sollte zudem ein Kleiderwechsel eingeplant werden.

## 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)

# Löhne und Entschädigungen

Student Helpers werden mindestens für zwei Stunden bezahlt, auch wenn der effektive Einsatz kürzer ausfällt.

Findet vor dem Anlass für die Student Helpers eine separate Schulung statt, wird diese zu den üblichen Stundenansätzen für Student Helpers verrechnet.

Wir vergüten keine Reise- oder Essensspesen. Die Student Helpers sind für Pausen- und Mittagsverpflegungen selbst zuständig.

**Wichtig:** Unterschreitet die tatsächliche Einsatzdauer die geplante Dauer um mehr als eine Stunde, wird die geplante Einsatzdauer minus eine Stunde verrechnet.

**Tipp:** Für Einsätze ausserhalb von Zürich empfehlen wir, die Reisezeit als Arbeitszeit anzurechnen sowie die Reisespesen zu übernehmen oder einen Beitrag zu leisten.

## Stundenlohnansätze

Stufe	Anforderungen	Tätigkeiten Beispiele, Liste nicht abschliessend	Ansatz Kunde* Mo–Fr   Sa–So	Lohn Student Helper 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 30.50   31.55	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 32.65   33.70	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 35.85   36.95	CHF 31.50   32.50

## Zusätzlich buchbare Standby Student Helpers

Standby-Einsatz	Ansatz Kunde* Mo–So	Lohn Student Helpers Mo–So
Bis 3 Stunden/Tag	CHF 24	CHF 20
3 – 5 Stunden/Tag	CHF 34	CHF 30
5 – 8 Stunden/Tag	CHF 56	CHF 50
Ab 8 Stunden/Tag	CHF 77	CHF 70

\* Die Stundenlöhne verstehen sich inkl. Sozialleistungen sowie einer Auftragsgebühr von CHF 2.00 als Lenkungsabgabe. Mit dieser Abgabe werden Investitionen im Bereich Student Helpers finanziert (z. B. Schulungen, Kleidung, etc.).



# Stundenrapport und Feedback

Die Student Helpers sind angehalten, direkt nach ihrem Einsatz die Stunden auf Servix zu rapportieren. In der Einsatzplanungsübersicht sehen Sie, ob der Einsatz rapportiert wurde oder nicht.

Nachdem die Student Helpers die Stunden rapportiert haben, validieren Sie die Stunden und geben die Beurteilung ebenfalls direkt auf Servix ab. Wir bitten Sie, dies bis 5 Tage nach Einsatz vorzunehmen.

## Abrechnung

Die Abrechnung der Löhne für Student Helpers erfolgt über uns.

Generell gilt, dass die Verrechnung nach effektivem Einsatz sowie der Anzahl Student Helpers erfolgt.

Nach Ihrer Validierung der Stunden auf Servix, erstellen wir eine Projektabrechnung.

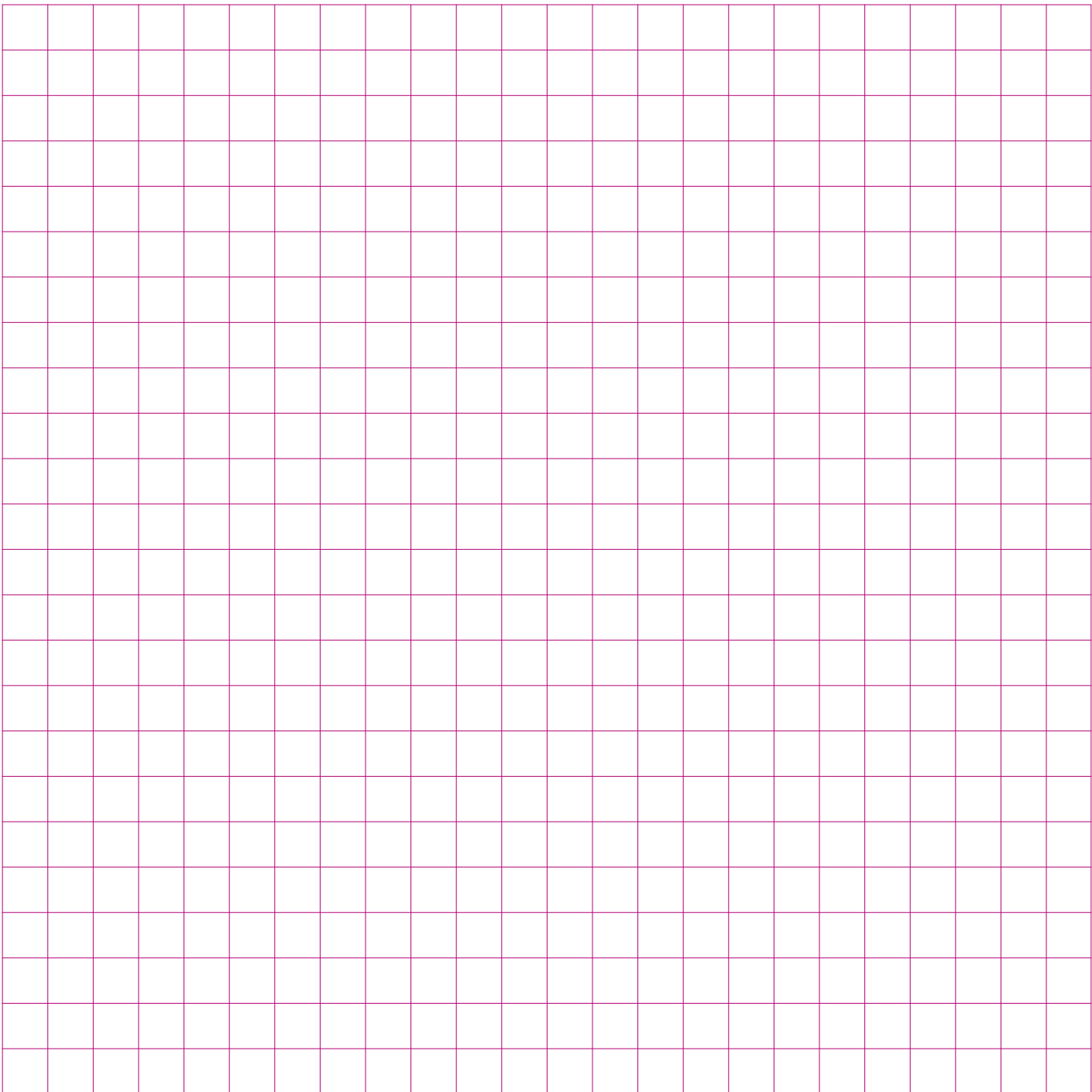
Das Auftragstotal verrechnen wir gemäss Ihren Verrechnungsangaben auf Servix.

### Annulationsbedingungen

Beachten Sie bitte unsere Annulationsbedingungen bei einer Auftragsabsage Ihrerseits. Erreicht uns die Absage nach 16 Uhr oder am Wochenende, wird für die Berechnung der Annulationskosten der nächste Arbeitstag herangezogen.

- › Ab Auftragserteilung bis fünf Tage vor Einsatz: CHF 75 Bearbeitungsgebühr.\*
- › Ab fünf bis drei Tage vor Einsatz: CHF 75 Bearbeitungsgebühr\* plus 50 % der Student-Helpers-Löhne.
- › Ab zwei Tage vor Einsatz: CHF 75 Bearbeitungsgebühr\* plus 100 % der Student-Helpers-Löhne.

\* Die Bearbeitungsgebühr wird nur verrechnet, wenn der komplette Auftrag annulliert wird. Bei Stornierung einzelner Jobs im Auftrag werden nur die Student-Helpers-Löhne verrechnet.



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)**