

# Büro-DLS

## Dienstleistungssektor

✓ **QUALIFIZIERUNG**

✓ **PRAXIS**

✓ **BERATUNG**

### impuls

Verein für bessere Chancen im Beruf

Gätzlistrasse 10  
6438 Ibach  
Tel. +41 41 818 29 29  
Fax +41 41 818 29 30

St. Gallerstrasse 88  
8853 Lachen  
Tel. +41 55 451 70 50  
Fax +41 55 451 70 51

[www.impuls-sz.ch](http://www.impuls-sz.ch)

## Aktivität steigert die Attraktivität

Arbeit ist ein wichtiger Teil unseres Lebens. Wer stellenlos ist, sieht sich mit zahlreichen Problemen konfrontiert. Daher gilt es, die Zeit während der Stellensuche optimal zu nutzen, um den Weg ins Berufsleben rascher zu finden.

### Zielgruppe

Die Zielgruppe besteht aus Personen, die eine Lehre absolviert haben oder mehrere Jahre Berufserfahrung in administrativen und dienstleistungsorientierten Bereichen aufweisen. Fremdsprachige Teilnehmende verfügen idealerweise über das Sprachniveau Deutsch B1.

### Angebot

Das Angebot besteht aus drei Teilen:

- Qualifizierung
- Praxis
- Beratung

## Qualifizierung

Eine Weiterbildung befördert ganz allgemein den Kompetenzzuwachs. Sie hilft, die berufliche Qualifikation zu verbessern und arbeitsmarktlichen Erfordernissen anzupassen. Folgende Kurse stehen im Angebot:

### ECDL mit Zertifikatsprüfung

ECDL ist ein Nachweis für die IT-Fertigkeiten von Computer-Nutzern und ein weltweit führendes Anwender-Zertifikat

Unterrichtete Kurse: Word, Excel, PowerPoint und Online-Grundlagen. Weitere Module können im Selbststudium absolviert werden.

### Berufliches Know-how

In der Berufswelt spielt das tägliche Verfahrenswissen eine zentrale Rolle. Es sind damit fachliche Kompetenzen und Eigenschaften angesprochen, die wir in unterschiedlichen beruflichen Zusammenhängen zur Anwendung bringen.

Unterrichtete Kurse: Kommunikation und Präsentationstechnik.

### Fremdsprachen

Mit dem Online-Selbstlernprogramm Babbel erarbeiten und trainieren unsere Teilnehmenden ihren Wortschatz, Grammatik, Vokabeln, Aussprache, Text- und Hörverständnis. Selbstständig und flexibel bauen sie ihre Sprachkenntnisse bei eigenem Lerntempo zielgerichtet aus.

Sprachen: Englisch, Französisch, Italienisch, Spanisch, Portugiesisch, usw.



## Stellenbüro

Ausser der Weiterbildung verfolgen unsere Teilnehmenden praktische Aufgaben, bei denen sie ihre Fähigkeiten einsetzen und erweitern, wie auch zusätzliche erwerben.

Unser Praxisangebot ist breitgefächert und spricht Teilnehmende aus verschiedenen Fachgebieten an. Das Angebot wird stetig weiterentwickelt. Bei Interesse und vorhandenen Fachkenntnissen können Teilnehmende auf Eigeninitiative jederzeit weitere Projekte beantragen.

## Aufgabengebiete und Kompetenzen

### PC-Instruktionen für Einsteiger

Die Teilnehmenden aus dem Stellenbüro instruieren und unterstützen Hilfskräfte aus Produktion und Hauswirtschaft bei der Stellensuche am PC, bei Inseratensuche und Online-Bewerbungen.

Zusätzlich werden Hilfskräfte betreut, die auch nach ausführlicher Instruktion nicht imstande sind, selbstständig Stellen zu suchen – zweimal pro Woche eins zu eins.

Ein weiteres Aufgabengebiet umfasst die Begleitung und Unterstützung der Hilfskräfte während des PC-Basic-Kurses.

Fachkompetenz	PC-Wissen weitergeben, Lehrfähigkeit
Methodenkompetenz	Zielorientiertes Anleiten, soziales Engagement
Selbstkompetenz	Geduld, interkulturelles Verständnis, Anpassungsfähigkeit
Sozialkompetenz	Einfühlungsvermögen, Hilfsbereitschaft, Kommunikationsfähigkeit

### Bewerbungskorrespondenz

Die Teilnehmenden aus dem Stellenbüro erhalten von den Beratungspersonen die Inserate oder Adressen für Spontanbewerbungen. Teilnehmende, die stilsicher zu schreiben wissen, erstellen Vorlagebriefe aufgrund der Lebensläufe und Arbeitszeugnisse. Diese Vorlagen werden bei anstehenden Bewerbungen verwendet und auf das Inserat angepasst.

Fachkompetenz	Stilsicheres Schreiben, Ausdrucksfähigkeit im Schreiben der eigenen Bewerbungsbriefe verbessern, stellengerechte Bewerbungsschreiben verfassen
Methodenkompetenz	Transferfähigkeit, Analysefähigkeit
Selbstkompetenz	Kritikfähigkeit, Flexibilität, Belastbarkeit
Sozialkompetenz	Gewissenhaftigkeit, Verantwortungsbereitschaft

## Erstellen von Lebensläufen

Laufend werden über Auftrag oder in Absprache mit den Impuls-Beratern Lebensläufe von Grund auf erstellt und bedarfsweise überarbeitet.

Fachkompetenz	Orthografisch korrektes Schreiben, Ausdrucksfähigkeit im Schreiben/Gestalten der Dokumente verbessern, Vertiefung der Wordkenntnisse
Methodenkompetenz	Transferfähigkeit, Analysefähigkeit, Ganzheitliches Denken
Selbstkompetenz	Kritikfähigkeit, Flexibilität, Belastbarkeit, Konzentrationsfähigkeit
Sozialkompetenz	Gewissenhaftigkeit, Verantwortungsbereitschaft

## Bearbeitung der Jobsuchaufträge

Einigen Hilfskräften gelingt es nicht hinreichend, sich die Fähigkeiten zur selbständigen Stellensuche anzueignen. Oftmals erfüllen deren Deutsch- und/oder PC-Kenntnisse die Anforderungen nicht. Geeignete Teilnehmende aus dem Stellenbüro suchen für jeden Betroffenen zweimal pro Woche Inserate gemäss der Jobsuchaufträge.

Fachkompetenz	Angemessene Stellensuche im Internet, Vertiefung der PC-Kenntnisse
Methodenkompetenz	Stärkung der Internet-Kompetenzen
Selbstkompetenz	Verantwortungsfähigkeit
Sozialkompetenz	Eigeninitiative

## Stellenpool / Printmedien betreuen

Manchen Hilfskräften bereitet die Suche im Internet Probleme. Deshalb besteht eine weitere Aufgabe der Dienstleistenden in der Betreuung des Stellenpools. Täglich suchen sie Inserate im Internet und in Zeitungen, auf die sich Hilfskräfte bewerben können. Zur einfacheren Lesbarkeit werden die Inserate auf ein Standardformular übertragen und auf der Stellenwand veröffentlicht. Auf diese Weise wird eine beträchtliche Anzahl von Inseraten aufbereitet.

Fachkompetenz	Angemessene Stellensuche im Internet und in den Printmedien, Vertiefung der PC-Kenntnisse
Methodenkompetenz	Stärkung der Internet-Kompetenzen, systematisches Vorgehen
Selbstkompetenz	Selbstständigkeit
Sozialkompetenz	Gewissenhaftigkeit, Eigeninitiative

## Einführung neuer Teilnehmender in die Praxisarbeit

Wöchentlich treten neue Teilnehmende in die Abteilung Büro / Dienstleistung ein. Sie werden von bereits versierten Teilnehmenden eingearbeitet, die vertiefte Erfahrung mitbringen.

Fachkompetenz	Lehr-/Instruktionsfähigkeit
Methodenkompetenz	Zielorientiertes Anleiten
Selbstkompetenz	Eigenständigkeit, Verantwortungsfähigkeit
Sozialkompetenz	Hilfsbereitschaft, Kommunikationsfähigkeit

## Fotografieren und Bildbearbeitung

Der erste Eindruck zählt. Hierzulande gilt ein Foto noch immer als Bestandteil des Lebenslaufs. Damit sich unsere Teilnehmenden sympathisch, aktuell und überzeugend präsentieren, erstellen entsprechend kompetente Teilnehmende aus dem Dienstleistungssektor ein dem Anlass gemässes Foto.

Fachkompetenz	Handhabung der Kamera, Kenntnisse des Photoshops
Methodenkompetenz	Kreativität, Gespür für Auftritt, Stilbewusstsein
Selbstkompetenz	Anpassungsfähigkeit, Zuverlässigkeit
Sozialkompetenz	Empathie, Kommunikationsfähigkeit

## Hauszeitung

### Aufgabengebiete und Kompetenzen

Menschen verfügen über Kreativität, doch wissen oder glauben die meisten nicht an die Ihre. Diejenigen, die den Mut finden etwas Neues anzupacken, gehen ihrem kreativen Impuls nach und verfassen ihren eigenen Beitrag in iNEWS – iNEWS, ein Newsletter, der Teilnehmende „zu Wort“ kommen lässt.

### Projektleitung

Fachkompetenz	Zielorientiertes Führen, Projektmanagement, Planungsverhalten, Folgebewusstsein, Lehrfähigkeit
Methodenkompetenz	Adäquates Anleiten, soziales Engagement, ganzheitliches Denken, ergebnisorientiertes Handeln, Impuls geben
Selbstkompetenz	Interkulturelles Verständnis, Glaubwürdigkeit, Belastbarkeit, Selbstmanagement
Sozialkompetenz	Eigeninitiative, Kooperationsfähigkeit, Kommunikationsfähigkeit, Teamfähigkeit, Einfühlungsvermögen, Verantwortungsbewusstsein

### Gestaltung des Layouts

Fachkompetenz	Desktop Publishing , Bildbearbeitung, Gestaltung, Visualisierung und Umsetzung auf Papier
Methodenkompetenz	Kreativität, Umgang mit verschiedenen Applikationen, Konzeptionsstärke
Selbstkompetenz	Detailhaftigkeit, Genauigkeit
Sozialkompetenz	Eigeninitiative, Gewissenhaftigkeit

### Redaktionelle Beiträge erstellen

Fachkompetenz	Stilsicheres Schreiben, Ausdrucksfähigkeit, Sachlichkeit, Genauigkeit
Methodenkompetenz	Analysefähigkeit, Transferfähigkeit, Stärkung der Internetkompetenzen, systematisches Vorgehen
Selbstkompetenz	Genauigkeit, Disziplin, Zuverlässigkeit, Eigenkontrolle
Sozialkompetenz	Einfühlungsvermögen (bei Interviews), Loyalität, Kommunikationsfähigkeit

## Recherchieren

Fachkompetenz	Informationskanäle nutzen, PC-Kenntnisse, Marktkenntnisse
Methodenkompetenz	Stärkung der Internet-Kompetenzen, systematisches Vorgehen
Selbstkompetenz	Genauigkeit, Fleiss, Beharrlichkeit
Sozialkompetenz	Eigeninitiative

## Interviews führen

Fachkompetenz	Dialogfähigkeit, Beurteilungsvermögen, Verständnisbereitschaft
Methodenkompetenz	Zielorientierte Gesprächsführung
Selbstkompetenz	Zuverlässigkeit, Anpassungsfähigkeit, Loyalität, Glaubwürdigkeit
Sozialkompetenz	Einfühlungsvermögen, Kommunikationsfähigkeit, Verständnisbereitschaft, Beziehungsmanagement

## Redaktionelle Beiträge redigieren

Fachkompetenz	Textverständnis, Stilsicherheit im Schreiben
Methodenkompetenz	Leseverständnis, Analysefähigkeit, Beurteilungsvermögen
Selbstkompetenz	Genauigkeit, Disziplin, Zuverlässigkeit
Sozialkompetenz	Gewissenhaftigkeit, Verantwortungsbereitschaft

## Bildmaterial erstellen, akquirieren und bearbeiten

Fachkompetenz	Handhabung der Kamera, Kenntnisse Bildbearbeitung
Methodenkompetenz	Kreativität
Selbstkompetenz	Gewissenhaftigkeit, Pflichtgefühl
Sozialkompetenz	Verantwortungsbereitschaft

## Weitere Praxisinhalte

### Aufgabengebiete und Kompetenzen

#### Tutorials

Die Teilnehmenden erstellen mit ihren eigenen Kommunikationsmitteln (Handy, Tablet) verschiedene Tutorials, die betriebsintern genutzt werden. Sie setzen sich inhaltlich damit auseinander, erstellen ein Konzept, definieren den Ablauf und notieren die benötigten Hilfsmittel.

Diese Praxisarbeit kann einzeln oder im Team erarbeitet werden.

#### Präsentation

Die Teilnehmenden bereiten ihre Präsentation vor. Sie müssen sich in bewussten Thema auskennen und sich aktiv damit auseinandersetzen. Die Präsentation wird den anderen Teilnehmenden aus dem Dienstleistungsbereich vorgetragen.

Präsentation ist mit dem Projekt Tutorial verknüpft. Von jeder Präsentation wird vorab ein Tutorial erstellt.

Diese Praxisarbeit kann einzeln oder zu zweit erarbeitet werden.

#### Aktive Unterstützung bei den Bewerbungsaktivitäten

Teilnehmende, die über die notwendigen Kompetenzen und Voraussetzungen verfügen, unterstützen zugewiesene Hilfskräfte aus Produktion oder Hauswirtschaft bei klar definierten eingegrenzten Bewerbungsaktivitäten: Formulieren des individuellen Bewerbungsschreibens, Erstellen oder Aktualisieren des Lebenslaufs sowie Unterstützung beim Versenden der Bewerbungsunterlagen auf elektronischem Weg (zwecks Überblick werden die Teilaufgaben schrittweise erledigt).

Dieser Praxisanteil findet in enger Zusammenarbeit, Absprache, Informationsaustausch und Koordination mit der/dem zuständigen Impuls-Beratenden statt, die/der Teilnehmende aus dem Dienstleistungssektor in ihre Aufgaben einarbeitet.

#### Kompetenzen

Folgende Kompetenzen werden mit diesen Aufgaben gefördert:

- Gewissenhaftigkeit
- Verantwortungsfähigkeit
- Konzentrationsfähigkeit
- Teamfähigkeit
- Selbstständiges + konzeptionelles Arbeiten
- Selbstmarketing
- Sozialkompetenz
- Kommunikationsfähigkeit

## Fit für den Arbeitsmarkt

Wer seinen Job verliert, steht vor dem Berg. Fest steht nur: Gute Bewerbungen müssen her. Doch wie? Wo beginnen? Wen fragen? Für sehr viele bedeutet das Bewerben eine grosse Herausforderung. Allzu oft werden Dossiers verschickt, die Personalverantwortliche wenig überzeugen. In dieser Situation bieten wir stellensuchenden Personen Unterstützung.

## Bewerbungsaktivität

In der Beratung geht es insbesondere darum, die Teilnehmenden bei ihrer Stellensuche zu unterstützen. Es wird klar unterschieden zwischen „Unterstützung“ und „Helfen“. Impuls kann Teilnehmenden nicht helfen, eine Stelle zu finden. Impuls kann jedoch Hand bieten bei den eigenverantwortlichen Bemühungen.

## Themen

Die Teilnehmenden stehen im regen Austausch mit ihrem/ihrer Berater/in / Coach. Die Beratung ist ein kontinuierlicher Teil der Begleitung und gestaltet sich im Verlaufe der Zusammenarbeit individuell.

Nachfolgend einige Punkte, die in der Beratungssituation behandelt werden:

- Berufliche und persönliche Standortbestimmung
- Kompetenzen und Potenziale erkennen
- Qualität und Vollständigkeit des Dossiers
  - ✓ Lebenslauf
  - ✓ Motivationsbrief
  - ✓ Arbeitszeugnisse, Diplome und Zertifikate
- Qualität der Motivationsbriefe, die laufend geschrieben werden
- Quantität bzw. Beständigkeit (Stabilität) der Aktivitäten
- Ausrichtung / Strategie der Bewerbungsaktivitäten
- Leistungs- und Lernfähigkeit sowie die Lernbereitschaft
- persönlicher Auftritt (Vorstellungsgespräch)
- aktiver Beitrag in der Zusammenarbeit mit dem Berater