

An der Pädagogischen Hochschule Heidelberg sind ab dem nächstmöglichen Zeitpunkt die Stellen mehrerer

Beschäftigten im First Level Support (w/m/d) **(Telefonhotline, Student Service Center)** **(TV-L EG 3)**

zu besetzen – mit einer regelmäßigen Arbeitszeit von sechs bis acht Stunden pro Woche für die Dauer von maximal zwei Jahren.



Ihre Aufgaben

- Erteilung von telefonischen und persönlichen Kurzauskünften zu allgemeinen Fragen des Studiums
- Hilfestellung beim Ausfüllen von Formularen
- Weiterleitung von Anfragen an zuständige Second-level-Stellen an der PH
- Entgegennahme und Weiterleitung von studienrelevanten Dokumenten

Ihr Profil / Einstellungsvoraussetzungen

- Interesse an studienübergreifenden Themen, Kenntnisse der Studiengänge der Pädagogischen Hochschule Heidelberg sowie der Hochschule als Einrichtung
- serviceorientierte Arbeitshaltung
- Bereitschaft, sich in neue Themengebiete einzuarbeiten
- hohe kommunikative Fähigkeiten
- Geduld, Empathie, positive Haltung in der Zusammenarbeit mit Menschen
- sicheres, freundliches Auftreten bei persönlichem und telefonischem Kontakt
- Sachverhalte geduldig und klar strukturiert erklären können
- Fähigkeit zur selbständigen Organisation sowie Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit
- Bereitschaft, in der vorlesungsfreien Zeit zu arbeiten, ist von Vorteil

Das Beschäftigungsverhältnis ist auch für Studierende geeignet.

Vor Beginn der Tätigkeit erfolgen fachliche Schulungen sowie eine ausführliche Einarbeitung.

Nähere Auskünfte zum Stellenprofil beantwortet gerne Herr Dalibor Cesak (Tel. 06221 – 477 391, cesak@ph-heidelberg.de).

Die Pädagogische Hochschule Heidelberg strebt eine Erhöhung des Frauenanteils in den Bereichen an, in denen sie bisher unterrepräsentiert sind. Schwerbehinderte Bewerber*innen werden bei entsprechender Eignung bevorzugt berücksichtigt.

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung! Diese richten Sie mit einem Lebenslauf und einem kurzen Motivationsschreiben (max. 280 Zeichen) bitte **ab sofort bis zum 12.09.2021** unter Angabe des Kennworts „First Level Support“ elektronisch in einem einzigen pdf-Dokument mit max. 5 MB an cesak@ph-heidelberg.de.

Die datenschutzrechtlich sichere Vernichtung nach Abschluss des Verfahrens wird zugesichert. Weitere Informationen zur Datenverarbeitung finden Sie unter www.ph-heidelberg.de/stellenangebote.html.