



# Curriculum



# Arbeitsbuch 1

Einführung in das  
Job Broker-Curriculum

# Inhalt

# Kapitel 1

---

Willkommen zum Job Broker Curriculum-  
Programm!

---

## 1. WILLKOMMEN ZUM JOB BROKER CURRICULUM-PROGRAMM!

### 1.1 Einführung – für wen ist das Programm?

Dieses **Job Broker Curriculum-Programm** wurde entwickelt, um Ihnen dabei zu helfen, das Wissen und die Fähigkeiten zu entwickeln, die Sie für Ihre Rolle als Job Broker brauchen werden.

Sie sind eventuell neu in der Tätigkeit des Job Brokering. Vielleicht sind Sie aber auch bereits recht erfahren in diesem Bereich. Es kann auch sein, dass Sie bereits mit einigen Elementen der Job Broker-Tätigkeit vertraut bzw. erfahren sind, während andere Elemente neu für Sie sind.

Lesen Sie in jedem Fall dieses Willkommenskapitel, da es erklärt, was das Curriculum-programm ist und wie es sich zusammensetzt.

Dieses Curriculum-Programm zielt darauf ab, das berufliche Profil für Job Broker zu fördern, welches die Kernbereiche der in Europa neu entstandenen beruflichen Rolle identifiziert. Als eine solche neu entstandene Rolle, die sich in den unterschiedlichen europäischen Ländern auf verschiedene Weise ausprägt, werden Sie möglicherweise feststellen, dass Sie ein Element des Job Brokering in Ihrem Beruf besitzen. Sie haben vielleicht bereits eine langjährige Erfahrung und sind sehr qualifiziert in vielen Bereichen --- aber Sie besitzen vielleicht in anderen Bereichen wenig oder keine Erfahrung. Ebenso kann es sein, dass Sie einige Erfahrung in vielen Bereichen der Rolle haben, aber dennoch in vielen oder allen Bereichen noch etwas lernen können.

Daher umfasst das Curriculum-Programm eine Bedarfsanalyse (auch als TNA=Training Needs Analysis bekannt), die dabei hilft, jene Bereiche der Rolle sichtbar zu machen, in denen Sie ganz besonders von zielgerichtetem Lernen profitieren würden.

Das Curriculum-Programm wurde als Programm für kontinuierliche berufliche Weiterbildung konstruiert, die in einem handlungsorientierten Setting von Ihnen gemeinsam mit anderen PraktikerInnen, die eine ebenfalls gewisse Erfahrung mit der Rolle haben, umgesetzt wird. Es wendet sich also nicht an Personen mit Anfängerlevel, die noch nie im Bereich Arbeitsvermittlung bzw. Job Brokering mit KlientInnen gearbeitet haben - wir nehmen also an, dass Sie eine gewisse Vorerfahrung mitbringen in diesem Bereich. Nichtsdestotrotz werden Sie vermutlich Bereiche im Curriculum-Programm, die es wert sind, dass Sie Einzug finden in Ihre Arbeit, sowohl wenn Sie gerade erst begonnen haben als auch wenn Sie ein berufliches Weiterentwicklungsprogramm gestartet haben.

## 1.2 Hintergrund

Das vorliegende Curriculum-Programm wurde als europäische, transnationale Kooperation gestartet (“Competency and learning development for Job Brokers in the European Union”). Ziel des Job Broker Erasmus+ Projekts war es, eine Reihe VET-bezogenen<sup>1</sup> Entwicklungen zu designen und zu validieren, um das neu entstehende Berufsbild des Job Brokers in Europa zu fördern.

Es wurde von der Europäischen Union im Rahmen des Programms Erasmus+ ko-finanziert (Key Action 2 Strategic Partnership (Vocational Education and Training), Referenznummer 2015-1-UK01-KA202-013713).

Die Erasmus+ Strategische Partnerschaft VET-Projekte werden gefördert, um neue Lösungen auf transnationaler Ebene zu entwickeln und zu übertragen. Dies geschieht durch die Zusammenarbeit verschiedener Organisationen in unterschiedlichen Ländern.

Im Fall von “Job Broker” sind dies Organisationen aus Großbritannien, Griechenland, Zypern, Italien, Deutschland, Island und Spanien, die an der Entwicklung des Projekts arbeiteten. Sie finden mehr Informationen über uns auf der Projekt-Homepage: <http://www.projectsgallery.eu/job-broker/coordinator-and-partners/>

## 1.3 Was ist ein Job Broker?

Typischerweise arbeitet ein Job Broker mit lokalen Unternehmen und arbeitslos gemeldeten Arbeitssuchenden, um sie zusammenzubringen. Insbesondere arbeitet eine Job Broker mit den Unternehmen daran ihre Arbeitsmarktanforderungen (Rekrutierung) zu identifizieren - und diese mit den lokalen Arbeitssuchenden zu matchen. Oftmals sind diese in einer beruflichen Aus- oder Weiterbildung bzw. haben dieses eben beendet oder nehmen an einer anderen Form von beschäftigungsförderndem Programm teil.

Auf den ersten Blick mag es so aussehen als ob sehr große Ähnlichkeiten zwischen den Tätigkeiten von Job Brokern und den Tätigkeiten privater Vermittlungsagenturen bestehen - jene konventionellen oder spezialisierten Vermittlungen, die mit Firmen arbeiten, um deren Vakanzen zu besetzen.

Dem ist nicht so: private Vermittlungen betreiben in der Regel einen Rekrutierungsservice, der vor

---

<sup>1</sup> VET: Vocational and Educational Training, Deutsch: berufliche (Aus-)Bildung.

allem Personen, die im Fachjargon als „job ready“ bezeichnet werden, zur Verfügung stehen. Das sind Personen, die bereits über die relevanten Skills, Qualifikationen und Erfahrungen für zu besetzende Stellen verfügen.

Private Vermittlungsagenturen arbeiten generell ausschließlich auf kommerzieller Basis (d.h. sie berechnen eine Gebühr an die Arbeit gebende Organisation oder die Person, die vermittelt werden soll, oder an beide). Private Vermittlungen sind nicht beschränkt auch arbeitslose Personen viele Personen sind in Arbeit und suchen nach einer Gelegenheit ihre berufliche Situation zu verändern bzw. zu verbessern.

Job Broker hingegen arbeiten mit Personen, die nach Arbeit suchen, aber die in irgendeiner Weise noch nicht als „job ready“ eingestuft werden können und daher spezielle Unterstützung benötigen. Ein großer Unterschied ist also, dass die Tätigkeit des Job Brokers in einem Kontext von *spezifischen* öffentlich finanzierten Programmen zur Unterstützung von Arbeitssuchenden passiert. Das sind zum Beispiel nationale öffentliche Arbeitsagenturen oder ESF-Programme oder ähnliches. Dieser Punkt der Finanzierung der Vermittlungsleistung ist sehr wichtig, denn im Gegensatz zu den kommerziellen Anbietern werden öffentliche Mittel normalerweise in Programme zur Unterstützung von Jobsuchenden investiert, indem auf existierende Strukturen des Arbeitsmarkts zurückgegriffen wird. Es gibt verschiedene Gründe für solche Investitionen, z.B.:

- Die Zielgruppe, die Unterstützung von Job Brokern erhalten, sind mit bestimmten Hindernissen konfrontiert, die eine erfolgreiche Jobsuche verhindern. Sie brauchen Informationen, Beratung und Tipps, um in Arbeit zu kommen.
- Manche Arbeitssuchende sind langzeitarbeitslos und brauchen spezielle Unterstützung, entweder durch ein Training oder durch Erwerb zeitgemäßer Skills im Zuge der beruflichen Aus- und Weiterbildung. Ihr Selbstvertrauen muss wieder aufgebaut werden und Kenntnisse in Job-Finding-Skills (wie einen Lebenslauf erstellen, Vorstellungsgespräche führen, das persönliche Auftreten oder Kommunikationsfähigkeiten usw.) vermittelt werden.
- Die Arbeitssuchenden haben auch unterschiedliche Eigenschaften, die von der Unterstützung bei der Jobsuche profitieren. Zum Beispiel, wenn eine Behinderung vorliegt oder die Person aus einer ethnischen Minderheit kommt, Migrationshintergrund hat oder Personen, die nach einer Kinder-/Angehörigenbetreuungszeit in den Arbeitsmarkt

zurückkehren. Auch Personen, die nicht mehr relevante Skills haben (z.B. durch industriellen Wandel) und die keine übertragbaren Fähigkeiten haben sowie Personen, die jung und ohne Arbeitserfahrung sind, gehören dazu.

Daher werden sich Personen, die auf die eine oder andere Weise als Job Broker tätig sind, sich in ganz unterschiedlichen Settings wiederfinden. Die Funktion eines Job Brokers kann Schnittstellen mit anderen Berufen wie Berufsberatung, Sozialarbeit, private Arbeitsvermittlung und Human Resource-Spezialist aufweisen.

Berufe, die mehrere oder alle Funktionen eines Job Brokers umfassen können, sind:

- BetreuerIn/BeraterIn in der öffentlichen Arbeitsvermittlung
- BerufsberaterInnen
- KarriereberaterInnen
- AusbildungskordinatorInnen
- TrainerInnen in der beruflichen Ausbildung und dazugehöriges personal in Trainingsorganisationen und Kollegs, die (arbeitsuchenden) Auszubildenden / Trainees helfen einen Job zu finden
- Personen, die sich um die "Nachversorgung" von AbsolventInnen von beruflichen Aus- und Weiterbildungen kümmern (d.h. wenn ein Kurs oder Programm zuende ist)
- Work Placement-Verantwortliche, die 'Test-Jobben' oder Arbeitserfahrung für Arbeitsuchende und Trainees in Ausbildungsprogrammen organisieren
- JugendarbeiterInnen
- RehabilitationsbetreuerInnen

Die Fähigkeit erfolgreich als Job Broker zu agieren kann es erfordern, „etwas“ über sehr viele Dinge zu wissen, zum Beispiel Human Resources und Rekrutierung, Arbeitsrecht, den lokalen Arbeitsmarkt und sektorales Wissen. Es kann erforderlich sein, Skills in Marketing und Verkauf, Chancengleichheit, Diversität, Projektmanagement, Qualitätssicherung, Gesundheit und Sicherheit zu entwickeln, und auch ein stetig wachsendes Set an neuen Skills wie effektives Verhandeln, Gesprächsführung, Kommunikation, Zeitmanagement, Erstellung von



Jobbeschreibungen und Personenspezifikation usw. Als Job Broker zu arbeiten kann auch bedeuten, sich um Informationssysteme zu kümmern und um Problemlösungen, immer in Kombination aus Empathie und Verständnis für den Jobsuchenden, und dabei auch glaubwürdige und nachhaltige Beziehungen zu Firmen und Unternehmen aufzubauen.

Ein Job Broker zu sein, kann also durchaus herausfordernd sein! Sie werden in den Aktivitäten in diesem Curriculum-Programm feststellen, dass Job Brokering viele Themen und persönliche Fähigkeiten umfasst. Entsprechendes Wissen und Skills in einer Vielzahl von Bereichen, die alle die Aufgabe wirkungsvoll mit einer Vielzahl von Menschen zusammen zu arbeiten miteinander verbindet, sind also von großer Bedeutung.

## 1.4 Was ist das Curriculum-Programm?

Die entstehende Rolle des Job Brokers in Europa lässt sich in unterschiedlichen Organisationskontexten beobachten: in der beruflichen Bildung sowie in der öffentlichen Arbeitsvermittlung.

Wie oben bereits angesprochen, können einige der mit der Rolle verbundenen Kompetenzen in anderen und verwandten Berufen angetroffen werden (z.B. BerufspsychologInnen, Bildungs- und Berufsberatung, Berufscoaches und –MentorInnen, in Bildungseinrichtungen mit Verbindungen zum Arbeitsplatz, lokale Entwicklungsverantwortliche). Es gibt kein anerkanntes berufliches Training oder ein lizenziertes Lernprogramm, das die ganze Bandbreite der Kompetenzen und spezifischen Kontexte, in denen viele Job Broker agieren werden, abdeckt. Job Broker sind die direkte Schnittstelle zwischen Arbeitgebern, Arbeitsuchenden und der Bereitstellung (berufliche Kurse oder Beschäftigungsprogramme) auf dem Arbeitsmarkt.

Der Zweck des Job Broker Curriculum-Programms ist es, einen Lern- und Entwicklungsrahmen bereit zu stellen, der existierende und werdende Job Broker dabei zu unterstützen die erforderlichen Funktionen und Standards, die im **Job Broker Berufsprofil und Standards** definiert sind, zu erfüllen.

Das Job Broker Berufsprofil wurde auf der Basis einer im Rahmen eines **extensiven Programms durchgeführten Bedarfsanalyse** erarbeitet, um die Kontexte zu erheben, in denen die Job Broker-Rolle in europäischen Ländern aufzufinden ist. Während dieser Bedarfsanalyse wurden auch Job Broker interviewt, um am Ende ein präzises Profil zu erstellen. Im Rahmen der Studie wurden auch die Voraussetzungen, inklusive der Kompetenzen, die das Personal in unterschiedlichen Settings benötigt, eruiert. Das sind Settings wie öffentliche Programme, bei denen die Bedarfe der Arbeitsuchenden und Arbeitgeber „gehandelt“ werden, und eine Vielzahl von Studien illustriert, dass diese Art Dienstleistung durch Anbieter in der beruflichen Bildung und Training sowie beschäftigungsfördernde Organisationen umgesetzt wird.

Das Job Broker-Berufsprofil finden Sie hier: <http://www.projectsgallery.eu/job-broker/occupational-profile/>

Mit dem Ziel die Anforderungen des Job Broker Berufsprofils zu erfüllen haben wir das vorliegende Curriculum-Programm entwickelt. Es umfasst die folgenden Elemente, in **zwei**

**Teilen:**

- Ein **Entwicklungscurriculum** – dieses beinhaltet eine Reihe von Modulen, die eine umfassende Absteckung der Job Broker-Aktivitäten umfasst. Begleitend sind je Lernziele hinsichtlich der erforderlichen Kenntnisse und Haltungen beschrieben.

Dieses Curriculum-Programm wurde so erstellt, dass es dem Europäischen Qualifikationsrahmen (EQR) entspricht und zwar in Bezug auf die Level 5 und 6. D.h., dass Sie auf einer professionellen Ebene im Job Brokering arbeiten werden.

- Ein Set an begleitenden Lernmaterialien unterstützt das Entwicklungscurriculum. Diese Materialien wurden für flexibles, offenes und eigenverantwortliches Lernen sowie für Lerngruppen entwickelt. Siehe 1.6 zur Handhabung der Materialien.

In jedweder arbeitsbasiertem, flexiblen Lernprogramm, das sich an Lernergebnisse orientiert, ist es nicht leicht die absolute Zahl an Teilnahme- oder Lernstunden zu benennen, die Sie dem Programm widmen sollten. Dies liegt in der Natur von Lernergebnissen, die auf Standards und weniger auf Zeit basieren. Aber es ist ein Ziel des Job broker-Projekts die Curriculum-Materialien in Einklang mit dem ECTS-Rahmen zu bringen und eine mögliche künftige Akkreditierung des Curriculums auf europäischer Ebene anzustreben. Dies erfordert eine Angabe des Arbeitsumfangs, der für die vollständige Absolvierung des Curriculum-Programms und das Erreichen der Lernziele nötig ist. Bitte denken Sie daran, dass in manchen Bildungssystemen eine Anerkennung von Vorwissen oder Vorkenntnissen eine Möglichkeit sind diese „Stunden“ zu erfüllen. Aus diesem Grund haben wir auch eine Lernbedarfsanalyse, so dass Sie feststellen können, was Sie bereits an Wissen und Fähigkeiten erworben haben und, wenn Sie keine Qualifikation oder Anerkennung haben, Sie im Stande sind, eine solche in einem Qualifizierungs- oder Zertifizierungsprogramm, dass mit dem Curriculum-Programm verbunden ist, zu erwerben.

### 1.5 Die Vorteile des Curriculum-Programms für Job Broker

Das Curriculum-Programm hilft Ihnen Wissen, Skills und Techniken zu identifizieren und zu entwickeln, die Sie als Job Broker brauchen werden. Es umfasst wichtiges Hintergrundwissen und Übungen, um Sie in die Lage zu versetzen, Ihre Job Brokering-Fähigkeiten in unterschiedlichen Situationen auszubauen. Die Aktivitäten und Richtlinien sind auf eine Weise strukturiert, dass Sie sich auf reale Situationen und Herausforderungen konzentrieren können, mit denen höchstwahrscheinlich konfrontiert werden. Sie bieten dabei Lösungen und Pläne für Ihre kontinuierliche Weiterentwicklung. Sie beinhalten Diskussionsthemen, die darauf ausgerichtet sind ein Peer-to-peer-Austausch mit dem Teilen von Lernerfahrungen in Gang zu setzen.

Ebenso intendiert das Curriculum-Programm bereits praktizierende Job Broker dazu zu ermutigen, ihre Skills durch Teilen von Good Practices und Netzwerken mit Gleichrangigen weiterzuentwickeln.

Das Curriculum-Programm hilft Ihnen Ihre eigenen Entwicklungsbedarfe und –Potenziale zu ermitteln. Die Rolle des Job Brokers ist eine, die mit den Veränderungen der öffentlichen Arbeitsvermittlung in ganz Europa entstanden ist, und es gibt bislang keinen anerkannten Kurs oder Qualifikation. Daher ist Ziel des Curriculum-Programms diesen Prozess aufzugreifen und mit einer Reihe an aktiven, partizipativen und flexiblen Lernaktivitäten die Lernergebnisse zu adressieren. Diese im Entwicklungscurriculum festgelegten Lernergebnisse sind wiederum korrespondierend zu den Anforderungen im Job Broker-Berufsprofil.

Wir sind uns sicher, dass es auch einige Personen geben wird, die in bestimmten relevanten Aspekten ein sehr hohes Qualifikationsniveau vorweisen können oder die über vertiefte Erfahrung in bestimmten Bereich verfügen, die für den Beruf des Job Brokers zentral sind. Auch sie können aber durchaus noch geringe oder fehlende Erfahrung bzw. Know-how in anderen Gebieten haben. Das Curriculum-Programm ist lernerzentriert gestaltet und kann somit unterschiedlichen individuellen Lernbedarfen dienen – also abhängig vom individuellen Startpunkt eines jeden Job Brokers.

Was sind konkrete Vorteile, die Sie und Ihre Organisation daraus ziehen können, wenn Sie das Curriculum-Programm zur Einführung der Rolle des Job Brokers durchlaufen:

| Das gewinnt Ihre Organisation...  | Und das gewinnen Sie...  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschultes Personal, das ein Gewinn für Ihr Unternehmen ist</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesteigerte Kompetenz</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Größere Produktivität</li> </ul>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mehr Selbstsicherheit in Ihrer Job Broker-Rolle</li> </ul>                                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine wettbewerbsfähige Schärfung Ihrer Kontur</li> </ul>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entwicklung eines spezifischen Know-hows für die Job Broker-Rolle</li> </ul>                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Höhere Arbeitsstandards</li> </ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mehr Bewusstsein über Weiterentwicklungsbedarfe</li> </ul>                                      |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entwicklung von Skills, die Ihnen in Ihrer beruflichen Fortentwicklung helfen können</li> </ul> |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie können Wissen und Erfahrung mit anderen teilen</li> </ul>                                   |

|  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie sind Teil der Teil des wachsenden Netzwerks von Job Brokern in Europa und Ihrem lokalen Wirkungsfeld (und of an emerging network own locality</li> </ul> |
|--|---|

In diesem Kontext profitieren also lokalen Arbeitgeber, Arbeitsuchende sowie Bildungs- und Trainingseinrichtungen durch das Durchlaufen des Curriculum-Programm für Job Broker.

Und langfristig? Die Organisationen in unserer Job Broker-Partnerschaft haben sich dazu verschrieben, auch aus dem Prozess der Curriculumsentwicklung und den dazugehörigen Lernmaterialien zu lernen und herauszufinden, wie das Curriculum validiert und anerkannt werden kann, inklusive einer Zertifizierung. Letztendlich wird dies Vorteile bieten, inklusive der Sicherheit, dass Job Broker eine erstklassige Unterstützung von qualifizierten und spezialisierten BeraterInnen erhalten, die unabhängiges, evaluiertes Wissen der Job-Brokering-Praxis haben, sowie Netzwerkmöglichkeiten. Solche Vorzüge motiviert sicher auch hochkarätiges Personal, sich diesem an Bedeutung gewinnenden Beruf zuzuwenden.


### 1.6 Wie Sie die Lernmaterialien benutzen


Wie schon erwähnt finden Sie durch das Curriculum-Programm hindurch Lernmaterialien, die helfen, es zu durchlaufen. Die Lernmaterialien helfen bei der Selbstreflexion und ermuntern zu Peer-gestützten, handlungsorientierten Aktivitäten. Sie umfassen Diskussionsthemen, Aufgaben, Übungen und Reflexionseinheiten. Auch werden immer wieder bestimmte Recherchegebiete vorgeschlagen oder dazu angeregt, Referenzen zu finden, die bedeutsam für das Lernergebnis in den Entwicklungscurriculum-Modulen sind.

Das Material kommt in folgenden Formen vor:



FALLSTUDIE -- von Personen, Dienstleistungen oder Situationen werden in den Materialien angeboten. Fallstudien werden in der Regel von zugeschnittenen Übungen gefolgt, die Sie auf Basis eigener Beobachtungen vervollständigen.

|   |  |
|---|--|
|    | <p>BEISPIEL --- Wenn Sie Konzepte oder Probleme diskutieren, gibt es manchmal keinen besseren Weg als den Punkt mit einem Beispiel zu illustrieren!</p>  |
|    | <p>AUFGABE --- Jetzt ist es Zeit zu arbeiten! Wenn Sie dieses Symbol sehen, werden Sie aufgefordert, eine Aufgabe zu bearbeiten, normalerweise in Form einer schriftlichen Stellungnahme oder Übung.</p>                     |
|    | <p>RECHERCHE --- hier werden Sie aufgefordert einem bestimmten Thema nachzugehen und Ihre eigene Recherche zum vorgegebenen Thema durchzuführen.</p>   |
|   | <p>GRUPPENDISKUSSION – überlegen Sie zu vorgegebenen Fragen oder Themen und diskutieren Sie mit anderen in Ihrer Gruppe.</p>   |
|  | <p>ROLLENSPIEL – in diesem werden Sie gebeten in Paaren oder in Kleingruppen zu arbeiten und dabei eine oder mehrere spezifische Rollen zu übernehmen.</p>   |
|  | <p>IDEE – wir präsentieren Ihnen ein Problem – können Sie Ideen finden, um es zu lösen?</p>  |
|  | <p>LISTEN – Wir zeigen Ihnen eine Liste und Sie werden gebeten, z.B. die zutreffenden Punkte zu finden oder Stärken und Schwächen zu beschreiben oder Eigenschaften, die zu den Punkten auf der Liste passen, zu finden.</p> |

|   |   |
|---|---|
|  | FEEDBACK – nachdem Sie einige der Aktivitäten erledigt haben, gibt es Lernmaterialien, die einige Punkte für Feedbacküberlegungen zusammenfassen. |
|---|---|

Die Lernmaterialien umfassen auch eine initiale Bedarfseinschätzung. Diese finden Sie in Kapitel 2. Der Zweck ist es, Ihnen dabei zu helfen, Ihre individuellen Entwicklungsbereiche in Bezug auf das Berufsbild zu finden sowie die Lernziele im Entwicklungscurriculum.

Schließlich sollten Sie sich vor Augen führen, dass die Lernmaterialien nicht dazu da sind, die Ausübung der Job Broker-Rolle mit realen Arbeitssuchenden zu ersetzen. Sie dienen dazu, diese Praxis komplementär zu ergänzen bzw. zu unterstützen und um Ihre praktische Erfahrung zu steigern.

**OK, jetzt sind Sie startklar!**



## KAPITEL 2

---

# Entwicklung des Curriculums

---

## 2. ENTWICKLUNG DES CURRICULUMS

### 2.1 Die Module

Die Module des Curriculums sind so aufgebaut, dass angehende Job Broker befähigt werden das notwendige Wissen, Skills und Kompetenz zu erwerben und/oder zu identifizieren, die maßgeblich sind für ein erfolgreiches Job Brokering. Die Bereiche, die in den 4 Modulen abgedeckt werden, sind:

1. Der gegenwärtige EU-Arbeitsmarktkontext und Beschäftigungsmöglichkeiten. Die Job Broker-Rolle agiert an der Schnittstelle zwischen Arbeitgeber, Arbeitsuchendem und den Anforderungen der spezifischen Arbeitsmarktpolitik, Programmen und Förderungen. Daher stellt dieses Modul die Job Broker-Rolle in den Kontext und entdeckt mit Ihnen gemeinsam einige der gegenwärtiges Themen und Trends des Gebiets.

2. Die effektive Arbeit mit Arbeitgebern. Im zweiten Modul des Curriculum können angehende Job Broker erfahren, wie sie ihren Job effektiv machen. Die Bereiche reichen von der 'Vermarktung' von Arbeitsuchenden an Arbeitgeber unter Anwendung von Arbeitgeberfeedback zur Verbesserung des Services, über Beratung von Arbeitgebern zu Rekrutierung und Unterstützung von neu Rekrutierten bei der Arbeit, bis zu Methoden, wie gute Beziehungen zu Arbeitgebern etabliert und aufrecht gehalten werden können und wie deren Zufriedenheit erreicht und öffentliche Förderungen als Anreiz für Unternehmen eingesetzt werden können.

3. Die Arbeit mit den Jobsuchenden. In logischer Fortsetzung sollen angehende Job Broker lernen, wie sie am besten mit den Jobsuchenden arbeiten. Dieses Modul erklärt unter anderem, wie Sie Ersteinschätzungen und entsprechende Entwicklungshandlungspläne machen, wie Sie die Arbeitsuchenden auf die Arbeit vorbereiten, wie Sie Arbeitsuchenden und Vakanzen miteinander matchen, wie Sie arbeitssuchende KlientInnen fortlaufend motivieren, welche IKT-Tools Sie nutzen können, um das anfängliche Matching herzustellen und wie sie Arbeitssuchende erfolgreich unterstützen, damit ein nachhaltiges Beschäftigungsverhältnis zustande kommt.

4. Wirksames Case Management. Schließlich ist ein wichtiges Element der Arbeit eines Job Brokers das Projektmanagement. Da Job Broker verschiedenste Aufgaben und Stakeholder managen muss und zugleich Deadlines einhalten muss, wird dieses Kapitel Ihnen zeigen, wie Sie Ihre Arbeit planen und priorisieren können, wie Sie Zielgruppen einteilen, wie Sie Ihre Arbeit reflektieren und verbessern, wie Sie Teamarbeit fördern usw.

---

Alle oben genannten Module werden durch Beispiele, Fallstudien und Lernaktivitäten ergänzt, die Ihnen helfen, Konzepte besser zu verstehen und mit dem Beruf des Job Brokers zu verknüpfen. Wenn Sie alle Module durchgearbeitet haben, sollten Sie ein vollständiges Bild dieses Berufes mit all seinen Aspekten haben und wissen, wie Sie vorgehen müssen um als Job Broker erfolgreich zu arbeiten.

Im Folgenden finden Sie die Lernziele, die in den jeweiligen Modulen abgedeckt werden.

| <b>1. Der gegenwärtige EU-Arbeitsmarktkontext und Beschäftigungsmöglichkeiten</b> |   |
|---|---|
| 1   | Beschreiben Sie den gegenwärtigen Arbeitsmarkt und beziehen Sie dazu Informationen zu Trends und Bedarfen mit ein.  |
| 2   | Identifizieren Sie Ausbildungen oder Trainings und beschäftigungsfördernde Systeme, Anreize, Praktika und andere spezialisierte Förderungen.  |
| 3   | Identifizieren Sie politische Vorhaben und Quellen, die Ihnen wichtige Informationen über den Arbeitsmarkt liefern.   |
| 4   | Beschreiben Sie relevante politische Felder und Vorhaben bzw. Prioritäten in Bezug auf die Förderung und Organisation von Job-brokering-Services.   |
| 5   | Machen Sie sich gut vertraut mit der Schnittstelle zwischen Arbeitgeber, Arbeitsuchendem und der Förderung von Job-brokering.   |
| 6   | Verdeutlichen und erklären Sie die Relevanz von Job-brokering bei Schlüsselarbeitgeberverbänden und sektoralen bzw. Branchenverbänden und -organisationen.  |
| <b>2. Die effektive Arbeit mit Arbeitgebern</b>                                   |   |
| 7   | Kombinieren Sie Bedarfe der "ARBEITGEBER" und "AREBITSUCHENDEN" mit den existierenden Unterstützungsangeboten.  |
| 8   | Identifizieren Sie mögliche Lösungen von Problemen mit Arbeitgebern oder Kunden und wenden Sie Techniken zur Entscheidungsfindung an, um die Optionen zu bewerten und die beste Lösung zu finden.   |
| 9   | Instruieren Sie Arbeitgeber hinsichtlich des Verständnisses und des Matchings von ihren Rekrutierungsbedarfen.  |
| 10  | Demonstrieren Sie Ihre Fähigkeit Kundenzufriedenheit zu erfüllen, zu monitoren und zu evaluieren als einem Mittel der kontinuierlichen Qualitätsverbesserung.   |
| 11  | Wenden Sie Rekrutierungsmethoden (direkt, indirekt, Dritte-Partei-Methoden etc.)an, um die potenziellen KandidatInnen zu erreichen und einen Kontakt zwischen Arbeitsuchenden und Arbeitgebern herzustellen.  |
| 12  | Unterstützen Sie Ihre KlientInnen dabei, Erwartungen, Profiling und Bedarfen (Jobsuchende und Arbeitgeber) zu identifizieren und eruieren Sie die besten Lösungen für die Rekrutierung unter den unterschiedlichen Recruitingmethoden, um sie zu matchen. |
| 13  | Wenden Sie Kommunikationstechniken wie Anweisungen, Feedback geben und "Zuhören, um zu verstehen"-Methoden ("interviewen") an.  |
| 14  | Nutzen Sie Prinzipien der Zusammenarbeit, um bestmögliche Resultate für Arbeitgeber zu erzielen (kollaboratives und kooperatives Arbeitsnetworking).  |
| <b>3. Die Arbeit mit den Jobsuchenden</b>   |   |
| 15  | Erklären Sie den Empowerment-Ansatz – arbeiten mit den Stärken eines Klienten, nicht mit seinen Schwächen. Bauen Sie Methodenwissen auf.  |
| 16  | Sie kennen Coaching-Techniken und wissen, wie Rollen geklärt werden und kennen Prinzipien der Kooperation (Profiling, Einschätzung der Arbeitsuchenden, Selbst-   |

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
|                                       | Einschätzungstechniken)   |
| <b>3. Die Arbeit mit Jobsuchenden</b> |   |
| 17                                    | Sie kennen Interview- und Gesprächsführungstechniken.   |
| 18                                    | Sie kennen aktuelle finanzielle und sonstige unterstützende Förderungsrahmen.   |
| 19                                    | Sie kennen andere Institutionen und Personen, die für Ihren Service nützliche Beratungsangebote haben.  |
| 20                                    | Sie kennen spezifische Möglichkeiten und Bedarfe der unterschiedlichen Zielgruppen von Arbeitsuchenden.   |
| 21                                    | Sie kennen Techniken des Konfliktmanagement und der De-Eskalation.  |
| 22                                    | Sie haben ein Bewusstsein für Diversitätsaspekte (Charta der Grundrechte / Lissabon-Vertrag)  |
| 23                                    | Sie sind fähig KlientInnen aufzubauen und zu stabilisieren.   |
| 24                                    | Sie sind fähig, sich selbst zu reflektieren.  |
| 25                                    | Sie sind fähig, Arbeitsuchende als KlientInnen zu gewinnen und zu rekrutieren.  |
| 26                                    | Sie sind fähig wirksam zu kommunizieren und Konflikte zu lösen (aktives Zuhören, Gespräche anregen).  |
| 27                                    | Sie sind fähig, die Fähigkeiten von Arbeitsuchenden korrespondierend zu den Jobvakanzen zu matchen.   |
| 28                                    | Sie sind fähig einen Handlungsplan gemeinsam mit den Arbeitsuchenden zu entwickeln.   |
| 29                                    | Sie sind fähig zu netzwerken.   |
| 30                                    | Sie sind fähig in Teams zu arbeiten.  |
| 31                                    | Sie sind fähig junge Personen auf eine verantwortungsvolle und professionelle Weise zu motivieren und zu bestärken.                             |
| 32                                    | Sie sind fähig, autonom und simultan als Teamplayer und Netzwerker zu agieren.  |
| <b>4. Wirksamens Case Management</b>  |   |
| 33                                    | Demonstrieren Sie wirksames Case Management, indem Sie auf die Bedarfe der DienstleistungsnutzerInnen eingehen und bieten Sie ein Follow-up an. |
| 34                                    | Erklären Sie die Hauptprinzipien von Zeitmanagement in Bezug auf Ihre Rolle als Job Broker.   |
| 35                                    | Beschreiben Sie effektives Teamwork und wie dieses Ihre Rolle als Job Broker beeinflussen kann.   |
| 36                                    | Identifizieren Sie geeignete Empfehlungspartner für Weiterverweise und Überweisungen.   |
| 37                                    | Kategorisieren Sie Zielgruppen von Arbeitsuchenden / Arbeitgebern und Ihre jeweiligen Bedarfe.  |

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| 38                                  | Entwickeln Sie wirksame Prozedere, Protokolle und Standards, um eine hohe Servicequalität sicherzustellen.  |
| <b>4. Wirksames Case Management</b> |   |
| 39                                  | Planen Sie den Tag, indem Sie alle Ihre Aufgaben priorisieren, mit dem Ziel, Ihre Deadlines einzuhalten.  |
| 40                                  | Machen Sie sich Beziehungen zu anderen Stakeholdern und insbesondere zu anderen Job Brokern zunutze, damit Sie organisationale Ressourcen bündeln und Job brokering-Services bieten entwickeln, die auf bestmögliche Weise den Bedarfen der spezifischen Zielgruppen entsprechen. |
| 41                                  | Evaluieren Sie sich selbst auf der Basis von Kriterien zur Selbstevaluierung und überlegen Sie, wo Sie sich verbessern können.  |
| 42                                  | Demonstrieren Sie die Fähigkeit KundInnenzufriedenheit zu erreichen, zu monitoren und zu evaluieren als Mittel der kontinuierlichen Qualitätssicherung und –verbesserung.   |

## 2.2 Wo stehen Sie? Eine anfängliche Bedarfseinschätzung

### Trainingsbedarfsanalyse-Tool

Denken Sie an Ihre Erfahrungen, machen Sie eine Einschätzung ‚wo Sie stehen‘ in Bezug auf die unten stehenden Begriffe. Es gibt keine richtigen oder falschen Antworten – und seien Sie ehrlich mit sich selbst!

| Hauptaufgaben der Position   | Ist ein Training / eine Skills-Entwicklung notwendig? |                          |                          |
|--|---|--------------------------|--------------------------|
|  | Ja  | Zum Teil                 | Nein                     |
| <b>EFFEKTIVE KOMMUNIKATION</b>   |   |                          |                          |
| • Wissen zu schriftlicher, mündlicher und IKT-Kommunikation, um jede Kommunikation mit Arbeitssuchenden und Arbeitgebern zu vereinfachen und klar zu gestalten                                 | <input type="checkbox"/>                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Wissen zum Bereich Human Resources, um imstande zu sein, Arbeitssuchenden professionell zu helfen.   | <input type="checkbox"/>                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Wissen zum Arbeitsmarkt; wie man die aktuelle und künftige Situation einschätzt, um Arbeitgebern bei der Einstellung zu helfen und die Arbeitssuchenden in dem passenden Feld zu trainieren. | <input type="checkbox"/>                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Wissen über Coaching; wie man Arbeitssuchenden hilft, die (neuen) Skills zu verbessern, zu entwickeln, zu lernen, wie sie persönlichen Erfolg finden und ihre Ziele erreichen                | <input type="checkbox"/>                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Interviewtechniken; aktives Zuhören, anregen von Gesprächen und Problemlösen   | <input type="checkbox"/>                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>EFFEKTIVE KOMMUNIKATION</b>   | <input type="checkbox"/>                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Kommunikative Skills mit unterschiedlichen Nationalitäten, unterschiedlichen Mentalitäten und unterschiedlichen Religionen, um Vorurteile zu vermeiden                                       | <input type="checkbox"/>                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| Hauptaufgaben der Position   | Ist ein Training / eine Skills-Entwicklung notwendig? |                          |                          |
|--|---|--------------------------|--------------------------|
|  | Ja  | Zum Teil                 | Nein                     |
| • Verkaufsqualitäten; fähig, sowohl Arbeitssuchenden als auch Arbeitgeber zu überzeugen, Chancen am Arbeitsmarkt in einem breiteren Spektrum wahrzunehmen                                | <input type="checkbox"/>                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Die Fähigkeit, Gesichtsausdrücke und Körpersprache richtig zu deuten, um die wahre Botschaft von Gesagtem besser zu verstehen, die Arbeitssuchende und Arbeitgeber senden              | <input type="checkbox"/>                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Gefühle der Arbeitssuchenden kanalisieren und sie so in die richtige Richtung zu lenken, um die angestrebten Ziele zu erreichen  | <input type="checkbox"/>                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Die Initiative ergreifen und organisiert mit einem breiten Spektrum an Jobsuchenden und Arbeitgebern arbeiten  | <input type="checkbox"/>                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>EINBINDUNG</b>  |   |                          |                          |
| • Wissen über Marketing und Networking-Techniken   | <input type="checkbox"/>                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Auf dem Laufenden der aktuellen Arbeitsmarktsituation in Bezug auf Trends und Bedarfe  | <input type="checkbox"/>                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Wissen zu Ausbildungen oder Trainings und Beschäftigungsförderungsangeboten, Praktika und andere   | <input type="checkbox"/>                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Wissen zu diversen Recruiting-Methoden (direkt, indirekt, Drittparteimethoden usw.), um potenzielle KandidatInnen zu erreichen und Kontakt zu Jobsuchenden / Arbeitgebern herzustellen | <input type="checkbox"/>                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Wissen zu Rekrutierung und Auswahlprozessen  | <input type="checkbox"/>                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Beschreibung von grundlegendem Arbeitsrecht und Bedingungen  | <input type="checkbox"/>                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Entwerfen, durchführen und teilnehmen an Netzwerkveranstaltungen und Aktivitäten zur Entwicklung von engen Beziehungen für die KlientInnen (Arbeitssuchenden – Arbeitgeber)            | <input type="checkbox"/>                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| •  |   |                          |                          |



| Hauptaufgaben der Position   | Ist ein Training / eine Skills-Entwicklung notwendig? |                          |                          |
|--|---|--------------------------|--------------------------|
|  | Ja  | Zum Teil                 | Nein                     |
| • Erstellen und Einbindung von Arbeitgebern in unterschiedliche Aktivitäten zu größerer Effektivität bei der Bekanntmachung von offenen Stellen auf dem Arbeitsmarkt | <input type="checkbox"/>                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Kombinieren von Bedarfen der KlientInnen mit den existierenden Systemen zur Unterstützung von Arbeitssuchenden und Arbeitgebern                                    | <input type="checkbox"/>                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Anwendung von unterschiedlichen Rekrutierungsmethoden, um die Bedarfe von Arbeitgebern mit den Profilen von Arbeitssuchenden zu matchen                            | <input type="checkbox"/>                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Identifizieren von neuen Geschäftsmöglichkeiten und deren Umwandlung in echte Vakanzen, basierend auf den Rekrutierungsbedarfen und Erwartungen der Arbeitgeber    | <input type="checkbox"/>                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Monitoring der Einstellungsprozesse, die Arbeitssuchende mit potenziellen Arbeitgebern verbinden können  | <input type="checkbox"/>                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Instruieren von Arbeitgebern hinsichtlich des Verstehens und Matchens ihrer Rekrutierungsbedarfe   | <input type="checkbox"/>                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>ACCOUNT MANAGEMENT</b>  |   |                          |                          |
| • Auswahl – Wissen, wie Sie wichtige Informationen über die Arbeitssuchenden und den Arbeitsmarkt aussuchen.   | <input type="checkbox"/>                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Zusammenfassen – Wissen, wie Sie all das Wissen und die Informationen zusammenfassen   | <input type="checkbox"/>                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Interview / Gespräch – Durchführen von Interviews bzw. Gesprächen mit Arbeitssuchenden und Arbeitgebern  | <input type="checkbox"/>                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Unterstützung – Wissen, wie Sie Arbeitssuchende und Arbeitgeber optimal unterstützen   | <input type="checkbox"/>                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Einschätzung – Wissen, um Arbeitssuchende und Arbeitgeber einzuschätzen  | <input type="checkbox"/>                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| Hauptaufgaben der Position   | Ist ein Training / eine Skills-Entwicklung notwendig? |                          |                          |
|--|---|--------------------------|--------------------------|
|  | Ja  | Zum Teil                 | Nein                     |
| • Einschätzung – Wissen, wie Sie die Situation auf dem Arbeitsmarkt einschätzen können sowie die Position des Jobsuchenden   | <input type="checkbox"/>                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Einschätzung – einschätzen der persönlichen Eigenschaften und Bedarfe (Profil des/der Jobsuchenden)  | <input type="checkbox"/>                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Abwägen – Sorgfältiges gegeneinander abwägen der Bedarfe Ihrer KlientInnen (Arbeitsuchende und Arbeitgeber) während der Auswahl der Finanzierungsmöglichkeiten, um sicherzustellen, dass vertragliche Verpflichtungen nicht darin münden, dass sie in Beriechen enden, über die sie wenig oder nichts wissen | <input type="checkbox"/>                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Vergleichen – Vergleich des Potenzial eines jeden Jobsuchenden mit den Wünschen und Erwartungen der Arbeitgeber  | <input type="checkbox"/>                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Empfehlen - geben Sie den Arbeitsuchenden maßgeschneiderte Vorschläge für das richtige Placement in den Job  | <input type="checkbox"/>                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Unterstützung – Unterstützen Sie die Erwartungen und Bedarfe Ihrer KlientInnen (Jobsuchende und Arbeitgeber), wenn es darum geht, die besten Lösungen zu identifizieren und auszuloten   | <input type="checkbox"/>                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Vorschlag – Schlagen Sie den Arbeitsuchenden die richtigen Schritte für einen Handlungsplan vor (Informationsmanagement), die besten Maßnahmen auf dem Weg zum Job und den richtigen Job   | <input type="checkbox"/>                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Organisation – die Fähigkeit sich selbst zu organisieren, die eigene Arbeit, alles, was Arbeitsuchende und Arbeitgeber für ein erfolgreiches Placement benötigen   | <input type="checkbox"/>                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Lösung – Finden der besten Lösungen für KlientInnen (Arbeitsuchende und Arbeitgeber)   | <input type="checkbox"/>                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| COACHING UND MENTORING  |                          |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| • Wissen und Verstehen von persönlicher Berufs- und Karriereplanung   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Wissen und Verständnis von Kommunikation in Bezug auf Anleitungen, Feedback und Zuhörenverstehen  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Wissen und Bewusstsein über Leistungsverbesserung für NutzerInnen, indem Leistungsziele gesetzt werden und reflektierend gearbeitet wird - Klärung dieser Ziele, Belohnung von Verbesserungen, Umgang mit Versagen durch Motivierung und Einschätzung von Stärken und Schwächen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Wissen und Verstehen von Beziehungen in Bezug auf Empathie, Vertrauen aufbauen, NutzerInnen motivieren, arbeiten mit den persönlichen Themen jedes/jeder Einzelnen, unmittelbares Konfrontieren mit schwierigen Situationen   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Verstehen, wie Management durchgeführt werden muss, um auf konkrete Bitten von NutzerInnen zu antworten   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Anbieten von Begleitung und Rat, Feedback und Anleitung, um eine erfolgreiche Umsetzung sicher zu stellen   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Setzen und klären von Zielen mit dem/der NutzerIn   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Entwickeln eines Plans, um Aufgaben und Verantwortlichkeiten zu erfüllen  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Sicherstellen, dass die Mitglieder / Personen eine klare Definition und Verständnis ihrer Rollen und Verantwortlichkeiten haben   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| •   |                          |                          |                          |
| • Erwartungen mit Mitgliedern / Personen abklären und vereinheitlichen  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Ermutigen und Anbieten von Feedback für Verbesserungen  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Motivieren der Arbeitssuchenden, Ziele zu definieren  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Empathie --- Emotionale Verbindung zu den Arbeitssuchenden und Arbeitgebern, um ihre Ziele zu erreichen und zusammenzuführen  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| PARTNERSHIP WORKING   |                          |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Existierende Hilfsprogramme und –Angebote für Arbeitsuchende ebenso wie Finanzierungsmöglichkeiten für Arbeitsuchende</li> </ul>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Geschäftsbereiche oder spezifische Arbeitgeber, die Arbeitsgelegenheiten für (benachteiligte) Arbeitsuchende bieten</li> </ul>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Andere Anbieter von Job brokering-Services in der Region und vergleichen der Services</li> </ul>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Kategorisieren der verschiedenen Zielgruppen von Arbeitsuchenden / Arbeitgebern und ihren spezifischen Bedarfen</li> </ul>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Unterscheiden von unterschiedlichen Stakeholdern (Arbeitsuchende, Firmen, Anbieter von Job brokering-Services &amp; unterstützenden Maßnahmen für Arbeitsuchende, beruflichen Bildungsanbietern, Institutionen für öffentliche Finanzierung etc.) und ihrer unterschiedlichen Ansätze</li> </ul> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Identifizieren der spezifischen Zielgruppen, möglicher Kooperationspartner und/oder Wettbewerber und von Nischen auf dem Arbeitsmarkt</li> </ul>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Aufbauen von langfristigen Beziehungen zu möglichen Kooperationspartnern und/oder Finanzierungsquellen von unterstützenden Maßnahmen für Arbeitsuchende</li> </ul>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Nutzen von Beziehungen zu anderen Job brokering-Anbietern, Finanzquellen etc., mit dem Ziel, Lücken in der Job brokering-Servicebereitstellung für (benachteiligte) Jobsuchende und spezifische Gruppen von Arbeitsuchenden zu identifizieren</li> </ul>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Diskutieren mit anderen Job brokering-Anbietern darüber, auf welchen spezifischen Zielgruppen von Arbeitsuchenden und/oder Arbeitgebern sich der Service konzentrieren sollte sowie die Anpassung der Services der eigenen Organisation, um die Services entsprechend zu optimieren</li> </ul>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Gemeinsame Entwicklung von Kommunikationsprozessen, Arbeitsprozedere und Standards als Basis für eine hohe Qualität der Job brokering-Services</li> </ul>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|   |                          |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verantwortung für den Aufbau von langfristigen Beziehungen und Kooperationen mit anderen Job Broker-Anbietern, Firmen und Anbietern von Unterstützungsmaßnahmen für Arbeitsuchende, Bildungsanbietern, Finanzierungsquellen etc</li> </ul>                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verantwortlich sein für das Nutzen von Beziehungen zu anderen Stakeholdern und insbesondere zu anderen Job brokering-Anbietern, um organisationale Ressourcen zu bündeln und Job brokering-Services zu entwickeln, die den Bedarfen der Zielgruppen entsprechen</li> </ul> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>PROFESSIONALITÄT</b>   |                          |                          |                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erklären, was mit professionellem Verhalten gemeint ist</li> </ul>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auflisten von möglichen professionellen Werten (z.B. Glaubwürdigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Integrität, Diskretion etc.)</li> </ul>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vor Augen führen und erklären von Prinzipien der fortgeschrittenen Kundenbetreuung und Techniken (z.B. aktives Zuhören und Empathie)</li> </ul>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auflisten von Techniken zum Aufbau von Selbstvertrauen, um erfolgreicher zu sein als Job Broker</li> </ul>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschreiben des Tons der Stimme und der Körpersprache, die in Konfliktsituationen verwendet werden sollten</li> </ul>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definieren der Arbeitskultur und auflisten einiger seiner Eigenschaften. Erklären, warum es wichtig ist, sich als Job Broker der Arbeitskultur bewusst zu sein</li> </ul>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auflisten der Hauptprinzipien von Zeitmanagement</li> </ul>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschreiben von effektivem Teamwork (z.B. Team als Gesamtheit, Wert jedes Mitglieds, klare Rollen, Teamziele, effektive Kommunikation, Anreize und Belohnung, Teamarbeit als Lernprozess etc.)</li> </ul>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Festlegen von Kriterien für ein Self---assessment</li> </ul>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anwenden von fortgeschrittenen Kundenbetreuungsprinzipien und Techniken, wie aktivem Zuhören und Empathie, damit Kundenzufriedenheit gesichert wird</li> </ul>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|  |                          |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| •  |                          |                          |                          |
| • Einschätzen der KundInnenerwartungen mittels geeigneter Tools und Techniken  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Ausführen von geschäftlicher Kommunikation und Transaktionen gemäß ethischer Richtlinien   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Erfolgreiches Anwenden von Konfliktlösungsprinzipien, um Probleme mit Arbeitgebern und KundInnen zu lösen  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| •  |                          |                          |                          |
| • Identifizieren von möglichen Lösungen für Probleme mit Arbeitgebern oder KundInnen und anwenden von Entscheidungsfindungstechniken, um Optionen zu evaluieren und die beste Lösung zu finden | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Nutzen von Kollaborationsprinzipien, um die besten Ergebnisse für Arbeitgeber und KundInnen zu erzielen  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Tagesplanung, um sicherzustellen, dass alle Deadlines eingehalten werden   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Selbstevaluierung basierend auf Self-assessment-Kriterien und entscheiden zu Verbesserungen  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Demonstrieren zu organisationalem Einsatz sowohl für Arbeitgeber als auch für KundInnen  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Demonstrieren der Fähigkeit , Kundenzufriedenheit zu liefern, zu monitoren und zu evaluieren, als Mittel der kontinuierlichen Qualitätsverbesserung  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Wertschätzen der Bedeutung von und demonstrieren des Bewusstseins von Arbeitskultur  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  |                          |                          |                          |

## Handlungsplan

*Jetzt, wo Sie diese Übung beendet haben, haben Sie einen Anfang für Ihren Handlungsplan, der Ihnen sagt, in welchen Bereichen Sie gemäß dem Job Broker-Berufsprofil Arbeitserfahrung, berufliche Weiterentwicklung oder Training benötigen.*

*Im nächsten Schritt schauen Sie sich die Materialien des Curriculum-Programms an. Dies wird Ihnen helfen, zwei Dinge zu tun: (a) Sie werden in der Lage sein, sich Ihre Kompetenzen bewusst zu machen, von denen Sie glauben, sie bereits zu haben - aber arbeiten Sie dennoch die Materialien durch, um sicher zu gehen! - und (b) Sie können jene Materialien identifizieren, die Ihnen am relevantesten scheinen, um die Lücken, die Sie identifiziert haben, zu schließen.*

*Am Ende des Prozesses, wenn Sie das Curriculum-Programm absolviert haben, machen Sie am besten die Trainingsbedarfsanalyse von oben noch einmal.*

*Wenn Sie das getan haben – warum treten Sie nicht Kontakt mit uns und sagen uns, ob es Ihrer Ansicht nach Bereiche gibt, die durch das Curriculum nicht genügend abgedeckt werden und die wir weiterentwickeln sollten?*

**VIEL ERFOLG!**

## ANMERKUNGEN UND DISCLAIMER

*Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung (Mitteilung) trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.*

Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

