

<b>Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg von Berlin</b>
Amt für Weiterbildung und Kultur
<i>Organisationseinheit:</i> VHS

Datum: 01.08.2023  
(letzter Bearbeitungsstand)

PE / VN: 203-2023
-------------------

**Anforderungsprofil**

(Arbeitsgebiet ohne Führungsaufgaben)  
(Beschreibung der Stellenanforderungen)

**für**

**Kundenservice VHS/Service Deutsch als Zweitsprache**

---

Bezeichnung der Aufgabe/Funktion

<b>Bewertung der Stelle:</b>	E5 TV-L
<b>vorgesetzte Führungskraft:</b>	VHS LSV

## 1. Beschreibung des Arbeitsgebietes

- Empfang, Auskunft und Beratung (persönlich, telefonisch, per E-Mail und Fax auf Deutsch und Englisch)
- Anmeldung von Teilnehmer\*innen
- Kassentätigkeit (Lastschrift, Überweisung, EC-Karte, Kreditkarte)
- telefonische und schriftliche Benachrichtigungen
- Ausstellen von Teilnahmebescheinigungen
- Bearbeitung von Rückzahlungen und Mahnverfahren in VHS-IT und Profiskal sowie Kontrolle der Zahlungseingänge
- Wahrnehmung organisatorischer Aufgaben bei der Kursdurchführung u.a. Unterstützung bei technischen Problemen (Whiteboard, Beamer)
- VHS-interne und externe Kommunikation (incl. Jobcenter, BAMF, Bürgeramt etc.)
- Erstellung von Druckvorlagen für das Lehrprogramm
- Zuarbeit für den Programmbereich Deutsch als Fremdsprache bei der Planung, Mittelbeantragung, Organisation, Umsetzung und Abrechnung (hierbei insbesondere Integrationskurse, Flüchtlingskurse, Elternkurse, Orientierungskurse, Alphabetisierungskurse, Begleitung der Testverfahren zur Einbürgerung)

### **Besondere Belastung:**

- Dienstag und Donnerstag Dienst in den Abendstunden (bis 18:00 Uhr), Hohe Arbeitsverdichtung in Anmeldephasen

## 2. Formale Anforderungen

<b><u>Tarif-</u> <u>beschäftigte:</u></b>	Erfolgreich abgeschlossene Ausbildung zum / zur Verwaltungsfachangestellten, zur Kauffrau / zum Kaufmann für Bürokommunikation, zur Fremdsprachensekretärin/ zum Fremdsprachensekretär oder in einem vergleichbaren Ausbildungsberuf.
<b>Darüber hinaus ist/sind:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mehrjährige einschlägige Berufserfahrung erwünscht</li></ul>

	<b>Note:</b>
--	--------------

<b>3. Leistungsmerkmale</b>	
<b>3.1 Fachkompetenzen</b>	
<b>3.1.1 Allg. Fach- und Rechtskenntnisse</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• verfügt über Grundkenntnisse der LHO, AV LHO, GGO I und wendet diese den Erfordernissen des Aufgabengebietes entsprechend an</li> <li>• ist mit der Aufbau- und Ablaufstruktur der Berliner Verwaltung und des Bezirksamtes vertraut</li> <li>• kennt das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) und das Gesetz zur Förderung der Partizipation in der Migrationsgesellschaft Berlin (PartMigG) und das Diversity-Leitbild des Landes Berlin</li> <li>• kennt die datenschutzrechtlichen Regelungen der Europäischen Union (EU-DSGVO), des Bundes (BDSG) und Berlins (BlnDSG) sowie die fachspezifischen Gesetze des Aufgabengebietes zum Datenschutz</li> </ul>	
<b>3.1.2 Spez. Rechts-/ Fachkenntnisse</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• kennt die europäischen Richtlinien im Fachgebiet und in deren Umsetzung die landesgesetzlichen Regelungen</li> <li>• kennt das Aufenthaltsrecht sowie das Berliner Gesetz zur Regelung von Partizipation und Integration</li> <li>• kennt die zuwendungsrechtlichen Bestimmungen des Bundesamts für Migration und Flüchtlinge genau und wendet diese sicher an</li> <li>• kennt die zuwendungsrechtlichen Bestimmungen der Berliner Senatsverwaltung für Deutschsprachkurse für Flüchtlinge sowie für Elternkurse und wendet diese sicher an</li> <li>• kennt die Verfahren zur Einbürgerung kennt die Geschäftsbedingungen der VHS wendet die Entgeltordnung der VHS sicher an</li> </ul>	
<b>3.1.3 PC-Anwendungskennnisse</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ist sicher in der Erstellung und Bearbeitung von Texten und Tabellen in Word und Excel</li> <li>• ist sicher im Umgang mit Outlook und Internetrecherchen</li> <li>• Grundkenntnisse in VHS-IT und ProFiskal für einfache Eingaben</li> </ul>	
<b>3.1.4 Kosten- und Leistungsrechnung</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• führt die eigene Zeit- und Mengenerfassung differenziert und präzise durch</li> </ul>	

	<b>Note:</b>
--	--------------

<b>3.2 Persönliche Kompetenzen</b>	
<b>3.2.1 Leistungs-, Lern- und Veränderungsbereitschaft</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Fähigkeit, auch unter schwierigen Bedingungen engagiert zu arbeiten, den Handlungsrahmen auszufüllen und aktiv Wissen und Erfahrungen einzubringen sowie sich auf neue Aufgaben einzustellen und neue Kenntnisse zu erwerben.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erledigt die übertragenen Aufgaben eigenständig und kontinuierlich</li> <li>• stellt sich auf neue/veränderte Aufgaben, Situationen und Probleme ein</li> <li>• ist zur Übernahme neuer Aufgaben bereit, wendet neue Arbeitsmittel und Technik an</li> <li>• hält eigenes Wissen auf dem neuesten Stand, nimmt Ideen anderer auf</li> <li>• überprüft eigenes Handeln und passt es den Anforderungen an</li> <li>• nutzt Fortbildungs- und Informationsangebote</li> </ul>
<b>3.2.2 Organisationsfähigkeit</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Fähigkeit, vorausschauend zu planen und zu strukturieren und entsprechend zu agieren.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• überblickt Gesamtzusammenhänge und stimmt verschiedene Arbeitsabläufe aufeinander ab</li> <li>• legt Arbeitsergebnisse zu den vorgegebenen / vereinbarten Terminen bzw. zu einem für den Arbeitsablauf zweckmäßigen Zeitpunkt vor</li> </ul>
<b>3.2.3 Ziel- und Ergebnisorientierung</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Fähigkeit, Denken und Handeln auf ein gewünschtes Ziel hin auszurichten und die erforderlichen Ressourcen effizient einzusetzen.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• arbeitet mit wenig Arbeitsaufwand</li> <li>• setzt Ressourcen (Zeit, Arbeitskraft, Kosten, Arbeitsmittel) ökonomisch ein</li> <li>• richtet Entscheidungen und die eigene Arbeitsorganisation auf die Verwaltungsinteressen/-ziele hin aus</li> </ul>
<b>3.2.4 Entscheidungsfähigkeit</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Fähigkeit, zeitnahe und nachvollziehbare Entscheidungen zu treffen und dafür Verantwortung zu übernehmen.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• berücksichtigt Konsequenzen von Entscheidungen</li> <li>• entscheidet zeitgerecht</li> <li>• übernimmt Verantwortung für eigene Ergebnisse/ Entscheidungen</li> </ul>
<b>3.3 Sozialkompetenzen</b>	
<b>3.3.1 Kommunikationsfähigkeit</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Fähigkeit, sich personen- und situationsbezogen auszutauschen.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• äußert sich adressaten- und anlassgerecht</li> <li>• wendet sich Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartnern zu</li> <li>• gibt Informationen in verständlicher Form weiter</li> </ul>
<b>3.3.2 Kooperationsfähigkeit</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Fähigkeit, sich respektvoll miteinander auseinanderzusetzen und partnerschaftlich zusammen zu arbeiten, Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verhält sich kollegial und hilfsbereit</li> <li>• gibt eigenes Wissen weiter und hält keine wichtigen Informationen zurück</li> <li>• spricht Konflikte offen an</li> </ul>

	<b>Note:</b>
--	--------------

<b>3.3.3 Dienstleistungsorientierung</b>		
▶ Fähigkeit, die Arbeit als Dienstleistung für externe und interne Kund*innen zu begreifen.		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• versteht sich als Dienstleisterin/Dienstleister</li> <li>• verhält sich Kundinnen und Kunden gegenüber freundlich/höflich und aufgeschlossen</li> <li>• entscheidet sachgerecht und nachvollziehbar</li> <li>• nimmt Beschwerden ernst</li> <li>• bearbeitet Anliegen und Kundinnen und Kunden zügig</li> </ul>	
<b>3.3.4 Diversity-Kompetenz</b>		
▶ Fähigkeit, Gemeinsamkeiten und Unterschiede von Menschen (u.a. hinsichtlich Lebensalter, Geschlecht, Behinderung, Migrationsgeschichte, Religion, sexueller und geschlechtlicher Identität, chronischer Krankheit, sozialem Status, Sprache) wahrzunehmen, in der Aufgabenwahrnehmung zu berücksichtigen, bestehende Barrieren abzubauen und einen diskriminierungsfreien und wertschätzenden Umgang zu pflegen.		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• berücksichtigt Kenntnisse der Lebens- und Bedarfsfragen verschiedener gesellschaftlicher Gruppen und deren strukturellen Diskriminierungserfahrungen</li> <li>• zeigt Offenheit und Respekt gegenüber unterschiedlichen Erfahrungshintergründen und Lebensweisen von Vielfalt) z.B. ist fähig zum Perspektivwechsel</li> <li>• berücksichtigt die unterschiedlichen Lebens- und Bedarfslagen von Menschen in der Aufgabenwahrnehmung</li> </ul>	
<b>3.3.5 Migrationsgesellschaftliche-Kompetenz</b>		
▶ Fähigkeit, <ul style="list-style-type: none"> <li>• bei Vorhaben, Maßnahmen und Programmen die Auswirkungen auf Personen mit und ohne Migrationsgeschichte beurteilen und ihre Belange berücksichtigen zu können,</li> <li>• die durch Diskriminierung und Ausgrenzung von Personen mit Migrationsgeschichte entstehenden teilhabebehemmenden Auswirkungen zu erkennen und zu überwinden sowie</li> <li>• insbesondere im beruflichen Kontext Personen mit Migrationsgeschichte respektvoll und frei von Vorurteilen und Diskriminierung zu behandeln</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• weiß um und berücksichtigt die besonderen Situationen von Menschen mit Migrationsgeschichte, die z.B. durch prekäre Aufenthaltssituation, Diskriminierungserfahrungen, Mehrsprachigkeit usw. geprägt sein kann</li> <li>• lehnt Diskriminierung und Ausgrenzung ab und möchte diese überwinden</li> <li>• pflegt einen offenen, respektvollen und achtsamen Umgang gegenüber Menschen mit Migrationsgeschichte</li> </ul>	
<b>3.3.6 Team-/ bzw. Gruppenfähigkeit</b>		
▶ Fähigkeit, mit anderen an gemeinsamen Zielsetzungen zu arbeiten bzw. konstruktiv in Gruppen mit anderen zusammen zu arbeiten		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• respektiert Kolleginnen und Kollegen unabhängig von der Hierarchieebene</li> <li>• arbeitet konstruktiv und respektvoll mit anderen zusammen</li> <li>• bringt eine fachliche und persönliche Kompetenz ins Team ein</li> </ul>	

## Übersicht der Kompetenzen und deren Gewichtung

<b>3.1 Fachkompetenzen</b>	1	2	3	4
3.1.1 Allg. Fach- und Rechtskenntnisse	X			
3.1.2 Spez. Rechts-/ Fachkenntnisse			X	
3.1.3 PC-Anwendungskenntnisse			X	
3.1.4 Kosten- und Leistungsrechnung	X			
<b>3.2 Persönliche Kompetenzen</b>	1	2	3	4
3.2.1 Leistungs-, Lern- und Veränderungsbereitschaft			X	
3.2.2 Organisationsfähigkeit			X	
3.2.3 Ziel- und Ergebnisorientierung		X		
3.2.4 Entscheidungsfähigkeit		X		
<b>3.3 Sozialkompetenzen</b>	1	2	3	4
3.3.1 Kommunikationsfähigkeit			X	
3.3.2 Kooperationsfähigkeit		X		
3.3.3 Dienstleistungsorientierung				X
3.3.4 Diversity-Kompetenz				X
3.3.5 Migrationsgesellschaftliche-Kompetenz		X		
3.3.6 Team-/ bzw. Gruppenfähigkeit			X	

**Legende:**

1 = erforderlich	2 = wichtig	3 = sehr wichtig	4 = unabdingbar
------------------	-------------	------------------	-----------------