

Stellenausschreibung

Behörde: Bezirksamt Mitte von Berlin
Amt/OE: Amt für Weiterbildung und Kultur

Bezeichnung: Tarifbeschäftigte/r (m/w/d) BesGr.
 Entgeltgruppe E 3, TV-L
einzige Fallgruppe, Teil I

Aufgabe/Funktion: Infotelefon der Volkshochschule Berlin Mitte (m/w/d)
mit 25,38 % der regelmäßigen Arbeitszeit (10 Wochenstunden)
 Familienfreundliche Arbeitszeiten und Rahmenbedingungen werden in dienstlich vertretbarem Umfang ermöglicht.

Besetzbar: ab sofort unbefristet
 befristet bis

Einsatzort (Adresse): VHS Berlin Mitte, Antonstr. 37, 13347 Berlin

Kennzahl: **128/ 2024**

Arbeitsgebiet:

Telefonische Kundenanfragen auf Level 1 beantworten.

Dies bedeutet, anhand von vorgegebenen Listen mit häufigen Fragen und dazugehörigen Antworten Auskünfte zu geben sowie konkrete Anfragen zu Kursen der Volkshochschule Berlin Mitte anhand der Kursdatenbank Information Manager zu beantworten. Beispiele für Fragen: Wie melde ich mich an/ab/um? Gibt es noch freie Plätze in meinem gewünschten Kurs?

Hervorzuhebende Sonderaufgaben:

Unterstützung bei der Ablage und sonstigen einfachen Back-Office-Aufgaben während eventueller Leerlaufzeiten.

Anforderungen:

Bei Tarifbeschäftigten (m/w/d):

Abschluss der mittleren Reife oder vergleichbare Erfahrungen

Das als Anlage beigefügte bzw. auf „<https://www.berlin.de/ba-mitte/karriere/stellenangebote>“ abrufbare **Anforderungsprofil** ist Bestandteil der Stellenausschreibung. Das Anforderungsprofil gibt detailliert wieder, welche Kompetenzen die Stelle erfordert und ist Grundlage für die Auswahlentscheidung.

Frauen werden bei gleichwertiger Qualifikation (Eignung, Befähigung und fachliche Leistung) bevorzugt berücksichtigt. Schwerbehinderte Menschen oder diesen gleichgestellte behinderte Menschen werden bei gleichwertiger Qualifikation (Eignung, Befähigung und fachliche Leistung) bevorzugt berücksichtigt.

Bewerbungen von Menschen mit Migrationshintergrund sind ausdrücklich erwünscht.

Sofern Sie bereits im öffentlichen Dienst beschäftigt sind, ist für das Auswahlverfahren eine aktuelle dienstliche Beurteilung erforderlich. Bitte veranlassen Sie, dass in Ihrer Personalakte eine entsprechende dienstliche Beurteilung enthalten ist. Zudem werden Sie gebeten, in Ihrer Bewerbung Ihr Einverständnis zur Einsichtnahme in Ihre Personalakte – auch durch die Beschäftigtenvertretungen – zu erklären.

Falls Sie nicht im öffentlichen Dienst tätig sind, fügen Sie ihrer Bewerbung bitte ein aktuelles qualifiziertes Arbeitszeugnis bei.

Die Übersendung eines Bewerbungsfotos ist nicht erforderlich.

Bei Interesse bewerben Sie sich bitte **innerhalb von vier Wochen nach Veröffentlichung** vorzugsweise online über das Karriereportal, der zentralen Bewerbungsplattform der Berliner Verwaltung, unter der folgenden Internetadresse:

<https://www.karriereportal-stellen.berlin.de/Tarifbeschaeffigter-fuer-das-VHS-Infotelefon-mwd-de-j48327.html>

Sollte Ihnen dies ausnahmsweise nicht möglich sein, senden Sie Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen direkt an das Bezirksamt Mitte von Berlin (Kontaktdaten s. <http://www.berlin.de/ba-mitte>).

Im Auftrag

Baranek

Anforderungsprofil	Stand: Jan 2024
	Ersteller/in: BiKu 1 020

Die grau unterlegten Felder markieren den verbindlichen Teil des Basisanforderungsprofils.

Stellentitel / Funktion:
Infotelefon
Dienststelle:
Bezirksamt Mitte von Berlin
Geschäftsbereich Bezirksbürgermeister
Amt für Weiterbildung und Kultur
Volkshochschule

1	<p>Beschreibung des Arbeitsgebietes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefonische Kundenanfragen auf Level 1 beantworten. Dies bedeutet, anhand von vorgegebenen Listen mit häufigen Fragen und dazugehörigen Antworten Auskünfte zu geben sowie konkrete Anfragen zu Kursen der Volkshochschule Berlin Mitte anhand der Kursdatenbank Information Manager zu beantworten. Beispiele für Fragen: Wie melde ich mich an/ab/um? Gibt es noch freie Plätze in meinem gewünschten Kurs? <p>Hervorzuhebende Sonderaufgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung bei der Ablage und sonstigen einfachen Back-Office-Aufgaben während eventueller Leerlaufzeiten. <p>Bewertung:</p> <p>Entgeltgruppe E3, einzige Fallgruppe, Teil I, TV-L</p>
----------	--

2	<p>Formale Anforderungen</p> <p><u>Bei Tarifbeschäftigten (m/w/d):</u></p> <p>Abschluss der mittleren Reife oder vergleichbare Erfahrungen</p>
----------	---

Gewichtungen entfallen hier

3.	Leistungsmerkmale	Gewichtungen *			
		4	3	2	1
3.1	Fachkompetenzen				
3.1.1	Digitale Kompetenzen <ul style="list-style-type: none"> • kann mit den jeweils einzusetzenden Standard-Software-Produkten umgehen • berücksichtigt Maßnahmen für Datensicherheit und gegen Datenmissbrauch 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.2	Datenbank VHS-IT/Information Manager	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.1.3	Kennt die Strukturen und das Angebot der Volkshochschule Berlin Mitte. •	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.4	bildschirmtauglich •	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.5	•	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.6	•	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.7	•	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.8	•	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.2	Persönliche Kompetenzen	Gewichtungen *			
		4	3	2	1
3.2.1	Leistungs-, Lern- und Veränderungsfähigkeit ▶ <i>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</i>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• bewältigt das vorgegebene Arbeitspensum				
	• geht aktiv und engagiert an Aufgaben heran				
	• stellt erforderliche Fragen				
3.2.2	Organisationsfähigkeit ▶ <i>Fähigkeit, vorausschauend zu planen und zu strukturieren und entsprechend zu agieren</i>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• verfügt über sichtbare Ordnungskriterien				
	• organisiert den Arbeitsplatz übersichtlich				
	• Wählen Sie ein Element aus oder erfassen Sie selbst eines.				
3.2.3	Ziel- und Ergebnisorientierung ▶ <i>Fähigkeit, Denken und Handeln auf ein gewünschtes Ziel hin auszurichten und die erforderlichen Ressourcen effizient einzusetzen</i>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• konzentriert sich auf das Wesentliche				
	• verliert sich nicht in Nebensächlichkeiten				
	• setzt die zur Verfügung stehenden Arbeitsmittel (z.B. Geräte, Maschinen, IT) effektiv ein				
3.2.4	Entscheidungsfähigkeit ▶ <i>Fähigkeit, zeitnahe und nachvollziehbare Entscheidungen zu treffen und dafür Verantwortung zu übernehmen</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• hält Vereinbarungen ein				
	• Wählen Sie ein Element aus oder erfassen Sie selbst eines.				

- Wählen Sie ein Element aus oder erfassen Sie selbst eines.

3.3	Sozialkompetenzen	Gewichtungen *			
		4	3	2	1
3.3.1	Kommunikationsfähigkeit	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	▶ <i>Fähigkeit, sich personen- und situationsbezogen auszutauschen</i>				
	• spricht klar, deutlich, betont, macht Redepausen				
	• lässt andere ausreden, fragt nach				
	• kann sich sprachlich auf das Gegenüber einstellen				
3.3.2	Kooperationsfähigkeit	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	▶ <i>Fähigkeit, sich konstruktiv respektvoll mit anderen auseinanderzusetzen und partnerschaftlich zusammenzuarbeiten, Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben</i>				
	• verhält sich offen, transparent und hilfsbereit				
	• äußert sachliche Kritik und nimmt sie offen entgegen				
	• unterstützt die Integration neuer Gruppenmitglieder				
3.3.3	Dienstleistungsorientierung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	▶ <i>Fähigkeit, die Arbeit als Dienstleistung für die externe und interne Kundschaft zu begreifen</i>				
	• äußert sich verständlich und adressatenbezogen				
	• gibt der Kundschaft ausreichende Informationen und Auskünfte				
	• beachtet das Zeitfenster der Auftraggebenden				
3.3.4	Diversity-Kompetenz	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	▶ ▶ <i>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</i>				
	• identifiziert Unterschiede und Ungleichbehandlungen der Geschlechter und wirkt aktiv auf Chancengleichheit hin				
	• vermeidet Generalisierungen und Stereotype				
	• erkennt kulturell geprägte Wahrnehmungs- und Bewertungsstereotype bei sich und anderen und kann erforderlichenfalls konstruktiv damit umgehen				
3.3.5	Migrationsgesellschaftliche Kompetenz	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	▶ <i>Fähigkeit, gemäß § 3 Absatz 4 PartMigG</i>				
	1. <i>bei Vorhaben, Maßnahmen und Programmen die Auswirkungen auf Personen mit und ohne Migrationsgeschichte beurteilen und ihre Belange berücksichtigen zu können,</i>				
	2. <i>die durch Diskriminierung und Ausgrenzung von Personen mit Migrationsgeschichte entstehenden teilhabehemmenden Auswirkungen zu erkennen und zu überwinden sowie</i>				
	3. <i>insbesondere im beruflichen Kontext Personen mit Migrationsgeschichte respektvoll und frei von Vorurteilen und Diskriminierung zu behandeln.</i>				

	<ul style="list-style-type: none"> • weiß um die strukturelle Benachteiligung von Menschen mit Migrationsgeschichte und wendet Kenntnisse über Instrumente und deren Abbau an 	
	<ul style="list-style-type: none"> • lehnt Diskriminierung und Ausgrenzung ab und möchte diese überwinden 	
	<ul style="list-style-type: none"> • reflektiert die eigenen Denkmuster und Prägungen 	