

Die grau unterlegten Felder markieren den verbindlichen Teil des Anforderungsprofils.

Dienststelle:  
Bezirksamt Treptow-Köpenick von Berlin  
Abteilung Weiterbildung, Schule, Kultur und Sport  
Amt für Weiterbildung und Kultur  
Fachbereich Volkshochschule

**1. Beschreibung des Arbeitsgebietes:  
(ggf. Aufgabenanalyse und Text GVPL)**

**1. Betreuung des VHS-Kundenservice Centers/ Kundenbetreuung**

- Empfang und Auskunftserteilung als Orientierungshilfe im Haus und zu fachlichen Zuständigkeiten, ggf. unter Anwendung der englischen Sprache
- Beratung der Kursteilnehmer/innen zu allgemeinen Anfragen, Kursangeboten und Veranstaltungen der VHS schriftlich, mündlich oder telefonisch, ggf. Verweis an andere VHS (Unterrichtsangebote, Entgelte, finanzielle Förderungsmöglichkeiten, Anmeldungsablauf, Unterrichtsausfälle, Kündigungen, Veranstaltungen etc.), spezielle Beratung bei konkreten Fragen zu den Programmbereichen im Schwerpunkt insbesondere über die Anmeldemodalitäten und Einzellehrgänge sowie die dafür erforderlichen Voraussetzungen zur Teilnahme (Vorkenntnisse, Lernmaterialien, etc.)
- Umbuchungsempfehlungen für Kund/-innen, z.B. in Krankheitsfällen
- Bearbeitung des Beschwerdemanagements, insbesondere Prüfung des Sachverhalts und Entwurf von Antwortschreiben
- Klärung strittiger Fälle insbesondere Überprüfung von falschen oder strittigen Kursbuchungen, Ausfällen oder Entgelten
- Direkte Anmeldung von Kursteilnehmer/innen im Last-Einzugsverfahren oder EC-Cash/Ummeldung/Kassierung (Gelderheber/in) sowie Absagen und Rückzahlungen an die Teilnehmenden bei abgesagten Kursen
- Anmeldung, Erfassung und Verwaltung der Kursteilnehmenden in der VHS IT, z.B. Einrichtung, Pflege und ggf. Sperrung der Konten, Bearbeitung von Reservierungen, Prüfung von Ermäßigungstatbeständen
- Ausstellen von Bescheinigungen zum Kursbesuch, z.B. Bildungsurlaub zur Vorlage beim Arbeitgeber, Gasthörer/-innen-Ausweise u.ä.
- Bei der Anmeldung zu den Integrationskursen Unterscheidung der Kostenbeteiligung nach Verpflichtungen der Jobcenter, Ausländerbehörde oder das BAMF und Selbstzahlern
- Ggf. Prüfung der nachträglichen Erstattung von Kosten
- Einarbeitung von neuen Mitarbeitenden, Auszubildenden und Praktikant/innen in den VHS-Kundenservice

**2. Mitarbeit bei der Mittelbeantragung, -bewirtschaftung, und abrechnung BAMF sowie Mitarbeit bei der Organisation von Prüfungen**

Mittelbeantragung, -bewirtschaftung und,-abrechnung BAMF  
für Integrationskurse, Erstorientierungskurse und Berufssprachkurse:

- Erstellung der Abrechnungsunterlagen

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prüfung der BAMF-Abrechnung und Weiterverfolgung daraus resultierender Beanstandungen</li> <li>• Erstellung BAMF-Kursunterlagen</li> <li>• Prüfung der Rechnungen für DTZ-Prüfungen</li> <li>• Erstellung von Teilnahmebescheinigungen nach BAMF-Vorgaben</li> <li>• Meldung über regelmäßige Teilnahme an Ausländerbehörde/BAMF/Jobcenter/ Agentur für Arbeit</li> <li>• Ablage BAMF-Unterlagen</li> </ul> <p>Mitarbeit bei der Organisation von Prüfungen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meldung der Teilnehmenden an den DTZ-Prüfungen an das BAMF</li> <li>• Bestellung der Prüfungsunterlagen für den Test „Leben in Deutschland“ und den Einbürgerungstest beim BAMF</li> <li>• Vorbereitung der Prüfungsunterlagen nach telc-Prüfungsordnung für Berufssprachkurse</li> <li>• Meldung der Prüfungsergebnisse in Berufssprachkursen an das BAMF/Jobcenter/Agentur für Arbeit</li> <li>• Zertifikatversand an Teilnehmende in Berufssprachkursen</li> <li>• Dateneingabe und -pflege in das VHS-Verwaltungsprogramm</li> <li>• Erstellung von Kursstatistiken und Evaluation der Kurse</li> </ul>
--	---

<b>2.</b>	<p><b>Formale Anforderungen</b>  Abgeschlossene Berufsausbildung Verwaltungsfachangestellte, Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement oder  Abgeschlossener Verwaltungslehrgang I oder  Beamte und Beamtin mit dem Einstiegsamt der Laufbahngruppe 1 des allgemeinen nichttechnischen Verwaltungsdienstes</p>
-----------	---

Gewichtungen entfallen hier

<b>3. Leistungsmerkmale</b>		<b>Gewichtungen *</b>			
<b>3.1. Fachkompetenzen</b>		4	3	2	1
3.1.1	Grundkenntnisse der BAMF-Verordnungen, -Nebenbestimmungen und Abrechnungsrichtlinien jeweils für Integrationskurse sowie Berufsbezogene Sprachkurse + Erstorientierungskurse		x		
3.1.2	Medienkompetenz (Office-Anwendungen, IT-Fachverfahren)	x			
3.1.3	Aufbau- und Ablauforganisation der Berliner Verwaltung, Kenntnisse der GGOI			x	
3.1.4	Ausführungsvorschriften zur Honorar- und Entgeltordnung der Berliner Volkshochschulen			x	
3.1.5	AGB der Berliner Volkshochschulen, insbesondere Regelungen für Kursausfälle und Rücktritten von Kursteilnehmenden		x		
3.1.6	Kenntnis der LHO/KassenVO		x		
3.1.7	Kenntnisse der Ermäßigungsgründe und deren Nachweise (z.B. berlinPass, Schülerausweis, SG II/XII Bescheid)			x	

\*)      4 unabdingbar                      3 sehr wichtig                      2 wichtig                      1 erforderlich

	<p>► Erläuterung der Begriffe</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Raum für stellenbezogene Operationalisierungen</li> </ul>	Gewichtungen			
		4	3	2	1
<b>3.2</b>	<b>Persönliche Kompetenzen</b>				
3.2.1	<p>Leistungs-, Lern- und Veränderungsfähigkeit</p> <p>► 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitsleistungen bleiben konstant, erbringt auch unter Termindruck gute Arbeitsleistungen</li> <li>• stellt sich schnell auf veränderte Aufgaben, Anforderungen und Bedingungen ein</li> <li>• erbringt auch in einem konfliktbelasteten Umfeld gute Leistungen</li> </ul>		X		
3.2.2	<p>Organisationsfähigkeit</p> <p>► Fähigkeit, vorausschauend zu planen und zu strukturieren und entsprechend zu agieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• organisiert den eigenen Arbeitsplatz ordentlich, strukturiert und effizient</li> <li>• teilt die Arbeitszeit effektiv ein</li> <li>• konzentriert sich auf Schwerpunkte</li> </ul>		X		
3.2.3	<p>Ziel- und Ergebnisorientierung</p> <p>► Fähigkeit, Denken und Handeln auf ein gewünschtes Ziel hin auszurichten und die erforderlichen Ressourcen effizient einzusetzen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• plant frühzeitig und realistisch</li> <li>• setzt neues Wissen und Erfahrungen zur Zielerreichung ein</li> </ul>			X	
3.2.4	<p>Entscheidungsfähigkeit</p> <p>► Fähigkeit, zeitnahe und nachvollziehbare Entscheidungen zu treffen und dafür Verantwortung zu übernehmen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bezieht alle zur Verfügung stehenden Informationen in die Entscheidungsvorbereitung ein</li> <li>• entwickelt rechtzeitig recht- und zweckmäßige Lösungsvorschläge</li> </ul>			X	
3.2.5	<p>Selbständigkeit</p> <p>► Fähigkeit, den zur Verfügung stehenden Handlungsrahmen aktiv auszufüllen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• setzt Schwerpunkte</li> <li>• plant die Aufgabenerfüllung und setzt die erforderlichen Prioritäten entsprechend der Bedeutung der einzelnen Aufgaben</li> <li>• arbeitet aus eigenem Antrieb</li> </ul>		X		
3.2.6	<p>Zeiteinteilung</p> <p>► Fähigkeit, die Aufgaben in den vorhandenen Zeitkontingenzen zu erfüllen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• erledigt die Aufgaben frist- und termingerecht bzw. unter Beachtung der Dringlichkeit der Vorgänge</li> <li>• plant Aufgabenerledigung rechtzeitig und realistisch</li> </ul>		X		
<b>3.3</b>	<b>Sozialkompetenzen</b>				
3.3.1	<p>Kommunikationsfähigkeit</p> <p>► Fähigkeit, sich personen- und situationsbezogen auszutauschen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• beteiligt sich konstruktiv an Diskussionen</li> <li>• hört aktiv zu, lässt aussprechen und fragt nach</li> <li>• tritt sicher und höflich auf</li> <li>• wertschätzt die Meinung anderer</li> </ul>	X			
3.3.2	Kooperationsfähigkeit		X		

	<p>► Fähigkeit, sich respektvoll mit anderen auseinanderzusetzen und konstruktiv zusammen zu arbeiten; Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verhält sich Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartnern gegenüber freundlich, aufgeschlossen, authentisch und hilfsbereit</li> <li>• drückt sich klar, präzise und adressatenorientiert/ adressatinnenorientiert aus</li> </ul>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• argumentiert sicher und nachvollziehbar</li> </ul>				
3.3.3	<p><b>Dienstleistungsorientierung</b></p> <p>► Fähigkeit, die Arbeit als Dienstleistung für den externen und internen Kunden und Kundinnen zu begreifen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• geht auf Bedürfnisse der Kunden/Kundinnen ein</li> <li>• hilft bereitwillig weiter</li> <li>• handelt situationsgerecht</li> </ul>	X			
3.3.4	<p><b>Diversity-Kompetenz</b></p> <p>► Fähigkeit, die Vielfalt von Menschen (u. a. hinsichtlich Alter, Geschlecht, Behinderung, Migrationshintergrund, Religion, sexueller Identität) wahrzunehmen, in der Aufgabenwahrnehmung zu berücksichtigen und einen diskriminierungsfreien und wertschätzenden Umgang zu pflegen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• berücksichtigt Kenntnisse der Lebens- und Bedarfslagen verschiedener gesellschaftlicher Gruppen und deren strukturellen Diskriminierungserfahrungen</li> <li>• zeigt Offenheit und Respekt gegenüber unterschiedlichen Erfahrungshintergründen und Lebensweisen (Wertschätzung von Vielfalt)</li> <li>• berücksichtigt die unterschiedlichen Lebens- und Bedarfslagen von Menschen in der Aufgabenwahrnehmung</li> </ul>		X		
3.3.5	<p><b>Migrationsgesellschaftliche Kompetenz</b></p> <p>► Fähigkeit, umfasst die Fähigkeit gemäß § 3 Absatz 4 Part-MigG</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. bei Vorhaben, Maßnahmen und Programmen die Auswirkungen auf Personen mit und ohne Migrationsgeschichte beurteilen und ihre Belange berücksichtigen zu können,</li> <li>2. die durch Diskriminierung und Ausgrenzung von Personen mit Migrationsgeschichte entstehenden teilhabehemmenden Auswirkungen zu erkennen und zu überwinden sowie</li> <li>3. insbesondere im beruflichen Kontext Personen mit Migrationsgeschichte respektvoll und frei von Vorurteilen und Diskriminierung zu behandeln.</li> </ol>	X			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• weiß um und berücksichtigt die Vielfältigkeit der Lebenssituationen, Lebensstile und Erfahrungen von Menschen mit Migrationsgeschichte</li> <li>• ist offen und respektvoll gegenüber Menschen unterschiedlicher Herkunft und Prägung</li> <li>• pflegt einen offenen, respektvollen und achtsamen Umgang gegenüber Menschen mit Migrationsgeschichte</li> </ul>				
3.3.6	<p><b>Teamfähigkeit</b></p> <p>► Fähigkeit, mit den eigenen Fähigkeiten zur Erreichung der Teamziele beizutragen, d.h. unter Berücksichtigung der gegenseitigen Abhängigkeiten aufgaben- und zielorientiert zusammenzuarbeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• erarbeitet Ergebnisse mit anderen zusammen</li> <li>• akzeptiert Teamregeln und verhält sich entsprechend</li> <li>• erzielt in der Zusammenarbeit mit anderen gemeinsame Ergebnisse</li> </ul>	X			
3.3.7	<p><b>Beratungskompetenz</b></p> <p>► Fähigkeit, zielgerichtet und verständlich zu beraten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• berät umfassend und zeigt Alternativen auf</li> <li>• informiert für Kunden/Kundinnen verständlich</li> </ul>		X		

	<ul style="list-style-type: none"><li>• benennt Ansprechpartner/ Ansprechpartnerinnen und stellt gegebenenfalls Kontakte her</li></ul>
--	--