



Die grau unterlegten Felder markieren den verbindlichen Teil des Basisanforderungsprofils.

Stand: **12.2025** erstellt von (Stellenzeichen) : VHS L

## Dienststelle:

Bezirksamt Charlottenburg-Wilmersdorf von Berlin  
Abteilung Schule, Sport, Weiterbildung und Kultur  
Amt für Weiterbildung und Kultur  
Volkshochschule

## 1.

### Beschreibung des Arbeitsgebietes

(ggf. Aufgabenanalyse und Text GVPL)

### Sachbearbeitung Deutschbüro/Servicebüro

#### Service

Durchführung von Sprechstunden, telefonische Kundenbetreuung und per E-Mail Kursanmeldungen, Abmeldungen, Umbuchungen, Stornierungen sowie Erstellen und Versand von Teilnahmebescheinigungen sowohl in allgemeinen Kursen als auch in fremdmittelgeförderten Kursen (BAMF, SenASGIVA)

Prüfung der Antragenden auf Erfüllung der Zulassungsvoraussetzungen für geförderte Kursteilnahme (BAMF), ggf. Antragstellung, Meldung der Kursteilnehmenden beim BAMF, Aktenführung von geförderten Teilnehmenden, ggf. teilnehmerbezogenen Korrespondenz mit Fremdmittelgebern

Bearbeitung von Posteingang, -ausgang

Datenpflege im VHS-Fachverfahren „IM“

Prüfung und Freigaben

#### Kursleitungsangelegenheiten

Honorarabrechnungen

Statusfeststellung „Arbeitnehmerähnlichkeit“ der freiberuflichen Lehrkräfte mit

Prüfung und Berechnung von Ausfallhonorar im Krankheitsfall, Ausfallhonorar wegen Unterrichtsausfall, sowie Zuschüssen gemäß der jeweils geltenden AV Honorare,

Datenpflege im VHS-Fachverfahren „IM“

Prüfung und Freigaben

#### Kursmanagement

Führen und Bearbeiten von Wartelisten und Reservierungen

Überwachen und Kontrollieren der einzelnen Kurse auf Erfüllung der Vorgaben der Fremdmittelgeber,

Meldungen von Kursabschnitten beim BAMF, Kursabrechnungen

Zuarbeit zu Programmbereichsleitungen

Datenpflege im VHS-Fachverfahren „IM“

#### Prüfungsorganisation

Kontrolle der Zulassungsvoraussetzungen zu Zertifikatsprüfungen, fremdmittelgeförderte Prüfungen (BAMF), Sprachtest zur Einbürgerung, Einbürgerungstests sowie sonstigen Prüfungen

Prüfungsanmeldungen, Abmeldungen, Umbuchungen, Stornierungen

	<p>Vor- und Nachbereiten der Prüfungen unter Berücksichtigung der Prüfungsvorgaben und Richtlinien der Fremdmittelgeber</p> <p><b>Aufgaben nach Weisung</b></p> <p>Qualitätsmanagement</p> <p>Zuarbeiten für Statistiken und Analysen</p> <p>Mitwirkung bei der Öffentlichkeitsarbeit und Vorbereitung von Veranstaltungen</p> <p>Grundsätzliche Verpflichtung zur Ausbildung/Unterweisung von Nachwuchskräften und neuen Beschäftigten.</p>
--	--

Hervorzuhebende Sonderaufgaben: :/:

<b>Bewertung</b>	
Entgeltgruppe: 6 TV-L ...	<input type="checkbox"/> Bewertungsvermutung

<b>2.</b>	<p><b>Formale Anforderungen:</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> <u>(Tarif)beschäftigte:</u></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Eine erfolgreich abgeschlossene Berufsausbildung  <u>sowie</u> zwingend zweijährige berufliche Erfahrungen mit Kundenkontakt  (z.B. Call-Center, Rezeption, Beschwerde-/Reklamationsmanagement  u.ä.)  und zweijährige berufliche Erfahrungen im Umgang mit MS-Office und  Datenbanksystemen.</p> <p>Hohe Belastbarkeit wird vorausgesetzt.</p> <p><b>Die Tätigkeit in der Volkshochschule erfordert die Bereitschaft zur Arbeitsleistung auch außerhalb üblicher Büroarbeitszeiten (Abendschichten im Wechselbetrieb bis 19:00 Uhr).</b></p>
-----------	--

Gewichtungen  
entfallen hier

### 3. Leistungsmerkmale

Die nachfolgenden Leistungsmerkmale (grau unterlegte verpflichtende Leistungsmerkmale und soweit ausgewählt weiß unterlegte optionale Leistungsmerkmale) sind stets im Feld neben der verbalen Kompetenzbeschreibung zu gewichten.

#### Legende Gewichtung:

1 = erforderlich

2 = wichtig

3 = sehr wichtig

4 = unabdingbar

<b>3.1.</b>	<b>Fachkompetenzen</b>	
3.1.1.	Kenntnisse des Verwaltungshandels (Aufbau der Verwaltung, Gemeinsame Geschäftsordnung für die Berliner Verwaltung - Allgemeiner Teil, Ablauforganisation der Verwaltung, insbesondere des Bezirksamtes Charlottenburg-Wilmersdorf usw.)	<b>2</b>
3.1.2.	Anwendung der einschlägigen Fachsoftware VHS-Information-Manager, MS Excel, MS Word, Intranet / Internet-E-Mailbearbeitung)	<b>4</b>
3.1.3.	Sichere Kenntnisse im Angebotsspektrum der Deutschkurse zur Integration und des offenen Programms	<b>3</b>
3.1.4.	Sichere Kenntnisse über aufenthaltsrechtlich relevante, gesetzliche Bestimmungen der Zielgruppen	<b>3</b>
3.1.5.	Fremdsprachenkenntnisse	<b>2</b>
3.1.6.	Grundkenntnisse der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und Ausführungsvorschrift (AV) Entgelte der VHS, Landeshaushaltsordnung (LHO),)	<b>1</b>

<b>3.2.</b>	<b>Persönliche Kompetenzen</b>	
3.2.1.	<b>Leistungs-, Lern- und Veränderungsfähigkeit</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>	<b>3</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• geht aktiv, selbstständig und engagiert an Aufgaben heran</li><li>• erfasst unbekannte und komplexe Sachverhalte schnell</li><li>• arbeitet auch unter Belastung präzise und effizient, setzt ergebnisorientierte Prioritäten</li><li>• handelt zielorientiert und übernimmt Verantwortung für das Ergebnis</li></ul>	

3.2.2.	<b>Organisationsfähigkeit</b> <ul style="list-style-type: none"><li>► Fähigkeit, vorausschauend zu planen und zu strukturieren und entsprechend zu agieren.</li></ul>	<b>2</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• erledigt Aufgaben zeitnah und termingerecht</li><li>• konzentriert sich auf das Wichtige und Wesentliche</li><li>• stellt notwendige Informations- und Kommunikationswege sicher</li><li>• arbeitet vorausschauend</li></ul>	

3.2.3.	<b>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>	<b>3</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• koordiniert Arbeitsprozesse ergebnis- und zielorientiert</li> <li>• setzt und verfolgt realistische Ziele und Schwerpunkte</li> <li>• überprüft und korrigiert Ziele anhand neuer Erkenntnisse</li> </ul>	

3.2.4.	<b>Entscheidungsfähigkeit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>► Fähigkeit, zeitnahe und nachvollziehbare Entscheidungen zu treffen und dafür Verantwortung zu übernehmen.</li> </ul>	<b>2</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bezieht klare Standpunkte und verantwortet Entscheidungen</li> <li>• bezieht alle Beteiligte und zur Verfügung stehenden Informationen in die Entscheidungsvorbereitung ein</li> <li>• beteiligt rechtzeitig Führungskräfte, soweit Entscheidungen von diesen notwendig sind</li> </ul>	

3.2.5.	<b>Medien- und Digitalkompetenz</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>► Fähigkeit, verschiedene Arten von Medien für die eigene Kommunikation und das eigene Handeln einzusetzen sowie digitale Geräte und vernetzte Technologien sicher und angemessen zu verwenden, dort auf Informationen zugreifen zu können, diese zu verwalten, zu verstehen, zu integrieren, zu kommunizieren, zu bewerten und erstellen zu können.</li> </ul>	<b>1</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• beachtet digitale Sicherheitsrichtlinien und Anforderungen sowie urheberrechtliche Ansprüche</li> <li>• recherchiert benötigte Informationen, analysiert, interpretiert und bereitet diese anlassbezogen auf</li> </ul>	

3.2.6.	<b>Belastbarkeit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>► Fähigkeit, auch unter schwierigen Bedingungen überlegt zu agieren.</li> </ul>	<b>3</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bleibt unter Termin- und Leistungsdruck besonnen und gelassen</li> <li>• reagiert überlegt und arbeitet in Stresssituationen präzise und effizient</li> <li>• bewältigt große Arbeitsmengen und Belastungsspitzen</li> </ul>	

3.2.7.	<b>Selbstständigkeit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>► Fähigkeit, den zur Verfügung stehenden Handlungsrahmen aktiv auszufüllen.</li> </ul>	<b>4</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• entscheidet eigenständig, nutzt Ermessensspielräume und schaltet nur soweit erforderlich rechtzeitig Führungskräfte ein</li> <li>• achtet eigenständig auf die Erledigung anstehender Aufgaben und setzt Schwerpunkte</li> <li>• arbeitet mit wenig Anleitungserfordernis</li> </ul>	

<b>3.3.</b>	<b>Sozialkompetenzen</b>	
<b>3.3.1.</b>	<b>Kommunikationsfähigkeit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>► Fähigkeit, sich personen- und situationsbezogen auszutauschen.</li> </ul>	<b>4</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• spricht klar, deutlich, betont und macht Redepausen</li> <li>• hält Blickkontakt und sendet „Ich“-Botschaften</li> <li>• lässt andere ausreden, fragt nach und würdigt andere Meinungen</li> <li>• äußert sich schriftlich und mündlich strukturiert und nachvollziehbar sowie adressaten- und anlassgerecht</li> </ul>	
<b>3.3.2.</b>	<b>Kooperationsfähigkeit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>► Fähigkeit, sich konstruktiv respektvoll mit anderen auseinanderzusetzen und partnerschaftlich zusammen zu arbeiten; Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben.</li> </ul>	<b>3</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• arbeitet aufgeschlossen, konstruktiv, respektvoll und kompromissbereit mit anderen zusammen</li> <li>• trägt zu einer von gegenseitiger Wertschätzung und Offenheit geprägten Arbeitsatmosphäre bei</li> <li>• verhält sich kollegial und hilfsbereit und unterstützt andere mit Informationen bzw. der Weitergabe von Wissen</li> </ul>	
<b>3.3.3.</b>	<b>Dienstleistungsorientierung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>► Fähigkeit, die Arbeit als Dienstleistung für den externen und internen Kundenkreis zu begreifen.</li> </ul>	<b>3</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• versteht sich als Dienstleisterin bzw. Dienstleister</li> <li>• verhält sich Kundinnen und Kunden gegenüber freundlich, höflich und aufgeschlossen</li> <li>• geht auf die Anliegen der Kundinnen und Kunden ein und greift deren Anregungen auf</li> <li>• argumentiert mündlich/schriftlich verständlich und adressatengerecht</li> </ul>	
<b>3.3.4.</b>	<b>Diversity-Kompetenz</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>► Fähigkeit, Gemeinsamkeiten und Unterschiede von Menschen (u. a. hinsichtlich Lebensalter, Geschlecht, Behinderung, Migrationsgeschichte, Religion, sexueller und geschlechtlicher Identität, chronischer Krankheiten, sozialem Status, Sprache) wahrzunehmen, in der Aufgabenwahrnehmung zu berücksichtigen, bestehende Barrieren abzubauen und einen diskriminierungsfreien und wertschätzenden Umgang zu pflegen.</li> </ul>	<b>2</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• begegnet verschiedenen Verhaltensweisen, Denkmustern, Werten und Normen respektvoll und agiert mit Einfühlungsvermögen</li> <li>• vermeidet Generalisierungen/Stereotype und wirkt aktiv darauf hin, bestehende (strukturelle) Barrieren abzubauen</li> </ul>	

3.3.5.	<b>Migrationsgesellschaftliche Kompetenz</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ umfasst die Fähigkeit gemäß § 3 Absatz 4 PartMigG               <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> </li> </ul>	2
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• begegnet Menschen aus anderen Kulturen offen und wertschätzend und stellt sich auf sie ein</li> <li>• reagiert emphatisch auf unterschiedliches Verhalten, Normen und Werte anderer Kulturen</li> </ul>	

  

3.3.6.	<b>Teamfähigkeit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Fähigkeit, zur Arbeit in in-/externen Arbeitsgruppen, zur gemeinsamen Lösungsfindung und der gegenseitigen Unterstützung.</li> </ul>	3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• trägt zu einer von gegenseitigem Vertrauen, Wertschätzung und Offenheit geprägten Arbeitsatmosphäre bei</li> <li>• gibt eigene Erfahrungen gerne an andere weiter</li> <li>• unterstützt die Integration neuer Gruppenmitglieder</li> </ul>	

  

3.3.7.	<b>Konfliktfähigkeit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Fähigkeit, Probleme und Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben.</li> </ul>	3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erkennt frühzeitig Konfliktpotenzial, weicht Konflikten nicht aus und trägt diese sachlich und lösungsorientiert aus</li> <li>• bleibt in konfliktträchtigen Situationen ausgeglichen</li> <li>• reflektiert eigenes Denken und Handeln</li> </ul>	