

**Anforderungsprofil**

Stand: 02.07.2026

Ersteller/in (BearbeiterZ):

BiKu 1 – Frau Jordan; BiKu VL- Herr Dankwarth;

BiKu L – Frau Dr. Stephan; VHS 2 – Frau Fietkau

Dienststelle:

Amt für Weiterbildung und Kultur

Fachbereich VHS

Kapitel/Titel/St.-Nr.

3610-42801-50092813

Stellenzeichen

VHS 202

BesGr/EG

E5

Kurzbezeichnung des Aufgabengebiets

Service-Team

1. Beschreibung des Arbeitsgebietes:**Service-Team der VHS – Allgemeine Aufgaben****Teilnehmendenanmeldung (schriftlich und online)**

- Bearbeitung aller Eingänge, Entscheidung über die Ermäßigungstatbestände, Einholen fehlender Ermäßigungsnachweise, Bearbeitung von SEPA-Mandaten und sonstiger buchungstechnischer Vorgänge in Zusammenarbeit mit der Buchhaltung, Datenabgleich und Authentisierung von Neukunden, Betreuung der Web-Kunden/-innen.

Persönliche Teilnehmendenanmeldung und Beratung, auch in regelmäßigen Abenddiensten

- Allgemeine Beratung inkl. der Hotline über das Kursangebot der eigenen VHS und des Gesamtangebotes der Volkshochschulen in Berlin; Allgemeine Beratung zu Kursinhalten, Abschlüssen und Zertifizierungen; Entscheidung über Ermäßigungstatbestände anhand vorgelegter Nachweise, Erfassung und Pflege von Teilnehmendendaten.
- Einnahme und Abrechnung von Bargeldzahlungen und EC-Zahlungen mit der Verwaltung der Geldannahmestelle.

Bearbeitung Kundendaten / Abrechnung und Prüfung aller Zahlungseingänge

- Bearbeitung von laufenden Rückzahlungen, Kündigungen, Umbuchungen und Stornierungen.
- Bearbeitung von Entgeltanteilen bei Späteinsteigenden.
- Arbeiten im Zusammenhang mit Kursausfällen und Kursänderungen.
- Selbständige, verantwortungsvolle Prüfung aller Teilnahmelisten nach Beendigung der Kurse: Anspruchsprüfung und Ausstellung von Teilnahmebescheinigungen.

Betreuung der Kursleitenden

- Versand/Ausgabe der Teilnahme- und Raumlisten, Auskünfte über Kursbelegungen, Weitergabe von Informationen über Arbeitsabläufe, Kursinhalte u.a.

Ideen- und Beschwerdemanagement

- Annahme, Registrierung, Bearbeitung (Terminüberwachung) und Auswertung von Beschwerden, Belobigungen und Wünschen der Teilnehmenden. Regelmäßige Mitteilung an alle VHS-Mitarbeiter/innen

2. Formale Anforderungen**Tarif:** Abgeschlossene Ausbildung als Verwaltungsfachangestellte/r, eine andere abgeschlossene

3-jährige kaufmännische Berufsausbildung oder der erfolgreiche Abschluss des Verwaltungslehrgangs I



3. Leistungsmerkmale		Gewichtungen *			
3.1. Fachkompetenzen		4	3	2	1
3.1.1	Kenntnisse der Geschäftsbedingungen und der Entgeltordnung der VHS		X		
3.1.2	Kenntnisse des Verwaltungs- und Haushaltsrechts sowie des Geschäftsverfahrens (Landeshaushaltsordnung (LHO), Ausführungsvorschriften (AV) LHO, Gemeinsame Geschäftsordnung Berlins (GGO I))			X	
3.1.3	Anwenderkenntnisse in der Standardsoftware Word und Excel			X	
3.1.4	Anwenderkenntnisse des Volkshochschulprogramms VHS-IT		X		
3.1.5	Fremdsprachenkenntnisse, insb. Englisch			X	
3.2 Persönliche Kompetenzen					
3.2.1	Leistungs-, Lern- und Veränderungsfähigkeit		X		
	► 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.				
	• behält in Stresssituationen und unter Zeitdruck den Überblick				
	• reagiert auf kurzfristige Veränderungen souverän und passt Handlungsstrategien den veränderten Rahmenbedingungen an				
	• geht aktiv und engagiert an Aufgaben heran				
3.2.2	Organisationsfähigkeit		X		
	► Fähigkeit, vorausschauend zu planen und zu strukturieren und entsprechend zu agieren.				
	• plant frühzeitig und realistisch				
	• koordiniert Arbeitsabläufe sach-, zeit- und personengerecht				
3.2.3	Ziel- und Ergebnisorientierung		X		
	► Fähigkeit, Denken und Handeln auf ein gewünschtes Ziel hin auszurichten und die erforderlichen Ressourcen effizient einzusetzen.				
	• setzt Zeit, Arbeitsmittel und Arbeitskraft rationell ein				
	• kontrolliert die Einhaltung von Planungen und korrigiert Abweichungen				
3.2.4	Entscheidungsfähigkeit			X	
	► Fähigkeit, zeitnahe und nachvollziehbare Entscheidungen zu treffen und dafür Verantwortung zu übernehmen.				
	• prüft verschiedene Optionen und wägt Vor- und Nachteile von Entscheidungen bzw. Alternativen ab				
	• setzt und begründet Schwerpunkte bzw. Prioritäten				
3.2.5	Selbstständigkeit		X		
	► Fähigkeit, den zur Verfügung stehenden Handlungsrahmen aktiv auszufüllen.				
	• schafft die notwendigen Arbeitsvoraussetzungen (Information, Entscheidungen, Material, Organisation, Hilfe)				
	• prüft und beurteilt Sachverhalte präzise				



3.3	Sozialkompetenzen	Gewichtungen *			
		4	3	2	1
3.3.1	Kommunikationsfähigkeit		X		
	► Fähigkeit, sich personen- und situationsbezogen auszutauschen.				
	• hört aktiv zu, reflektiert und lässt ausreden				
	• argumentiert und handelt situations- und personenbezogen				
3.3.2	Kooperationsfähigkeit		X		
	► Fähigkeit, sich konstruktiv respektvoll mit anderen auseinanderzusetzen und partnerschaftlich zusammen zu arbeiten, Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben.				
	• arbeitet konstruktiv und vertrauensvoll mit anderen zusammen				
	• unterstützt andere mit Informationen /der Weitergabe von Wissen				
3.3.3	Dienstleistungsorientierung	X			
	► Fähigkeit, die Arbeit als Dienstleistung für den externen und internen Kunden zu begreifen.				
	• verhält sich der Kundschaft gegenüber freundlich und aufgeschlossen und geht auf ihre Bedürfnisse ein				
	• reflektiert die Kunden-/Kundinnenbedürfnisse und geht darauf ein				
3.3.4	Diversity-Kompetenz	X			
	► 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.				
	• versteht und respektiert andere Verhaltensweisen und Denkmuster				
	• Berücksichtigt die unterschiedlichen Lebens- und Bedarfslagen von Menschen in der Aufgabenwahrnehmung				
3.3.5	Migrationsgesellschaftliche Kompetenz nach § 3 Abs. 4 PartMigG			X	
	► Fähigkeit, bei Vorhaben, Maßnahmen und Programmen die Auswirkungen auf Personen mit und ohne Migrationsgeschichte beurteilen und ihre Belange berücksichtigen zu können, die durch Diskriminierung und Ausgrenzung von Personen mit Migrationsgeschichte entstehenden teilhabehemmenden Auswirkungen zu erkennen und zu überwinden sowie insbesondere im beruflichen Kontext Personen mit Migrationsgeschichte respektvoll und frei von Vorurteilen und Diskriminierung zu behandeln.				
	• weiß um die strukturelle Benachteiligung von Menschen mit Migrationsgeschichte und wendet Kenntnisse über Instrumente zu deren Abbau an				
	• lehnt Diskriminierung und Ausgrenzung ab und möchte diese überwinden				
3.3.5	Kritikfähigkeit		X		
	► Fähigkeit, Kritik als Möglichkeit der Weiterentwicklung zu verstehen.				
	• lässt Kritik an eigener Person oder eigenem Verhalten zu				
	• kritisiert sachlich ohne zu verletzen				
3.3.5	• geht konstruktiv und sachlich mit Kritik um				