

Stellenausschreibung

Behörde: **Bezirksamt Mitte von Berlin**
Abteilung Weiterbildung, Kultur, Umwelt, Natur, Straßen und Grünflächen
- Amt für Weiterbildung und Kultur, Fachbereich Volkshochschule -

Bezeichnung: Tarifbeschäftigte/r BesGr.
 Entgeltgruppe 9,
Fallgruppe 1, Teil I der
EntgeltO zum TV-L
mit 100 % der regelmäßigen Arbeitszeit
 Familienfreundliche Arbeitszeiten und Rahmenbedingungen werden in
dienstlich vertretbarem Umfang ermöglicht.

Besetzbar: ab sofort unbefristet
 befristet bis

Kennzahl: **9/2018**

Fristende: 02.03.2018

Arbeitsgebiet:

Sachgebietsleitung des Programmbereichs Fremdsprachen der Volkshochschule Berlin Mitte

- Selbständige Koordination der Programmplanung in Abstimmung mit der Programmbereichsleitung inklusive Personaleinsatzplanung, Zeitplanung von Anlage, Kalkulation, Kontrolle und grafischer Aufarbeitung von jährlich über 1.100 Sprachkursen; fachgerechte Weiterentwicklung und Pflege der Adress-, Kurs- und Belegungsdaten im EDV-Verwaltungsprogramm; selbständige Produkterstellung von Lehrveranstaltungen;
- Leitung der Kundenkommunikation des Programmbereichs, insbesondere der schriftlichen und telefonischen Beratung; selbständige Überprüfung, Neukonzeption und Überarbeitung von Texten des Programmbereichs für jährlich über 250 Seiten in den Programmheften der Volkshochschule;
- Strukturierung, Aktualisierung, Erweiterung und Pflege der Online-Seiten des Programmbereichs; Verfassen von Pressemitteilungen; kreative Konzeption und Erstellung von Online- und Printpublikationen; Strategieentwicklung, redaktionelle Betreuung und Anzeigenmanagement für Social-Media-Kanäle des Programmbereichs;
- Mitarbeit an Forschungs- und Studienprojekten im Kontext der Erwachsenenbildung; selbständige Netzwerkarbeit und Veranstaltungsmanagement in Zusammenarbeit mit Botschaften, Kultureinrichtungen, Vereinen und Organisationen im Rahmen von Angebotsentwicklung, Marketing und Öffentlichkeitsarbeit;
- Selbständige Entwicklung und Umsetzung von interdisziplinären Projekten in übergreifender Zusammenarbeit mit den anderen Programm- und Querschnittsbereichen der Volkshochschule, zum Beispiel zur Stärkung der Teilhabe von Deutsch-Lernenden als Teilnehmende und Kursleitende in offenen Lehrveranstaltungen aller Programmbereiche; Bereitstellung aller erforderlichen personellen, räumlichen und finanziellen Ressourcen zur Projektdurchführung;
- Wissenschaftliche Zuarbeit bei der Entwicklung innovativer Formate zum digital unterstützten Erlernen von Sprachen, insbesondere im Rahmen von Blended Learning und Flipped Classroom; Recherche, Zusammenstellung, inhaltliche Bewertung und Beschaffung von Lehrbüchern und Lehrmaterial für alle Stufen des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens in etwa 20 Sprachen sowie Aufbau und Pflege von qualifizierten Präsenzbibliotheken an allen Standorten;
- Selbständige Suche und fokussierte Ansprache geeigneter Sprachdozent*innen in Absprache mit der Programmbereichsleitung; Entwicklung eines Employer Brandings; selbständige Bearbeitung und Bewertung von jährlich über 500 eingehenden Bewerbungen als Sprachdozent*innen des Programmbereichs; selbständige Konzeption und Weiterentwicklung eines Online-Bewerbungsverfahrens in Zusammenarbeit mit der bezirklichen IT-Stelle; Erweiterung, Aktualisierung und Gestaltung der Porträts von bis zu 100 Dozent*innen für jährlich zwei Programmhefte und den Webauftritt des Programmbereichs;
- Selbständige Entwicklung neuer Fachverfahren in Zusammenarbeit mit der bezirklichen und der überbezirklichen IT-Stelle, insbesondere eines neuartigen Verfahrens für Online-Spracheinstufungen, eines Verfahrens für die automatisierte, digitale Ausgabe von Teilnahmebescheinigungen in allen Programmbereichen sowie eines effizienten Verfahrens zur Bearbeitung von Reservierungen bei den Kursbuchungen an der gesamten Volkshochschule;
- Erstellung von Kooperationsvereinbarungen für die Nutzung von Räumen in Zusammenarbeit mit dem internen Dienst des Amtes für Weiterbildung und Kultur, Bereitstellung der finanziellen Ressourcen für die Nutzung und die Infrastruktur externer Lehrstätten; zweimal jährlich Neuverteilung von über 1.100 Kursen auf knapp 50 Räume unter Berücksichtigung pädagogischer und technologischer Erfordernisse sowie

Konfliktlösung angesichts zum Teil unvereinbarer Interessen von Kursleitungen, Teilnehmer*innen, anderen Programmbereichen und externen Anspruchsgruppen;

- Selbständige Akquise, Bedarfsanalyse, Planung, Angebotserstellung, Anlage, Kalkulation, Durchführung, Evaluation und Abrechnung von Bildungsmaßnahmen im Auftrag, insbesondere von Maßnahmen für Senatsverwaltungen, Bezirksämter, Behörden und Firmen; selbständige Abstimmung mit Sprachdozent*innen; Personaleinsatzplanung von Zusatzkräften mit Drittmitteln; Nachweispflege über die sachgerechte Verwendung der Drittmittel;
- Selbständige Akquise, Umsetzung und Weiterentwicklung von Kooperationen mit verwandten Einrichtungen unter Anleitung der Programmbereichsleitung, insbesondere die Schaffung einer dauerhaften Partnerschaft mit einer ausländischen Einrichtung der Erwachsenenbildung;
- Mitarbeit in den Gremien der Volkshochschule, an Konferenzen und Veranstaltungen sowie bei Evaluationen, Qualitätsentwicklungen, Controlling, Statistik und Ressourcenverwaltung; Übernahme weiterer Aufgaben im Rahmen von Vertretungen.

Anforderungen:

Formale Anforderungen:

Abgeschlossenes Hochschulstudium (Bachelor) oder Fachhochschulstudium oder abgeschlossener Verwaltungslehrgang II oder vergleichbare Qualifikationen.

Fachliche Anforderungen:

Unabdingbar sind Kenntnisse der Ziele von Erwachsenenbildung, der Organisationsprinzipien von Bildungseinrichtungen, Methoden des Bildungsmarketings und Grundlagen der Sozialraumorientierung; Informationstechnik-Kompetenz und Redaktionelle Fachkompetenz.

Sehr wichtig sind Rechtskenntnisse und Fachkenntnisse maßgeblicher Rechtsgrundlagen für die Drittmittelbewirtschaftung; Sprachkenntnisse; Betriebswirtschaftliche Kenntnisse und Kompetenz in Personalführung, Personalentwicklung und Personalmarketing.

Wichtig ist die Kenntnis von Qualitätsentwicklungsstrategien.

Außerfachliche Anforderungen:

Unabdingbar sind Leistungsfähigkeit, Organisationsfähigkeit, Selbstständigkeit, interkulturelle Kompetenz und Dienstleistungsorientierung.

Sehr wichtig sind Belastbarkeit, Entscheidungsfähigkeit, Innovationsbereitschaft und -fähigkeit, Kommunikationsfähigkeit und Konfliktfähigkeit,

Wichtig ist wirtschaftliches Handeln

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

Bewerbungen von Frauen sind ausdrücklich erwünscht.

Bewerbungen von Menschen mit Migrationshintergrund, die die Einstellungsvoraussetzungen erfüllen, sind ausdrücklich erwünscht.

Schwerbehinderte und diesen gleichgestellte behinderte Menschen werden bei gleicher Eignung bevorzugt berücksichtigt.

Bewerber/innen, die bereits beim Land Berlin beschäftigt sind, werden gebeten, ihr Einverständnis zur Führung des bewerbungsrelevanten Schriftverkehrs über die Dienstpost des Landes Berlin unter Angabe des eigenen Stellenzeichens zu erklären.

Bewerber/innen, die im Öffentlichen Dienst beschäftigt sind, werden gebeten, eine Einverständniserklärung zur Einsichtnahme in die Personalakte – auch durch die Beschäftigtenvertretungen – beizufügen.

Bei Bewerber/inne/n, die im Öffentlichen Dienst beschäftigt sind, muss für das Auswahlverfahren eine aktuelle dienstliche Beurteilung (nicht älter als ein Jahr) vorliegen. Bitte veranlassen Sie, dass in Ihrer Personalakte eine entsprechende dienstliche Beurteilung enthalten ist.

Bewerber/innen, die nicht im öffentlichen Dienst tätig sind, fügen ihrer Bewerbung bitte ein Arbeitszeugnis bei, das ebenfalls nicht älter als ein Jahr sein sollte.

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

<https://www.berlin.de/karriereportal/stellen/jobportal/Tarifbeschaeftigter-in-der-Volkshochschule-de-j2828.html>

Weitere Informationen zum Bezirk Mitte finden Sie unter <http://www.berlin.de/ba-mitte>.

Im Auftrag

Gustavus

Anforderungsprofil	Stand: 10.01.2018 Erstellerin: Frau Vesper BiKu 1 400
---------------------------	---

Die grau unterlegten Felder markieren den verbindlichen Teil des Basisanforderungsprofils.

Dienststelle: Bezirksamt Mitte von Berlin Amt für Weiterbildung Fachbereich Volkshochschule
--

1.	<p>Beschreibung des Arbeitsgebietes: (ggf. Aufgabenanalyse und Text GVPL)</p> <p>Sachgebietsleitung des Programmbereichs Fremdsprachen der Volkshochschule Berlin Mitte</p> <ul style="list-style-type: none">• Selbständige Koordination der Programmplanung in Abstimmung mit der Programmbereichsleitung inklusive Personaleinsatzplanung, Zeitplanung von Anlage, Kalkulation, Kontrolle und grafischer Aufarbeitung von jährlich über 1.100 Sprachkursen; fachgerechte Weiterentwicklung und Pflege der Adress-, Kurs- und Belegungsdaten im EDV-Verwaltungsprogramm; selbständige Produkterstellung von Lehrveranstaltungen;• Leitung der Kundenkommunikation des Programmbereichs, insbesondere der schriftlichen und telefonischen Beratung; selbständige Überprüfung, Neukonzeption und Überarbeitung von Texten des Programmbereichs für jährlich über 250 Seiten in den Programmheften der Volkshochschule;• Strukturierung, Aktualisierung, Erweiterung und Pflege der Online-Seiten des Programmbereichs; Verfassen von Pressemitteilungen; kreative Konzeption und Erstellung von Online- und Printpublikationen; Strategieentwicklung, redaktionelle Betreuung und Anzeigenmanagement für Social-Media-Kanäle des Programmbereichs;• Mitarbeit an Forschungs- und Studienprojekten im Kontext der Erwachsenenbildung; selbständige Netzwerkarbeit und Veranstaltungsmanagement in Zusammenarbeit mit Botschaften, Kultureinrichtungen, Vereinen und Organisationen im Rahmen von Angebotsentwicklung, Marketing und Öffentlichkeitsarbeit;• Selbständige Entwicklung und Umsetzung von interdisziplinären Projekten in übergreifender Zusammenarbeit mit den anderen Programm- und Querschnittsbereichen der Volkshochschule, zum Beispiel zur Stärkung der Teilhabe von Deutsch-Lernenden als Teilnehmende und Kursleitende in offenen Lehrveranstaltungen aller Programmbereiche; Bereitstellung aller erforderlichen personellen, räumlichen und finanziellen Ressourcen zur Projektdurchführung;• Wissenschaftliche Zuarbeit bei der Entwicklung innovativer Formate zum digital unterstützten Erlernen von Sprachen, insbesondere im Rahmen von Blended Learning und Flipped Classroom; Recherche, Zusammenstellung, inhaltliche Bewertung und
-----------	---

Beschaffung von Lehrbüchern und Lehrmaterial für alle Stufen des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens in etwa 20 Sprachen sowie Aufbau und Pflege von qualifizierten Präsenzbibliotheken an allen Standorten;

- Selbständige Suche und fokussierte Ansprache geeigneter Sprachdozent*innen in Absprache mit der Programmbereichsleitung; Entwicklung eines Employer Brandings; selbständige Bearbeitung und Bewertung von jährlich über 500 eingehenden Bewerbungen als Sprachdozent*innen des Programmbereichs; selbständige Konzeption und Weiterentwicklung eines Online-Bewerbungsverfahrens in Zusammenarbeit mit der bezirklichen IT-Stelle; Erweiterung, Aktualisierung und Gestaltung der Porträts von bis zu 100 Dozent*innen für jährlich zwei Programmhefte und den Webauftritt des Programmbereichs;
- Selbständige Entwicklung neuer Fachverfahren in Zusammenarbeit mit der bezirklichen und der überbezirklichen IT-Stelle, insbesondere eines neuartigen Verfahrens für Online-Spracheinstufungen, eines Verfahrens für die automatisierte, digitale Ausgabe von Teilnahmebescheinigungen in allen Programmbereichen sowie eines effizienten Verfahrens zur Bearbeitung von Reservierungen bei den Kursbuchungen an der gesamten Volkshochschule;
- Erstellung von Kooperationsvereinbarungen für die Nutzung von Räumen in Zusammenarbeit mit dem internen Dienst des Amtes für Weiterbildung und Kultur, Bereitstellung der finanziellen Ressourcen für die Nutzung und die Infrastruktur externer Lehrstätten; zweimal jährlich Neuverteilung von über 1.100 Kursen auf knapp 50 Räume unter Berücksichtigung pädagogischer und technologischer Erfordernisse sowie Konfliktlösung angesichts zum Teil unvereinbarer Interessen von Kursleitungen, Teilnehmer*innen, anderen Programmbereichen und externen Anspruchsgruppen;
- Selbständige Akquise, Bedarfsanalyse, Planung, Angebotserstellung, Anlage, Kalkulation, Durchführung, Evaluation und Abrechnung von Bildungsmaßnahmen im Auftrag, insbesondere von Maßnahmen für Senatsverwaltungen, Bezirksämter, Behörden und Firmen; selbständige Abstimmung mit Sprachdozent*innen; Personaleinsatzplanung von Zusatzkräften mit Drittmitteln; Nachweispflege über die sachgerechte Verwendung der Drittmittel;
- Selbständige Akquise, Umsetzung und Weiterentwicklung von Kooperationen mit verwandten Einrichtungen unter Anleitung der Programmbereichsleitung, insbesondere die Schaffung einer dauerhaften Partnerschaft mit einer ausländischen Einrichtung der Erwachsenenbildung;
- Mitarbeit in den Gremien der Volkshochschule, an Konferenzen und Veranstaltungen sowie bei Evaluationen, Qualitätsentwicklungen, Controlling, Statistik und Ressourcenverwaltung; Übernahme weiterer Aufgaben im Rahmen von Vertretungen.

2. Formale Anforderungen

Abgeschlossenes Hochschulstudium (Bachelor) oder Fachhochschulstudium oder abgeschlossener Verwaltungslehrgang II oder vergleichbare Qualifikationen.

Gewichtungen entfallen hier

3. Leistungsmerkmale		Gewichtungen			
		4	3	2	1
3.1. Fachkompetenzen					
3.1.1	<p>Kenntnis der Ziele von Erwachsenenbildung, der Organisationsprinzipien von Bildungseinrichtungen, Methoden des Bildungsmarketings und Grundlagen der Sozialraumorientierung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vertiefte Kenntnis der VHS-Organisation und der VHS-spezifischen Schlüsselprozesse; • Kenntnis der Empfehlungen, Erklärungen und Veröffentlichungen des Deutschen Volkshochschulverbandes (DVV) und anderer Organisationen der Erwachsenenbildung zum Sprachenlernen; • Kenntnis des Sinus-Milieu-Konzepts bzgl. der Zielgruppenorientierung; • Kenntnis des Konzepts des „Sozialen Raums“ und der Grundsätze einer Sozialen Stadt(teil)entwicklung Berlin, Anlage zum Beschluss des Berliner Senats vom 20.05.2008; • Kenntnis des Handbuchs zur Sozialraumorientierung – Grundlage der Integrierten Stadt(teil)entwicklung Berlin, 24.11.2009; 	X			
3.1.2	<p>Rechtskenntnisse und Fachkenntnisse maßgeblicher Rechtsgrundlagen für die Drittmittelbewirtschaftung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fachspezifische Rechtsgrundlagen: § 123 Schulgesetz von Berlin, Honorar- und Entgeltordnung (incl. AGB) der Berliner Volkshochschulen, Verordnungen und Vereinbarungen zum VHS-spezifischen Berichtswesen; • Vertiefte Kenntnis der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Volkshochschule; • Vertiefte Kenntnis des Produktblatts 79026 der VHS; • Kenntnis der weiteren Produktblätter der VHS; • Kenntnis der Landeshaushaltsordnung (LHO) und der AV LHO insb. §§ 7ff, 34ff, 44 und 77; • vertiefte Kenntnis der Ausführungsvorschriften über Honorare der Volkshochschulen (AV Honorare VHS) vom 13.11.2008 • vertiefte Kenntnisse über Entgelte der Volkshochschulen (Entgeltvorschriften VHS) vom 08.11.2010 • Kenntnis des Aufbaus der Berliner Verwaltung (Bez-VerwG, VGG, GGO I); • Dienstvereinbarungen des Bezirksamtes Berlin-Mitte (DV-Flexibilisierung der Arbeitszeit, DV Partnerschaftliche Zusammenarbeit und konstruktive Konfliktlösung, DV Personalentwicklung, DV Sucht) • Arbeitsrechtliche Grundkenntnisse (allg. Arbeitsrecht, Tarifrecht, Beamtenrecht, Personalvertretungsgesetz, SGB IX) • Arbeitszeitgesetz in Zusammenhang mit der analogen Geltung bei arbeitnehmerähnlichen Beschäftigungsverhältnissen lt. Rundschreiben InnSport I Nr. 47/2010 • Landesgleichstellungsgesetz; Datenschutzgesetz; Steuergesetze; • Kenntnis der Struktur der EU-Förderlandschaft sowie nationaler und internationaler Fördermöglichkeiten für Austausch und Kooperationen 		X		

3.1.3	Sprachkenntnisse <ul style="list-style-type: none"> • Mindestens Niveau C1 in Englisch; • Weitere Fremdsprachenkenntnisse von Vorteil; • Vertiefte Kenntnis des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen des Europarats 		X		
3.1.4	Betriebswirtschaftliche Kenntnisse <ul style="list-style-type: none"> • Vertiefte Kenntnisse im Projektmanagement (u. a. Projektphasen, Rollen in Projekten, Projektadministration/-dokumentation); • vertiefte Kenntnis der Verordnungen und Vereinbarungen zum VHS-spezifischen Berichtswesen; • Dezentrale fach- und Ressourcenverantwortung (Steuerung über Zielvereinbarungen); • Kosten- und Leistungsrechnung (KLR), Controlling und Berichtswesen 		X		
3.1.5	Kenntnis von Qualitätsentwicklungsstrategien <ul style="list-style-type: none"> • Vertiefte Kenntnis der Instrumente: Ideenmanagement, Qualitätszirkelarbeit, Kundenmonitore, Beschwerdemanagement, Leistungsvergleiche • Vertiefte Kenntnis von Testierungsverfahren (Lernerorientierte Qualitätstestierung bzw. EFQM) 			X	
3.1.6	Kompetenz in Personalführung, Personalentwicklung und Personalmarketing <ul style="list-style-type: none"> • Fähigkeit, Menschen mit unterschiedlichen personellen Voraussetzungen und Kompetenzen zu einer optimalen Teamleistung zu motivieren (Diversity Management) • Kenntnisse im Personalmarketing und in der Ansprache freiberuflicher Mitarbeiter*innen; • Gesundheits- und Arbeitsschutz 		X		
3.1.7	Informationstechnik-Kompetenz <ul style="list-style-type: none"> • Kenntnisse von Windows, Microsoft Office Anwendungen (Word, Excel, Powerpoint, Outlook), iOS, Mac OS, MindManager, Adobe Photoshop, Moodle, Imperia; • Kenntnisse von e-Learning, Blended Learning und Flipped Classroom; • vertiefte Kenntnisse des berlineinheitlichen Volkshochschulverwaltungsprogramms (Information Manager) sowie Struktur und Organisation des entsprechenden IT-Fachverfahrens (VHS-IT) 	X			
3.1.8	Redaktionelle Fachkompetenz <ul style="list-style-type: none"> • Vertiefte Kenntnisse von Öffentlichkeitsarbeit und Anzeigenmanagement in Social-Media-Kanälen; • Vertiefte Kenntnisse im Content-Management und im Texten von Produktbeschreibungen; • Vertiefte Kenntnisse im Verfassen von Pressemitteilungen; 	X			

Gewichtungen: 4 - unabdingbar / 3 - sehr wichtig / 2 - wichtig / 1 - erforderlich

	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erläuterung der Begriffe • Raum für stellenbezogene Operationalisierungen 	Gewichtungen			
		4	3	2	1
3.2	Leistungsverhalten				
3.2.1	Belastbarkeit ▶ Fähigkeit, auch unter schwierigen Bedingungen überlegt zu agieren.		X		
	<ul style="list-style-type: none"> • behält auch in Stresssituationen Ruhe und Überblick, setzt Prioritäten • reagiert auf kurzfristige Veränderungen souverän und angemessen • erbringt auch in einem konfliktbelasteten Umfeld gute Leistungen 				
3.2.2	Leistungsfähigkeit ▶ Fähigkeit, engagiert zu arbeiten und aktiv Wissen und Erfahrungen einzubringen sowie sich auf neue Aufgaben einzustellen.	X			
	<ul style="list-style-type: none"> • erfasst umfangreiche und komplexe Sachverhalte schnell und differenziert • ordnet Informationen schnell, sinnvoll und konzentriert • löst sich von gewohnten Denk- und Handlungsweisen und setzt neues Wissen und Erfahrungen zur Zielerreichung ein 				
3.2.3	Wirtschaftliches Handeln ▶ Fähigkeit, mit Arbeitskraft- und mitteln sowie Kosten und Zeit ökonomisch umzugehen.			X	
	<ul style="list-style-type: none"> • erkennt wirtschaftliche Zusammenhänge und kalkuliert Risiken und Folgen des Handelns auch unter Kosten/Nutzen-Gesichtspunkten • entwickelt strategische Konzepte zur Effizienzsteigerung beim Ressourceneinsatz • kontrolliert die Einhaltung von Planungen und Vorgaben und korrigiert Abweichungen 				
3.2.4	Organisationsfähigkeit ▶ Fähigkeit, vorausschauend zu planen und zu strukturieren und entsprechend zu agieren.	X			
	<ul style="list-style-type: none"> • kennt die institutionellen Arbeitsschwerpunkte im Jahresrhythmus und richtet die Planungen danach aus • überblickt Gesamtzusammenhänge und stimmt verschiedene Arbeitsabläufe aufeinander ab, plant frühzeitig und realistisch • teilt Aufgaben in Arbeitsschritte ein und delegiert mit klarem Auftrag 				
3.2.5	Selbstständigkeit ▶ Fähigkeit, den zur Verfügung stehenden Handlungsrahmen aktiv auszufüllen.	X			
	<ul style="list-style-type: none"> • setzt Prioritäten entsprechend der Bedeutung der einzelnen Aufgaben • entwickelt eigene /neue Lösungen • nutzt vorgegebenen Ermessensspielraum 				
3.2.6	Entscheidungsfähigkeit ▶ Fähigkeit, zeitnahe und nachvollziehbare Entscheidungen zu treffen und dafür Verantwortung zu übernehmen.		X		
	<ul style="list-style-type: none"> • wägt Vor- und Nachteile von Entscheidungen/Alternativen ab und trifft auf dieser Grundlage klare und eindeutige Entscheidungen 				

	<ul style="list-style-type: none"> • überblickt Gesamtzusammenhänge und berücksichtigt Folgewirkungen von Entscheidungen • übernimmt Verantwortung für Ergebnisse/Entscheidungen und revidiert/modifiziert Entscheidungen vor dem Hintergrund neuer Erkenntnisse 				
3.2.7	<p>Innovationsbereitschaft und -fähigkeit</p> <p>► Fähigkeit, über den gewohnten Rahmen hinaus Ideen zu formulieren und Handlungsstrategien aufzuzeigen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • sucht permanent nach Wegen, die Dienstleistung für externe und interne Anspruchsgruppen zu verbessern sowie aktuellen und zukünftigen Erwartungen entsprechen zu lassen • nutzt das Impuls- und Beschwerdemanagement systematisch • kann Veränderungen strategisch und kommunikativ voranbringen 		X		

Gewichtungen: 4 - unabdingbar / 3 - sehr wichtig / 2 - wichtig / 1 - erforderlich

		Gewichtungen			
		4	3	2	1
3.3	Sozialverhalten				
3.3.1	Kommunikationsfähigkeit ▶ Fähigkeit, sich personen- und situationsbezogen auszutauschen.		X		
	• informiert die Mitarbeiter/-innen aufgabenbezogen und zeitnah				
	• tritt sicher und höflich auf, hört aufmerksam zu und lässt ausreden				
	• argumentiert und präsentiert (auch komplexe Sachverhalte) verständlich und überzeugend (schriftlich und mündlich)				
3.3.2	Konfliktfähigkeit ▶ Fähigkeit, Probleme und Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben.		X		
	• reagiert in Konfliktsituationen professionell und trägt zur Deeskalation bei				
	• nimmt Kritik an und äußert Kritik in angemessener Form				
	• sucht konstruktive Lösungen unter Einbeziehung aller Beteiligten				
3.3.3	Interkulturelle Kompetenz ▶ Fähigkeit, auf der Grundlage der allgemeinen Menschenrechte allen mit Neugierde und Empathie zu begegnen	X			
	• behandelt alle Menschen gleich freundlich und offen				
	• ist selbstkritisch und reflektiert die eigenen Vorurteile				
	• macht andere nicht lächerlich oder versucht sie sonst irgendwie herabzusetzen wegen ihres Geschlechts, ihrer sexuellen Orientierung, einer Behinderung, aufgrund ihrer Kultur, Religion, Hautfarbe, Sprache oder ihrer Herkunft				
3.4	Serviceorientiertes Handeln				
3.4.1	Dienstleistungsorientierung ▶ Fähigkeit, die Arbeit als Dienstleistung für den externen und internen Kundinnen und Kunden zu begreifen.	X			
	• sucht permanent nach Wegen, die Dienstleistung für externe und interne Kundinnen und Kunden zu verbessern				
	• nutzt das Impuls- und Beschwerdemanagement systematisch				
	• spricht und handelt im Umgang mit Kundinnen und Kunden situations- und adressatengerecht				

Gewichtungen: 4 - unabdingbar / 3 - sehr wichtig / 2 - wichtig / 1 - erforderlich