

Service-Leitlinien

der Volkshochschule Münster

Stand 01.09.2014

1. Prämissen

„Wir als kommunale Bildungseinrichtung unterstützen Menschen darin, den gesellschaftlichen Wandel sowie berufliche und private Veränderungen zu bewältigen, indem wir ihnen hierfür erforderliche Qualifikationen und Kompetenzen vermitteln.

Zu den Teilnehmenden zählen alle bildungsinteressierten Bürger(innen) der Stadt Münster.“ (Vgl. Leitbild der VHS) Spezielle Angebote erreichen besondere Zielgruppen z. B: Alphabetisierung, Deutsch als Fremdsprache, Qualifizierung für Menschen, die von Arbeitslosigkeit betroffen oder bedroht sind sowie Integrationskurse für Menschen mit Behinderungen.

„Den demographischen Veränderungen entsprechend werden wir in den kommenden Jahren die Angebote für ältere Menschen in und nach der Erwerbstätigkeit ausbauen. Ebenso bleiben Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene wichtige Zielgruppen.“ (Vgl. Leitbild der VHS)

1.1. Ausgangssituation

Mit der konzeptionellen und organisatorischen Weiterentwicklung und dem Ausbau von Tagesseminaren und Bildungsurlauben, der Etablierung von Beratung als Bestandteil der Weiterbildungsarbeit sowie der Durchführung der städtischen Fortbildung in den Räumen im Aegidiemarkt wachsen die Ansprüche an die Organisation und die Serviceleistungen des Hauses.

Die veränderten Veranstaltungsformen bedingen u. a. eine längere Verweildauer der Teilnehmenden und der Dozent(inn)en in unseren Räumen und eine sichtbare Nutzungsänderung. Neben Seminar- und Fachräumen, Räumen für Kleingruppenarbeit und mit EDV-Einzelarbeitsplätzen brauchen wir ansprechende Pausenräume. Der verstärkte Einsatz von Medien stellt uns darüber hinaus vor weitere materielle und logistische Herausforderungen.

1.2. Unser Anspruch

Bei der Entwicklung unserer Leitlinien berücksichtigen wir die sehr unterschiedlichen Erwartungen und Ansprüche unserer Adressatinnen- und Adressatengruppen.

Es ist unser Anspruch, dass alle Besucher(innen) des Hauses sich in der VHS wohlfühlen und für ihre Fragen und Anregungen kompetente und freundliche Ansprechpartner(innen) haben.

1.3. Kundenorientierung

Die Anforderungen der Teilnehmenden an die fachlich-inhaltliche Arbeit sind ebenso gestiegen wie die Ansprüche an die Rahmenbedingungen von Lernen und Bildung.

Die VHS berücksichtigt dies, indem sie

- adäquate Räume für Unterrichtszwecke und Aufenthaltsmöglichkeiten bereit stellt;

- moderne Technik effektiv einsetzt und spezielle Fachräume vorhält;
- Service und Organisation professionell gestaltet;
- Möglichkeiten schafft, Anregungen und Rückmeldungen der Kundschaft aufzunehmen;
- ein wirksames Beschwerdemanagement aufbaut und pflegt;
- Maßnahmen zur Qualitätssicherung betreibt;
- Verbindlichkeit der in den Serviceleitlinien getroffenen Absprachen garantiert

Die Mitarbeiter(innen) der VHS, die sich im Publikumsbereich aufhalten, tragen Namensschilder.

2. Rahmenbedingungen für die Nutzung von Veranstaltungsräumen

2.1 Räume und Erreichbarkeit

Die VHS führt ihre Veranstaltungen an über 30 verschiedenen Standorten in Münster durch. Im Zentrum unserer Arbeit stehen die Gebäude im Aegidiimarkt 2 und 3.

Für die Räume im Aegidiimarkt gilt:

- Eine entsprechende Ausschilderung erleichtert allen Besucherinnen und Besuchern die Orientierung im Hause. Auf besondere Veranstaltungen, neu beginnende Kurse und Raumänderungen wird im Eingangsbereich hingewiesen.
- Der Zugang für die Teilnehmenden und Lehrenden, auch zu den Räumen 220 bis 224 erfolgt ausschließlich über den Haupteingang Aegidiimarkt 3. Der Zugang zu den Räumen 323 bis 326 (PEKiP) erfolgt über den Eingang Aegidiimarkt 2.
- Ein zentraler Auskunft- u. Servicepunkt befindet sich im Foyer in der 1. Etage. Mindestens zu Beginn der Veranstaltungen ist ein/e Mitarbeiter(in) des Servicedienstes als Ansprechpartner(in) für die Teilnehmenden und Dozent(inn)en vor Ort und über ein mobiles Telefon (Rufnummer: 016090910404) erreichbar.
- Dozentinnen und Dozenten erhalten am Servicepunkt Unterrichtsmaterialien und Schlüssel für die Unterrichtsräume bei Tagesseminaren, Lehrgängen usw.
- Aufenthaltsbereiche mit Getränkeausgabe stehen den Besuchern des Hauses in den Foyers in der 1. und 2. Etage zur Verfügung. Durch das Leitsystem und Hinweise durch die Dozentinnen und Dozenten wird auf die Aufenthaltsmöglichkeiten hingewiesen.

2.2 Unterrichtszeiten, Ferien

Bei Erstellung des PROGRAMM-Ablaufplanes wird eine unterrichtsfreie Zeit für Renovierung und Urlaub festgelegt, die mindestens

die Weihnachtsferien,
1 Woche in den Osterferien und
2 Wochen in den Sommerferien umfasst.

Insbesondere im Vormittagsbereich ist der Bedarf an Unterrichtsräumen sehr hoch. Um die zur Verfügung stehenden Kapazitäten optimal auszunutzen und die Betreuung durch die MA des Service sicher zu stellen, empfiehlt sich eine Einteilung der Kurse in folgende Unterrichtsblöcke:

- 9 – 10.30 Uhr, 11 – 12.30 Uhr, 16 – 17.30 Uhr, 18 – 19.30 Uhr, 20 – 21.30 Uhr
- Für den Wechsel der Teilnehmenden und Dozent(inn)en zwischen den Kursblöcken wird eine Pause von 30 Minuten gewährleistet. In dieser Zeit überprüfen die MA des Service den Zustand der Räume und nehmen ggf. kleine Aufräum- und Säuberungsarbeiten vor. Der Beginn und das Ende der Kurse sollen daher nicht von diesen Zeitangaben abweichen.
- Bei Kursen, die 3 Unterrichtsstunden und mehr umfassen und Bildungsurlaube, Lehrgänge sowie Tages- und Wochenendseminare gelten jeweils veranstaltungsbezogene Regeln, die von den Fachbereichsleitungen bereits bei der Planung festgelegt und dem Service mitgeteilt werden.

2.3 Servicezeiten und Aufgaben

Außerhalb der Schulferien werden folgende Servicezeiten abgedeckt:

2.3.1. VHS Aegidimarkt / Forum

- montags bis freitags von 8.00 bis 22.00 Uhr
- samstags bis sonntags für die Dauer der Kurse bzw. Veranstaltungen

2.3.2 Sonderveranstaltungen

- Veranstaltungen finden soweit möglich am Standort Aegidiimarkt statt.
- Bei Sonderveranstaltungen ist ein erforderlicher Einsatz von Servicekräften spätestens 4 Wochen vor der Veranstaltung von den Fachbereichen mit dem Service abzustimmen.

2.3.3 Tägliche Aufgaben des Service-Dienstes

- Auf- und Abschließen der Unterrichtsräume nach Tagesplan
- Die Kontrolle der Flure, Unterrichtsräume und Toiletten nach der Reinigung durch die Fremdfirma
- Überprüfen der Raumausstattung auf Vollständigkeit und Funktion

- Bereitstellung und Herausgabe von Unterrichtsmaterialien
- Bereitstellen der Medien nach Medienanforderung
- Überprüfung und Herstellung der Sauberkeit der Foyers und Aufenthaltsräume nach den Pausen
- Jeweils zwischen und nach Beendigung der Veranstaltungen Überprüfung der Räume auf Sauberkeit (Tische, Tafeln, grobe Verunreinigungen), ggf. ist diese herzustellen. Dies trifft auch für die Toiletten zu.
- Betreuung von Einzelveranstaltungen einschließlich des Kassierens der Entgelte. Hierzu steht eine Kasse mit Wechselgeld zur Verfügung.
- Betreuung von Sonder- und Zusatzveranstaltungen nach Anforderung
- Bereitstellung von Getränken
- Wahrnehmung der Hausordnung einschließlich Sicherheit und Ordnung
- Überprüfung der Funktion und regelmäßige Wartung der technischen Medienequipment.

3. Unterstützende Maßnahmen für die gelungene Umsetzung

Zur Planung und Erfüllung ihrer Aufgaben sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Service auf rechtzeitige und vollständige Informationen über die Veranstaltungen und Mitwirkung bei der Durchführung angewiesen:

- Die für die Veranstaltung und Raumbelagungen Verantwortlichen buchen rechtzeitig und vollständig alle Veranstaltungen und Belegungen in Lissy. Auch Raum- und Terminänderungen werden zeitnah in Lissy nachvollzogen.
- Die Fachbereichsleitungen informieren die Leitung des Service rechtzeitig und vollständig über Sonderveranstaltungen. Zusatzveranstaltungen und Veranstaltungen, die einen Um- und Aufbau und zusätzliche Betreuung erfordern, werden **mindestens vier Wochen vorher** mit den zusätzlich notwendigen Personalressourcen der Leitung des Service bekannt gegeben.
- Die Dozenten und Dozentinnen stellen sicher, dass ihre Medienanforderungen und sonstige Bedarfe vollständig und 1 Woche vor Kursbeginn beim Serviceteam vorliegen. Nach Durchführung der Veranstaltung wird die raumbezogene Tischordnung und Bestuhlung durch die Teilnehmenden und Dozent(innen)en wieder hergestellt.

- Die Fachbereichsleitungen und Projektmitarbeiterinnen wirken aktiv an der Kommunikation mit Teilnehmerinnen und Teilnehmern sowie Dozentinnen und Dozenten, insbesondere zu Beginn neuer Kurse und Kursabschnitte mit.
- Bereits während der Planung werden für Lehrgänge, Bildungsurlaube, Wochenendseminare und die Städtische Fortbildung Kosten für Getränke bei der Festlegung der Kursgebühr berücksichtigt. Für diese Gruppen werden die Getränke in die Unterrichtsräume gebracht.
- Die Dozent(inn)en dieser Veranstaltungen erhalten am Servicepunkt Schlüssel für die Unterrichtsräume, sodass sie individuell ihre Pausen gestalten können.
- Die Servicekräfte werden regelmäßig für ihre Aufgaben geschult, insbesondere wird die Einarbeitung für neue Mitarbeiter(innen) und der Umgang mit den eingesetzten Medien und Technik sichergestellt.

4. Vereinbarung

Die in diesem Servicekonzept getroffenen Vereinbarungen sind für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der VHS verbindlich.

Die Einhaltung der Vereinbarungen wird durch die Leitung überprüft und gewährleistet. Das Konzept wird im Rahmen der Zertifizierung fortgeschrieben und differenziert.