



**Anforderungsprofil - Basisprofil**  
(Masterprofil Einsatzdienst)

Profil-Nr. 3020-16-182

Gültig ab: 01.07.2016

Dienststelle(n): **Dir \_ A \_**  
Laufbahn: **gehobener Dienst**  
Aufgabe: **SB Abschnitt b.A.**  
Verbleib bei: **Dir 3 St 3**

**Aufgaben der Masterprofilgruppe Einsatzdienst gD**

Dienstverrichtung im Rahmen des Täglichen Dienstes und Teilnahme an Einsätzen aus besonderen Anlässen einschließlich der Vorgangsbearbeitung

Eigenverantwortliche Maßnahmen zur Gefahrenabwehr, Strafverfolgung und Ahndung von Ordnungswidrigkeiten, Prävention

**1. Beschreibung des Aufgabengebietes**

**Dienstverrichtung im Rahmen des Täglichen Dienstes und Teilnahme an Einsätzen aus besonderen Anlässen einschließlich der Vorgangsbearbeitung**

- Eigenverantwortliche und zielgerichtete Streifentätigkeit zur Kriminalitätsbekämpfung und Verkehrsüberwachung sowie zur Stärkung des öffentlichen Sicherheitsgefühls
- Wahrnehmen der Wachdienste insbesondere Wachhabende/r bzw. stellvertretende/r Wachhabende/r
- Bearbeiten von Ermittlungsverfahren mittleren bis schweren Grades im Rahmen des Zuständigkeitssachregisters bis zur Abgabe an die Staats-/Amtsanwaltschaft
- praktische Anleitung von zeitweilig zugeordneten Dienstkräften und Praktikanten
- Teilnehmen an Einsätzen auf Abschnittsebene oder anlässlich einer BAO

**Eigenverantwortliche Maßnahmen zur Gefahrenabwehr, Strafverfolgung und Ahndung von Ordnungswidrigkeiten, Prävention insbesondere durch**

- Kontaktbereichsdienst; Förderung der Informationsgewinnung durch Herstellen und Pflege enger Kontakte zur Bevölkerung, Gewerbetreibenden sowie den Verantwortlichen von Institutionen unter Gewährleistung größtmöglicher Präsenz im Abschnittsbereich
- Verkehrsüberwachung; Leiten und Durchführen von zielgruppen- und deliktgruppenorientierten Verkehrsüberwachungsmaßnahmen
- Kriminalitätsbekämpfung ; Repressive, tat- und täterorientierte Bekämpfung der Kriminalität und Schwerpunktbildung an erkannten Kriminalitätsbrennpunkten im Abschnittsbereich
- Gewährleisten der fallbezogenen Beweismittelsicherung und Beweisführung
- Zusammenarbeiten mit anderen Polizei-, Justiz- und Verwaltungsbehörden sowie sonstigen Institutionen im Rahmen des Aufgabengebietes
- Beraten und Informieren der Vorgesetzten in allen das Aufgabengebiet betreffenden Angelegenheiten

**2. formale Voraussetzungen**

(Hinweis: Angaben zu den Besoldungsgruppen sowie weitere Eignungsvoraussetzungen sind kein Bestandteil des Anforderungsprofils; diese Informationen sind den entsprechenden stellen- / personal-



**Anforderungsprofil - Basisprofil**  
(Masterprofil Einsatzdienst)

Profil-Nr. 3020-16-182

Gültig ab: 01.07.2016

wirtschaftlichen Unterlagen zu entnehmen)

Erfüllung der beamten- und laufbahnrechtlichen Voraussetzungen für den gehobenen Polizeivollzugsdienst eines der Laufbahnzweige Schutzpolizei / Kriminalpolizei / Gewerbeaufsichtsdienst

**3. Leistungsmerkmale (fachliche und außerfachliche Anforderungen)**

Die für das Aufgabengebiet erforderlichen Fachkenntnisse, Rechtskenntnisse, EDV- Kenntnisse, Erfahrungswissen, sonstigen fachlichen Fähigkeiten/Fertigkeiten (praktische, theoretische, technische, handwerkliche usw.) sind den Einzelmerkmalen als Operationalisierungen in Gestalt einer Aufzählung zuzufügen.

Die außerfachlichen Leistungsmerkmale sind abschließend formuliert.

**Für die optimale Bewältigung des Aufgabengebietes:**

**4 = unabdingbar, 3 = sehr wichtig, 2 = wichtig, 1 = erforderlich**

**3.1 Fachkompetenzen**

3.1.1	Kenntnisse, Anwendung und Umsetzung der für das Aufgabengebiet fachlich relevanten Rechtsgrundlagen und sonstiger behördlicher Vorgaben	4 X	3	2	1
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sehr gute Kenntnisse der gesetzlichen Bestimmungen und der einschlägigen Vorschriften im Polizeirecht, Strafrecht, Strafprozessrecht, Verkehrsrecht, Ordnungswidrigkeitenrecht sowie der Kriminalistik</li><li>• Sehr gute Kenntnisse der einschlägigen Polizeidienstvorschriften und Geschäftsanweisungen</li></ul>				
3.1.2	Aufgaben- und tätigkeitsspezifische Fachkenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten sowie deren Anwendung und Umsetzung	4 X	3	2	1
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sehr gute Kenntnisse in Kriminalistik, Kriminologie, Führungs- und Einsatzlehre</li><li>• Sehr gute Kenntnisse in der Bearbeitung von Ermittlungsverfahren einfacher und mittlerer Kriminalität</li><li>• Sehr gute Kenntnisse über Tätigkeiten und Arbeitsabläufe im täglichen Dienst</li><li>• Sehr gute Kenntnisse über die Aufbau- und Ablauforganisation, die Kommunikationswege sowie die Zuständigkeiten innerhalb der Polizei Berlin</li><li>• Gute EDV-Kenntnisse und Anwendungssicherheit hinsichtlich der polizeilichen Datensysteme</li></ul>				



**Anforderungsprofil - Basisprofil**  
(Masterprofil Einsatzdienst)

Profil-Nr. 3020-16-182

Gültig ab: 01.07.2016

3.1.3 entfällt

**3.2 Leistungsverhalten**

3.2.1	Zuverlässigkeit	4	3 X	2	1
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• arbeitet genau und gründlich, berücksichtigt Details angemessen</li> <li>• hält sich an getroffene Vereinbarungen, Zusagen und Termine</li> </ul>				
3.2.2	Organisationsfähigkeit	4	3	2 X	1
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• setzt bei der Aufgabenbewältigung zeitliche und inhaltliche Prioritäten</li> <li>• plant die gesamte Aufgabenerledigung systematisch (z.B. hinsichtlich Zeit, Menge, Material, Personal, Inhalt)</li> </ul>				
3.2.3	Belastbarkeit	4 X	3	2	1
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• hält den körperlichen Belastungen stand</li> <li>• hält psychischen Belastungen stand</li> <li>• erfüllt auch unter erschwerten Bedingungen (z. B. Zeitdruck, wechselnde Arbeitsbedingungen, erhöhter Arbeitsanfall) die Aufgaben</li> <li>• ist erschweren Bedingungen auch über einen längeren Zeitraum gewachsen</li> <li>• handelt in Stresssituationen besonnen</li> </ul>				
3.2.4	Entscheidungsfähigkeit	4 X	3	2	1
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• entscheidet sach- und situationsgerecht</li> <li>• entscheidet zeitgerecht</li> <li>• entscheidet auch bei unvollständiger Informationsbasis</li> <li>• berücksichtigt die Auswirkungen eigener Entscheidungen</li> <li>• erkennt selbstständig Situationen, die Entscheidungen erfordern und trifft diese</li> </ul>				
3.2.5	Flexibilität	4	3	2 X	1
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zeigt sich neuen Entwicklungen / Aufgaben interessiert und aufgeschlossen, um sie für die eigene Arbeit zu nutzen</li> <li>• kann sich schnell auf neue / unvorhersehbare Situationen einstellen</li> <li>• kann mehrere Aufgaben / Sachverhalte parallel sachgerecht bearbeiten</li> </ul>				
3.2.6	Auffassungsgabe / Urteilsvermögen	4	3 X	2	1
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gewinnt schnell den Überblick über Situationen / Sachverhalte und legt das eigene Handeln fest</li> </ul>				



**Anforderungsprofil - Basisprofil**  
(Masterprofil Einsatzdienst)

Profil-Nr. 3020-16-182

Gültig ab: 01.07.2016

- erkennt Zusammenhänge zu anderen Sachverhalten / Vorgängen bzw. Hintergründen / Strukturen und berücksichtigt die Auswirkungen
- besitzt die Fähigkeit, Wesentliches von Unwesentlichem zu unterscheiden und den Sachverhalt richtig einzuschätzen

3.2.7 Leistungs- / Einsatzbereitschaft 4    3    2    1  
X

- setzt sich realistische Leistungsziele und zeigt Einsatz bei der Umsetzung
- interessiert sich für die Aufgabe und engagiert sich für deren Erfüllung
- übernimmt bereitwillig nicht vorhersehbare Aufträge
- bringt im Rahmen des Aufgabengebietes selbstständig Ideen, Vorstellungen, Impulse ein

3.2.8 Verantwortung 4    3    2    1  
X

- steht für das eigene Handeln ein
- verantwortet eigene Entscheidungen und zieht sich nicht hinter Strukturen oder Autoritäten zurück

3.2.9 Entwicklungs- / Veränderungsbereitschaft 4    3    2    1  
X

- hält sich fachlich auf aktuellem Stand
- steht Veränderungen aufgeschlossen ggü. und erkennt ggf. positive Entwicklungschancen
- akzeptiert Lernen als ständige Herausforderung u. Notwendigkeit

3.2.10 Wirtschaftliches Denken und Handeln 4    3    2    1  
X

- setzt Sachmittel unter Berücksichtigung vorhandener Ressourcen angemessen ein

**3.3 Sozialverhalten**

3.3.1 Kommunikationsfähigkeit 4    3    2    1  
X

- drückt sich schriftlich verständlich und überzeugend aus
- drückt sich mündlich verständlich und überzeugend aus
- hört Gesprächspartnerinnen / Gesprächspartnern zu, lässt sie ausreden und räumt ihnen die notwendige Gesprächszeit ein
- kann Kontakt zu Anderen herstellen und halten
- kann einfühlsam auf Andere und deren Kommunikationsverhalten eingehen
- ist in der Lage Gesprächsverläufe / Gruppenprozesse ergebnisorientiert und zielgerichtet zu steuern

3.3.2 Konfliktfähigkeit 4    3    2    1  
X

- erkennt Konfliktsituationen und reagiert angemessen darauf



**Anforderungsprofil - Basisprofil**  
(Masterprofil Einsatzdienst)

Profil-Nr. 3020-16-182

Gültig ab: 01.07.2016

- bietet realistische Lösungsmöglichkeiten an
- kann Kritik angemessen vortragen, ohne persönlich zu verletzen
- nimmt sachlich vorgetragene Kritik an

3.3.3 Kooperationsfähigkeit 4    3    2    1  
X

- arbeitet konstruktiv und vertrauensvoll mit Anderen zusammen
- versucht gemeinsame Lösungen und Wege zu finden, auch wenn unterschiedliche Interessen oder Interessengruppen vorhanden sind
- bezieht Erfahrungen und Kenntnisse von Kolleginnen / Kollegen mit ein und gibt eigene Erfahrungen an die Anderen weiter
- integriert sich zur Einsatzbewältigung in das Team, übernimmt Aufgaben und respektiert / akzeptiert auch unterschiedliche Rollen
- verhält sich gegenüber Vorgesetzten loyal

3.3.4 Durchsetzungsfähigkeit 4    3    2    1  
X

- bezieht klare Standpunkte und vertritt eigene Überzeugungen
- äußert die eigene Meinung selbstsicher und versteckt sich nicht hinter Anderen / Autoritäten

**3.4 Kunden- und adressaten (anwender-) orientiertes Handeln**

3.4.1 Service- / Dienstleistungsorientierung 4    3    2    1  
X

- versteht die eigene Tätigkeit als Dienstleistung / Service und stellt das Handeln darauf ein
- sorgt für eine zügige Bearbeitung

3.4.2 Diversitätskompetenz 4    3    2    1  
X

- akzeptiert die Verschiedenartigkeit der Kulturen, Traditionen u. Lebensweisen und verhält sich ihnen ggü. neutral und sachlich
- kann Kontakt zu Angehörigen anderer Kulturen herstellen
- hat ein angemessenes äußeres Erscheinungsbild und entsprechende Umgangsformen
- tritt angemessen auf

**3.5 Führungsverhalten (nur bei Führungskräften)**

entfällt

**Anforderungsprofil - Basisprofil**  
(Masterprofil Vollzugspolizeiliche  
Vorgangsbearbeitung)

Profil-Nr. 3020-19-32

Gültig ab: 07.05.2019

Dienststelle(n): **Dir \_ K 24 ZentraB**  
Laufbahn: **gehobener Dienst**  
Aufgabe: **SB ZentraB b.A.**  
Verbleib bei: **Dir 4 St 31**

**Aufgaben der Masterprofilgruppe vollzugspolizeiliche Vorgangsbearbeitung gD:**

Bearbeitung von Ermittlungsverfahren mittleren bis schwierigen Grades

Gewährleistung / Durchführung von Maßnahmen zur Verfolgung und Aufklärung von Straftaten / Ordnungswidrigkeiten im Rahmen des Aufgabengebietes

Teilnahme an polizeilichen Maßnahmen im Täglichen Dienst oder aus besonderen Anlässen

Zusammenarbeit mit anderen Polizei-, Justiz- und Verwaltungsbehörden sowie sonstigen Institutionen im Rahmen des Aufgabengebietes

**1. Beschreibung des Aufgabengebietes**

Deliktsübergreifende Sachbearbeitung in einem Kommissariat

**Bearbeitung von Ermittlungsverfahren mittleren bis schwierigen Grades**

- Bearbeiten von Ermittlungsverfahren im Rahmen der zentralisierten und standardisierten Vorgangsbearbeitung gemäß Zuständigkeitssachregister bis zur Abgabe an die Amts- bzw. Staatsanwaltschaft
- Gewährleisten von präventiven Maßnahmen im Rahmen des jeweiligen Aufgabenschwerpunktes
- Beraten und Anleiten der Mitarbeitenden in allen Belangen der kriminalpolizeilichen Sachbearbeitung
- Beraten und Informieren der Kommissariatsleitung in allen das Aufgabengebiet betreffenden Angelegenheiten

**Gewährleistung / Durchführung von Maßnahmen zur Verfolgung und Aufklärung von Straftaten / Ordnungswidrigkeiten im Rahmen des Aufgabengebietes**

- Gewährleisten der fallbezogenen Beweismittelsicherung und Beweisführung

**Teilnahme an polizeilichen Maßnahmen im täglichen Dienst oder aus besonderen Anlässen**

**Zusammenarbeit mit anderen Polizei-, Justiz- und Verwaltungsbehörden sowie sonstigen Institutionen im Rahmen des Aufgabengebietes**

Kooperieren mit anderen Behörden zur Erlangung ermittlungsrelevanter Informationen und Daten

**2. formale Voraussetzungen**

(Hinweis: Angaben zu den Besoldungsgruppen sowie weitere Eignungsvoraussetzungen sind kein Bestandteil des Anforderungsprofils; diese Informationen sind den entsprechenden stellen- /

## Anforderungsprofil - Basisprofil (Masterprofil Vollzugspolizeiliche Vorgangsbearbeitung)

Profil-Nr. 3020-19-32

Gültig ab: 07.05.2019

personalwirtschaftlichen Unterlagen zu entnehmen)

Erfüllung der beamten- und laufbahnrechtlichen Voraussetzungen für den gehobenen Polizeivollzugsdienst eines der Laufbahnzweige Schutzpolizei / Kriminalpolizei / Gewerbeaufsichtsdienst

### 3. Leistungsmerkmale (fachliche und außerfachliche Anforderungen)

Die für das Aufgabengebiet erforderlichen Fachkenntnisse, Rechtskenntnisse, EDV- Kenntnisse, Erfahrungswissen, sonstigen fachlichen Fähigkeiten/Fertigkeiten (praktische, theoretische, technische, handwerkliche usw.) sind den Einzelmerkmalen als Operationalisierungen in Gestalt einer Aufzählung zuzufügen.

Die außerfachlichen Leistungsmerkmale sind abschließend formuliert.

#### Für die optimale Bewältigung des Aufgabengebietes:

4 = unabdingbar, 3 = sehr wichtig, 2 = wichtig, 1 = erforderlich

#### 3.1 Fachkompetenz

3.1.1	Kenntnisse, Anwendung und Umsetzung der für das Aufgabengebiet fachlich relevanten Rechtsgrundlagen und sonstiger behördlicher Vorgaben	4 X	3	2	1
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gute Kenntnisse im Strafrecht (StGB), Strafverfahrensrecht (StPO, JGG), ASOG, UZwG</li><li>• Gute Kenntnisse im Datenschutzrecht</li></ul>				
3.1.2	Aufgaben- und tätigkeitsspezifische Fachkenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten sowie deren Anwendung und Umsetzung	4 X	3	2	1
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kenntnisse in Kriminalistik und Kriminologie</li><li>• Gute Kenntnisse in der Dienstkunde</li><li>• Gute Kenntnisse in der deliktsorientierten Bearbeitung von Ermittlungsvorgängen</li><li>• Gute Kenntnisse im Rahmen des Aufgabenschwerpunkts</li><li>• Gute Kenntnisse in der Umsetzung repressiver und präventiver Maßnahmen</li><li>• Sehr gute Kenntnisse über Tätigkeiten und Abläufe in der Kriminalitätsbekämpfung</li><li>• Gute Kenntnisse über die Aufbau- und Ablauforganisation sowie die Kommunikationswege in der Polizei Berlin</li></ul>				
3.1.3	Kenntnisse in der Personalführung sowie deren Anwendung und Umsetzung				
	- entfällt -				

#### 3.2 Leistungsverhalten

3.2.1	Zuverlässigkeit	4	3	2	1
-------	-----------------	---	---	---	---

## Anforderungsprofil - Basisprofil (Masterprofil Vollzugspolizeiliche Vorgangsbearbeitung)

Profil-Nr. 3020-19-32

Gültig ab: 07.05.2019

					X
3.2.2	Organisationsfähigkeit	4	3 X	2	1
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• setzt bei der Aufgabenbewältigung zeitliche und inhaltliche Prioritäten</li> <li>• plant die gesamte Aufgabenerledigung systematisch (z.B. hinsichtlich Zeit, Menge, Material, Personal, Inhalt)</li> </ul>				
3.2.3	Belastbarkeit	4	3 X	2	1
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• hält den körperlichen Belastungen stand</li> <li>• hält psychischen Belastungen stand</li> <li>• erfüllt auch unter erschwerten Bedingungen (z. B. Zeitdruck, wechselnde Arbeitsbedingungen, erhöhter Arbeitsanfall) die Aufgaben</li> <li>• ist erschwerten Bedingungen auch über einen längeren Zeitraum gewachsen</li> <li>• handelt in Stresssituationen besonnen</li> </ul>				
3.2.4	Entscheidungsfähigkeit	4	3 X	2	1
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• entscheidet sach- und situationsgerecht</li> <li>• entscheidet zeitgerecht</li> <li>• entscheidet auch bei unvollständiger Informationsbasis</li> <li>• berücksichtigt die Auswirkungen eigener Entscheidungen</li> <li>• erkennt selbstständig Situationen, die Entscheidungen erfordern und trifft diese</li> </ul>				
3.2.5	Flexibilität	4	3	2 X	1
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zeigt sich neuen Entwicklungen / Aufgaben interessiert und aufgeschlossen, um sie für die eigene Arbeit zu nutzen</li> <li>• kann sich schnell auf neue / unvorhersehbare Situationen einstellen</li> <li>• kann mehrere Aufgaben / Sachverhalte parallel sachgerecht bearbeiten</li> </ul>				
3.2.6	Auffassungsgabe / Urteilsvermögen	4	3 X	2	1
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gewinnt schnell den Überblick über Situationen / Sachverhalte und legt das eigene Handeln fest</li> <li>• erkennt Zusammenhänge zu anderen Sachverhalten / Vorgängen bzw. Hintergründen / Strukturen und berücksichtigt die Auswirkungen</li> </ul>				

## Anforderungsprofil - Basisprofil (Masterprofil Vollzugspolizeiliche Vorgangsbearbeitung)

Profil-Nr. 3020-19-32

Gültig ab: 07.05.2019

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• besitzt die Fähigkeit, Wesentliches von Unwesentlichem zu unterscheiden und den Sachverhalt richtig einzuschätzen</li> </ul>				
3.2.7	Leistungs- / Einsatzbereitschaft	4	3	2 X	1
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• setzt sich realistische Leistungsziele und zeigt Einsatz bei der Umsetzung</li> <li>• interessiert sich für die Aufgabe und engagiert sich für deren Erfüllung</li> <li>• übernimmt bereitwillig nicht vorhersehbare Aufträge</li> <li>• bringt im Rahmen des Aufgabengebietes selbstständig Ideen, Vorstellungen, Impulse ein</li> </ul>				
3.2.8	Verantwortung	4	3 X	2	1
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• steht für das eigene Handeln ein</li> <li>• verantwortet eigene Entscheidungen und zieht sich nicht hinter Strukturen oder Autoritäten zurück</li> </ul>				
3.2.9	Entwicklungs- / Veränderungsbereitschaft	4	3	2 X	1
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• hält sich fachlich auf aktuellem Stand</li> <li>• steht Veränderungen aufgeschlossen ggü. und erkennt ggf. positive Entwicklungschancen</li> <li>• akzeptiert Lernen als ständige Herausforderung u. Notwendigkeit</li> </ul>				
3.2.10	Wirtschaftliches Denken und Handeln	4	3	2 X	1
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• setzt Sachmittel unter Berücksichtigung vorhandener Ressourcen angemessen ein</li> </ul>				
<b>3.3</b>	<b>Sozialverhalten</b>				
3.3.1	Kommunikationsfähigkeit	4 X	3	2	1
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• drückt sich schriftlich verständlich und überzeugend aus</li> <li>• drückt sich mündlich verständlich und überzeugend aus</li> <li>• hört Gesprächspartnerinnen / Gesprächspartnern zu, lässt sie ausreden und räumt ihnen die notwendige Gesprächszeit ein</li> <li>• kann Kontakt zu Anderen herstellen und halten</li> <li>• kann einfühlsam auf Andere und deren Kommunikationsverhalten eingehen</li> <li>• ist in der Lage Gesprächsverläufe / Gruppenprozesse ergebnisorientiert und zielgerichtet zu steuern</li> </ul>				
3.3.2	Konfliktfähigkeit	4	3 X	2	1
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erkennt Konfliktsituationen und reagiert angemessen darauf</li> <li>• bietet realistische Lösungsmöglichkeiten an</li> </ul>				

## Anforderungsprofil - Basisprofil (Masterprofil Vollzugspolizeiliche Vorgangsbearbeitung)

Profil-Nr. 3020-19-32

Gültig ab: 07.05.2019

- kann Kritik angemessen vortragen, ohne persönlich zu verletzen
- nimmt sachlich vorgetragene Kritik an

3.3.3 Kooperationsfähigkeit 4 3 2 1  
X

- arbeitet konstruktiv und vertrauensvoll mit Anderen zusammen
- versucht gemeinsame Lösungen und Wege zu finden, auch wenn unterschiedliche Interessen oder Interessengruppen vorhanden sind
- bezieht Erfahrungen und Kenntnisse von Kolleginnen / Kollegen mit ein und gibt eigene Erfahrungen an die Anderen weiter
- integriert sich zur Einsatzbewältigung in das Team, übernimmt Aufgaben und respektiert / akzeptiert auch unterschiedliche Rollen
- verhält sich gegenüber Vorgesetzten loyal

3.3.4 Durchsetzungsfähigkeit 4 3 2 1  
X

- bezieht klare Standpunkte und vertritt eigene Überzeugungen
- äußert die eigene Meinung selbstsicher und versteckt sich nicht hinter Anderen / Autoritäten

### 3.4 Kunden- und adressaten (anwender-) orientiertes Handeln

3.4.1 Service- / Dienstleistungsorientierung 4 3 2 1  
X

- versteht die eigene Tätigkeit als Dienstleistung / Service und stellt das Handeln darauf ein
- sorgt für eine zügige Bearbeitung

3.4.2 Diversitätskompetenz 4 3 2 1  
X

- akzeptiert die Verschiedenartigkeit der Kulturen, Traditionen u. Lebensweisen und verhält sich ihnen ggü. neutral und sachlich
- kann Kontakt zu Angehörigen anderer Kulturen herstellen
- hat ein angemessenes äußeres Erscheinungsbild und entsprechende Umgangsformen
- tritt angemessen auf

### 3.5 Führungsverhalten (nur bei Führungskräften) entfällt