



Anforderungsprofil für Führungskräfte (Tarifbeschäftigte)

Stand: 04/2024

Ersteller/in: III C

(BearbeiterZ)

Die grau unterlegten Felder markieren den verbindlichen Teil des Anforderungsprofils.

Abteilung LAGeSo – Abteilung III – Versorgung – Referat III C - SB-KundenCenter & Bürgertelefon D 115, Wertmarke, SonderFahrDienst, Versicherungsamt, Infor- mationsmanagement	Stellenzeichen: III C 2
Bewertung des Aufgabengebietes nach: EG 9b Fallgruppe 1 Teil I der Anlage A TV-L	

1.	Gruppenleitung KundenCenter • personelle und fachliche Leitung der Arbeitsgruppe III C 2 • Umgang mit schwierigen Kunden und komplizierten Einzelfällen • Bearbeitung von Sb-Ausweisen, Wertmarken und Anfragen • Bürgertelefon „115“ / Bearbeitung von Anfragen aus Basys • Betreuung der Sb-Ausweis-Arbeitsplätze • fachliche Anleitung und Einarbeitung in die Beratung im Kundencenter und am Servicetelefon, die Ausstellung von SB-Ausweisen und Wertmarken, sowie Sonderfahr-dienst und Taxikonto • Bearbeitung von Widersprüchen und Rückforderung der Eigenbeteiligung im Sonder-fahrdienst • Beschwerdemanagement
-----------	--

Führungskraft:	☒ ja mit insgesamt 10 Beschäftigten
Leitungsspanne:	10 x EG 6 oder vergleichbar

(Anzahl und Laufbahngruppe der dauerhaft unterstellten Mitarbeitern):	
---	--

2. Formale Anforderungen

- ☒ Abschluss als Verwaltungsfachangestellte/r oder
- ☒ Abschluss als Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation/Büromanagement mit
- ☒ Verwaltungslehrgang II
- ☒ Fachhochschul- bzw. Hochschulabschluss (Bachelor) der Fachrichtung
 - ☒ Öffentliche Verwaltung
 - ☐ _____
- ☐ abgeschlossenes wissenschaftliches Hochschulstudium (Diplom oder Master) der Fachrichtung
 - ☐ Rechtswissenschaften (mit 2. juristischem Staatsexamen)
 - ☐ Humanmedizin (mit Approbation als Arzt/Ärztin)
 - ☐ Pharmazie (mit Approbation als Apotheker/-in)
 - ☐ Betriebswirtschaftslehre
 - ☐ Volkswirtschaftslehre
- ☐ Anerkennung als Facharzt/-ärztin
- ☒ für das Aufgabengebiet entsprechende Fähigkeiten, Kenntnisse und Erfahrungen aus vorherigen Verwaltungstätigkeiten. Das heißt, die einschlägigen Fachkenntnisse und Fertigkeiten der zuvor genannten Ausbildungs- und/oder Studienabschlüsse sollten resultierend aus früheren Tätigkeiten vorliegen und angewendet worden sein.
- ☐ Mehrjährige/Langjährige einschlägige Berufserfahrung in

3. Leistungsmerkmale		Gewichtungen *			
3.1. Fachkompetenzen		4	3	2	1
3.1.1	Sozialgesetzbuch (SGB) I-XII; SGB XIV Nebengesetze; Verordnung über die Vorhaltung eines besonderen Fahrdienstes (in der jeweils gültigen Fassung) und der entsprechenden Anweisungen ; Schwerbehindertenausweisverordnung - berücksichtigt in der Arbeit die wesentlichen Inhalte - erkennt rechtliche Zusammenhänge und ordnet Sachverhalte zu - kennt Zuständigkeiten, Verantwortlichkeiten, Entscheidungsbefugnisse und berücksichtigt diese - kennt und wendet die aktuellen Gesetze, Ausführungsvorschriften, Kommentierungen richtig an	☒	☐	☐	☐
3.1.2	Personal- und haushaltsrechtliche sowie organisatorische Kenntnisse, Verwaltungskennnisse Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst der Länder (TV-L), Landesbeamtengesetz (LBG), Personalvertretungsgesetz (PersVG), Landesgleichstellungsgesetz (LGG), Verwaltungsreform-Grundsätze-Gesetz (VGG), Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG), Landeshaushaltsordnung (LHO), Ausführungsvorschrift (AV) der LHO, Verwaltungsverfahrensgesetz (VwVfG), Gemeinsame Geschäftsordnung (GGO) I, Landesgleichberechtigungsgesetz (LGBG); Arbeitsschutzgesetz, Arbeitssicherheitsgesetz, Unfallverhütungsvorschriften, Brandschutzverordnung - berücksichtigt in der Arbeit die wesentlichen Inhalte - erkennt rechtliche Zusammenhänge und ordnet Sachverhalte zu - kennt Zuständigkeiten, Verantwortlichkeiten, Entscheidungsbefugnisse und berücksichtigt diese	☐	☒	☐	☐
3.1.3	IT-Kenntnisse (Standardsoftware Word, Excel, Outlook); Fachverfahren OSAVweb, Fachverfahren SOFA und Basys - kennt die für die Arbeitsinhalte wichtigen Schwerpunkte - verfügt über Detailkenntnisse und wendet diese an	☒	☐	☐	☐

3.1.4	Moderations- und Präsentationstechniken ► Fähigkeit, Inhalte situations- und adressatengerecht aufzubereiten und mit Hilfe von Medien, Arbeitsmittel/-Techniken strukturiert und logisch zu vermitteln • setzt Arbeitsmittel, -techniken und Medien wirkungsvoll sowie situations- und zielgruppenbezogen ein • hört aktiv zu und fragt nach	☐	☐	☒	☐
-------	---	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------

*) 4 unabdingbar

3 sehr wichtig

2 wichtig

1 erforderlich

3.2	Persönliche Kompetenzen ► Erläuterung der Begriffe • Raum für stellenbezogene Operationalisierungen	Gewichtungen			
		4	3	2	1
3.2.1	Leistungs-, Lern- und Veränderungsfähigkeit ► 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. • legt Arbeitsergebnisse unaufgefordert zu den vorgegebenen/vereinbarten Terminen vor bzw. nach Absprache zu einem für den Arbeitsablauf zweckmäßigen Zeitpunkt • behält auch unter Zeitdruck den Überblick • reagiert auch in Stresssituationen ruhig und besonnen • löst Probleme zeitnah • hält ihr/sein eigenes Wissen auf dem neuesten Stand	☒	☐	☐	☐
3.2.2	Organisationsfähigkeit ► Fähigkeit, vorausschauend zu planen und zu strukturieren und entsprechend zu agieren. • teilt Aufgaben in Arbeitsschritte ein • geht bei der Aufgabenerledigung schrittweise und zielgerichtet vor • stimmt verschiedene Arbeitsabläufe aufeinander ab • plant und denkt vorausschauend	☐	☒	☐	☐
3.2.3	Ziel- und Ergebnisorientierung ► Fähigkeit, Denken und Handeln auf ein gewünschtes Ziel hin auszurichten und die erforderlichen Ressourcen effizient einzusetzen. • wägt Vor- und Nachteile von Entscheidungen und Alternativen ab • setzt Ressourcen (Zeit, Geld und Arbeitsmittel) effektiv ein • erkennt Entwicklungstendenzen	☐	☒	☐	☐
3.2.4	Entscheidungsfähigkeit ► Fähigkeit, zeitnahe und nachvollziehbare Entscheidungen zu treffen und dafür Verantwortung zu übernehmen. • entscheidet klar, eindeutig und zeitnah • setzt sich selbst und den Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen realistische Schwerpunkte	☐	☒	☐	☐

3.2.5	Ausdrucksweise schriftlich ► Fähigkeit, schriftlich Gedanken und Sachverhalte sprachlich korrekt, strukturiert, übersichtlich, treffsicher und für den Adressaten verständlich darzulegen • formuliert eindeutig und präzise • schreibt inhaltlich verständlich	☐	☐	☒	☐
-------	--	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------

3.3	Sozialkompetenzen ► Erläuterung der Begriffe • Raum für stellenbezogene Operationalisierungen	Gewichtungen			
		4	3	2	1
3.3.1	Kommunikationsfähigkeit ► Fähigkeit, sich personen- und situationsbezogen auszutauschen. • (re)agiert personenangemessen • (re)agiert situationsangemessen • spricht inhaltlich verständlich	☐	☐	☒	☐
3.3.2	Kooperationsfähigkeit ► Fähigkeit, sich konstruktiv respektvoll mit anderen auseinanderzusetzen und partnerschaftlich zusammen zu arbeiten; Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben. • sucht konstruktive Lösungen, Kompromisse, Konsens • arbeitet konstruktiv, aufgeschlossen und vertrauensvoll mit anderen zusammen	☐	☒	☐	☐
3.3.3	Dienstleistungsorientierung ► Fähigkeit, die Arbeit als Dienstleistung für den externen und internen Kunden zu begreifen. • geht auf die Bedürfnisse der Kunden/Kundinnen ein, bewahrt dabei aber den nötigen inneren Abstand • begreift die Arbeit als Dienstleistung/Service für den/die Kunden/Kundin	☒	☐	☐	☐

3.3.4	Diversity-Kompetenz ► 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. • kennt und berücksichtigt Maßnahmen und Strategien, um bestehende Barrieren abzubauen • wendet Kenntnisse des Antidiskriminierungsrechts und entsprechender Fördergesetze an (AGG, LADG, VV Inklusion behinderter Menschen, PartMigG, LGG, LGBG, UntSexIdGlG etc) • zeigt Offenheit und Respekt gegenüber unterschiedlichen Erfahrungshintergründen und Lebensweisen (Wertschätzung von Vielfalt) • ist fähig zum Perspektivwechsel • berücksichtigt die Förderung von Vielfalt in der Aufgabenwahrnehmung, nimmt bestehende strukturelle Barrieren wahr und wirkt darauf hin, diese abzubauen • berücksichtigt die unterschiedlichen Lebens- und Bedarfslagen von Menschen in der Aufgabenwahrnehmung	☐	☒	☐	☐
3.3.5	Migrationsgesellschaftliche Kompetenz ► umfasst die Fähigkeit gemäß § 3 Absatz 4 PartMigG 1. bei Vorhaben, Maßnahmen und Programmen die Auswirkungen auf Personen mit und ohne Migrationsgeschichte beurteilen und ihre Belange berücksichtigen zu können, 2. die durch Diskriminierung und Ausgrenzung von Personen mit Migrationsgeschichte entstehenden teilhabebehemmenden Auswirkungen zu erkennen und zu überwinden sowie 3. insbesondere im beruflichen Kontext Personen mit Migrationsgeschichte respektvoll und frei von Vorurteilen und Diskriminierung zu behandeln • weiß um und berücksichtigt die Vielfältigkeit der Lebenssituationen, Lebensstile und Erfahrungen von Menschen mit Migrationsgeschichte • lehnt Diskriminierung und Ausgrenzung ab und möchte diese überwinden • pflegt einen offenen, respektvollen und achtsamen Umgang gegenüber Menschen mit Migrationsgeschichte • berücksichtigt die Belange der Menschen mit Migrationsgeschichte und richtet die Aufgabenwahrnehmung bedarfs- und zielgruppengerecht aus	☐	☒	☐	☐

3.3.6	Informationsverhalten / Wissenstransfer ► Fähigkeit, mit beliebigen Informationen selbstbestimmt, souverän, verantwortlich und zielgerichtet umzugehen und diese verantwortungsbewusst sowie effizient und effektiv zu verarbeiten und weiterzuleiten • gibt Informationen unaufgefordert und zeitnah weiter (bildet kein Herrschaftswissen) • sorgt für Wissenserhalt innerhalb seines/ihres Bereiches • sorgt für Wissenstransfer zwischen den Beschäftigten seines/ihres Bereiches	☐	☒	☐	☐
3.3.7	Fähigkeit zum Ausbilden ► Fähigkeit, Ausbildungsinhalte einer Ausbildung, einer beruflichen Fortbildung oder einer beruflichen Umschulung unmittelbar, verantwortlich und in wesentlichem Umfang zu vermitteln, die zur Erlangung, Erhaltung, Anpassung und Erweiterung der beruflichen Handlungsfähigkeit dienen. • gibt Wissen in verständlicher Form weiter • nimmt sich Zeit für Gespräche	☐	☒	☐	☐
3.3.8	Konfliktfähigkeit ► Fähigkeit, Probleme und Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben. • ist offen gegenüber sachlicher Kritik • äußert Kritik konstruktiv, angemessen und zeitnah (nutzt Feedbacktechnik) und achtet dabei die Sichtweite des/der anderen • nimmt Konflikte/Widerstände wahr, spricht diese an und findet tragbaren Konsens • fordert und gibt Feedback	☐	☒	☐	☐
3.3.9	Integrität/Loyalität • ist zuverlässig und verlässlich • vertritt Vorstellungen, Weisungen und Entscheidungen auch gegen Widerstände	☒	☐	☐	☐

3.4	Führungskompetenzen (wenn sie im Aufgabengebiet erforderlich sind) ► Erläuterung der Begriffe • Raum für stellenbezogene Operationalisierungen	Gewichtungen			
		4	3	2	1
3.4.1	Strategische Kompetenz ► Fähigkeit, das eigene Denken und Handeln auf langfristige Ziele auszurichten, Entwicklungen und Probleme frühzeitig zu erkennen, folgerichtig zu beurteilen und denkbare Lösungen unter Berücksichtigung von Gesamtinteressen zu finden. • überblickt Gesamtzusammenhänge und nimmt gedanklich Entwicklungen vorweg • liefert logisch schlüssige und realisierbare Lösungsmöglichkeiten sowie konkrete Umsetzungsschritte • bezieht gesellschaftliche Entwicklungen in Planungen ein • plant und durchdenkt Sachverhalte ganzheitlich und vorausschauend	☐	☐	☐	☒
3.4.2	Personalentwicklungskompetenz ► Fähigkeit, die Potenziale und Motive der Beschäftigten zu erkennen, zu erhalten und so zu fördern, dass ein optimales Verhältnis zwischen den Bedarfen und Zielen der Organisation und den Bedarfen und Zielen der Beschäftigten entsteht. ► Fähigkeit, die gesetzliche Verpflichtung zur Förderung von Frauen und Gleichstellung aus § 3 Abs. 1 LGG im Umgang mit weiblichen Beschäftigten anzuwenden (Frauenförderkompetenz). • erhält und fördert gezielt die Qualifikation der Mitarbeiter*innen • begreift die Vielfalt von Menschen als Bereicherung für ihr/sein Team und sorgt für Gleichberechtigung und Gleichbehandlung • spricht Anerkennung und Kritik konstruktiv aus, gibt individuelles Feedback • integriert Menschen mit Behinderung in den Alltag des Teams, setzt sich für die Schaffung der erforderlichen Rahmenbedingungen ein und berücksichtigt die Belange Schwerbehinderter gem. § 164 Abs. 2 und 4 Satz 1 Nr. 1 und 2 SGB IX • bezieht Mitarbeiter*innen in Veränderungs- und Entscheidungsprozesse ein, nimmt Widerstände ernst und sorgt nachhaltig für den Change • nutzt Stärken der Mitarbeiter*innen zur Personalentwicklung anderer • verhält sich offen und transparent	☒	☐	☐	☐

3.4.3	Selbstentwicklungskompetenz ► Bereitschaft und Fähigkeit, das eigene Verhalten zu reflektieren, Stärken und Grenzen realistisch einzuschätzen sowie sich persönlich und fachlich zu motivieren und weiterzuentwickeln. - reflektiert eigene Stärken und Entwicklungsbedarfe - zeigt sich gegenüber neuen Herausforderungen aufgeschlossen sowie lernbereit und nimmt an Angeboten zur Qualifizierung teil - geht mit Widerständen und Kritik sicher um und passt Handlungsstrategien den veränderten Bedingungen an - hält sein fachliches und außerfachliches Wissen auf dem neuesten Stand	☐	☒	☐	☐
3.4.4	Innovationskompetenz ► Fähigkeit, veränderte Anforderungen aktiv anzunehmen, Veränderungen zielgerichtet einzuleiten bzw. umzusetzen und kreativ neue Ideen zu entwickeln. - initiiert Veränderungs- und Verbesserungsprozesse - verfolgt Entwicklungen und erkennt Veränderungsbedarf - stellt gewohnte Verfahren, Denkmuster und Entscheidungen bei Bedarf in Frage - nutzt auch ungewohnte Wege, stellt gewohnte Arbeitsmethoden und -inhalte in Frage	☐	☐	☐	☒
3.4.5	Repräsentations- und Netzwerkkompetenz ► Fähigkeit, die eigene Organisation und das Land Berlin nach außen überzeugend zu vertreten, mit Partnerinnen und Partnern innerhalb und außerhalb der eigenen Organisation offen und zielbezogen neue Kontakte zu knüpfen und so zu pflegen, dass nachhaltige Vorteile für alle Beteiligten entstehen. - tritt vor Personengruppen sicher und adressatengerecht auf - vertritt die eigene Organisation und das Land Berlin positiv nach außen - organisiert und pflegt auch informelle, bereichsübergreifende Zusammenarbeit	☐	☐	☐	☒
3.4.6	Motivationsfähigkeit ► Fähigkeit, Mitarbeiter*innen durch Überzeugung und Anerkennung zum Verfolgen der Arbeitsziele zu motivieren - ist in der Lage, bei den Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen ein Gemeinschaftsgefühl zu entwickeln - übernimmt/lebt Vorbildfunktion - vermittelt eine positive Einstellung	☐	☒	☐	☐

3.4.7	Delegationsfähigkeit ► Fähigkeit, Mitarbeiter*innen wirkungsvoll einzusetzen sowie Entscheidungen, Aufgaben, Verantwortungen den geeigneten Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen zu übertragen • delegiert Aufgaben und Verantwortung an Mitarbeiter*innen entsprechend ihrer Fähigkeiten und Leistungspotenziale • fördert und fordert Selbstständigkeit und Verantwortungsbereitschaft	☐	☒	☐	☐
-------	--	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------

4 Beteiligung der Vertrauensperson der schwerbehinderten Menschen nach § 178 Abs. 2 SGB IX

Datum

Name

Beteiligung der Frauenvertreterin nach § 17 Abs. 1 LGG

Datum

Name

Mitwirkung der Personalvertretung

Datum

Name

5 Eröffnung

Eine Durchschrift / Kopie dieses Anforderungsprofils wurde mir am _____

von Herrn / Frau _____ ausgehändigt.

Herr / Frau _____ hat mir das AP erläutert.

Ort, Datum	Unterschrift des Stelleninhabers/ der Stelleninhaberin