



Anforderungsprofil - Einzelprofil
(Masterprofil Vollzugspolizeilicher Service)

Profil-Nr. 307-22-234

Gültig ab: 13.10.2022

Dienststelle(n): **LPD ELZ 2**
Laufbahn: **gehobener Dienst**
Aufgabe: **SB Einsatzsteuerung/Notruf**
Verbleib bei: **LPD St 3**

Aufgaben der Masterprofilgruppe vollzugspolizeilicher Service gD:

Unterstützung / Beratung / Zuarbeit in den polizeifachlichen Aufgaben des Bereiches bis zur Entscheidungsreife

Wahrnehmung der logistischen, naturwissenschaftlichen, technisch-organisatorischen und taktisch geprägten polizeilichen Aufgaben des Bereiches

Gewährleistung der Funktions- und Einsatzfähigkeit des Arbeitsbereiches

Steuerung und Auswertung der Arbeitsabläufe durch zielorientierte Informationssammlung, -erhebung und -bewertung

ggf. Experten- und Sachverständigentätigkeit

1. Beschreibung des Aufgabengebietes

Unterstützung / Beratung / Zuarbeit in den polizeifachlichen Aufgaben des Bereiches bis zur Entscheidungsreife

- Entgegennehmen von Notrufen sowie Bewerten und Weiterleiten aller damit verbundenen einsatzrelevanten Informationen
- Fungieren als erste Anlaufstelle für die Bürgerinnen und Bürger bei allen eingehenden Notrufen sowie Unterstützen und Beraten hinsichtlich des Verhaltens bei Notlagen, beispielsweise durch die Beruhigung von Stresssituationen durch zielgerichtete Gesprächsführung
- Aufbereiten einer größtmöglichen Informationsgrundlage zur bestmöglichen Erfüllung der aufgabenspezifischen Polizeiarbeit
- Unterstützen, Beraten und Zuarbeiten am Einsatzleitplatz des ELZ durch Weiterleiten aller einsatzrelevanten Informationen

Wahrnehmung der logistischen, naturwissenschaftlichen, technisch-organisatorischen und taktisch geprägten polizeilichen Aufgaben des Bereiches

- Wahrnehmen der logistischen, technisch-organisatorischen und taktisch geprägten polizeilichen Aufgaben des Einsatzleit- und Lagezentrums (ELZ) insbesondere Entscheiden über polizeiliche Relevanz und Priorität der entgegengenommenen Anrufe und Meldungen bezüglich etwaiger Entsendungsmöglichkeiten, der über das ELZ steuerbaren Einsatzkräfte, wie beispielsweise Einsatzwagen, Einsatzeinheiten und Zivilstreifen

Gewährleistung der Funktions- und Einsatzfähigkeit des Arbeitsbereiches

- Steuern von akuten Einsätzen sämtlicher Art (u.a. Einsatzwagen- und Dienstgruppeneinsätze) sowie angemeldete und geplante Einsätze über alle zur Verfügung stehenden Kommunikationswege (Telefon, TEC-SOS, Notruf-App, Notruf-Fax, Notruf-SMS) und der



Anforderungsprofil - Einzelprofil (Masterprofil Vollzugspolizeilicher Service)

Profil-Nr. 307-22-234

Gültig ab: 13.10.2022

Kommunikation mit anderen Behörden und Organisationen zwecks Beteiligung an Einsätzen oder Weitergabe von Einsätzen aufgrund Zuständigkeit

- Zusammenarbeiten mit anderen Behörden und Institutionen innerhalb und außerhalb der Polizei Berlin unter Berücksichtigung der sachlichen Zuständigkeiten sowie der exponierten Stellung des Einsatzleit- und Lagezentrums

Steuerung und Auswertung der Arbeitsabläufe durch zielorientierte Informationssammlung, -erhebung und -bewertung

- Zuarbeiten zur Aufgabenerfüllung sowie das Steuern und Auswerten der Arbeitsabläufe am Notrufannahme- und Einsatzleitplatz durch zielorientierte Informationssammlung, -erhebung und -bewertung sowie die Übernahme der Koordination und Unterstützung an den Einsatzleitplätzen bei erhöhtem Einsatzaufkommen

ggf. Experten- und Sachverständigentätigkeit

- Auftreten als Ansprechpartner bei fachbezogenen Fragen zu den Arbeitsabläufen und der technischen Ausstattung des ELZ der Polizei Berlin bei internen und externen Stellen sowie die Bereitstellung von Auskünften für zuständige Fachdienststellen und die Einsatzkräfte des täglichen Dienstes

2. formale Voraussetzungen

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

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

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
---	--------	---	---	---

- gute Kenntnisse im Bereich des Straf-, Gefahrenabwehr-, Strafverfah-



Anforderungsprofil - Einzelprofil
(Masterprofil Vollzugspolizeilicher Service)

Profil-Nr. 307-22-234

Gültig ab: 13.10.2022

rens- Ordnungswidrigkeiten- Versammlungs- und Umweltrechts sowie des UZwG und im Fernmelderecht

- gute Kenntnisse über die für das Aufgabengebiet relevanten Arbeitsanweisungen, Vorschriften, Geschäftsanweisungen und Behördenkonzepte
- gute Kenntnisse über Datenschutz und Datensicherheit

3.1.2 Aufgaben- und tätigkeitsspezifische Fachkenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten sowie deren Anwendung und Umsetzung 4 3 2 1
X

- gute Kenntnisse über die Arbeits- und Verfahrensabläufe im täglichen Dienst der Polizei Berlin
- gute Kenntnisse über den Aufbau, die Organisation und die Zuständigkeiten innerhalb der Berliner Verwaltung
- gute EDV-Kenntnisse hinsichtlich der Nutzung der durch die Behörde zur Verfügung gestellten Standardsoftware mit den dazugehörigen Programmen sowie die im ELZ eingesetzten IuKTechnik
- sehr gute Kenntnisse und Fähigkeiten in der Gesprächsführung

3.1.3 Kenntnisse in der Personalführung sowie deren Anwendung und Umsetzung

- entfällt -

3.2 Leistungsverhalten

3.2.1 Zuverlässigkeit 4 3 2 1
X

- arbeitet genau und gründlich, berücksichtigt Details angemessen
- hält sich an getroffene Vereinbarungen, Zusagen und Termine

3.2.2 Organisationsfähigkeit 4 3 2 1
X

- setzt bei der Aufgabenbewältigung zeitliche und inhaltliche Prioritäten
- plant die gesamte Aufgabenerledigung systematisch (z.B. hinsichtlich Zeit, Menge, Material, Personal, Inhalt)

3.2.3 Belastbarkeit 4 3 2 1
X

- hält den körperlichen Belastungen stand
- hält psychischen Belastungen stand
- erfüllt auch unter erschwerten Bedingungen (z. B. Zeitdruck, wechselnde Arbeitsbedingungen, erhöhter Arbeitsanfall) die Aufgaben
- ist erschwerten Bedingungen auch über einen längeren Zeitraum gewachsen
- handelt in Stresssituationen besonnen

3.2.4 Entscheidungsfähigkeit 4 3 2 1



Anforderungsprofil - Einzelprofil (Masterprofil Vollzugspolizeilicher Service)

Profil-Nr. 307-22-234

Gültig ab: 13.10.2022

					X
	• entscheidet sach- und situationsgerecht • entscheidet zeitgerecht • entscheidet auch bei unvollständiger Informationsbasis • berücksichtigt die Auswirkungen eigener Entscheidungen • erkennt selbstständig Situationen, die Entscheidungen erfordern und trifft diese				
3.2.5	Flexibilität	4	3	2 X	1
	• zeigt sich neuen Entwicklungen / Aufgaben interessiert und aufgeschlossen, um sie für die eigene Arbeit zu nutzen • kann sich schnell auf neue / unvorhersehbare Situationen einstellen • kann mehrere Aufgaben / Sachverhalte parallel sachgerecht bearbeiten				
3.2.6	Auffassungsgabe / Urteilsvermögen	4	3 X	2	1
	• gewinnt schnell den Überblick über Situationen / Sachverhalte und legt das eigene Handeln fest • 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 X	1
	• 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 X	1
	• 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 X	1
	• 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



Anforderungsprofil - Einzelprofil (Masterprofil Vollzugspolizeilicher Service)

Profil-Nr. 307-22-234

Gültig ab: 13.10.2022

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
- 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



Anforderungsprofil - Einzelprofil
(Masterprofil Vollzugspolizeilicher Service)

Profil-Nr. 307-22-234

Gültig ab: 13.10.2022

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 - Einzelprofil
(Masterprofil Führungsunterstützung)

Profil-Nr. 307-23-18

Gültig ab: 01.01.2023

Dienststelle(n): **LPD ELZ 1**
Laufbahn: **gehobener Dienst**
Aufgabe: **SB Gemeinsame Leitstelle**
Verbleib bei: **LPD Stab 3**

Aufgaben der Masterprofilgruppe Führungsunterstützung gD:

Unterstützung / Beratung / Zuarbeit für die Vorgesetzten in den polizeifachlichen Aufgaben des Bereiches

Analyse, Aufbereitung und Bearbeitung der fachspezifischen Vorgänge des Aufgabenbereiches bis zur Entscheidungsreife

Koordination / Steuerung von Vorgängen

anlassbezogener Einsatz in Führungsstäben

1. Beschreibung des Aufgabengebietes

Unterstützung / Beratung / Zuarbeiten für die Vorgesetzten in den polizeifachlichen Aufgaben des Bereiches

- Unterstützen und Beraten bei der Erstellung des täglichen Lagevortrags und anlassbezogener Lagevorträge mit Bezug zum Parlaments- und Regierungsviertel für die Vorgesetzten

Analyse, Aufbereitung und Bearbeitung der fachspezifischen Vorgänge des Aufgabenbereiches bis zur Entscheidungsreife

- Mitarbeiten bei der Aufbereitung von Vorgängen, welche zu Störungen der befriedeten Bezirke für Verfassungsorgane des Bundes führen
- Unterstützen bei der Ermittlung und Analyse der aktuellen Informationen und deren adressatengerechte Verwendung in Zusammenarbeit mit der Bundespolizei
- Bearbeiten von Grundsatzaufgaben mit Bezug zum Parlaments- und Regierungsviertel in Abstimmung mit Vorgesetzten
- Erstellen polizeilich abgestimmter Lagebilder

Koordination/Steuerung von Vorgängen

- Unterstützen bei der zielgerichteten Informationsaufnahme, -verdichtung, Koordination und Steuerung Informationsverbund der Gemeinsamen Leitstelle

anlassbezogener Einsatz in Führungsstäben

- Bedarfsorientiertes Wahrnehmen vollzugspolizeilicher Aufgaben in Führungsgruppen und Führungsstäben im Zusammenhang mit Einsatzlagen aus besonderem Anlass

**Anforderungsprofil - Einzelprofil**
(Masterprofil Führungsunterstützung)

Profil-Nr. 307-23-18

Gültig ab: 01.01.2023

2. formale Voraussetzungen

(Hinweis: Angaben zu den Besoldungsgruppen sowie weitere Eignungsvoraussetzungen sind kein Bestandteil des Anforderungsprofils; diese Informationen sind den entsprechenden stellen- / 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 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">• gute Kenntnisse des Strafrechts-, des Strafprozessrechts und des Gefahrenabwehrrechts• gute Kenntnisse auf dem Gebiet des Versammlungsfreiheitsgesetzes Berlin (VersFG BE) | | | | |
| 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">• gute Kenntnisse über die Aufbau- und Ablauforganisation der Bundes- und Landesdienststellen mit dem Bezug der öffentlichen Sicherheit sowie der Polizeibehörden bzw. dem Parlaments- und Regierungsviertel• gute Kenntnisse im Umgang mit der stadtweiten Veranstaltungsdatenbank (VDB) sowie Detailwissen über Inhalte und Möglichkeiten der VDB• Kenntnisse über Völkerrecht, Welt- und Europaangelegenheiten und internationale Beziehungen sowie diplomatische Vertretungen | | | | |
| 3.1.3 | Kenntnisse in der Personalführung sowie deren Anwendung und Umsetzung | | | | |
| | - entfällt - | | | | |

**Anforderungsprofil - Einzelprofil**
(Masterprofil Führungsunterstützung)

Profil-Nr. 307-23-18

Gültig ab: 01.01.2023

3.1.3 Kenntnisse in der Personalführung sowie deren Anwendung und Umsetzung

- entfällt -

3.2.1 Zuverlässigkeit4 3 2 1
X

- arbeitet genau und gründlich, berücksichtigt Details angemessen
- hält sich an getroffene Vereinbarungen, Zusagen und Termine

3.2.2 Organisationsfähigkeit4 3 2 1
X

- setzt bei der Aufgabenbewältigung zeitliche und inhaltliche Prioritäten
- plant die gesamte Aufgabenerledigung systematisch (z.B. hinsichtlich Zeit, Menge, Material, Personal, Inhalt)

3.2.3 Belastbarkeit4 3 2 1
X

- hält den körperlichen Belastungen stand
- hält psychischen Belastungen stand
- erfüllt auch unter erschwerten Bedingungen (z. B. Zeitdruck, wechselnde Arbeitsbedingungen, erhöhter Arbeitsanfall) die Aufgaben
- ist erschwerten Bedingungen auch über einen längeren Zeitraum gewachsen
- handelt in Stresssituationen besonnen

3.2.4 Entscheidungsfähigkeit4 3 2 1
X

- entscheidet sach- und situationsgerecht
- entscheidet zeitgerecht
- entscheidet auch bei unvollständiger Informationsbasis
- berücksichtigt die Auswirkungen eigener Entscheidungen
- erkennt selbstständig Situationen, die Entscheidungen erfordern und trifft diese

3.2.5 Flexibilität4 3 2 1
X

- zeigt sich neuen Entwicklungen / Aufgaben interessiert und aufgeschlossen, um sie für die eigene Arbeit zu nutzen
- kann sich schnell auf neue / unvorhersehbare Situationen einstellen
- kann mehrere Aufgaben / Sachverhalte parallel sachgerecht bearbeiten

3.2.6 Auffassungsgabe / Urteilsvermögen4 3 2 1
X

- gewinnt schnell den Überblick über Situationen / Sachverhalte und



Anforderungsprofil - Einzelprofil
(Masterprofil Führungsunterstützung)

Profil-Nr. 307-23-18

Gültig ab: 01.01.2023

legt das eigene Handeln fest

- 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		

**Anforderungsprofil - Einzelprofil**
(Masterprofil Führungsunterstützung)

Profil-Nr. 307-23-18

Gültig ab: 01.01.2023

- erkennt Konfliktsituationen und reagiert angemessen darauf
- 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