

Anforderungsprofil - Einzelprofil (Masterprofil Führungsunterstützung)

Profil-Nr. 307-20-462

Gültig ab: 21.12.2020

Dienststelle(n): **LPD St 41**
Laufbahn: **gehobener Dienst**
Aufgabe: **SB ÖA/PA b.A. LPD**
Verbleib bei: **LPD St 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/ Zuarbeit für die Vorgesetzten in den polizeifachlichen Aufgaben des Bereiches

- Beraten und Zuarbeiten der Sachbereichs- und der Stabsleitung der Landespolizeidirektion (LPD) zu Fragen der Öffentlichkeitsarbeit (ÖA) und in aktuellen und strategischen Medienangelegenheiten
- Mitwirken bei der Erarbeitung der strategischen Konzeption der ÖA der Landespolizeidirektion LPD nach Vorgaben der Direktionsleitung
- Betreuen und Pflegen des Intranet- und Internetauftritts der LPD als Medium der internen und externen Kommunikation
- Beraten und Unterstützen von den der LPD angeschlossenen Dienststellen bei der Organisation und Durchführung sowie Planen von und Teilnehmen an eigenen Veranstaltungen

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

- Fertigen von Entscheidungsvorlagen und Mitzeichnungsvorgängen für die Leitung der LPD sowie Unterstützen bei der Erstellung schriftlicher Handlungsanleitungen und -empfehlungen unter polizeitaktischen Aspekten für die der LPD nachgeordneten Dienststellen beispielsweise in Bezug auf die medienwirksame Darstellung polizeilicher Themen und begleitender Konzeptionen der Öffentlichkeitsarbeit
- Bearbeiten von Stellungnahmen des Bereichs zu Anfragen mit generellem Charakter im Sinne der ÖA beispielsweise aus dem parlamentarischen Bereich, von Organisationen und Institutionen

Anforderungsprofil - Einzelprofil (Masterprofil Führungsunterstützung)

Profil-Nr. 307-20-462

Gültig ab: 21.12.2020

Koordination/ Steuerung von Vorgängen

- Steuern der Presseanfragen in die Fachbereiche und nachgeordneten Direktionen sowie Prüfen und Aufbereiten der Beantwortung für die Pressestelle
- Unterstützen bei der Umsetzung der behördlichen Vorgaben bezüglich der Kommunikation in der internen und externen ÖA der LPD und der nachgeordneten Dienststellen, beispielsweise der gendergerechten Sprache und eines einheitlichen Erscheinungsbildes
- Beraten von den der LPD angeschlossenen Dienststellen in allen rechtlichen und praktischen Aspekten bei der Erstellung von Eigenpublikationen
- Unterstützen bei der Koordinierung externer Kommunikationswege, insbesondere der Neuen Medien

anlassbezogene Einsätze in Führungsstäben

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

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 Fachkompetenz

- 3.1.1 Kenntnisse, Anwendung und Umsetzung der für das Aufgaben-
gebiet fachlich relevanten Rechtsgrundlagen und sonstiger behördlicher
Vorgaben

4 3 2 1
X

Anforderungsprofil - Einzelprofil (Masterprofil Führungsunterstützung)

Profil-Nr. 307-20-462

Gültig ab: 21.12.2020

- gute Kenntnisse im Presse-, Medien-, Datenschutz- und Urheberrecht
- gute Kenntnisse über die Bedingungen des Corporate Design der Berliner Verwaltung und der Polizei Berlin
- gute Kenntnisse über das Geschäftsverfahren in den Behörden des Landes Berlin (GGO I) und in diesem Zusammenhang stehenden Regelung
- Kenntnisse in der Einsatzlehre sowie diesbezüglichen Polizeidienstvorschriften

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

- gute Kenntnisse über die Aufbau- und Ablauforganisation der Behörde und die für das Aufgabengebiet erforderliche Koordination und Gestaltung von Arbeitsabläufen
- eingehende Erfahrungen in der Stabsarbeit
- Kenntnisse über die Aufgabengebiete, -inhalte und die Tätigkeiten des Täglichen Dienstes von Basisdienststellen und Geschlossene Einheiten
- gute Kenntnisse in Moderations- und Präsentationstechniken
- gute EDV-Kenntnisse hinsichtlich der Anwendung der durch die Behörde zur Verfügung gestellten Standardsoftware mit den dazugehörigen Programmen

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)

Anforderungsprofil - Einzelprofil (Masterprofil Führungsunterstützung)

Profil-Nr. 307-20-462

Gültig ab: 21.12.2020

3.2.3 Belastbarkeit	4	3	2	1
<ul style="list-style-type: none">• 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	X			
3.2.4 Entscheidungsfähigkeit	4	3	2	1
<ul style="list-style-type: none">• 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	X			
3.2.5 Flexibilität	4	3	2	1
<ul style="list-style-type: none">• 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	X			
3.2.6 Auffassungsgabe / Urteilsvermögen	4	3	2	1
<ul style="list-style-type: none">• 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	X			
3.2.7 Leistungs- / Einsatzbereitschaft	4	3	2	1
<p>setzt sich realistische Leistungsziele und zeigt Einsatz bei der Umsetzung</p> <p>interessiert sich für die Aufgabe und engagiert sich für deren Erfüllung</p> <p>übernimmt bereitwillig nicht vorhersehbare Aufträge</p> <p>bringt im Rahmen des Aufgabengebietes selbstständig Ideen, Vorstellungen, Impulse ein</p>	X			
3.2.8 Verantwortung	4	3	2	1
<ul style="list-style-type: none">• steht für das eigene Handeln ein	X			

Anforderungsprofil - Einzelprofil (Masterprofil Führungsunterstützung)

Profil-Nr. 307-20-462

Gültig ab: 21.12.2020

- verantwortet eigene Entscheidungen und zieht sich nicht hinter Strukturen oder Autoritäten zurück

3.2.9	Entwicklungs- / Veränderungsbereitschaft	4	3	2	1
	• hält sich fachlich auf aktuellem Stand			X	

- 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
	• setzt Sachmittel unter Berücksichtigung vorhandener Ressourcen angemessen ein			X	

3.3 Sozialverhalten

3.3.1	Kommunikationsfähigkeit	4	3	2	1
	• drückt sich schriftlich verständlich und überzeugend aus			X	

- 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
	• erkennt Konfliktsituationen und reagiert angemessen darauf			X	

- 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
	• arbeitet konstruktiv und vertrauensvoll mit Anderen zusammen			X	

- 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	

Anforderungsprofil - Einzelprofil (Masterprofil Führungsunterstützung)

Profil-Nr. 307-20-462

Gültig ab: 21.12.2020

- 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 - Einzelprofil (Masterprofil Führungsunterstützung)

Profil-Nr. 307-20-280

Gültig ab: 19.11.2020

Dienststelle(n): **LPD St 12**
Laufbahn: **gehobener Dienst**
Aufgabe: **SB Täglicher Dienst b.A. LPD**
Verbleib bei: **LPD St 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/Zuarbeit für die Vorgesetzten in den polizeifachlichen Aufgaben des Bereiches

- Mitarbeiten an allgemeinen Verfahrensregeln und Prozessen im Täglichen Dienst des Polizeivollzuges als Entscheidungsvorlage bis zur Behördenleitung, beispielsweise in den Themenfeldern ÖPNV, Objektschutz, Gefangenewesen und Interkulturelle Angelegenheiten
- Beraten und Unterstützen bei der Erstellung von Vorschriften zu Aufgaben, Verfahrensweisen sowie polizeilichen Maßnahmen des Täglichen Dienstes
- Teilnehmen an themenbezogenen, sachgebiets- und stabsübergreifenden Projekten und Arbeitsgruppen

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

- Zuarbeiten bei der strategischen allgemeinpolizeilichen Ausrichtung, konzeptioneller Lösungsstrategien sowie der Prozessoptimierung der das Aufgabengebiet betreffenden Themenfeldern in den der Landespolizeidirektion (LPD) nachgeordneten Dienststellen
- Analysieren von Ressourcen, Verfahrensabläufen und Belastungszahlen der nachgeordneten Direktionen und Abteilungen des täglichen Dienstes
- Bearbeiten von Stellungnahmen zu Anfragen, beispielsweise aus dem parlamentarischen Bereich, von Organisationen und Institutionen

Anforderungsprofil - Einzelprofil (Masterprofil Führungsunterstützung)

Profil-Nr. 307-20-280

Gültig ab: 19.11.2020

Koordination/Steuerung von Vorgängen

- Steuern von den Sachbereich betreffenden Vorgängen einschließlich etwaiger Fristenüberwachung

anlassbezogene Einsätze in Führungsstäben

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

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 Fachkompetenz

3.1.1 Kenntnisse, Anwendung und Umsetzung der für das Aufgaben-gebiet fachlich relevanten Rechtsgrundlagen und sonstiger behördlicher Vorgaben	4	3	2	1
	X			

- gute Rechtskenntnisse, insbesondere im allgemeinen und besonderen Polizeirecht, beispielsweise dem Allgemeinen Sicherheits- und Ordnungsrecht, dem Ausländerrecht sowie dem Ordnungswidrigkeitengesetz und Straf-/Strafprozessrecht
- gute Kenntnisse über das Geschäftsverfahren in den Behörden des Landes Berlin (GGO I) und in diesem Zusammenhang bestehende Regelungen

Anforderungsprofil - Einzelprofil (Masterprofil Führungsunterstützung)

Profil-Nr. 307-20-280

Gültig ab: 19.11.2020

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

- gute Kenntnisse über die Aufbau- und Ablauforganisation der Behörde und die für das Aufgabengebiet erforderliche Koordination und Gestaltung von Arbeitsabläufen
- Erfahrungen in der Stabsarbeit
- Erfahrungen in der Bearbeitung von Grundsatzangelegenheiten sowie Fähigkeiten in der Durchführung von Ergebniskontrollen/Evaluationen
- Fähigkeit, analytisches Denken mit vollzugspolizeilichem Fach- und Erfahrungswissen zu verbinden
- gute EDV-Kenntnisse hinsichtlich der Anwendung der durch die Behörde zur Verfügung gestellten Standardsoftware mit den dazugehörigen Programmen

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

Anforderungsprofil - Einzelprofil (Masterprofil Führungsunterstützung)

Profil-Nr. 307-20-280

Gültig ab: 19.11.2020

gewachsen

- handelt in Stresssituationen besonnen

3.2.4	Entscheidungsfähigkeit	4	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	Flexibilität	4	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 / Urteilsvermögen	4	3	2	1
		X			

- 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	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

Anforderungsprofil - Einzelprofil (Masterprofil Führungsunterstützung)

Profil-Nr. 307-20-280

Gültig ab: 19.11.2020

- 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
- 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

Anforderungsprofil - Einzelprofil (Masterprofil Führungsunterstützung)

Profil-Nr. 307-20-280

Gültig ab: 19.11.2020

- 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