

# ANFORDERUNGSPROFIL



Die grau unterlegten Felder markieren den verbindlichen Teil des Basisanforderungsprofils.

AV BAVD

Stand: 10.03.2026

erstellt von: Frau Fleck

Stellenzeichen: GB1 ZD L

Stelleninhaber/-in: N.N.

Stellenzeichen: TI L

<b>Stellentitel/Funktion:</b> Leitung der Tourist-Information Berlin-Spandau (m/w/d)
<b>Dienststelle:</b> Bezirksamt Spandau von Berlin Abteilung Personal, Finanzen und Wirtschaft Wirtschaftsförderung

<b>1</b>	<b>Beschreibung des Arbeitsgebietes</b> (ggf. Aufgabenanalyse und Text GVPL)
----------	---

## Leitung der Tourist-Information Berlin-Spandau

- Leitung eines Teams in Abstimmung mit der bezirklichen Wirtschaftsförderung und TouriB,
- Innovative und strategische Weiterentwicklung der Tourist-Information (inkl. der Angebote),
- Erschließung neuer digitaler touristischer Vertriebskanäle, HRS Buchungsportal
- Organisation, Führung und Kontrolle sämtlicher Betriebsabläufe der Tourist-Information,
- Beratung des regionalen, nationalen und internationalen Publikums,
- Verkauf von Tickets für Veranstaltungen in Berlin Spandau und Berlin,
- Entwicklung, Verwaltung und Verkauf von Merchandising Artikeln und Marketingprodukten,
- Koordinierung und Konzeption von Stadt- und Themenführungen,
- Kooperative Zusammenarbeit mit lokalen und regionalen Leistungsträgern und übergeordneten Fachverbänden,
- Qualitätskontrolle und Beschwerdemanagement

<b>Bewertung</b>	
Entgeltgruppe: E10	Besoldungsgruppe:
Gutachten vom:	

2	<b>Formale Anforderungen</b>	Gewichtungen entfallen hier
---	------------------------------	-----------------------------

**Für Tarifbeschäftigte (m/w/d):**

ein abgeschlossenes Fachhochschulstudium (Bachelor oder Diplom/FH) oder ein dem Deutschen Qualifizierungsrahmen Niveau 6 entsprechenden Abschluss im Bereich Tourismus oder Hotel- und Gaststättengewerbe mit einer mindestens 3-jähriger Berufserfahrung im Bereich Tourismus sowie mit mindestens dreijähriger Erfahrung in der Führung von Mitarbeitenden.

Unabdingbar sind verhandlungssichere Kenntnisse der deutschen Sprache entsprechend der Stufe C 1 des gemeinsamen europäischen Referenzrahmens für Sprachen.

Ferner wird die Bereitschaft zur Aufgabenwahrnehmung auch außerhalb der üblichen Dienstzeiten erwartet  
 - Insbesondere die Bereitschaft zur Samstagsarbeit von 10:00 bis 17:00 Uhr

3. 3.1	Leistungsmerkmale Fachkompetenzen	Gewichtungen*			
		4	3	2	1
3.1.1	Fundierte Fachkenntnisse über relevante Tourismus- und Marketinginstrumente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.2	Fundierte Fachkenntnisse über die konzeptionelle Erstellung, Implementierung und Pflege touristischer Produkte	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.3	Kenntnisse von Kassensystemen, Hotelbuchungssystem und Ticketing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.4	Vertiefte Kenntnisse über den Bezirk Spandau	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.5	Kenntnisse der Berliner Verwaltungsorganisation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.6	Kenntnisse im Umgang mit Standardsoftware und dem Internet	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.7	Kenntnisse der englischen Sprache in Wort und Schrift	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.2	Persönliche Kompetenzen	Gewichtungen*			
		4	3	2	1
3.2.1	<b>Leistungs-, Lern- und Veränderungsfähigkeit</b>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	▶ 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.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• behält in Stresssituationen und unter Zeitdruck den Überblick				
	• reagiert auf kurzfristige Veränderungen souverän und passt Handlungsstrategien den veränderten Rahmenbedingungen an				
• bewältigt Belastungsspitzen					
• übernimmt selbstständig Aufgaben					
3.2.2	<b>Organisationsfähigkeit</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	▶ Fähigkeit, vorausschauend zu planen und zu strukturieren und entsprechend zu agieren				
	• plant frühzeitig und realistisch				
	• zerlegt Sachverhalte in nachvollziehbare Arbeitsschritte				
• legt Arbeitsergebnisse zu den vorgegebenen bzw. vereinbarten Terminen bzw. zu einem für den Arbeitsablauf zweckmäßigen Zeitpunkt vor					
3.2.3	<b>Ziel- und Ergebnisorientierung</b>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	▶ Fähigkeit, Denken und Handeln auf ein gewünschtes Ziel hin auszurichten und die erforderlichen Ressourcen effizient einzusetzen	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• organisiert und bearbeitet Aufgaben vorausschauend nach Kosten-Nutzen-Gesichtspunkten				
	• setzt Zeit, Arbeitsmittel und Arbeitskraft rationell ein				
	• erkennt wirtschaftliche Zusammenhänge und handelt danach				
• richtet das eigene Handeln auf die definierten Ziele aus					
3.2.4	<b>Entscheidungsfähigkeit</b>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	▶ Fähigkeit, zeitnahe und nachvollziehbare Entscheidungen zu treffen und dafür Verantwortung zu übernehmen	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• berücksichtigt bei Entscheidungen auch künftige Entwicklungen				
	• bezieht alle zur Verfügung stehenden und erforderlichen Informationen in die Entscheidungsvorbereitung ein				
	• führt Entscheidungsprozesse herbei				
• entscheidet zeitnah und nachvollziehbar und übernimmt für die eigenen Entscheidungen Verantwortung					
3.2.5	<b>Lernbereitschaft und Lernfähigkeit</b>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	▶ Fähigkeit, sich veränderten Anforderungen/Entwicklung im Arbeitsgebiet zu stellen	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• hinterfragt eigenes Denken und Handeln				
	• kann eigene Fehler zugeben und bemüht sich um Verbesserung				
	• ist bestrebt, eigenes Wissen auf dem neusten Stand zu halten				
• erkennt eigenen Fortbildungsbedarf und nimmt freiwillig teil					
3.2.6	<b>Selbstständigkeit</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	▶ Fähigkeit, den zur Verfügung stehenden Handlungsrahmen aktiv auszufüllen				
	• entwickelt Handlungsalternativen und Bewertungsmaßstäbe				
	• setzt sich selbst realistische Ziele und die erforderlichen Schwerpunkte				
	• übernimmt Verantwortung für das Ergebnis				
• handelt zielorientiert					

3.2.7	<b>Überzeugungsfähigkeit</b>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	▶ Fähigkeit, Ansichten, Thesen und Ergebnisse überzeugend darzustellen				
	• besitzt Selbstvertrauen, tritt sicher und kompetent auf				
	• verhandelt geschickt und erfolgreich				
	• überzeugt durch Argumente				
3.3	<b>Sozialkompetenzen</b>	<b>Gewichtungen*</b>			
		4	3	2	1
3.3.1	<b>Kommunikationsfähigkeit</b>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	▶ Fähigkeit, sich personen- und situationsbezogen auszutauschen				
	• bereitet Informationen zielorientiert und verständlich auf				
	• gibt Informationen aktuell, umfassend, gezielt und verständlich weiter				
	• argumentiert verständlich, gliedert klar, bleibt beim Thema, beschränkt sich auf das Wesentliche				
3.3.2	<b>Kooperationsfähigkeit</b>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	▶ Fähigkeit, sich konstruktiv respektvoll mit anderen auseinanderzusetzen und partnerschaftlich zusammenzuarbeiten, Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben				
	• fördert die bereichsübergreifende Zusammenarbeit				
	• arbeitet konstruktiv und vertrauensvoll mit anderen zusammen				
	• verhält sich offen, transparent und hilfsbereit				
	• berät sich, zieht Expertise hinzu				
3.3.3.	<b>Konfliktfähigkeit</b>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	▶ Fähigkeit, Probleme und Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben				
	• erkennt wo und wodurch Konflikte entstehen				
	• sucht gemeinsam mit allen Betroffenen konstruktive, tragfähige Lösungen				
	• kann mit Kritik andere konstruktiv umgehen				
	• vertritt eigene Meinung überzeugend				
3.3.4	<b>Informationsverhalten</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	▶ Fähigkeit, Informationen zeitnah und aufgabenorientiert weiterzuleiten				
	• informiert Verfahrensbeteiligte zeitnah und aufgabenorientiert				
	• bereitet Informationen für Mitarbeitende vor				
	• erläutert Zusammenhänge und gibt Wissen weiter				
3.3.3	<b>Dienstleistungsorientierung</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	▶ Fähigkeit, die Arbeit als Dienstleistung für die externe und interne Kundschaft zu begreifen				
	• begreift Arbeit als Dienstleistung				
	• reflektiert die Bedürfnisse der Kundschaft und geht darauf ein				
	• verhält sich der Kundschaft gegenüber freundlich und aufgeschlossen und geht auf ihre Bedürfnisse ein				
	• erläutert Entscheidungen und Verfahrensabläufe nachvollziehbar				
3.3.4	<b>Diversity-Kompetenz</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	▶ 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.				
	• ...achtet das Selbstgefühl Anderer				

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ...respektiert die Meinungen d. Anderen</li> <li>• ...akzeptiert Ideen und Ansichten Anderer und bezieht diese in die Arbeit ein</li> </ul>				
3.3.5	<b>Migrationsgesellschaftliche Kompetenz</b> ▶ 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.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ... begegnet Menschen verschiedener Herkunft aufgeschlossen</li> <li>• ....eignet sich kulturspezifisches Wissen an und wendet es problemlösend an</li> </ul>				
3.4	<b>Führungskompetenzen</b> (wenn sie im Aufgabengebiet erforderlich sind)	<b>Gewichtungen*</b>			
		4	3	2	1
3.4.1	<b>Strategische Kompetenz</b> ▶ 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.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Überblickt Gesamtzusammenhänge und nimmt gedanklich Entwicklungen vorweg.</li> <li>• Liefert logisch schlüssige und realisierbare Lösungsmöglichkeiten sowie konkrete Umsetzungsschritte.</li> <li>• Richtet Handeln auf langfristige Ziele aus und wägt dabei Grenzen und Möglichkeiten ab.</li> </ul>				
3.4.2	<b>Personalentwicklungskompetenz</b> ▶ 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).	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erhält und fördert gezielt die Qualifikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.</li> <li>• Spricht Anerkennung und Kritik konstruktiv aus, gibt individuelles Feedback.</li> <li>• Zeigt Wertschätzung und Verständnis und baut eine vertrauensvolle Arbeitsbeziehung auf.</li> </ul>				
3.4.3	<b>Repräsentations- und Netzwerkkompetenz</b> ▶ Fähigkeit, die eigene Organisation und das Land Berlin nach außen überzeugend zu vertreten, innerhalb und außerhalb offen und zielbezogen partnerschaftlich neue Kontakte zu knüpfen und so zu pflegen, dass nachhaltige Vorteile für alle Beteiligten entstehen	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tritt vor unterschiedlichen (großen) Personengruppen sicher und adressatengerecht auf.</li> <li>• Vertritt die eigene Organisation und das Land Berlin (bzw. den Bezirk) positiv nach außen.</li> <li>• Stellt sich flexibel auf unterschiedliche Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner ein.</li> </ul>				
3.4.4	<b>Innovationskompetenz</b> ▶ Fähigkeit, veränderte Anforderungen aktiv anzunehmen, Veränderungen zielgerichtet einzuleiten bzw. umzusetzen und kreativ neue Ideen zu entwickeln.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Initiiert Veränderungs- und Verbesserungsprozesse (z.B. im Zuge der Digitalisierung) und bezieht Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein, fördert und unterstützt sie in der aktiven Mitgestaltung.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verfolgt Entwicklungen und erkennt Veränderungsbedarf.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stellt gewohnte Verfahren, Denkmuster und Entscheidungen bei Bedarf in Frage.</li> </ul>	
3.4.4	<p><b>Selbstentwicklungskompetenz</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Fähigkeit und Bereitschaft, das eigene Verhalten zu reflektieren, Stärken und Grenzen realistisch einzuschätzen sowie sich persönlich und fachlich zu motivieren und weiterzuentwickeln.</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reflektiert eigene Stärken und Entwicklungsbedarfe; nimmt regelmäßig an Fortbildungen zum Thema "Führung und Zusammenarbeit" teil.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ist in der Lage, ihre/seine eigene Arbeitssituation unter Gesundheitsaspekten selbst zu reflektieren.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ist in der Lage, ihre/seine eigene Arbeitssituation unter Gesundheitsaspekten selbst zu reflektieren.</li> </ul>	

Anforderungsprofil  erstellt:  
 eröffnet:

\_\_\_\_\_  
Vorgesetzte/r / Datum

\_\_\_\_\_  
Stelleninhaber/in / Datum