

# Anforderungsprofil

Stand: 16.01.2026

Ersteller/in (Stellenzeichen): ZS C 3

Die grau unterlegten Felder markieren den verbindlichen Teil des Anforderungsprofils.

## Dienststelle:

Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie

1.

### **Beschreibung des Arbeitsgebietes: ZS C 3.19 (ggf. Aufgabenanalyse und Text GVPL)**

#### **Clientmanagement:**

Operativer Betrieb aller Clientsysteme (Desktops, Notebooks) und der zugehörigen Peripherie für die Arbeitsplatz IT

- Firmware,- Betriebssystem und Softwareinstallation
- Qualitätssicherung von Rollouts, Störungsbeseitigung und 2nd Level-Support, Verwaltung der relevanten Objekte im MS Active Directory
- Auf- und Abbau von Arbeitsplätzen und Steuerung von externen Dienstleistern, Inventarverwaltung in zentraler CMDB

Betreuung der eingesetzten digitalen Mediengeräte (Videokonferenzsysteme, Digitale Panel und Whiteboards)

- Mitarbeit Produktauswahl und Anforderungsmanagement
- Installation und Betrieb der Lösungen
- Einweisung der Beschäftigten in die Nutzung

Operativer Betrieb der Druckumgebung

- Durchführung oder Begleitung von Bereitstellungs- und Wartungsmaßnahmen
- Zustandsüberwachung (Funktionalität/Status der Geräte und Warteschlangen, Auslastung)
- Störungsbehebung oder Beauftragung
- Koordinierung der Bereitstellung von Verbrauchsmaterial
- Qualitätssicherung der Druckumgebung insb. in Migrationsprojekten

#### **HelpDesk:**

First-Level Support und Beratung für die IT-Systeme der ministeriellen IT SenBJF

- Annahme von IT-Anwender-Anliegen
- Erfassung und Klassifizierung im Ticket-System
- Weiter Qualifizierung ggf. per Fernwartung bzw. vor Ort
- Fehlerbehebung und Beratung
- Weiterleitung an die zuständigen Arbeitsbereiche

Ausgabe/Rücknahme und Beratung der IT-Ausstattung

- Vorbereitung der Hardware und ggf. Zuordnung in Inventardatenbank
- Einweisung der Beschäftigten in die Nutzung der Geräte

2.	<p><b>Formale Anforderungen</b></p> <p><u>Für Beamten und Beamte:</u> Erfüllung der laufbahnrechtlichen Voraussetzungen für das zweite Einstiegsamt der Laufbahngruppe 1 des allgemeinen Verwaltungsdienstes sowie Erfahrungen in der Betreuung und im Betrieb von IT-Arbeitsplätzen.</p> <p><u>Für Tarifbeschäftigte:</u> Abgeschlossene Ausbildung zum IT-Systemelektroniker / Fachinformatiker Systemintegration oder vergleichbare Ausbildung bzw. Erfahrungen aus mehrjähriger Tätigkeit.</p> <p>Für beide Beschäftigtengruppen wird ein Deutsch-Sprachniveau in B2 vorausgesetzt.</p>																																				
----	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

3. Leistungsmerkmale		Gewichtungen *			
3.1. Fachkompetenzen		4	3	2	1
3.1.1	Kenntnisse zum Betriebssystem Microsoft Windows	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.2	Kenntnisse zum Betrieb vernetzter Rechner und zugehöriger Peripherie (z.B. Netzwerkdrucker)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.3	Kenntnisse zur Konfiguration von PC Hardware (insb. BIOS und andere Firmware)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.4	Kenntnisse zum Aufbau und Betrieb von Smart Boards, Panel etc., Kenntnisse zur Einrichtung und zum Betrieb von Videokonferenzsystemen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.5	Kenntnisse Microsoft Active Directory	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.6	Kenntnisse zur Arbeit mit elektronischen Vorgangsverwaltungssystemen (insb. OTRS)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.7	Kenntnisse zur Konfiguration von aktiven Netzwerkkomponenten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.1.8	Kenntnisse Verwaltung von Hardware und Softwareverteilung mit SCCM/SECM	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>► Erläuterung der Begriffe</li> <li>● Raum für stellenbezogene Operationalisierungen</li> </ul>	<b>Gewichtungen*</b>				
		4	3	2	1	
<b>3.2</b>	<b>Persönliche Kompetenzen</b>					
3.2.1	<p>Leistungs-, Lern- und Veränderungsfähigkeit</p> <p>► 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● bewältigt wechselnde Arbeitsinhalte und Situationen und reagiert auf kurzfristige Veränderungen souverän</li> <li>● erkennt eigenen Fortbildungsbedarf und nutzt entsprechende Maßnahmen</li> <li>● stellt sich veränderten Anforderungen/Entwicklungen und passt das eigene Handeln den Anforderungen an</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.2.2	<p>Organisationsfähigkeit</p> <p>► Fähigkeit, vorausschauend zu planen und zu strukturieren und entsprechend zu agieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● berücksichtigt zeitliche Vorläufe und Terminvorgaben</li> <li>● plant Maßnahmen und überwacht deren Ablauf</li> <li>● nutzt neue Erkenntnisse, Technologien und Arbeitsmethoden zur Optimierung von Arbeitsweisen und -strukturen</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.2.3	<p>Ziel- und Ergebnisorientierung</p> <p>► Fähigkeit, Denken und Handeln auf ein gewünschtes Ziel hin auszurichten und die erforderlichen Ressourcen effizient einzusetzen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● setzt die Arbeitsmittel und Arbeitsmethoden zielführend ein</li> <li>● setzt Aufwand und Ergebnis ins Verhältnis</li> <li>● setzt angemessene Prioritäten zur Zielerreichung</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.2.4	<p>Entscheidungsfähigkeit</p> <p>► Fähigkeit, zeitnahe und nachvollziehbare Entscheidungen zu treffen und dafür Verantwortung zu übernehmen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● erkennt und wägt die Konsequenzen verschiedener Entscheidungsalternativen ab</li> <li>● trifft auch in schwierigen Situationen klare Entscheidungen und übernimmt Verantwortung für diese</li> <li>● erkennt Schnittstellen und Einflussfaktoren</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

	► Erläuterung der Begriffe ● Raum für stellenbezogene Operationalisierungen	<b>Gewichtungen*</b>			
		4	3	2	1
<b>3.3</b>	<b>Sozialkompetenzen</b>				
3.3.1	Kommunikationsfähigkeit ► Fähigkeit, sich personen- und situationsbezogen auszutauschen.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	● spricht und schreibt adressatenorientiert nachvollziehbar, stellt sich auf den Gesprächspartner (m/w/d) ein				
	● gibt Informationen aktuell, umfassend, gezielt und verständlich weiter				
	● hört aktiv zu, reflektiert und lässt ausreden				
3.3.2	Kooperationsfähigkeit ► Fähigkeit, sich konstruktiv respektvoll mit anderen auseinanderzusetzen und partnerschaftlich zusammenzuarbeiten; Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	● bleibt in konfliktträchtigen Situationen ausgeglichen				
	● arbeitet vertrauensvoll und konstruktiv mit anderen zusammen				
	● übt sachlich Kritik bzw. Feedback und nimmt solches offen entgegen				
3.3.3	Dienstleistungsorientierung ► Fähigkeit, die Arbeit als Dienstleistung für den externen und internen Kundenkreis zu begreifen.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	● verhält sich im Kundenkontakt freundlich und aufgeschlossen				
	● erläutert Entscheidungen und Verfahrensabläufe nachvollziehbar				
	● fragt gezielt und freundlich nach Anliegen, nimmt diese ernst und ergreift entsprechende Maßnahmen				

	► Erläuterung der Begriffe ● Raum für stellenbezogene Operationalisierungen	Gewichtungen*			
		4	3	2	1
3.3.4	Diversity-Kompetenz ► Fähigkeit, Gemeinsamkeiten und Unterschiede von Menschen (u. a. hinsichtlich Lebensalter, Geschlecht, Behinderung, 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	● erkennt Benachteiligungen als Folge eigenen Handelns und wirkt dem entgegen				
	● zeigt Offenheit und Respekt gegenüber unterschiedlichen Erfahrungshintergründen und Lebensweisen (Wertschätzung von Vielfalt)				
	● ist fähig zum Perspektivwechsel				
3.3.5	Migrationsgesellschaftliche Kompetenz ► umfasst die Fähigkeit gemäß § 3 Abs. 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 entstehende teilhabehemmende 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	● kennt und berücksichtigt besondere Situationen von Menschen mit Migrationsgeschichte bspw. bzgl. Aufenthalt, Diskriminierungserfahrungen, Mehrsprachigkeit				
	● geht mit Fremdheitserfahrungen, unklaren Situationen und den daraus resultierenden Spannungen konstruktiv um				
	● pflegt einen offenen, respektvollen und achtsamen Umgang mit Menschen mit Migrationsgeschichte				