

Anforderungsprofil

Stand: 02.02.2026

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.x (ggf. Aufgabenanalyse und Text GVPL)

iDevice:

Bereitstellung und Betrieb Mobilgeräte (Apple-Produkte)

- 1st und 2nd Level-Support für iDevice Geräte
- Bereitstellung Mobilgeräte (iPhone, iPad)
- Ersteinweisungen der Nutzer (Software iOS, Blackberry)

Betrieb und Support der Blackberry UEM Produktfamilie

- Bereitstellung der Zugänge im MDM System
- Konfiguration und Störungsbehebung der Software

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. Formale Anforderungen

Für Beamtinnen und Beamte:

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 und iDevice Geräten.

Für Tarifbeschäftigte:

Abgeschlossene Ausbildung zum IT-Systemelektroniker / Fachinformatiker Systemintegration oder vergleichbare Ausbildung bzw. Erfahrungen aus langjähriger Tätigkeit.

Für beide Beschäftigtengruppen wird ein Deutsch-Sprachniveau in B2 vorausgesetzt.

Gewichtungen
entfallen hier

3. Leistungsmerkmale		Gewichtungen *			
3.1. Fachkompetenzen		4	3	2	1
3.1.1	Kenntnisse zum Betriebssystem Microsoft Windows	☒	☐	☐	☐
3.1.2	Kenntnisse der Prozesse und Vorgehensweisen im IT-Servicedesk	☒	☐	☐	☐
3.1.3	Kenntnisse zum Betrieb vernetzter Rechner und zugehöriger Peripherie (z.B. Netzwerkdrucker)	☐	☒	☐	☐
3.1.4	Kenntnisse zur Konfiguration von Hardware und Software der Apple Gerätefamilien	☐	☒	☐	☐
3.1.5	Kenntnisse zur Arbeit mit elektronischen Vorgangsverwaltungssystemen (insb. OTRS)	☐	☐	☒	☐
3.1.6	Kenntnisse der Blackberry UEM Produktfamilie (Konfiguration, Nutzung und Störungsbehebung)	☐	☐	☒	☐

	► Erläuterung der Begriffe • Raum für stellenbezogene Operationalisierungen	Gewichtungen*			
		4	3	2	1
3.2	Persönliche Kompetenzen				
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.	☐	☒	☐	☐
	• bewältigt wechselnde Arbeitsinhalte und Situationen und reagiert auf kurzfristige Veränderungen souverän				
	• erkennt eigenen Fortbildungsbedarf und nutzt entsprechende Maßnahmen				
	• stellt sich veränderten Anforderungen/Entwicklungen und passt das eigene Handeln den Anforderungen an				
3.2.2	Organisationsfähigkeit ► Fähigkeit, vorausschauend zu planen und zu strukturieren und entsprechend zu agieren.	☐	☐	☒	☐
	• berücksichtigt zeitliche Vorläufe und Terminvorgaben				
	• plant Maßnahmen und überwacht deren Ablauf				
	• nutzt neue Erkenntnisse, Technologien und Arbeitsmethoden zur Optimierung von Arbeitsweisen und -strukturen				
3.2.3	Ziel- und Ergebnisorientierung ► Fähigkeit, Denken und Handeln auf ein gewünschtes Ziel hin auszurichten und die erforderlichen Ressourcen effizient einzusetzen.	☐	☐	☒	☐
	• setzt die Arbeitsmittel und Arbeitsmethoden zielführend ein				
	• setzt Aufwand und Ergebnis ins Verhältnis				
	• setzt angemessene Prioritäten zur Zielerreichung				
3.2.4	Entscheidungsfähigkeit ► Fähigkeit, zeitnahe und nachvollziehbare Entscheidungen zu treffen und dafür Verantwortung zu übernehmen.	☐	☐	☒	☐
	• erkennt und wägt die Konsequenzen verschiedener Entscheidungsalternativen ab				
	• trifft auch in schwierigen Situationen klare Entscheidungen und übernimmt Verantwortung für diese				
	• erkennt Schnittstellen und Einflussfaktoren				

	► Erläuterung der Begriffe • Raum für stellenbezogene Operationalisierungen	Gewichtungen*			
		4	3	2	1
3.3	Sozialkompetenzen				
3.3.1	Kommunikationsfähigkeit ► Fähigkeit, sich personen- und situationsbezogen auszutauschen.	☐	☒	☐	☐
	• 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.	☐	☒	☐	☐
	• 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.	☐	☒	☐	☐
	• 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.	☐	☐	☐	☒
	• 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.	☐	☐	☐	☒
	• 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				