

# Anforderungsprofil

Stand: 09/2024

Ersteller/in (Stellenzeichen): VII AbtL  
(komm.)

Die grau unterlegten Felder markieren den verbindlichen Teil des Anforderungsprofils.

## Dienststelle:

Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie

1.

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

#### **VII C 1.1 - VII C 1.12: Mitarbeit im Service Desk (SSZB)**

##### 1st Level Support

- Annahme und Qualifizierung von Störungsmeldungen, Serviceanfragen, Anforderungen und Informationen
- Fehlerbeseitigung in einfachen Fällen gemäß Service Items
- Ticketübergabe an zuständige Stellen
- Ticketmonitoring

##### 2nd Level Support

- Mitarbeit in Fach- und Projektteams (z.B.: LUSD, ZSVU)
- Fehlerbeseitigung in mittleren und schwierigen Fällen gemäß Service Items
- Beratung und Unterstützung bei der Nutzung von Diensten und Fachverfahren
- Benutzer- und Passwortverwaltung von Diensten und Fachverfahren

##### Registrierungsagentur (RA)

- Antragsbearbeitung, Bereitstellung, Störungsbeschreibung, Überwachung sowie Sperrung von Zertifikaten
- Teilnehmendenservice für die RA
- Multiplikator/in für Informationen über die allgemeine Entwicklung der IT-Sicherheit und des Datenschutzes

##### Inventarmanagement

- Erfassung der Schulverwaltungshardware
- Pflege des erfassten Inventars über den gesamten Lebenszyklus
- Mitarbeit bei Beschaffungsprozessen
- Erfassung, Verwaltung und Verortung der beschafften Software-Lizenzen
- Mitarbeit bei Prozessmodellierungen

Mitarbeit im Bestell- und Versandprozess von Druckerzubehör

Mitarbeit in Projekten und bei der Vorbereitung und Durchführung von Schulungen

	Redaktionelle Aufgaben für die Innen- und Außendarstellung des SSZB
--	---

<b>2.</b>	<p><b>Formale Anforderungen</b></p> <p>Für Beamtinnen und Beamte: Erfüllung der laufbahnrechtlichen Voraussetzungen für das zweite Einstiegsamt in der Laufbahngruppe 1 des allgemeinen Verwaltungsdienstes</p> <p>Für Tarifbeschäftigte: Erfolgreicher Abschluss einer Ausbildung als Verwaltungsfachangestellte/r, Kauffrau/mann für Büromanagement, Kauffrau/mann für Bürokommunikation, Bürokauffrau/mann, Fachangestellte/r für Bürokommunikation, Rechtsanwalts-/Notariatsfachangestellte, Facharbeiter/in für Schreibtechnik oder einer Berufsausbildung im IT-Bereich (z.B. Fachinformatiker für Systemintegration)</p> <p>bzw. vergleichbare Kenntnisse und Erfahrungen durch eine mind. dreijährige Tätigkeit in einer IT-Hotline/Service Desk</p>
-----------	--

Gewichtungen entfallen hier

<b>3. Leistungsmerkmale</b>		<b>Gewichtungen *</b>			
<b>3.1. Fachkompetenzen</b>		4	3	2	1
3.1.1	Kenntnisse des Aufbaus und der Funktion der eingesetzten Hardware (z.B.: PC, Drucker, Clients...)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.2	Kenntnisse im IT-Service Desk	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.3	Kenntnisse von MS Windows , MS Office und Netzwerkinfrastrukturen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.4	Kenntnisse der gängigen Browser (z.B. Firefox, IE)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.5	Kenntnisse im Vergaberecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.6	Kenntnisse zum Datenschutz und -sicherheit (z.B. BSI-Grundschutz)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.7	Kenntnisse der Berliner E-Government-Strategie (BEGS) des Landes Berlin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.8	Kenntnisse über den Aufbau und der Ablauforganisation der Berliner Verwaltung und des Berliner Schulsystems	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

\*) 4 unabdingbar

3 sehr wichtig

2 wichtig

1 erforderlich

	<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	Leistungs-, Lern- und Veränderungsfähigkeit	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 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.</li> </ul>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bewältigt wechselnde Arbeitsinhalte und Situationen und reagiert auf kurzfristige Veränderungen souverän</li> </ul>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• stellt sich veränderten Anforderungen/Entwicklungen und passt eigene Kenntnisse entsprechend an</li> </ul>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• agiert problemlösungsorientiert, passt das eigene Handeln an veränderte Bedingungen an</li> </ul>				
3.2.2	Organisationsfähigkeit	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Fähigkeit, vorausschauend zu planen und zu strukturieren und entsprechend zu agieren.</li> </ul>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• überblickt Zusammenhänge und strukturiert komplexe Sachverhalte/Fragestellungen klar, übersichtlich und nachvollziehbar</li> </ul>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• plant Maßnahmen und überwacht deren Ablauf</li> </ul>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• handelt systematisch und strukturiert</li> </ul>				
3.2.3	Ziel- und Ergebnisorientierung	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Fähigkeit, Denken und Handeln auf ein gewünschtes Ziel hin auszurichten und die erforderlichen Ressourcen effizient einzusetzen.</li> </ul>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• richtet die Arbeitsorganisation auf die zu erreichenden Ziele aus</li> </ul>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• strukturiert die Aufgabenbearbeitung (Vorgehen und Ziele)</li> </ul>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• steuert Arbeitsprozesse ergebnis- und zielorientiert</li> </ul>				

	<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
3.2.4	<p>Entscheidungsfähigkeit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Fähigkeit, zeitnahe und nachvollziehbare Entscheidungen zu treffen und dafür Verantwortung zu übernehmen.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● bezieht alle zur Verfügung stehenden Informationen in die Entscheidungsvorbereitung mit ein</li> </ul>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● erkennt und wägt die Konsequenzen verschiedener Entscheidungsalternativen ab</li> </ul>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● trifft auch in schwierigen Situationen klare Entscheidungen und übernimmt Verantwortung für diese</li> </ul>				

<b>3.3</b>	<b>Sozialkompetenzen</b>				
3.3.1	<p>Kommunikationsfähigkeit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Fähigkeit, sich personen- und situationsbezogen auszutauschen.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● hört aktiv zu, reflektiert und lässt ausreden</li> </ul>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● spricht und schreibt adressatenorientiert nachvollziehbar, stellt sich auf den Gesprächspartner (m/w/d) ein</li> </ul>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● gibt Informationen aktuell, umfassend, gezielt und verständlich weiter</li> </ul>				

3.3.2	<p>Kooperationsfähigkeit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Fähigkeit, sich konstruktiv respektvoll mit anderen auseinanderzusetzen und partnerschaftlich zusammenzuarbeiten; Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● geht mit Konflikten konstruktiv um, nimmt sachliche Kritik nicht persönlich, verhält sich kollegial</li> </ul>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● arbeitet vertrauensvoll und konstruktiv mit anderen zusammen</li> </ul>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● unterstützt andere mit Informationen/der Weitergabe von Wissen</li> </ul>				

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Erläuterung der Begriffe</li> <li>● Raum für stellenbezogene Operationalisierungen</li> </ul>	Gewichtungen*			
		4	3	2	1
3.3.3	Dienstleistungsorientierung ▶ Fähigkeit, die Arbeit als Dienstleistung für den externen und internen Kundenkreis zu begreifen.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	● verhält sich im Kundenkontakt freundlich und aufgeschlossen				
	● erläutert Entscheidungen und Verfahrensabläufe nachvollziehbar				
	● berät sachlich und zeigt mögliche Alternativen auf				

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"/>
	● berücksichtigt Kenntnisse der Lebens- und Bedarfslagen verschiedener gesellschaftlicher Gruppen				
	● zeigt Einfühlungsvermögen für die Empfindungen und Bedürfnisse anderer				
	● vermeidet Generalisierungen und Stereotype				

3.3.5	Migrationsgesellschaftliche Kompetenz ▶ umfasst die Fähigkeit gemäß § 3 Abs. 4 PartMigG <ol style="list-style-type: none"> <li>1. bei Vorhaben, Maßnahmen und Programmen die Auswirkungen auf Personen mit und ohne Migrationsgeschichte beurteilen und ihre Belange berücksichtigen zu können,</li> <li>2. die durch Diskriminierung und Ausgrenzung von Personen mit Migrationsgeschichte entstehende teilhabehemmende Auswirkungen zu erkennen und zu überwinden sowie</li> <li>3. insbesondere im beruflichen Kontext Personen mit Migrationsgeschichte respektvoll und frei von Vorurteilen und Diskriminierung zu behandeln.</li> </ol>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	● kennt und berücksichtigt besondere Situationen von Menschen mit Migrationsgeschichte bspw. bzgl. Aufenthalt, Diskriminierungserfahrungen, Mehrsprachigkeit				
	● geht konstruktiv mit Bedürfnissen, Werten und Erwartungen von Menschen mit migrationsgeschichtlichem Hintergrund um				
	● berücksichtigt die Belange von Menschen mit Migrationsgeschichte und richtet die Aufgabenwahrnehmung bedarfs- und zielgruppengerecht aus				