

Dienststelle	erstellt durch (Stellenzeichen)	Datum
SenWiEnBe	Z I 1	01.08.2026
		Telefon
		8152

Anforderungsprofil und Beschreibung des Aufgabenkreises (BAK)

Das Arbeitsgebiet ist gemäß § 14 Abs. 1 Satz 2 Nr. 6 TzBfG (Werkstudierende) ab Einstellung auf ein Jahr befristet und auf 20 WoStd. beschränkt.

Organisatorische Einbindung des Aufgabenkreises (Arbeitsgebietes):

Stellenzeichen	Letzte/s Anforderungsprofil / BAK vom	Bewertungsentscheidung vom
Z I 18	--	--
Ergebnis der Bewertungsüberprüfung durch die SE	vom	Beteiligungsverfahren abgeschlossen am
E 8, Teil II, TV-L		

1. Beschreibung des Arbeitsgebiets

1.1. Kurzfassung für den Geschäftsverteilungsplan

Helpdesk

1.2. Stichworte für das Telefonverzeichnis

(unter welchen Stichworten wird die Dienstkraft von ihren Kunden gesucht?)

Helpdesk

1.3. Vertretung

1.3.1 wird vertreten von

--

1.3.2 vertritt

--

Gewichtung:	4	unabdingbar	3	sehr wichtig	2	wichtig	1	erforderlich
-------------	---	-------------	---	--------------	---	---------	---	--------------

1.4. Beschreibung der Arbeitsvorgänge, dienstlichen Beziehungen und Handlungsspielräume

AV-Nr.	Arbeitsvorgang	Anteil an der Gesamtarbeitszeit in Prozent
1	Helpdesk • Support von Dienstkräften bei der Nutzung des BerlinPCs, der Monitore, Drucker, der Smartphones, von Anwendungen wie MS-Office, Dienstkräfte-Portal, Browser, von Videokonferenz-Systemen und der Transfer-PCs • Mitarbeit bei der Bearbeitung der eingehenden Mails im E-Mail-Konto der IKT-Leitstelle sowie eingehender Telefonanrufe unter der Servicenummer der IKT-Leitstelle sowie Problemlösung • Weiterleitung sowie Nachverfolgung von Tickets beim ITDZ	90
	Mit wem werden Gespräche geführt, zu welchem Zweck? Beschäftigte des Hauses, ITDZ	
	Welche Vorgaben/Handlungsspielräume bestehen? Dienstanweisung-IT-Nutzung, Sicherheitskonzepte, Berliner IKT-Architektur, Vorgaben der Referats- und Gruppenleitung, Betriebskonzepte	
2	Entgegennahme und Ausgabe von Hardware (BerlinPC, USB-Sticks, WebCams etc.)	10
	Mit wem werden Gespräche geführt, zu welchem Zweck? Beschäftigte des Hauses	
	Welche Vorgaben/Handlungsspielräume bestehen? Dienstanweisung-IT-Nutzung, Sicherheitskonzepte, Berliner IKT-Architektur, Vorgaben der Referats- und Gruppenleitung, Betriebskonzepte	

Gewichtung:	4	unabdingbar	3	sehr wichtig	2	wichtig	1	erforderlich
-------------	---	-------------	---	--------------	---	---------	---	--------------

1.5. Führungsspanne / Umfang der Befugnisse**1.5.1. Weisungsbefugnis gegenüber folgenden Dienstkräften**

(Zahl und BesGr./Egr.)

--

1.5.2. Unterschrifts-/Feststellungsbefugnis

Gemäß GGO I

1.5.3. Funktionsbezeichnung der unmittelbaren Führungskraft

Gruppenleitung

1.6. Funktion

Sachbearbeitung

1.6.1. Bereiche/Personenkreise, auf die sich die Arbeitsaufgaben auswirken

Beschäftigte der Senatsverwaltung, ITDZ

2. Formale Anforderungen

(Bitte die nichtzutreffenden Zeilen löschen)

- Immatrikulation in einem Bachelorstudiengang an einer Universität, einer Hochschule oder einer staatlich anerkannten Fachhochschule, vorzugsweise in den Fachrichtungen Informatik oder Verwaltungsinformatik im mindestens dritten Fachsemester
- Ausübung der Beschäftigung nicht während eines Urlaubssemesters, eines Teilzeitstudiums oder im Rahmen eines dualen Studiengangs
- Nachweis von mindestens 60 Leistungspunkten

3. Leistungsmerkmale

3.1. Fachkompetenzen

3.1. Fachkompetenzen		erforderlich für AV-Nr.	Gewichtung			
			4	3	2	1
3.1.1.	Kenntnisse der allgemeinen und der IT-Verwaltung	1			X	
3.1.2.	Kenntnisse bzgl. der • Administration von Soft- und Hardware • Betreuung von Applikationen und Endgeräten	1		X		
3.1.3.	Kenntnisse bzgl. Administration von mobilen Endgeräten	1 - 2		X		
3.1.4.	Kenntnisse sonstiger Bürotechnik (Drucker, Kopierer u.a.)	1	X			
3.1.5.	IT-Anwendungskenntnisse in Office-Produkten (z.B. MS-Word, -Excel, -PowerPoint), in Bürokommunikations-Software, Standard-Internet-Browsern und Videokonferenzsystemen	1 - 2	X			
3.1.6.	Kenntnisse der Rechtsvorschriften und Regelungen für den IT-Einsatz im Land Berlin (Bln IKT-Architektur, Dienstanweisung-IT-Nutzung, IT-Sicherheitsgrundsätze)	1 - 2			X	
3.1.7.	Deutsche Sprachkenntnisse (B 2)	1 - 2	X			

Praktische Erfahrungen

Praktische Erfahrungen	erforderlich für AV Nr.	Gewichtung			
		4	3	2	1
Erfahrungen in der Nutzung und Administration von MS-Office, Webanwendungen, Videokonferenzsystemen	1 - 2	X			
Erfahrungen in der Nutzung und Administration von Notebooks und Smartphones	1 - 2		X		

Gewichtung:	4	unabdingbar	3	sehr wichtig	2	wichtig	1	erforderlich
-------------	---	-------------	---	--------------	---	---------	---	--------------

3.2. Persönliche Kompetenzen		Gewichtung			
		4	3	2	1
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) • arbeitet aus eigenem Antrieb • behält in Stresssituationen die Ruhe und den Überblick • identifiziert Handlungsbedarf und wird initiativ		X		
3.2.2.	Organisationsfähigkeit (Fähigkeit, vorausschauend zu planen und zu strukturieren und entsprechend zu agieren) • beschafft die für die Arbeit notwendigen Voraussetzungen (Informationen / Materialien / Hilfen / Organisation) • geht Arbeiten zügig an • handelt systematisch und strukturiert • legt Arbeitsergebnisse zu den vereinbarten Terminen bzw. zu einem für den Arbeitsablauf zweckmäßigen Zeitpunkt vor • setzt sinnvolle Prioritäten	X			
3.2.3.	Ziel- und Ergebnisorientierung (Fähigkeit, Denken und Handeln auf ein gewünschtes Ziel hin auszurichten und die erforderlichen Ressourcen effizient einzusetzen) • nutzt vorhandene Informationen, Kontakte und Expertenwissen • setzt Ressourcen effizient ein			X	
3.2.4.	Entscheidungsfähigkeit (Fähigkeit, zeitnahe und nachvollziehbare Entscheidungen zu treffen und dafür Verantwortung zu übernehmen) • erledigt Aufgaben verantwortungsbewusst			X	
3.2.5.	Auffassungsgabe (Fähigkeit, Sachverhalte zu erfassen, zu analysieren und in Zusammenhänge zu bringen) • durchdenkt Probleme eigenständig und folgerichtig		X		

3.3. Sozialkompetenzen		Gewichtung			
		4	3	2	1
3.3.1.	Kommunikationsfähigkeit (Fähigkeit, sich personen- und situationsbezogen auszutauschen) • argumentiert situations- und personenbezogen • gibt Informationen aktuell, umfassend, gezielt und verständlich weiter • spricht und schreibt präzise, strukturiert und adressatengerecht • stellt sich flexibel auf unterschiedliche Gesprächspartner*innen ein	X			

Gewichtung:	4	unabdingbar	3	sehr wichtig	2	wichtig	1	erforderlich
-------------	---	-------------	---	--------------	---	---------	---	--------------

3.3. Sozialkompetenzen		Gewichtung			
		4	3	2	1
3.3.2.	Kooperationsfähigkeit (Fähigkeit, sich konstruktiv respektvoll mit anderen auseinanderzusetzen und partnerschaftlich zusammen zu arbeiten, Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben) • arbeitet konstruktiv und vertrauensvoll mit anderen zusammen • bleibt in konfliktreichen Situationen ausgeglichen • geht konstruktiv und sachlich mit Kritik um • strebt nach Lösungen/Kompromissen/Konsens		X		
3.3.3.	Dienstleistungsorientierung (Fähigkeit, die Arbeit als Dienstleistung für externe und interne Kundinnen und Kunden zu begreifen) • ist hilfsbereit • reflektiert die Bedürfnisse der Kunden und richtet die Arbeitserledigung entsprechend aus	X			
3.3.4.	Diversity-Kompetenz (Fähigkeit, Gemeinsamkeiten und Unterschiede von Menschen (u.a. hinsichtlich Lebensalter, Geschlecht, Behinderung, Migrationshintergrund, 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) • begegnet Menschen unabhängig von ihrer Verschiedenartigkeit aufgeschlossen und respektvoll • vermeidet Generalisierungen und Stereotype			X	
3.3.5.	Migrationsgesellschaftliche Kompetenz (Fähigkeit gemäß § 3 Abs. 4 PartMigG, bei Vorhaben, Maßnahmen und Programmen die Auswirkungen auf Personen mit und ohne Migrationsgeschichte beurteilen und ihre Belange berücksichtigen zu können, die durch Diskriminierung und Ausgrenzung von Personen mit Migrationsgeschichte entstehenden teilhabehemmenden Auswirkungen zu erkennen und zu überwinden sowie insbesondere im beruflichen Kontext Personen mit Migrationsgeschichte respektvoll und frei von Vorurteilen und Diskriminierung zu behandeln) • zeigt sich offen und respektvoll gegenüber Menschen mit unterschiedlicher Herkunft und Prägung				X

4. Besondere Belastung am Arbeitsplatz

--

Gewichtung:	4	unabdingbar	3	sehr wichtig	2	wichtig	1	erforderlich
-------------	---	-------------	---	--------------	---	---------	---	--------------

5. Unterschriften

unmittelbare Führungskraft	Stelleninhaber/in zK	Referatsleitung zK	Abteilungsleitung zK
Datum/Unterschrift	Datum/Unterschrift	Datum/Unterschrift	Datum/Unterschrift

Gewichtung:	4	unabdingbar	3	sehr wichtig	2	wichtig	1	erforderlich
-------------	---	-------------	---	--------------	---	---------	---	--------------



Bitte fügen Sie Ihrer Bewerbung die folgenden Unterlagen bei:

- ein aussagekräftiges Anschreiben,
- einen Lebenslauf,
- eine aktuelle Immatrikulationsbescheinigung
- eine Modulübersicht / Transcript of Records,
- ein vorangegangenes Arbeitszeugnis,
- weitere Nachweise, sofern sie Ihre Qualifikation für das Aufgabengebiet belegen,

Die Übersendung eines Fotos ist nicht erforderlich.

Bei ausländischen Bildungsqualifikationen ist die Gleichwertigkeit mit einer deutschen Bildungsqualifikation nachzuweisen (Anerkennungsverfahren oder Zeugnisbewertung, vgl. Zentralstelle für ausländisches Bildungswesen (ZAB) unter <https://www.kmk.org/zab/zentralstelle-fuer-auslaendisches-bildungswesen.html> oder ANABIN Datenbank).

Bitte beachten Sie, dass nur Bewerbungen mit vollständig vorliegenden Unterlagen und in deutscher Sprache bzw. als anerkannte Übersetzung berücksichtigt werden können.

Fragen im Zusammenhang mit Ihrer Bewerbung beantwortet Ihnen Peer Kopbauer gern unter Telefon 030 9013-7614 oder per E-Mail peer.kopbauer@senweb.berlin.de.

Antworten auf häufig gestellte Fragen finden Sie auf unserer Webseite unter folgendem Link: <https://www.berlin.de/sen/web/ueber-uns/job-und-karriere/haeufige-fragen-zum-bewerbungsverfahren/>

Für fachliche Fragen zum Aufgabengebiet wenden Sie sich bitte an Jens Koriath unter Telefon 030 9013-8227.

**SENATSVERWALTUNG FÜR
WIRTSCHAFT, ENERGIE UND
BETRIEBE**

HAUPTSTADT
MACHEN

B





Hinweise:

Die Auswahlgespräche werden voraussichtlich in der 36. Kalenderwoche durchgeführt.
Die Stellenbesetzung erfolgt voraussichtlich in der 45. Kalenderwoche.

Folgende Bewerbende bitten wir um eine Einverständniserklärung zur Personalakteinsicht:

- ehemals im öffentlichen Dienst Tätige

Ein entsprechendes Formular finden Sie [hier](#). Bitte beachten Sie, dass trotz des Einverständnisses eine vollständige Bewerbung inkl. aller geforderten Unterlagen erforderlich ist; ein Verweis auf die Personalakte reicht nicht aus.

**SENATSVERWALTUNG FÜR
WIRTSCHAFT, ENERGIE UND
BETRIEBE**

HAUPTSTADT
MACHEN

B

