



# NEUKÖLLN BRAUCHT SIE!

## Stellenausschreibung

Neukölln ist einer der spannendsten und buntesten Bezirke Berlins. Die Vielfalt Neuköllns spiegelt sich in seinen 329.000 Einwohnern, aus 149 Nationen, wider. Die Beschäftigten des Bezirksamtes stellen sich tagtäglich anspruchsvollen Herausforderungen, mit einer in Berlin einzigartigen Bandbreite an interessanten und abwechslungsreichen Tätigkeitsfeldern. Ein Job im Bezirksamt Neukölln von Berlin ist ein wertvoller und unverzichtbarer Dienst für die Gemeinschaft aller Neuköllner Bürger/-innen. Für diese spannende Herausforderung suchen wir engagierte und leistungsfähige Kollegen/-innen, die sich den Aufgaben des Bezirkes Neukölln stellen möchten.

Als innovativer und zukunftsorientierter Arbeitgeber bieten wir Ihnen eine individuelle Förderung sowie berufliche als auch persönliche Entwicklungschancen und Perspektiven. Das Bezirksamt Neukölln von Berlin wurde bereits mehrfach als erfolgreicher Arbeitgeber ausgezeichnet. Unter anderem mit dem Ausbildungspreis für sein umfangreiches Engagement und Angebot im Bereich der Ausbildung sowie mit dem „Health Award“ und dem „Deutschen Unternehmenspreis Gesundheit“ für die enge und innovative Verzahnung von Gesundheitsmanagement, Personalentwicklung und Arbeitsschutz.

**Abteilung:** Finanzen und Wirtschaft/ Zentrales Bewerbungsbüro

**Bezeichnung:** Duales Studium Technisches Facility Management

**Eingruppierung:** Ausbildungsvergütung nach TVA-L BBiG

**Stellenumfang:** 100%, Vollzeit

**Besetzbar:** zum 01.10.2019

**Kennzahl:** 19\_005\_TFM

**Arbeitsgebiet:** Facility Management (FM) befasst sich mit der Frage, wie die Produktivität des Menschen an seinem Arbeitsplatz am besten unterstützt werden kann. Als Facility Manager\_in lernen Sie Optimierungspotenziale erkennen und damit eine Nachhaltigkeit der Facilities, d.h. der Gebäude, technischen Anlagen und Einrichtungen und ihrer Betreiberprozesse, herbeizuführen. Besondere Bedeutung erfährt in diesem Zusammenhang die energetische Optimierung.

Das duale Studium beinhaltet eine theoretische Ausbildung an der HWR Berlin und einen praktischen Teil im Bezirksamt Neukölln, Fachbereich

Facility Management, welche im Wechsel von drei Monaten durchlaufen werden. Es werden am Ende des Semesters theoretische Prüfungsleistungen zu erbringen sein und ein Praxistransferbericht, um die geleisteten Tätigkeiten im Bezirksamt Neukölln zu dokumentieren.

Das theoretische Studium gliedert sich in einen technischen und einen betriebswirtschaftlichen Teil. Im theoretischen Studium verzahnen sich unter anderem die Themenfelder Architektur, Bauingenieurwesen, Ver- und Endsortertechnik, Informatik und Elektrotechnik.

Der betriebswirtschaftliche Teil deckt die Themenfelder betriebliches Rechnungswesen, Organisations-, Personal- und Qualitätsmanagement, Immobilienwirtschaft, Recht und Bauprojektmanagement ab. Am Ende des theoretischen Studiums sind Leistungsnachweise zu erbringen.

In den Studienpraxisphasen werden Sie im Bezirksamt Neukölln, vorrangig im Team, an Projekten arbeiten und die in der Theorie erworbenen Kenntnisse in der Praxis anwenden. Die notwendige Dokumentation hierzu erfolgt zum Ende der Praxisphase. Im 1.-3. Semester in Form eines Praxistransferbericht sowie in Form eines Studienprojektes im 4.-5.

Semester. Die Bachelor-Thesis im 6. Semester beschäftigt sich mit einem Thema aus der Praxis. Nach erfolgreichem Abschluss wird der akademische Grad „Bachelor of Engineering (B.Eng.)“ verliehen.

### **Anforderungen:**

#### **Formale Voraussetzungen**

- eine Hochschulzugangsberechtigung (Abitur, Fachhochschulreife oder fachgebundene Hochschulreife)
- **oder** einen gleichwertigen Bildungsstand
- **und** mindestens gute Kenntnisse in Mathe und Physik (im Leistungskurs mindestens befriedigende Kenntnisse)

Wünschenswert sind berufspraktische Kenntnisse (keine Einstellungs Voraussetzung).

#### **Ablauf des Bewerbungsverfahrens:**

Die fachliche und persönliche Eignung wird in einem 3-stufigen Auswahlverfahren festgestellt:

- Online-Vortest
- Präsenzttest
- Bewerbungsgespräch/Interview

Schwerbehinderte Bewerber/-innen oder diesem Personenkreis gleichgestellte Bewerber/-innen beachten bitte die allgemeinen Hinweise (s. unten).

Die jeweiligen Ergebnisse entscheiden über die Zulassung zur nächsten Stufe des Bewerbungsverfahrens.

#### **Fachliche Kompetenzen**

##### **Unabdingbar:**

- Allgemeine Wirtschafts- und Dienstleistungskompetenz
- Sehr gute Kenntnisse in dem Fachgebiet Mathematik
- gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift

**Sehr wichtig:**

- Kenntnisse und Erfahrungen im Umgang mit moderner Informations- und Kommunikationstechnologie (MS Office, Internet, Browser, E-Mail etc.)

**Wichtig:**

- Kenntnisse der Rechtsvorschriften des Fachgebietes (LHO, AV LHO, VOB, VOL/A, KLR)
- Kenntnisse der Aufbau- und Ablauforganisation der Berliner Verwaltung einschließlich Grundkenntnisse des Verwaltungsrechts (GGO I, AZG etc.)
- Grundkenntnisse in rechtlichen Regelungen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes, des Brandschutzes und der Arbeitsstättenverordnung

**Erforderlich:**

- Grundkenntnisse in baurechtlichen Vorschriften (BauO Berlin), sowie des Miet- und Vertragsrecht (BGB)
- Betriebswirtschaftlich und steuerrechtliche Grundkenntnisse

**Außerfachliche Kompetenzen****Unabdingbar:**

- Belastbarkeit
- Organisationsfähigkeit
- Entscheidungsfähigkeit
- Ergebnisverantwortung
- Dienstleistungsorientierung

**Sehr wichtig:**

- Leistungsfähigkeit
- Wirtschaftliches Handeln
- Selbstständigkeit
- Ausdrucksweise
- Teamverhalten
- Diversity-Kompetenz

**Wichtig:**

- Prioritätensetzung
- Kommunikationsfähigkeit
- Konfliktfähigkeit

**Bewerbungsfrist:** 31.12.2018

(Bei niedriger Bewerber/-innenzahl zum Bewerbungsfristende ggf. Verlängerung der Bewerbungsfrist um 1-2 Monate)

**Ansprechpartner:****Rund ums Aufgabengebiet:**

Herr Quade

Telefon: 030 / 90239 -2284

**Rund ums Bewerbungsverfahren:**

Herr Karasch

Telefon: 030 / 90239 -1224

Das Anforderungsprofil ist Bestandteil der Stellenausschreibung und als Anlage beigefügt. Es gibt detailliert wieder, welche fachlichen und außerfachlichen Kompetenzen die zu besetzende Stelle erfordert. Demnach ist es die Grundlage für die Auswahlentscheidung.

**Bewerbungsanschrift:**

Fühlen Sie sich angesprochen? Bei Interesse bewerben Sie sich bitte innerhalb der angegebenen Bewerbungsfrist unter Angabe der Kennzahl online unter

<https://www.berlin.de/karriereportal/stellen/jobportal/stellenangebot.html?vid=3487&agid=59>  
über das Karriereportal, der zentralen Bewerbungsplattform der Berliner Verwaltung. Bewerbungen per Post oder Mail werden ebenfalls berücksichtigt – weitere Kontaktdaten finden Sie unter <http://www.berlin.de/ba-neukoelln/>. Bei Fragen oder Problemen stehen wir Ihnen im Zentralen Bewerbungsbüro jederzeit gerne zur Seite!

Im Zusammenhang mit der Durchführung des Auswahlverfahrens und ggf. der Einstellung werden die Daten der Bewerber/-innen elektronisch gespeichert und verarbeitet [gem. § 6 EU-DSGVO].

**Der Bewerbung ist beizufügen:**

- ein Bewerbungsschreiben
- ein tabellarischer Lebenslauf
- die letzten beiden Schulzeugnisse
- ggf. Praktikumsnachweise

Bei Qualifizierungen, die nicht in der Bundesrepublik Deutschland sowie innerhalb der Europäischen Union erlangt wurden, ist ein Nachweis über die Anerkennung und eine beglaubigte Übersetzung beizufügen.

Die vollständigen Bewerbungsunterlagen sind in deutscher Sprache einzureichen.

**Hinweise:**

Das Bezirksamt Neukölln von Berlin ist bestrebt, bestehende Unterrepräsentanzen von sowohl Frauen als auch Männern abzubauen und wird dies bei der Personalauswahl berücksichtigt.

Bei der Besetzung von Stellen, in denen Frauen unterrepräsentiert sind, werden diese bei gleicher Qualifikation vorrangig berücksichtigt. Bewerbungen von Frauen sind ausdrücklich erwünscht.

Bewerbungen von Menschen mit Migrationshintergrund, die die Einstellungsvoraussetzungen erfüllen, sind ebenfalls ausdrücklich erwünscht.

Anerkannt schwerbehinderte Bewerber/-innen und diesem Personenkreis gleichgestellte Bewerber/-innen werden bei gleicher Eignung bevorzugt berücksichtigt. Im Zuge des Nachteilsausgleichs kann von einem dreistufigen Bewerbungsverfahren abgewichen werden bspw. Verlängerung der Bearbeitungszeit, Wegfall des Online-Tests o.ä.

Während der Bewerbungsphase findet die Kommunikation in der Regel per E-Mail statt. Bitte überprüfen Sie regelmäßig Ihren E-Mail-Posteingang sowie Ihren Spam-Ordner.

Aus Kostengründen können Bewerbungsunterlagen nur per Fachpost oder Freiumschlag zurückgesandt werden.

Kosten, die den Bewerber/-innen im Zusammenhang mit ihrer Bewerbung entstehen (Fahrkosten o. Ä.), können nicht erstattet werden.

# Anforderungsprofil für den dualen Studiengang „Technisches Facility Management“

Ersteller	BearbeiterZ	Stand
<b>Herr Quade</b>	<b>ZBB 21</b>	<b>18.05.2018</b>

Die grau unterlegten Felder markieren den verbindlichen Teil des Basisanforderungsprofils.

<u>Dienststelle:</u> <b>Bezirksamt Neukölln von Berlin</b> <b>Abt. Finanzen/Wirtschaft</b> <b>SE Facility Management</b>
---

<b>1.</b>	<p><b>Beschreibung des Studienganges:</b>  dreijähriges duales Studium in der Fachrichtung Technisches Facility Management</p> <p>Facility Management (FM) befasst sich mit der Frage, wie die Produktivität des Menschen an seinem Arbeitsplatz am besten unterstützt werden kann. Als Facility Manager_in lernen Sie Optimierungspotenziale erkennen und damit eine Nachhaltigkeit der Facilities, d.h. der Gebäude, technischen Anlagen und Einrichtungen und ihrer Betreiberprozesse, herbeizuführen. Besondere Bedeutung erfährt in diesem Zusammenhang die energetische Optimierung.</p> <p>Das duale Studium beinhaltet eine theoretische Ausbildung an der HWR Berlin und einen praktischen Teil im Bezirksamt Neukölln, Fachbereich Facility Management, welche im Wechsel von drei Monaten durchlaufen werden. Es werden am Ende des Semesters theoretische Prüfungsleistungen zu erbringen sein und ein Praxistransferbericht, um die geleisteten Tätigkeiten im Bezirksamt Neukölln zu dokumentieren.</p> <p>Das theoretische Studium gliedert sich in einen technischen und einen betriebswirtschaftlichen Teil. Im theoretischen Studium verzahnen sich unter anderem die Themenfelder Architektur, Bauingenieurwesen, Ver- und Endsorgetechnik, Informatik und Elektrotechnik. Der betriebswirtschaftliche Teil deckt die Themenfelder betriebliches Rechnungswesen, Organisations-, Personal- und Qualitätsmanagement, Immobilienwirtschaft, Recht und Bauprojektmanagement ab. Am Ende des theoretischen Studiums sind Leistungsnachweise zu erbringen.</p> <p>In den Studienpraxisphasen werden Sie im Bezirksamt Neukölln, vorrangig im Team, an Projekten arbeiten und die in der Theorie erworbenen Kenntnisse in der Praxis anwenden. Die notwendige Dokumentation hierzu erfolgt zum Ende der Praxisphase. Im 1.-3. Semester in Form eines Praxistransferbericht sowie in Form eines Studienprojektes im 4.-5. Semester. Die Bachelor-Thesis im 6. Semester beschäftigt sich mit einem Thema aus der Praxis. Nach erfolgreichem Abschluss wird der akademische Grad „Bachelor of Engineering (B.Eng.)“ verliehen.</p>
-----------	--

\*) 4 unabdingbar      3 sehr wichtig      2 wichtig      1 erforderlich

<b>1.1</b>	<b><u>Inhalte der Aufgaben des dualen Studienganges Technisches Facility Management</u></b>	
1.1.1	Kaufmännisches Gebäudemanagement:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zentrale/-r Ansprechpartner/-in für die Nutzer und Fachbereiche liegenschaftsbezogener Anforderungen,</li> <li>• die Koordinierung und Überwachung der Aufgabenerfüllung in enger Abstimmung mit den Fachbereichen,</li> <li>• Qualitätskontrolle der mit dem Nutzer vereinbarten Serviceleistungen,</li> <li>• Beratende Tätigkeit bzgl. der Kostenoptimierung sowie aller Bewirtschaftungs- und Unterhaltungsfragen</li> </ul>
1.1.2	Vertragsmanagement:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erarbeitung und Verhandlung von unterschriftsreifen Miet-, Pacht- und Bewirtschaftungsverträgen,</li> <li>• Überwachung der geschlossenen Vertragsvereinbarungen einschließlich der Betriebskostenabrechnung</li> </ul>
1.1.3	Flächenmanagement:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestimmung und Zuordnung des Raumbedarfes in enger Abstimmung mit dem Nutzer</li> <li>• Erfassung, Pflege und Auswertung aller relevanten Daten des Objektmanagements</li> </ul>
1.1.4	Technisches Gebäudemanagement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bauliche Betreuung hinsichtlich Verkehrssicherung, Brandschutz, Arbeits- und Gesundheitsschutz,</li> <li>• Aufnahme und Beseitigung von Leistungsstörungen,</li> <li>• Koordination von Jahres- und Sonderbauprogramme,</li> <li>• Beauftragung von Handwerkerleistungen im Rahmen der kleinen baulichen Unterhaltung bis 1.000,00 € (z.B. Glaser, Schlosser)</li> <li>• Nutzung der anwendungsorientierten Software innerhalb der SE FM</li> </ul>
1.1.5	Verwaltung des Finanzvermögens des Bezirksamts Neukölln von Berlin	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufbereitung von Flurstücken für die Übergabe an den Liegenschaftsfond Berlin,</li> <li>• Fertigen von schriftlichen Unterlagen für den Liegenschaftsfond oder der Sen Fin,</li> <li>• Vorbereiten und Abschluss von dinglichen Rechtsgeschäften zugunsten von Dritten bzw. des Finanzvermögens</li> <li>• Bereitstellen von Flächen / Immobilien zur nicht verwaltungseigenen Nutzung</li> </ul>

<b>2.</b>	<b>Formale Anforderungen</b>	Gewichtungen entfallen hier
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• eine Hochschulzugangsberechtigung (Abitur, Fachhochschulreife oder fachgebundene Hochschulreife)</li> <li>• <b>oder</b> einen gleichwertigen Bildungsstand</li> <li>• <b>und</b> mindestens gute Kenntnisse in Mathe und Physik (im Leistungskurs mindestens befriedigende Kenntnisse)</li> </ul>	

\*) 4 unabdingbar      3 sehr wichtig      2 wichtig      1 erforderlich

3. Leistungsmerkmale		Gewichtungen *			
		4	3	2	1
<b>3.1. Fachkompetenzen</b>					
3.1.1	Kenntnisse der Rechtsvorschriften des Fachgebietes (LHO, AV LHO, VOB, VOL/A, KLR)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.2	Kenntnisse und Erfahrungen im Umgang mit moderner Informations- und Kommunikationstechnologie (MS Office, Internet, Browser, E-Mail etc.)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.3	Allgemeine Wirtschafts- und Dienstleistungskompetenz	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.4	Sehr gute Kenntnisse in dem Fachgebiet Mathematik	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.5	Kenntnisse der Aufbau- und Ablauforganisation der Berliner Verwaltung einschließlich Grundkenntnisse des Verwaltungsrechts (GGO I, AZG etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.6	Grundkenntnisse in rechtlichen Regelungen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes, des Brandschutzes und der Arbeitsstättenverordnung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.7	gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.8	Grundkenntnisse in baurechtlichen Vorschriften (BauO Berlin), sowie des Miet- und Vertragsrecht (BGB)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.1.9	Betriebswirtschaftlich und steuerrechtliche Grundkenntnisse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>3.2</b>	<b>Leistungsverhalten</b>				
3.2.1	Belastbarkeit ► Fähigkeit, auch unter schwierigen Bedingungen überlegt zu agieren.  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bleibt auch bei wechselnden Arbeitsinhalten belastbar</li> <li>• Gibt auch bei Widerständen und Schwierigkeiten nicht auf</li> <li>• Übernimmt auch Zusatzaufgaben</li> <li>• Arbeitsleistung bleibt konstant oder steigt bei Termindruck, hohem Arbeitsanfall oder komplexen Arbeitsaufgaben</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.2	Leistungsfähigkeit ► Fähigkeit, engagiert zu arbeiten und aktiv Wissen und Erfahrungen einzubringen sowie sich auf neue Aufgaben einzustellen.  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Akzeptiert kurzfristige Veränderungen</li> <li>• Ergreift von sich aus die Initiative</li> <li>• Arbeitet zügig und ohne nennenswerte Fehler</li> <li>• Erkennt Zusammenhänge, mittelbare Folgen und Wechselwirkungen</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.3	Wirtschaftliches Handeln ► Fähigkeit, mit Arbeitskraft und -mitteln sowie Kosten und Zeit ökonomisch umzugehen.  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Setzt Ressourcen (Zeit, Arbeitskraft, Kosten, Arbeitsmittel) ökonomisch ein</li> <li>• Erkennt Entwicklungstendenzen und handelt zukunftsorientiert und innovativ</li> <li>• Plant und bearbeitet Aufgaben frühzeitig nach Kosten-/Nutzen-Gesichtspunkten und wägt Vor- und Nachteile von Entscheidungen und Alternativen ab</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

\*) 4 unabdingbar      3 sehr wichtig      2 wichtig      1 erforderlich

3.2.4	Organisationsfähigkeit ▶ Fähigkeit, vorausschauend zu planen und zu strukturieren und entsprechend zu agieren.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geht bei der Analyse von Problemen/Ursachen systematisch und strukturiert vor</li> <li>• Holt die erforderlichen Informationen ein</li> <li>• Entwickelt Handlungsalternativen</li> <li>• Strukturiert komplexe Sachverhalte in kurzer Zeit</li> </ul>				
3.2.5	Selbständigkeit ▶ Fähigkeit, den zur Verfügung stehenden Handlungsrahmen aktiv auszufüllen.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitet selbständig mit wenig Anleitungsaufwand</li> <li>• Weiß sich auch in schwierigen Situationen zu helfen</li> <li>• Weiß, wann Vorgesetzte einzuschalten sind</li> </ul>				
3.2.6	Entscheidungsfähigkeit ▶ Fähigkeit, zeitnahe und nachvollziehbare Entscheidungen zu treffen und dafür Verantwortung zu übernehmen.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nutzt eigenen Entscheidungsspielraum sinnvoll aus</li> <li>• Entscheidet rechtzeitig</li> <li>• Verfolgt gesetzte Ziele konsequent</li> </ul>				
3.2.7	Ergebnisverantwortung ▶ Fähigkeit, sich an erzielten Ergebnissen messen zu lassen und diese nach außen zu vertreten.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hält Absprachen ein</li> <li>• Übernimmt Verantwortung für die eigenen Ergebnisse</li> <li>• Interessiert sich für die Arbeitsergebnisse</li> <li>• Reden und Handeln stimmen überein</li> </ul>				
3.2.8	Prioritätensetzung ▶ Fähigkeit, Sachverhalte zu gewichten und eigenes Handeln daran auszurichten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Handelt systematisch, strukturiert und zielgerichtet</li> <li>• Überblickt Gesamtzusammenhänge, setzt richtige Schwerpunkte</li> <li>• Teilt sich die Arbeitszeit effektiv ein</li> </ul>				
3.2.9	Ausdrucksweise ▶ Fähigkeit, sich schriftlich und mündlich differenziert verständlich zu machen.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stellt Gedanken mündlich präzise und flüssig dar</li> <li>• Passt sich im Ausdruck dem Empfänger an</li> <li>• Formuliert schriftliche Sachverhalte übersichtlich und eindeutig</li> <li>• Ist authentisch in Mimik und Gestik</li> </ul>				
<b>3.3</b>	<b>Sozialverhalten</b>				
3.3.1	Kommunikationsfähigkeit ▶ Fähigkeit, sich personen- und situationsbezogen auszutauschen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geht auf andere zu, zeigt Interesse an anderen</li> <li>• Hört aktiv zu</li> <li>• Integriert Meinungen und sucht nach Kompromissen (im Gruppengespräch)</li> </ul>				

\*) 4 unabdingbar      3 sehr wichtig      2 wichtig      1 erforderlich



3.3.2	<b>Konfliktfähigkeit</b> ▶ Fähigkeit, Probleme und Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewältigt Konflikte konstruktiv</li> <li>• Erkennt, wo und wodurch Konflikte entstehen und strebt Lösungen an</li> <li>• äußert Kritik in angemessener Form</li> <li>• Vertritt eigenen Standpunkt oder eine erforderliche Maßnahme, auch wenn Widerstände zu erwarten sind</li> <li>• Akzeptiert Kritik anderer und setzt sich damit auseinander</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3.3.3	<b>Teamverhalten</b> ▶ Fähigkeit, mit anderen an gemeinsamen Zielsetzungen zu arbeiten. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fördert die fachliche und persönliche Zusammenarbeit in Teams</li> <li>• Greift andere Ideen und Vorschläge auf und führt sie weiter</li> <li>• Verhält sich offen und berechenbar</li> <li>• Hält Vereinbarungen ein</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>3.4 Kunden- und adressaten- (anwender-) orientiertes Handeln</b>		
3.4.1	<i>Dienstleistungsorientierung</i> ▶ Fähigkeit, die Arbeit als Dienstleistung für den externen und internen Kunden zu begreifen. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zeigt Einfühlungsvermögen für Bürgeranliegen</li> <li>• Verhält sich im Publikumskontakt freundlich und aufgeschlossen</li> <li>• Denkt und handelt fach- und ressortübergreifend</li> <li>• Gibt den Bürgern Auskünfte und Informationen und findet dabei den richtigen Ton</li> <li>• Hat sicheres und bestimmtes Auftreten, auch in fremder Umgebung</li> <li>• Geht von sich aus auf andere zu</li> <li>• Achtet das Selbstwertgefühl des anderen</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3.4.2	<b>Diversity-Kompetenz</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Berücksichtigt die Verschiedenartigkeit von Menschen hinsichtlich Alter, Geschlecht, Behinderung, Herkunft, Religion in der Aufgabenwahrnehmung</li> <li>• Schafft ein diskriminierungsfreies, wertschätzendes Arbeitsumfeld</li> <li>• Begegnet Menschen verschiedenster Herkunft aufgeschlossen</li> <li>• Eignet sich kulturspezifisches Wissen an und wendet es an</li> <li>• Versteht und respektiert andere Verhaltensweisen und Muster</li> <li>• Zeigt Einfühlungsvermögen für Empfindungen und Bedürfnisse Anderer</li> <li>• Identifiziert Unterschiede und Ungleichbehandlungen und wirkt aktiv auf Chancengleichheit hin</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

\*) 4 unabdingbar      3 sehr wichtig      2 wichtig      1 erforderlich