

STELLENAUSSCHREIBUNG

Neukölln ist eine Herausforderung und eine Herzenssache, der Hermannplatz und die Britzer Mühle, Wegweiser und Tradition. Neukölln ist Leben & Veränderung.

Werden Sie Mitgestalter/-in & Umgestalter/-in, Unterstützer/-in & Bewahrer/-in.

Für diese spannenden Aufgaben suchen wir engagierte und motivierte Kolleg/-innen, die sich den Herausforderungen des Bezirkes Neukölln stellen.

Als innovativer und zukunftsorientierter Arbeitgeber bieten wir Ihnen eine individuelle Förderung sowie berufliche und persönliche Entwicklungschancen und Perspektiven. Das Bezirksamt Neukölln von Berlin wurde bereits mehrfach als erfolgreicher Arbeitgeber ausgezeichnet mit dem „Deutschen Personalwirtschaftspreis 2019“, dem „Ausbildungspreis“ sowie dem „Health Award“ und dem „Deutschen Unternehmenspreis Gesundheit“ für die enge und innovative Verzahnung von Gesundheitsmanagement, Personalentwicklung und Arbeitsschutz.

Werden Sie Teil von Veränderung und Wachstum. Machen Sie mit und bewerben Sie sich.

Geschäftsbereich:	Bezirksbürgermeister
Bezeichnung:	IT-Sachbearbeitung/ User-Help-Desk (m/w/d)
Kennzahl:	25_084_IT22
Eingruppierung:	E 8 TV-L
Stellenumfang:	Vollzeit
Besetzbar ab:	ab sofort
Bewerbungsfrist:	28.03.2025

ARBEITSGEBIET:

- Rollout von Hardware, Abstimmung von Lieferungen und Leistungen mit den Kunden
- Beschaffung von IT-Ausstattung (Marktabfrage, Einholung und Vergleich von Angeboten, Erstellung von Beschaffungsvermerken)
- Datenpflege für die IT-Inventarisierung und IT-Anlagenbuchhaltung, Führung von Listen und Statistiken, Dokumentationen
- Kundenbetreuung im 1st-Level-Support, Entgegennahme, Priorisierung und Kategorisierung von Trouble-Tickets, Beseitigung von einfachen Störungen, Benutzerunterstützung bei Anfragen zur Standard-Software

Das Bezirksamt Neukölln von Berlin bildet in vielen Bereichen Nachwuchskräfte aus, um diese auf ihre zukünftige Arbeit vorzubereiten. Bei Bedarf wird die Bereitschaft zur Anleitung von Nachwuchskräften (Auszubildende, Praktikant/-innen, usw.) vorausgesetzt.

Hinweise:

Der Dienst- bzw. Arbeitsort befindet sich in der Karl-Marx-Str. 83, 12043 Berlin (Rathaus Neukölln).

Die Tätigkeit erfordert im Havariefall und für planbare Wartungsarbeiten auch das Arbeiten zu ungünstigen Zeiten außerhalb der üblichen Bürozeiten.

Der Einsatz erfolgt an unterschiedlichen Standorten (teilweise nur über Treppen erreichbar) innerhalb des Bezirkes Neukölln.

Die Tätigkeit ist mit körperlichen Belastungen durch Heben von schweren Lasten (u. a. PC-Technik, Drucker, aktive Netzwerkkomponenten) verbunden.

WIR BIETEN:

- eine interessante, vielfältige und gemeinwohlorientierte Tätigkeit für **die beste Stadt der Welt**, in der Sie wichtige Lebensbereiche und Belange der Einwohner/-innen Berlins **aktiv mitgestalten** können
- einen **sicheren Job** in unsicheren Zeiten mit geregelterm Einkommen
- ein prämiertes Personal- und Gesundheitsmanagement mit einem **Weiterentwicklungsangebot**, in welchem Sie Ihre persönlichen Kompetenzen stetig individuell weiterentwickeln, indem Sie unsere vielfältigen Angebote der **Fort- und Weiterbildung** nutzen und sich so **Karrierechancen** eröffnen
- die kostenfreie Nutzung einer **externen Beratung für Mitarbeitende**
- eine **lebensphasenorientierte Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben**, im Rahmen der dienstlichen Möglichkeiten: flexible Arbeitszeitgestaltung (Gleitzeit), Teilzeitbeschäftigung oder alternierende und mobile Telearbeit
- 1 h Dienstbefreiung pro Woche für die Nutzung einer Vielfalt betrieblich geförderter **Sportangebote**
- **30 Tage Urlaub** im Jahr
- betriebliche **Altersvorsorge**
- **ein kollegiales und kreatives Arbeitsumfeld** in einer vielfältigen, toleranten und weltoffenen Verwaltung, in der wir uns für Chancengleichheit einsetzen
- **bezuschusstes Firmenticket** / Hauptstadtzulage

QUALIFIKATIONEN

Formale Voraussetzungen:

Abgeschlossene Berufsausbildung zur/zum Verwaltungsfachangestellten

oder

erfolgreicher Abschluss des Verwaltungslehrgangs I (VL I) sowie mindestens zwei Jahre Berufserfahrung im öffentlichen Dienst nach Abschluss des Lehrgangs

oder

abgeschlossene Ausbildung als:

- Kauffrau/ Kaufmann für IT-System Management **oder**
- Informations- und Telekommunikationssystem-Kaufmann/ Kauffrau **oder**
- Informatikkaufmann **oder**
- Industriekauffrau/ -kaufmann **oder**
- Bürokauffrau/ Bürokaufmann **oder**
- Kauffrau/ Kaufmann für Büromanagement **oder**
- Kauffrau/ Kaufmann für Bürokommunikation **oder**
- Rechtsanwalts- und Notarfachangestellte **oder**

- Fachinformatiker/-in **oder**
- IT-Systemelektroniker/-in **oder**

oder

eine andere abgeschlossene einschlägige IT-spezifische Berufsausbildung.

Der Abschluss muss spätestens zur Einstellung vorliegen.

Fachliche Kompetenz:

Sehr wichtig:

- Kenntnisse in der Beschaffung von Hard- und Software, sowie von IT-Dienstleistungen
- Kenntnisse im Vertrags- und/ oder Terminmanagement
- Kenntnisse in der Berliner Verwaltung, Bund, Kommune etc.
- Kenntnisse im IT-Support (1st-Level-Support)

Fachliche Kompetenzen, die zum Zeitpunkt der Einstellung noch nicht vorliegen, können, sofern sie nicht unabdingbar sind, im Rahmen der Einarbeitung nachträglich erworben werden. Die grundsätzliche Bereitschaft dafür wird vorausgesetzt.

Außerfachliche Kompetenzen:

Unabdingbar:

- Sie überblicken Gesamtzusammenhänge und gehen bei der Lösung von Aufgaben analytisch und strategisch vor (Organisationsfähigkeit)
- Sie können sich mündlich und schriftlich zu komplexen technischen Sachverhalten verständlich ausdrücken (Ausdrucksweise)
- Sie treten sicher und überzeugend auf und vermitteln Inhalte verständlich, klar und strukturiert (Kommunikationsfähigkeit)
- Ihr Umgang mit Kolleginnen/ Kollegen und anderen ist stets freundlich und lösungsorientiert (Dienstleistungsorientierung)

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.

ANSPRECHPERSONEN:

Rund um das Aufgabengebiet:

Frau Gorke/ Herr Petrusch
030/90239-2323/3898

Rund um das Bewerbungsverfahren:

Frau Paborn
030/90239-1349

BEWERBUNGSANSCHRIFT:

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

<https://www.karriereportal-stellen.berlin.de/it-sachbearbeitung-user-help-desk-mwd-de-j56131.html?agid=59> über das Karriereportal, der zentralen Bewerbungsplattform der Berliner Verwaltung. Bewerbungen per Post oder Mail werden ebenfalls berücksichtigt – weitere Kontaktdaten finden Sie unter <https://www.berlin.de/ba-neukoelln/politik-und-verwaltung/service-und-organisationseinheiten/personal/zentrales-bewerbungsbuero/artikel.957319.php>.

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 Bewerbenden elektronisch gespeichert und verarbeitet [gem. § 6 Abs. 1 EU-DSVGO]. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nicht.

DER BEWERBUNG IST BEIZUFÜGEN:

- ein Bewerbungsschreiben
- ein lückenloser tabellarischer Lebenslauf
- ein aktuelles qualifiziertes Arbeitszeugnis/ Leistungsbericht und alle für das Aufgabengebiet relevanten Arbeitszeugnisse/ Leistungsberichte
- Abschlusszeugnis und Abschlussurkunde Ihrer Berufsausbildung
- bei Qualifizierungen die nicht in der Bundesrepublik Deutschland erlangt wurden: eine Gleichwertigkeitsbescheinigung und beglaubigte Übersetzung Ihres Abschlusses (s. Informationen über QR Code)

Die **vollständigen Bewerbungsunterlagen** sind in **deutscher Sprache** einzureichen.

Beschäftigte (auch ehemalige) aus dem öffentlichen Dienst fügen zudem bitte das Formular „Einverständniserklärung zur **Einsichtnahme in die Personalakte**“ bei.

Alle Unterlagen sind von Ihnen, unabhängig von der Abforderung einer Personalakte durch die ausschreibende Dienststelle, einzureichen.

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

Weitere Hinweise und Informationen zum Bewerbungsprozess finden Sie unter folgendem Link:

www.berlin.de/typischneukoelln/warum-neukoelln/wir-freuen-uns-auf-ihre-bewerbung-1349172.php



Anforderungsprofil	Erstellerin: Fr. Gorke (StellenZ.): FM L ID
IT-Sachbearbeitung/ User-Help-Desk	Stand: 01/2025

Bezirksamt Neukölln von Berlin
Geschäftsbereich BzBm
SE Facility Management
FB Informationstechnik

1.	<p>Beschreibung des Arbeitsgebietes:</p> <p>IT-Sachbearbeitung/ User-Help-Desk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rollout von Hardware, Abstimmung von Lieferungen und Leistungen mit den Kunden • Bearbeitung der Anträge auf Zugriffsrechte für das bezirkliche Bürokommunikationsnetz • Verschrottung von Hardware und Vernichtung von Datenträgern • Datenpflege für die IT-Inventarisierung und IT-Anlagenbuchhaltung • Führung von Listen und Statistiken • Organisation von IT-Schulungen • Mitwirkung bei der Durchführung von Vergaben nach nationalem Recht für die Beschaffung von IT-Ausstattung (Marktabfrage, Einholung und Vergleich von Angeboten, Erstellung von Beschaffungsvermerken) • Abnahme und Kontrolle von Lieferungen, Prüfung der eingehenden Rechnungen, Sicherstellung der termingerechten Bearbeitung der Rechnungen • Überwachung der Verträge für den von technischem Support und für Softwareupdates • Mitwirkung bei der Verwaltung der Lizenzen für Standardsoftware und systemnaher Software • Entgegennahme von IT- und VoIP-TK-Störungsmeldungen über IKT-Hotline oder das Trouble-Ticket-System (Firstlevel-Support) • Priorisierung und Kategorisierung der Störungsmeldungen • Beseitigung von einfachen Störungen, Veranlassung von Instandsetzungs- und Instandhaltungsmaßnahmen, Beauftragung von externen Dienstleistern • Durchführung von Patcharbeiten, Prüfung von Patchungen bei Störungsmeldungen • Dokumentation der Fehlerbeseitigung • Benutzerunterstützung bei Anfragen zur Standard-Software • Mitarbeit beim Rollouts von Hard- und Software in die bestehende Infrastruktur • Sonderaufgaben nach Weisung
-----------	---

	<p>Hinweise:</p> <p>Der Dienst- bzw. Arbeitsort befindet sich in der Karl-Marx-Str. 83, 12043 Berlin (Rathaus Neukölln).</p> <p>Die Tätigkeit erfordert in Havariefällen und für planbare Wartungsarbeiten auch das Arbeiten zu ungünstigen Zeiten außerhalb der üblichen Bürozeiten.</p> <p>Der Einsatz erfolgt an unterschiedlichen Standorten (teilweise nur über Treppen erreichbar) der Bezirksverwaltung Neukölln.</p> <p>Die Tätigkeit ist mit körperlichen Belastungen durch Heben von schweren Lasten (u. a. PC-Technik, Drucker, aktive Netzwerkkomponenten) verbunden.</p>
--	--

2.	Bewertung des Aufgabengebietes & formale Anforderungen (tarifrechtliche)									
2.1.	Bewertung des Aufgabengebietes									
	Egr.	8	Fgr.		Teil:	I	Abschn.		UA	der Anlage A zum TV-L
2.2.	formale Anforderungen (tarifrechtliche)									
<p>Abgeschlossene Berufsausbildung zur/zum Verwaltungsfachangestellten</p> <p>oder</p> <p>erfolgreicher Abschluss des Verwaltungslehrgangs I (VL I) sowie mindestens zwei Jahre Berufserfahrung im öffentlichen Dienst nach Abschluss des Lehrgangs</p> <p>oder</p> <p>abgeschlossene Ausbildung als:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kauffrau/ Kaufmann für IT-System Management oder • Informations- und Telekommunikationssystem-Kaufmann/ Kauffrau oder • Informatikkaufmann oder • Industriekauffrau/ -kaufmann oder • Bürokauffrau/ Bürokaufmann oder • Kauffrau/ Kaufmann für Büromanagement oder • Kauffrau/ Kaufmann für Bürokommunikation oder • Rechtsanwalts- und Notarfachangestellte oder • Fachinformatiker/-in oder • IT-Systemelektroniker/-in oder <p>oder</p> <p>eine andere abgeschlossene einschlägige IT-spezifische Berufsausbildung.</p> <p>Der Abschluss muss spätestens zur Einstellung vorliegen.</p>										

3. Leistungsmerkmale		Gewichtungen *			
3.1. Fachkompetenzen		4	3	2	1
3.1.1	Kenntnisse in der Beschaffung von Hard- und Software, sowie von Dienstleistungen		X		
3.1.2	Kenntnisse im Vertrags- und/ oder Terminmanagement		X		
3.1.3	Kenntnisse in der Berliner Verwaltung, Bund, Kommune etc.		X		
3.1.4	Kenntnisse im IT-Support (1st-Level-Support)		X		
3.1.5	Kenntnisse der Aufbau- und Ablauforganisation der Berliner Verwaltung, insbesondere des Bezirksamtes Neukölln			X	
3.1.6	Kenntnisse des allgemeinen Verwaltungsrechts, insbesondere der GGO I			X	
3.1.7	Kenntnisse der Landeshaushaltsordnung und Ausführungsbestimmungen (LHO, AV-LHO)			X	
3.1.8	Kenntnisse des Berliner Datenschutzgesetzes (BlnDSG), der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) sowie des Informationsfreiheitsgesetzes (IFG)			X	
3.1.9	Kenntnisse des Antidiskriminierungsrechts und entsprechender Fördergesetze (AGG, LADG, VV Inklusion behinderter Menschen, PartMigG, LGG, LGBG, UntSexIdGIG etc.)			X	
3.1.10	Kenntnisse des Vergaberechts (VOL/A, UVGO, EBV-IT)			X	
3.1.11	Kenntnisse der IKT-Buchungsrichtlinie des Landes Berlin			X	
3.1.12	Kenntnisse der IT-Inventarisierung			X	
3.1.13	Kenntnisse des Anlagenbuchhaltung und der Kosten-Leistungs-Rechnung			X	
3.1.14	Kenntnisse des Lizenzmanagements, Urheberrechte			X	
3.1.15	Kenntnisse von Aufbau, Funktionsweise und Installation der Client-Hardware-Konfigurationen sowie Peripheriegeräten			X	
3.1.16	Grundkenntnisse der Netzwerkarchitektur (Aufbau der Netze, Verkabelung, LWL/WLAN-Technik, Hardwarekomponenten, Patchung)			X	
3.1.17	Kenntnisse im Umgang mit Softwarelösungen für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Datenbanken, Präsentationen und E-Mail (bspw. Word, Excel, Powerpoint, Adobe) Internet- und Intranetkenntnisse			X	

3.2	Persönliche Kompetenzen	Gewichtungen *			
		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.		X		
	• handelt zielorientiert und übernimmt Verantwortung für das Ergebnis				
	• reagiert auf kurzfristige Veränderungen souverän und passt Handlungsstrategie den veränderten Bedingungen an				
	• erkennt Schnittstellen und wesentliche Einflussfaktoren				
	• zeigt Eigeninitiative				
	• erkennt eigene Fortbildungsbedarfe und bildet sich anforderungsgerecht fort				
3.2.2	Organisationsfähigkeit ▶ Fähigkeit, vorausschauend zu planen und zu strukturieren und entsprechend zu agieren.	X			
	• überblickt auch schwierige Sachverhalte und erkennt dabei das Wesentliche, setzt sinnvolle Prioritäten				
	• plant Arbeitsprozesse sorgfältig und verantwortungsbewusst				
	• hält Termine und Fristen ein				
	• beschafft und bewertet selbstständig relevante Informationen, auch aus anderen Bereichen				
3.2.3	Ziel- und Ergebnisorientierung ▶ Fähigkeit, Denken und Handeln auf ein gewünschtes Ziel hin auszurichten und die erforderlichen Ressourcen effizient einzusetzen.		X		
	• denkt und handelt vorausschauend				
	• setzt sich realistische Ziele und Schwerpunkte				
	• hält Vorgaben/ Vereinbarungen ein				
	• nutzt vorhandene Informationen, Kontakte, Expertenwissen				
	• arbeitet stets sehr sorgfältig und genau				
3.2.4	Entscheidungsfähigkeit ▶ Fähigkeit, zeitnahe und nachvollziehbare Entscheidungen zu treffen und dafür Verantwortung zu übernehmen.			X	
	• trifft auch in schwierigen Situationen klare Entscheidungen				
	• revidiert/ modifiziert Entscheidungen vor Hintergrund neuer Erkenntnisse und Informationen				
	• entscheidet rechtzeitig, termingerecht und übernimmt Verantwortung				

	<ul style="list-style-type: none"> • erkennt und wägt die Konsequenzen verschiedener Entscheidungsalternativen ab 				
3.2.5	<p>Innovationsfähigkeit / Kreativität</p> <p>► Fähigkeit, Entwicklungstendenzen zu erkennen, Ideen zu entwickeln und diese zukunftsorientiert umzusetzen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ist Neuem gegenüber aufgeschlossen • bewertet Alternativen nach ihrer Zukunftsorientierung • arbeitet am Einsatz neuer Arbeitsmethoden mit und äußert auch unkonventionelle Ideen • nutzt neue Informationen, Instrumente und Medien zur Problemlösung 			X	
		Gewichtung*			
		4	3	2	1
3.2.6	<p>mündliche und schriftlicher Ausdrucksweise</p> <p>► Fähigkeit, sich schriftlich und mündlich differenziert verständlich zu machen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • stellt Gedanken mündlich präzise und flüssig dar • formuliert schriftliche Sachverhalte übersichtlich und eindeutig • ist sicher in der Anwendung von Orthografie und Grammatik der deutschen Sprache • kann auch komplexe Sachverhalte sprachlich exakt wiedergeben • verwendet zielgruppenbezogene Fachbegriffe • spricht verständlich, fließend und inhaltlich gegliedert 	X			

3.3	Sozialkompetenzen				
3.3.1	Kommunikationsfähigkeit ► Fähigkeit, sich personen- und situationsbezogen auszutauschen.	X			
	<ul style="list-style-type: none"> • hört aktiv zu, reflektiert und lässt ausreden • äußert Inhalte kurz und präzise • beschränkt sich auf das Wesentliche • stellt sich in Sprachverhalten auf sein Gegenüber ein • hält Blickkontakt mit Gesprächspartner/n 				
3.3.2	Kooperationsfähigkeit ► Fähigkeit, sich konstruktiv respektvoll mit anderen auseinanderzusetzen und partnerschaftlich zusammen zu arbeiten; Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben. Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.		X		
	<ul style="list-style-type: none"> • verhält sich hilfsbereit und kollegial • ist zuverlässig, hält Termine ein • arbeitet konstruktiv und aufgeschlossen mit anderen zusammen, hält sich an Absprachen • begreift sieht das Arbeitsergebnis als gemeinsames Ziel des Teams • äußert Kritik angemessen • akzeptiert Kritik anderer und setzt sich damit auseinander 				
3.3.3	Dienstleistungsorientierung ► Fähigkeit, die Arbeit als Dienstleistung für den/die externen und internen Kundinnen und Kunden zu begreifen.	X			
	<ul style="list-style-type: none"> • berät sachlich (zu Alternativen, Nutzen, Risiken, Folgen) und bietet geeignete Dienstleistung an • gibt der Kundin/ dem Kunden Informationen und Auskünfte und achtet auf die Beziehungsebene zur Kundin/ zum Kunden • begreift die Arbeit als Dienstleistung/ Service für die Kundin/ den Kunden • findet im Umgang mit Kundinnen und Kunden den richtigen Ton 				

3.3.4	Diversity-Kompetenz ► Fähigkeit, die Vielfalt von Menschen (u. a. hinsichtlich Alter, Geschlecht, Behinderung, Migrationshintergrund, Religion, sexueller Identität) wahrzunehmen, in der Aufgabenwahrnehmung zu berücksichtigen und einen diskriminierungsfreien und wertschätzenden Umgang zu pflegen.			X	
	• berücksichtigt Kenntnisse der Lebens- und Bedarfslagen verschiedener gesellschaftlicher Gruppen und deren strukturellen Diskriminierungserfahrungen				
	• zeigt Offenheit und Respekt gegenüber unterschiedlichen Erfahrungshintergründen und Lebensweisen (Wertschätzung von Vielfalt)				
	• wirkt aktiv darauf hin, bestehende (strukturelle) Barrieren abzubauen				
3.3.5	Migrationsgesellschaftliche Kompetenz ► umfasst die Fähigkeit gemäß § 3 Absatz 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 entstehenden teilhabehemmenden Auswirkungen zu erkennen und zu überwinden sowie 3. insbesondere im beruflichen Kontext Personen mit Migrationsgeschichte respektvoll und frei von Vorurteilen und Diskriminierung zu behandeln.			X	
	• weiß um und berücksichtigt die besonderen Situationen von Menschen mit Migrationsgeschichte, die z. B. durch prekäre Aufenthaltssituation, Diskriminierungserfahrungen, Mehrsprachigkeit usw. geprägt sein kann				
	• ist offen und respektvoll gegenüber Menschen unterschiedlicher Herkunft und Prägung				
	• berücksichtigt die Belange der Menschen mit Migrationsgeschichte und richtet die Aufgabenwahrnehmung bedarfs- und zielgruppengerecht aus				
3.3.6	Berufsmotivation ► Fähigkeit, sich für das Aufgabengebiet zu begeistern.		X		
	• ist gut über das Arbeitsgebiet informiert				
	• Job-/ Berufsentscheidung ist nachvollziehbar				
	• hat eine Vorstellung über eigene Tätigkeit				
	• kennt die Anforderungen, bildet sich fort				
	• ist offen für Neues				

*) 4 unabdingbar 3 sehr wichtig 2 wichtig 1 erforderlich