

Amtsblatt der Freien Hansestadt Bremen

2015	Verkündet am 24. April 2015	Nr. 103
------	-----------------------------	---------

Richtlinien für die Zulassung zum Lehrgang zur Vorbereitung auf die Fortbildungsprüfung zur Verwaltungsfachwirtin/zum Verwaltungsfachwirt

Vom 7. April 2015

1. Anwendungsbereich

Die Richtlinien regeln das Verfahren für die Zulassung von Tarifbeschäftigten zum Lehrgang zur Vorbereitung auf die Fortbildungsprüfung zur Verwaltungsfachwirtin/zum Verwaltungsfachwirt.

2. Bedarfsermittlung und Festlegung der Zulassungszahlen

Die Senatorin für Finanzen ermittelt auf Grund von personalwirtschaftlichen Rahmendaten den Bedarf an Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die zur Vorbereitung auf die Fortbildungsprüfung zur Verwaltungsfachwirtin/zum Verwaltungsfachwirt zugelassen werden sollen. Der Senat beschließt im Rahmen der jährlichen Ausbildungsplanung die Höchstzahl der Zulassungen.

3. Ausschreibung für das Auswahlverfahren

Die Senatorin für Finanzen richtet auf Grund des Senatsbeschlusses nach Nummer 2 im Rahmen des ressortübergreifenden Fortbildungsprogramms nach Bedarf einen zweistufigen Lehrgang (Nummer 10) ein und schreibt diesen aus.

4. Voraussetzungen

- 4.1 Tarifbeschäftigte können zum Lehrgang zur Vorbereitung auf die Fortbildungsprüfung zur Verwaltungsfachwirtin/zum Verwaltungsfachwirt zugelassen werden, wenn sie:
- a) erfolgreich die Ausbildung in den anerkannten Ausbildungsberufen „Verwaltungsfachangestellte/Verwaltungsfachangestellter“, „Fachangestellte für Bürokommunikation/Fachangestellter für Bürokommunikation“ abgeschlossen haben und eine mindestens dreijährige Berufspraxis ab Entgeltgruppe 6 TV-L / TVöD in der öffentlichen Verwaltung entsprechend den Tätigkeitsmerkmalen der Anlage A Teil I zum TV-L nachweisen können, oder
 - b) erfolgreich die Ausbildung in dem anerkannten Ausbildungsberuf „Kaufrau/Kaufmann für Büromanagement“ im Bereich der zuständigen Stellen des öffentlichen Dienstes einschließlich einer dienstbegleitenden Unter-

weisung von in der Regel 420 Stunden absolviert haben und eine mindestens dreijährige Berufspraxis ab Entgeltgruppe 6 TV-L / TVöD in der öffentlichen Verwaltung entsprechend den Tätigkeitsmerkmalen der Anlage A Teil I zum TV-L nachweisen können, oder

- c) mindestens eine sechsjährige Berufspraxis ab Entgeltgruppe 6 TV-L/ TVöD in der öffentlichen Verwaltung entsprechende den Tätigkeitsmerkmalen der Anlage A Teil I zum TV-L nachweisen können.

4.2 Auf die Zeiten der Berufspraxis kann die Hälfte von Kindererziehungszeiten angerechnet werden. Mehr als ein Drittel der Zeiten der Berufspraxis können durch Kindererziehungszeiten nicht ersetzt werden.

5. Bewerbungen

5.1 Die Bewerbungen sind über die Beschäftigungsdienststelle an die zuständige senatorische Dienststelle zu richten.

5.2 Die jeweils zuständige senatorische Dienststelle prüft, ob die Voraussetzungen nach Nummer 4 dieser Richtlinien vorliegen.

5.3 Die senatorische Dienststelle leitet die Bewerbung mit der Beurteilung nach Nummer 6 an die Senatorin für Finanzen.

6. Beurteilung

6.1 Von den Beschäftigungsdienststellen ist neben den Personalakten der Bewerberinnen und Bewerber auch eine aktuelle Beurteilung vorzulegen. Beurteilungszeitraum sind die letzten drei Jahre vor Erstellung der Beurteilung. Um möglichst vergleichbare Beurteilungen zu erhalten, werden diese auf einem besonderen Vordruck abgegeben (Anlage 1).

6.2 Neben der Beurteilung der bisher gezeigten Leistungen und Fähigkeiten wird die Bewährungswahrscheinlichkeit für eine höherwertigere Tätigkeit eingeschätzt.

6.3 Dabei ist folgende Skala zugrunde zu legen:

- 5 / Hervorragend (bzw. es besteht eine ausgesprochen hohe Bewährungswahrscheinlichkeit)
- 4 / Übertrifft die Anforderungen (bzw. es besteht eine hohe Bewährungswahrscheinlichkeit)
- 3 / Entspricht voll den Anforderungen (bzw. es kann von einer Bewährung ausgegangen werden)
- 2 / Entspricht eingeschränkt den Anforderungen (bzw. eingeschränkte Bewährungswahrscheinlichkeit)
- 1 / Entspricht nicht den Anforderungen (bzw. keine Bewährungswahrscheinlichkeit)

- 6.4 Zum besseren Verständnis und als Einstufungshilfe sind dem Beurteilungsbogen Orientierungswerte beigelegt, die eine zielgenauere Bewertung erlauben (Anlage 2).
- 6.5 Die Beurteilung ist durch die zuständigen Vorgesetzten in analoger Anwendung des § 5 der Verordnung über die dienstliche Beurteilung sowie andere Instrumente zur Feststellung der Eignung und Befähigung der bremischen Beamten (BremBeurtV) in der jeweils geltenden Fassung vorzunehmen. Verfügen diese nicht über ausreichende eigene Erkenntnisse zur Erstellung der Beurteilung, sind andere Personen (z.B. frühere Vorgesetzte) zu beteiligen. Die Hinzuziehung anderer Personen ist in der Beurteilung zu vermerken.
- 6.6 Für jedes bewertbare Leistungsmerkmal ist zu prüfen, inwieweit die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den Anforderungen gerecht werden. Dies setzt voraus, dass die oder der Vorgesetzte die Merkmale beurteilen kann und möglichst häufig die Mitarbeiterin bzw. den Mitarbeiter in einer entsprechenden Anforderungssituation erlebt hat.
- 6.7 Die besonderen Qualifikationen (Abschnitt IV. des Beurteilungsvordrucks) sind an den Anforderungen der Ebene der Laufbahngruppe 2, 1. Einstiegsamt zu messen. In diesem Rahmen werden auch Qualifikationen berücksichtigt, die zum Beispiel
- durch Familienarbeit, durch soziales Engagement oder ehrenamtliche Tätigkeit erworbene Erfahrungen und Fähigkeiten, wenn sie für die Tätigkeit in der Ebene der Laufbahngruppe 2 dienlich sind (vgl. § 4 Absatz 4 BremLGG) oder
 - durch Ausbildung, Lehrtätigkeit, Projektleitung, Rotation oder Führungserfahrung
- erworben wurden.
- 6.8 In der Beurteilung wird eine Gesamtbewertung gebildet. Die Gesamtbewertung ergibt sich, indem
- pro Beurteilungsmerkmal das Produkt aus der Beurteilungseinstufung und der Gewichtung gebildet,
 - die Summe der Produkte über alle beurteilten Merkmale ermittelt und
 - durch die Summe der Gewichtungszahlen (der beurteilten Merkmale) dividiert wird (Anlage 1, Nummer III).
- Die Dezimalstellen bleiben unberücksichtigt.
- 6.9 Bei der Beurteilung sind die Regelungen der Integrationsvereinbarung nach § 83 SGB IX (Nummer 4.3) zu berücksichtigen.
- 6.10 Das Recht der Dienstvorgesetzten/des Dienstvorgesetzten, die Beurteilung selbst vorzunehmen, bleibt unberührt

7. Auswahlverfahren

- 7.1 Die Bewerberinnen und Bewerber nehmen an einem Auswahlverfahren teil, das die Senatorin für Finanzen nach einer von ihr erlassenen Verfahrensordnung durchführt.
- 7.2 Geeignet für die Zulassung zum Auswahlverfahren sind Bewerberinnen und Bewerber, die nach ihren fachlichen Leistungen erwarten lassen, dass sie den Anforderungen der Ebene der Laufbahngruppe 2, 1. Einstiegsamt entsprechen werden. Dieses ist gegeben, wenn die Gesamtbewertung der Beurteilung nach Nummer 6.8 dieser Richtlinien mindestens 3 beträgt.
- 7.3 Die Senatorin für Finanzen entscheidet über die Zulassung zum Auswahlverfahren und lädt die zugelassenen Bewerberinnen und Bewerber ein.
- 7.4 Für das weitere Verfahren, in dem das Gesamtergebnis nach Nummer 8 dieser Richtlinien ermittelt wird, werden nur die Bewerberinnen und Bewerber berücksichtigt, deren Ergebnis des Auswahlverfahrens nicht schlechter als 2,75 beträgt.

8. Gesamtergebnis

Die Senatorin für Finanzen errechnet aus der Gesamtbewertung der Beurteilung (Nummer 6.8) und dem Ergebnis des Auswahlverfahrens (Nummer 7.1) ein Gesamtergebnis. Bei der Berechnung des Gesamtergebnisses wird die Gesamtbewertung der Beurteilung mit 55 v.H. und das Ergebnis des Auswahlverfahrens mit 45 v.H. gewichtet. Das Gesamtergebnis wird auf zwei Stellen nach dem Komma berechnet. Weitere Nachkommastellen bleiben unberücksichtigt.

9. Zulassung zum Vorbereitungslehrgang

- 9.1 Die Senatorin für Finanzen bildet auf Grund des Gesamtergebnisses (Nummer 8) eine Rangfolge der Bewerberinnen und Bewerber im Sinne einer „Bestenauslese“. Die Tarifbeschäftigten können bis zu der durch den Senat im Rahmen der jährlichen Ausbildungsplanung beschlossenen Höchstzahl der Zulassungen zum Vorbereitungslehrgang auf die Fortbildungsprüfung zugelassen werden, sofern sie mindestens ein Gesamtergebnis (Nummer 8) von 2,75 erreicht haben. Die Zulassung erfolgt durch die Senatorin für Finanzen.
- 9.2 Bei der Zulassung sind die Regelungen nach § 81 Absatz 4 Nummer 2 SGB IX zu berücksichtigen.

10. Aufbau des Lehrgangs und Prüfung

- 10.1 Der Lehrgang zur Vorbereitung auf die Fortbildungsprüfung zur Verwaltungsfachwirtin/zum Verwaltungsfachwirt wird arbeitszeitbegleitend an der Verwaltungsschule der Freien Hansestadt Bremen durchgeführt und umfasst insgesamt mindestens 1 100 Unterrichtsstunden.

- 10.1.1 Der erste Teil des Lehrgangs dauert höchstens zwei Jahre und umfasst mindestens 730 Unterrichtsstunden. Er schließt mit einer Fortbildungsprüfung ab, die aus schriftlichen Aufsichtsarbeiten besteht.
- 10.1.2 Der zweite Teil des Lehrgangs dauert ein Jahr und umfasst mindestens 370 Unterrichtsstunden. Er schließt mit einer Fortbildungsprüfung ab, die aus einer Abschlussarbeit und einem abschließendem Prüfungsgespräch besteht. Der zweite Teil des Lehrgangs kann sich unmittelbar oder später an den ersten Teil anschließen und wird bei Bedarf angeboten. Voraussetzung für die Teilnahme ist das Bestehen der Prüfung nach Ziffer 10.1.1.
- 10.2 Für die Prüfung finden die Vorschriften der Prüfungsordnung für die Durchführung der Fortbildungsprüfung zur Verwaltungsfachwirtin/zum Verwaltungsfachwirt Anwendung.
- 10.3 Der Vorbereitungslehrgang sollte grundsätzlich innerhalb eines Zeitrahmens von maximal fünf Jahren durchgeführt werden. Eine Überschreitung dieses Zeitrahmens ist nur möglich, wenn Umstände eintreten, die die Teilnehmerinnen bzw. Teilnehmer nicht zu vertreten haben.
- 10.4 Durch den Besuch des Vorbereitungslehrgangs und durch das Bestehen der Fortbildungsprüfung wird keine Laufbahnbefähigung für die Laufbahngruppe 2, 1. Einstiegsamt in der Fachrichtung Allgemeine Dienste erworben.

11. Inkrafttreten, Außerkrafttreten, Übergangsbestimmungen

- 11.1 Diese Richtlinien treten am 7. April 2015 in Kraft.
- 11.2 Gleichzeitig treten die Richtlinien für den Aufstieg gemäß § 26 Bremische Laufbahnverordnung in der Fachrichtung Allgemeine Dienste und für die Zulassung zur Fortbildung zur Vorbereitung auf die Fortbildungsprüfung zum Verwaltungsfachwirt/zur Verwaltungsfachwirtin vom 19. Oktober 2010 (veröffentlicht mit Rundschreiben der Senatorin für Finanzen Nr. 31/2010) außer Kraft.
- 11.3 Für Personen, die auf der Grundlage der Richtlinien für den Aufstieg gemäß § 26 Bremische Laufbahnverordnung in der Fachrichtung Allgemeine Dienste und für die Zulassung zur Fortbildung zur Vorbereitung auf die Fortbildungsprüfung zum Verwaltungsfachwirt/zur Verwaltungsfachwirtin vom 19. Oktober 2010 zum Fortbildungslehrgang zugelassen wurden, gelten diese Richtlinien weiter.

Bremen, den 7. April 2015

Die Senatorin für Finanzen

Anlage 1 gem. Ziffer 6.1 der Richtlinien für die Zulassung zum Lehrgang zur Vorbereitung auf die Fortbildungsprüfung zur Verwaltungsfachwirtin/zum Verwaltungsfachwirt

Beurteilung

I. Persönliche Angaben		
Familiename, ggf. abweichender Geburtsname, Vorname		Geburtsdatum
Amtsbezeichnung, Bes.-Gr. A		Teilzeitbeschäftigt nein ja mit Wo-Stunden
Organisationseinheit	Funktion	Teilfreistellung wegen (Angabe auf Wunsch)
Angaben zur Schwerbehinderung oder Gleichstellung gemäß SGB IX (Angabe auf Wunsch)		
<input type="checkbox"/> _____ Grad der Behinderung / Gleichstellung.		
<input type="checkbox"/> Minderung der Leistungsfähigkeit.		
<input type="checkbox"/> Unterrichtung der Schwerbehindertenvertretung - nach vorheriger Zustimmung der Beamtin / des Beamten - über den Inhalt der beabsichtigten Beurteilung am _____ Stellungnahme vom _____		
<input type="checkbox"/> Auf die Hinzuziehung eines Vertreters der Schwerbehindertenvertretung wurde verzichtet.		
Beschreibung des übertragenen Arbeitsgebietes (Das Arbeitsgebiet prägende Tätigkeiten einschließlich Sonderaufgaben.)		
Die Tätigkeit wird wahrgenommen seit _____		

II. Leistungsbeurteilung (Aussagen über die Aufgabenerledigung in der Vergangenheit)			
Beurteilungsskala 5 Hervorragend 4 Übertrifft die Anforderungen 3 Entspricht voll den Anforderungen 2 Entspricht eingeschränkt den Anforderungen 1 Entspricht nicht den Anforderungen		Gewichtungsskala 4 sehr große Bedeutung 3 große Bedeutung	
Beurteilungsmerkmale	Beurteilung	Gewichtung	Produkt
<u>1. Arbeitsmenge</u> (= Quantität von Arbeitsergebnissen in angemessener Zeit)	X	4	
<u>2. Arbeitsgüte</u> (= angemessene Umsetzung von Aufgaben; Arbeitsgestaltung; Organisationsfähigkeit; Sorgfalt; Ressourceneinsatz; Verwendbarkeit der Arbeitsergebnisse)	X	4	
<u>3. Leistungsmotivation / Initiative / Engagement</u> (= Identifikation mit übertragenen Aufgaben; Offenheit gegenüber Neuem und Veränderungen; Interesse und Einsatz bei neuen Prozessen oder Problemstellungen; Beteiligung an Entwicklungen oder Problemlösungen)	X	4	
<u>4. Serviceorientierung</u> (Kompetente, fachliche Beratung von internen und externen Kunden; positive Einstellung zur Dienstleistung; wertschätzende Haltung im Kundenkontakt)	X	4	
<u>5. Kommunikative Kompetenz</u> (adressatengerechte, authentische Ausdrucksfähigkeit; zielorientierte Darstellung und Vermittlung von Informationen und Handlungswegen; Überzeugungs-fähigkeit; situationsangemessenes Auftreten)	X	3	
<u>6. Schriftliches Ausdrucksvermögen</u> (Verständliches, sach- und adressatengerechtes schriftliches Formulieren von Texten)	X	3	
<u>7. Teamfähigkeit</u> (Kooperative Haltung; Offenheit und Fairness; Fähigkeit zur Selbstreflexion; Fähigkeit, Konflikte zu erkennen und konstruktiv damit umzugehen und nach angemessenen Lösungen zu suchen; aktives Nutzen von Möglichkeiten der Zusammenarbeit)	X	3	
<u>8. Auffassungsgabe</u> (schnelles Erfassen von Sachverhalten; Erkennen des Wesentlichen; folgerichtiges Bewerten von Sachverhalten; Sinn für übergeordnete Zusammenhänge und inhaltliche Verbindungen)	X	4	
<u>9. Wissensaufbau und -anwendung</u> (Fähigkeit zu analytischem und strategischem Denken; selbständiges Einholen von notwendigen Informationen; Fähigkeit zu selbstorganisiertem Lernen; Umsetzungs- und Lösungsorientierung; Ableiten von Handlungsplänen)	X	4	
<u>10. Entscheidungsbereitschaft / Verantwortungsübernahme / Behauptungsvermögen</u> (Fähigkeit und Bereitschaft, klare und verbindliche Entscheidungen zu treffen und gegenüber anderen zu vertreten; Verantwortungsübernahme; Fähigkeit, einen eigenen Standpunkt einzunehmen; Fähigkeit, sich unangenehmen / konflikt-behafteten Situationen zu stellen)	X	4	

Beurteilungsmerkmale	Beurteilung	Gewichtung	Produkt
11. Belastbarkeit (Fähigkeit, belastende Situationen sicher und selbstkontrolliert auszuhalten und zu bestehen; Fähigkeit zur Selbstreflexion und angemessenen Selbsteinschätzung; Ressourcenorientierung; Fähigkeit, in Belastungs- und Konfliktsituationen am Arbeitsplatz nach Ausgleichs- und Unterstützungsmöglichkeiten zu suchen)	X	3	

III. Gesamtbewertung

Die Gesamtbewertung ist das Ergebnis der Division der Summe der Produkte durch die Summe der Gewichtsahlen. Die Dezimalstellen bleiben unberücksichtigt.

_____ : _____ = _____
 Summe der Produkte : Summe der Gewichte = Gesamtbewertung

Ggf. Bemerkungen bzw. Begründung der Bewertung:

IV. Besondere Qualifikationen, Fähigkeiten und Fachkenntnisse

(Entscheidungsrelevante Informationen, die bei der Bewertung der Merkmale nicht berücksichtigt werden konnten: Besondere Tätigkeiten wie Ausbildung, Lehrtätigkeit, Projektleitung, Rotationen, Führungserfahrung, Tätigkeiten im Sinne von § 4 Abs. 4 Landesgleichstellungsgesetz)

V. Empfohlene Förderungs- und Entwicklungsmaßnahmen

VI. Eignungsprognose	5 Ausgesprochen hohe Bewährungswahrscheinlichkeit	4 Hohe Bewährungswahrscheinlichkeit	3 Von einer Bewährung kann ausgegangen werden	2 Eingeschränkte Bewährungswahrscheinlichkeit	1 Keine Bewährungswahrscheinlichkeit
Aufgrund der Beurteilung und unter Berücksichtigung der bei IV. dargestellten Qualifikationen wird festgestellt, dass die Leistungen der/des Beurteilten der folgenden Anforderung entspricht:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

VII. Hinzuziehung weiterer Beurteilerinnen/Beurteiler

- Als weitere/r Beurteilerin/ Beurteiler hat mitgewirkt

Frau/Herr _____

in der Funktion als _____

für den Beurteilungszeitraum vom _____ bis _____

- Beurteilungsbeitrag vom _____ (siehe Anlage).

Bremen, den _____

(Beurteiler/in)

VIII. Erklärungen der/des Beurteilten

- Die Beurteilung wurde mir in einem Gespräch eröffnet. Einen Abdruck habe ich erhalten.

Auf die Möglichkeit, Einwendungen gegen die Beurteilung zu erheben, bin ich hingewiesen worden.

- Ich habe keine Einwendungen gegen die Beurteilung.

- Meine Einwendungen werde ich schriftlich nachreichen.

Bremen, den _____

(Beurteilte/r)

IX. Unterschrift der/des Vorgesetzten / Dienstvorgesetzten

Bremen, den _____

(Vorgesetzte/r / Dienstvorgesetzte/r)

Anlage 2 gem. Ziffer 6.4 der Richtlinien für die Zulassung zum Lehrgang zur Vorbereitung auf die Fortbildungsprüfung zur Verwaltungsfachwirtin/zum Verwaltungsfachwirt

ORIENTIERUNGSWERTE

Merkmale des Beurteilungsverfahrens

1. Arbeitsmenge	
4 - 5 über den Anforderungen	Bewältigt mehr als die erwartete Arbeitsmenge; schafft mehr als das normale Pensum
3 entspricht voll den Anforderungen	völlig zufrieden stellendes Arbeitspensum; bewältigt dabei alle Aufgaben in angemessener Zeit, hält Termine ein und ist den alltäglichen Anforderungen gewachsen
1 - 2 mit Einschränkungen	erledigt die meisten Aufgaben gewöhnlich in einem gerade noch vertretbaren Zeitrahmen, hält Termine jedoch nicht immer ein; schafft das normale Arbeitspensum wiederholt nicht.

2. Arbeitsgüte	
4 - 5 über den Anforderungen	Arbeitet sehr sorgfältig, genau und weitgehend fehlerfrei; erzielt gut verwendbare und qualitativ hochwertige Arbeitsergebnisse. Plant und organisiert frühzeitig, systematisch und strukturiert; geht mit großer Umsicht auch in Bezug auf die Auswirkungen auf andere Bereiche vor; setzt Hilfs- und Arbeitsmittel wirkungsvoll und sehr effizient ein
3 entspricht voll den Anforderungen	Arbeitet sorgfältig und genau, macht selten Fehler; die Arbeitsergebnisse sind in der Regel ohne Korrekturen und Beanstandungen verwendbar. Plant und strukturiert die Arbeiten rechtzeitig; denkt voraus und arbeitet systematisch; setzt Hilfs- und Arbeitsmittel angemessen und effizient ein.
1 - 2 mit Einschränkungen	Macht - selbst bei der Erledigung von Standardaufgaben - regelmäßig Fehler; arbeitet nicht immer sorgfältig; die Arbeitsergebnisse führen zu Beanstandungen und müssen korrigiert werden. Erledigt die Arbeiten wenig planvoll und strukturiert; geht zum Teil unüberlegt und unsystematisch vor; nutzt Hilfs- und Arbeitsmittel zu wenig bzw. zu wenig effizient.

3. Leistungsmotivation/Initiative/Engagement	
4 - 5 über den Anforderungen	Setzt sich aus eigener Initiative über das zu erwartende Maß für die Erledigung aller anfallenden Aufgaben spontan, tatkräftig und entschlossen ein; übernimmt aus eigenem Antrieb Aufgaben und engagiert sich auch über den eigenen Tätigkeitsbereich hinaus. Ist neuen Denkweisen und Entwicklungen gegenüber sehr aufgeschlossen; schaut über den Tellerrand und geht sehr flexibel auf sich verändernde Bedingungen ein.
3 entspricht voll den Anforderungen	Setzt sich aus eigener Initiative innerhalb des eigenen Tätigkeitsbereichs für die Erledigung anfallender Aufgaben erwartungsgemäß ein; übernimmt bereitwillig Aufgaben und wirkt an Problemlösungen mit. Ist neuen Denkweisen und Entwicklungen gegenüber aufgeschlossen; kann gewohnte Denk- und Handlungsmuster zur Disposition stellen und sich Veränderungen anpassen.

1 - 2 mit Einschränkungen	Entwickelt wenig Eigeninitiative und setzt sich gelegentlich erst nach Aufforderung für die Erledigung seiner/ihrer Aufgaben ein und weicht zum Teil zusätzlichen Aufgaben aus. Konzentriert sich vorrangig auf das eigene Aufgabengebiet und beachtet weniger den Gesamtzusammenhang. Ist gegenüber Veränderungen gewohnter Denk- und Handlungsmuster wenig aufgeschlossen; hält an hergebrachten Meinungen und Vorgehensweisen fest; besitzt eine eingeschränkte Umstellfähigkeit.
-------------------------------------	---

4. Serviceorientierung (mit Kunden sind externe <u>und</u> interne Kunden gemeint)	
4 - 5 über den Anforderungen	Verhält sich sehr kunden- und serviceorientiert; nimmt Anliegen und Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden sehr ernst; geht bei der Beratung auf die besondere Situation der Kundinnen und Kunden ein und beweist auch in schwierigen Fällen ein hohes Maß an Sozialkompetenz und Einfühlungsvermögen.
3 entspricht voll den Anforderungen	Verhält sich kunden- und serviceorientiert; nimmt Anliegen der Kundinnen und Kunden ernst; zeigt im Kundenkontakt Einfühlungsvermögen und situationsgerechtes Verhalten. Geht bei der Beratung auf die besondere Situation der Kundinnen und Kunden ein und besitzt Sozialkompetenz.
1 - 2 mit Einschränkungen	Verhält sich häufiger nicht kunden- und serviceorientiert; nimmt Anliegen der Kundinnen und Kunden unzureichend auf und lässt z.T. im Kundenkontakt Einfühlungsvermögen und situationsgerechtes Verhalten vermissen; wirkt distanziert; wird der Beratungsfunktion gegenüber Kundinnen und Kunden im Allgemeinen aber noch gerecht.

5. Kommunikative Kompetenz	
4 - 5 über den Anforderungen	Äußerst präzise und flüssige, auch bei schwierigen Sachverhalten sehr verständliche Ausführungen; reichhaltiger Wortschatz; rhetorisch äußerst geschickt. Kommuniziert auch in schwierigen Gesprächssituationen sehr sicher, wortgewandt, flexibel und zielorientiert; erreicht sehr oft und rasch die gesteckten Gesprächsziele, ohne bei den Partnern ein „Verlierergefühl“ zu erzeugen.
3 entspricht voll den Anforderungen	Präzise und flüssige, auch bei schwierigen Sachverhalten verständliche Ausführungen; angemessener Wortschatz; formuliert geschickt. Kommuniziert sicher und zielorientiert; argumentiert, wortgewandt und flexibel; erreicht in der Regel die gesteckten Gesprächsziele.
1 - 2 mit Einschränkungen	Zum Teil schwer verständliche und unpräzise Ausführungen; sucht nach Worten und ist rhetorisch wenig geschickt; zeigt sich in Gesprächen und Verhandlungen gelegentlich unsicher, ungeschickt und wenig flexibel; kann wenig überzeugen und erreicht häufiger die gesteckten Gesprächsziele nicht.

6. Schriftliches Ausdrucksvermögen	
4 - 5 über den Anforderungen	Äußerst präzise, auch bei schwierigen Sachverhalten sehr verständliche und adressatengerechte Formulierungen; sehr übersichtlich in der Darstellung; reichhaltiger Wortschatz; dabei sehr stilsicher.
3 entspricht voll den Anforderungen	Präzise, auch bei schwierigen Sachverhalten verständliche und übersichtliche Darstellung; angemessener Wortschatz; formuliert stilsicher und adressatengerecht.

1 - 2 mit Einschränkungen	Zum Teil schwer verständliche („Amtsdeutsch“) und unpräzise Formulierungen; stilistisch ungeschickt; der Wortschatz ist undifferenziert, die Darstellung häufig unübersichtlich.
-------------------------------------	--

7. Teamfähigkeit

4 - 5 über den Anforderungen	Fördert sehr aktiv die partnerschaftliche Zusammenarbeit sowie das Betriebsklima und das Wir-Gefühl; ist sehr gut integriert und besitzt hohe Akzeptanz; ist außerordentlich kooperativ, kollegial und hilfsbereit. Akzeptiert Kritik und geht sehr konstruktiv damit um; kann das eigene Verhalten im Team sehr gut reflektieren und die Erkenntnisse in Handlungen umsetzen. Kritisiert selbst eindeutig und einfühlsam; erkennt Konflikte rechtzeitig und stellt sich ihnen; wirkt sehr sachlich, fair, ausgleichend und konstruktiv auf Konfliktlösungen hin.
3 entspricht voll den Anforderungen	Fördert die partnerschaftliche Zusammenarbeit, das Betriebsklima und das Wir-Gefühl; ist in das Team integriert und wird akzeptiert; ist kooperativ, kollegial und hilfsbereit. Kann Kritik vertragen; nimmt sie an und geht konstruktiv damit um; kritisiert selbst in angemessener Form; erkennt Konflikte, weicht nicht aus; wirkt auf eine Konfliktlösung hin.
1 - 2 mit Einschränkungen	Fördert die partnerschaftliche Zusammenarbeit wenig aktiv; bleibt sozial passiv; ist ansatzweise in das Team integriert und verhält sich nicht immer kooperativ, kollegial und hilfsbereit. Kann Kritik schlecht vertragen, zeigt wenig Einsicht und reflektiert das eigene Verhalten nur eingeschränkt. Kritisiert selbst unangemessen; ist wenig sensibel für Konflikte, weicht z.T. aus; arbeitet von sich aus nicht auf Lösungen hin.

8. Auffassungsgabe

4 - 5 über den Anforderungen	Fasst schwierige Sachverhalte und Zusammenhänge sehr rasch und sicher auf; benötigt auch bei besonderen Aufgabenstellungen keine langen Erklärungen. Unterscheidet sehr schnell, systematisch und sachlich richtig Wesentliches von Unwesentlichem; erkennt äußerst sicher relevante oder übergeordnete Zusammenhänge und kommt durchweg folgerichtig zu einem zutreffenden, wohl begründeten Urteil.
3 entspricht voll den Anforderungen	Erfasst Sachverhalte und Zusammenhänge im eigenen Tätigkeitsbereich in angemessener Zeit sicher und benötigt keine bzw. wenig Zusatzerläuterungen. Unterscheidet Wesentliches und Unwesentliches korrekt; erkennt sicher Zusammenhänge und kommt in der Regel zu einem zutreffenden und wohl begründeten Urteil.
1 - 2 mit Einschränkungen	Fasst langsam auf, muss auch bei einfacheren und regelmäßig wiederkehrenden Aufgabenstellungen nachfragen; benötigt meist ausführliche bzw. wiederholte Erklärungen; ist bei der Erfassung von Aufgaben z.T. überfordert. Erkennt auch bei Standardaufgaben des eigenen Tätigkeitsbereichs gelegentlich Zusammenhänge nicht richtig; kann wiederholt Wesentliches vom Unwesentlichen nicht unterscheiden und kommt hin und wieder nicht zu einem zutreffenden und begründeten Urteil.

9. Wissensaufbau und -anwendung	
4 - 5 über den Anforderungen	Sehr hohe Bereitschaft, Kenntnisse auszubauen; optimales Nutzen vorhandener und erschließen neuer Informationsquellen; vorbildliche Lernbereitschaft durch konsequente, selbstinitiierte Fortbildung. Setzt vorhandene und erworbene Kenntnisse systematisch in der Aufgabenbearbeitung ein und kann außergewöhnlich gut neue Kenntnisse in Abläufe und Handlungspläne integrieren.
3 entspricht voll den Anforderungen	Erkennt von sich aus Notwendigkeiten der eigenen fachlichen Weiterentwicklung; nutzt vorhandene Informationsquellen selbständig. Integriert neues Wissen in Arbeitsabläufe und nutzt es bei der Aufgabenbearbeitung.
1 - 2 mit Einschränkungen	Besitzt teilweise lückenhafte Kenntnisse; ist deshalb immer mal wieder auf Hilfestellung, fachlichen Rat und konkrete Anweisungen angewiesen. Muss auf neue fachliche Entwicklungen aufmerksam gemacht werden, kann sich neue Informationsquellen nicht selbständig erschließen und benötigt zu kleinteilige Vorgaben zur Umsetzung im Arbeitsalltag.

10. Entscheidungsbereitschaft / Verantwortungsübernahme / Behauptungsvermögen	
4 - 5 über den Anforderungen	Trifft sehr überzeugende Entscheidungen, stets verantwortungsfreudig; erkennt immer Probleme und Entscheidungsnotwendigkeiten; ist bereit, umfassend Verantwortung und deren Konsequenzen zu tragen. Stellt sich möglichen konflikthafter Situationen und behauptet sich in ausgesprochen angemessener Form.
3 entspricht voll den Anforderungen	Arbeitet selbständig und eigenverantwortlich; erkennt in der Regel Entscheidungsbedarf und trifft rechtzeitig fundierte Entscheidungen, vertritt diese auch in unangenehmen Situationen und übernimmt die Verantwortung.
1 - 2 mit Einschränkungen	Fällt im Allgemeinen in noch ausreichender Zeit Entscheidungen; nicht immer verantwortungsbereit; erkennt meistens Probleme und Entscheidungsnotwendigkeiten; versucht sich abzusichern und weicht unangenehmen Entscheidungen tendenziell aus.

11. Belastbarkeit	
4 - 5 über den Anforderungen	Verkraftet auch ungewöhnliche Belastungen; bleibt dabei kontrolliert; ist auch unter starkem Termindruck, bei Störeinflüssen und bei Konflikten voll handlungsfähig. Verfügt über sehr gute Kompensationsstrategien im Umgang mit Belastungssituationen.
3 entspricht voll den Anforderungen	Kann die im eigenen Tätigkeitsbereich üblicherweise anfallenden Belastungen und Konflikte angemessen bewältigen; zeigt Stresstabilität und bleibt in der Regel kontrolliert und handlungsfähig. Findet angemessene Ausgleichs- und Unterstützungsmöglichkeiten für sich, um die Belastungssituationen zu bewältigen.
1 - 2 mit Einschränkungen	Reagiert auf Schwierigkeiten, Probleme und Stress merklich unsicher; die Leistungsfähigkeit lässt unter Zeitdruck und bei wechselnden Arbeitsbedingungen nach; hält Belastungen in Ansätzen stand. Unterstützung wird nicht angenommen oder in unangemessener Form gefordert.