Personal- und Organisationsmanagement
Organisation | Personal | Services

Anforderungsprofil

Position / Einsatzbereich

Sachbearbeitung Prozess- und Qualitätsmanagement
Fachdienst Verwaltung und Steuerung

Stelleninhalt

Operatives Prozessmanagement und Prozessmodellierung im Fachbereich Regionale Integration auf der Grundlage der in der zentralen Prozessmanagementstrategie gesetzten Standards und definierten Rahmen sowie anhand des *Praxisleitfadens Prozessmanagement* wahrnehmen, insbesondere

- Prozessregister erstellen
- fachliche Kernprozesse in Zusammenarbeit mit den jeweiligen Organisationseinheiten im Fachbereich erheben (Ist-Erhebung) und in einer Fachbereichs-Prozesslandkarte erfassen
- Soll-Modellierung von priorisierten Prozessen mit den Führungskräften und/oder Prozessverantwortlichen vornehmen, dabei Stärken und Schwächen identifizieren (Stärken-Schwächen-Analyse), Verbesserungspotenziale formulieren und aufzeigen, ggf. Workshops (an-)leiten
- abgestimmte Soll-Prozesse umsetzen und einführen, ggf. ermittelte Softwareanforderungen/-bedarfe weiterleiten
- Prozesse evaluieren, Reifegradentwicklungen messen und ggf. Maßnahmen ableiten bzw. initiieren (Qualitätssicherung und Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP))
- Prozesscontrolling anhand der festgelegten Standards (Zielplanung, Kennzahlen, Leistungsmessung, Berichtswesen) wahrnehmen
- Prozesslandkarte des Fachbereichs pflegen
- mit dem zentralen Prozessmanagement zusammenarbeiten
- an Arbeits-/Projekt-/Netzwerkgruppen teilnehmen
- mit den Verfahrensbeauftragten/den Digitalisierungskoordinator*innen des Fachbereiches zusammenarbeiten
- bei der Erstellung von Erfassungsregeln und Anleitungen zuarbeiten

Projekte unterstützen bzw. bei Bedarf leiten

Qualitätsmanagement

- Strategische Aufgaben
    - Qualitätsziele in Abstimmung mit den Fachdienstleitungen und der Fachbereichsleitung erarbeiten, Entscheidungsvorlagen für die Fachbereichsleitung vorbereiten
    - Geeignete Qualitätskennzahlen (z.B. Bearbeitungszeiten, Anzahl Widersprüche, Dienstaufsichtsbeschwerden) und Qualitätsstandards entwickeln

- System zur regelmäßigen Messung und Bewertung der Zielerreichung und der Zufriedenheit der Kund*innen aufbauen
- Qualitätsarbeit mit dem Zielsteuerungssystem SGB II verzahnen

- Operative Aufgaben
  - Fachbereichsbezogenes Qualitätsmanagementsystem (ISO 9001, ISO 9004) kontinuierlich aufrechterhalten und fortschreiben
  - Qualitätsrelevante Informationen aus den Organisationseinheiten anfordern
  - Interne Qualitätsprüfungen planen, durchführen und auswerten
  - Beschlossene Qualitätsmaßnahmen nachverfolgen
  - Qualitätsabweichungen und Verbesserungsmaßnahmen analysieren
  - Verbesserungsmaßnahmen entwickeln, begleiten und nachhalten
  - Fachbereich bei der Umsetzung von aktuellen Qualitätsstandards unterstützen und Führungskräfte in Fragen des Qualitätsmanagements beraten
  - Qualitätszirkel, Workshops und fachbereichsübergreifende Arbeitsgruppen moderieren
  - Qualitätsberichte und Managementinformationen erstellen

Entgeltgruppe: 9c TVöD
Besoldungsgruppe: A 10 SHBesO

Dabei richtet sich die Eingruppierung neben der Tätigkeit nach der Qualifikation, die Besoldung nach den beamtenrechtlichen Voraussetzungen.

Personal- und Organisationsmanagement
Organisation | Personal | Services

Stand: 28.09.2026
Stelle: Prozess- und Qualitätsmanagement
Verfahrens-Nr: 70/2026

1. Zugangsqualifikation(en): (Die Erfüllung einer der genannten Qualifikationen ist für eine Zulassung zum Verfahren ausreichend)	
• Angestelltenlehrgang II • Fachhochschul-/Bachelorabschluss in einer kaufmännischen, betriebswirtschaftlichen, verwaltungsorientierten oder informationstechnischen Fachrichtung (z. B. Betriebswirtschaftslehre, Wirtschaftsingenieurwesen, Public Administration, Projekt- und Prozessmanagement, Wirtschaftsinformatik)	**A**

2. Fachkenntnisse/fachliche Erfahrungen: (Inhalt/Qualität)	
• Berufliche Erfahrung im Prozessmanagement (BPMN 2.0, ISO 9001)	***
• Erfahrungen mit Verwaltungsprozessen und Changemanagement	**
• Berufliche Erfahrung mit der Optimierung von Geschäftsprozessen	**
• Berufliche Erfahrung im Qualitätsmanagement	***
• Berufliche Erfahrung in der Vorbereitung, Moderation und Nachbereitung von Arbeitsgruppensitzungen	*
• Berufliche Erfahrungen in der Projekt- und Netzwerkarbeit	*
• Erfahrung in den Abläufen einer Sozialbehörde	*

3. Führungskenntnisse/Führungserfahrungen:	
keine	

4. Besonders zu berücksichtigende Kriterien: (aus dienstlichen Beurteilungen oder Zeugnissen, Definition s.u.)	
• Leistungsbereitschaft und Initiative	***
• Verantwortungsbereitschaft und –bewusstsein	***
• Kommunikation	***
• Intellektuelle Fähigkeiten	**

5. Besondere Anforderungen:	
• Lösungskompetenz	***
• Kritik- und Konfliktfähigkeit	**

Legende: **A = Ausschlusskriterium** ***** = außerordentlich wichtig** **** = wichtig** *** = wünschenswert**

6. Bemerkung(en):
• Diese Stelle ist teilbar. Dabei sind wir bemüht, die dienstlichen und persönlichen Belange in Einklang zu bringen. • Es wird eine aussagekräftige Bewerbung erwartet, die sich mit den einzelnen in diesem Anforderungsprofil geforderten Voraussetzungen auseinandersetzt, so dass aufgrund der Bewerbung die Erfüllung des Anforderungsprofils ohne weitere Unterlagen geprüft werden

kann.

Definitionen zu den Begriffen unter den besonders zu berücksichtigenden Kriterien

Leistungsbereitschaft und Initiative

(z. B. Einsatzfreude, Bereitschaft zur Übernahme von Aufgaben und Funktionen, Bereitschaft zur Mitwirkung in Arbeitsgruppen, Projekten pp. soweit möglich, Serviceorientierung)

Verantwortungsbereitschaft und -bewusstsein

(z.B. Einhaltung und Ausschöpfung des Verantwortungsbereichs, Bereitschaft für eigene getroffene Entscheidungen und die anderer einzustehen, Wahrnehmung von Verantwortung/Mitverantwortung, Eigenständigkeit, Entschlusskraft, Veränderungsbereitschaft)

Intellektuelle Fähigkeiten

(z.B. Auffassungsgabe, Analytik, Denk- und Urteilsfähigkeit, Folgenabwägung, Folgerungen, Veränderungsfähigkeit, Kreativität, strategische Kompetenz, Ausrichtung auf die Zukunft)

Soziale Kompetenz gegenüber Dritten

(z.B. Verhalten, Empathie, Kritik- und Konfliktfähigkeit, Motivation, laterales Führen, Fähigkeit zum Unterweisen, Teamfähigkeit, Achtsamkeit/Aufmerksamkeit Dritten und sich selbst gegenüber)

Arbeitsqualität

(z.B. Verwertbarkeit der Arbeitsergebnisse, Fachwissen, wirtschaftliches Handeln)

Messbare Leistung

(z.B. Arbeitsmenge, Fallzahlen, Termintreue, formale Arbeitsqualität)

Kommunikation

(z.B. Ausdruck mündlich, Ausdruck schriftlich, Verhandlungsgeschick, Überzeugungskraft, Informationsverhalten vollständig, adressatengerecht, zeitnah, Methoden- und Moderationskompetenz, Präsentationskompetenz)

Organisatorische Kompetenz

(z.B. Planung, Umsicht, Organisation des eigenen Arbeitsplatzes, Organisation des Zuständigkeits-/ Verantwortungsbereichs, IT-Nutzungskompetenz, Netzwerkarbeit, Projektmanagementkompetenz)