

Apothekenfachkraft

FF10 Pflege und Betreuung · ISCO-08 3213 · CBS 1032 Apothekenfachkräfte · Dienstalter medior · Auch bekannt als: Apothekenassistent, Apothekenfachkraft

Bereitet Medikamente in der Apotheke vor und gibt sie aus, überprüft Rezepte auf Wechselwirkungen und Dosierungen und berät Kunden zur richtigen Anwendung.

Der Apothekenfachangestellte überprüft jedes Rezept auf Wechselwirkungen und die korrekte Dosierung, bevor das Medikament den Tresen verlässt. Bei der Personalauswahl steht häufig die Freundlichkeit am Tresen im Vordergrund, während Fehler in dieser Funktion unmittelbar ein Medikationsrisiko darstellen. Die Genauigkeit unter Zeitdruck sollte daher stärker gewichtet werden, als dies derzeit bei der Auswahl oft der Fall ist.

Kennzahlen für dieses Profil

22 Fähigkeiten · 8 Zu bewertende Kompetenzen · 6 Ausschlusskriterien · Schwerpunkt: Fachliche Wissensbereiche 18%, Zusammenarbeit und zwischenmenschliche Kompetenz 15%, Selbstmanagement, Tatkraft und Belastbarkeit 15%

1 Zu messende Kompetenzen

Dies sind die Verhaltens- und Fähigkeitskonstrukte in diesem Profil. Zu jedem wird angezeigt, welcher hrmforce-Fragebogen es misst.

Zu messende Kompetenzen	Zielniveau	hrmforce-Instrument	Messmethode	Verhaltensanker auf Zielniveau
zwischenmenschliche Sensibilität Kompetenz (50-Framework): Sensitivität Knockout	 N4	Big Fifty, 360 Feedback, Colour Profile (Jung)	Persönlichkeitsfragebogen	Er/sie nimmt Spannungen oder Zurückhaltung während eines Gesprächs wahr und passt Tonfall, Sprechtempo und Wortwahl entsprechend an.

Zu messende Kompetenzen	Zielniveau	hrmforce-Instrument	Messmethode	Verhaltensanker auf Zielniveau
Stressresistenz Kompetenz (50-Framework): Stressresilienz Knockout	 N4	Big Fifty, 15PF, Mental Resilience (4C)	Persönlichkeitsfragebogen	Arbeitet auch bei höchster Auslastung strukturiert weiter, hält Vereinbarungen mit Kunden klar fest und weist frühzeitig darauf hin, welche Ergebnisse gefährdet sind.
Genauigkeit und Liebe zum Detail Kompetenz (50-Framework): Genauigkeit Knockout	 N4	Big Fifty, 360 Feedback	Persönlichkeitsfragebogen	Baut Kontrollmomente in den eigenen Prozess ein, verfolgt Fehler und verhindert deren Wiederholung durch Anpassung der Vorgehensweise.
Disziplin und Einhaltung von Verpflichtungen Kompetenz (50-Framework): Fachgebiet	 N3	Big Fifty, 15PF, 360 Feedback	Persönlichkeitsfragebogen	Verpflichtet sich nur zu dem, was machbar ist, behält den Überblick über die eigenen Verpflichtungen und informiert die Beteiligten, sobald eine Frist unter Druck gerät.
Sicherheitsbewusstsein Kompetenz (50-Framework): Fachgebiet	 N3	Big Fifty, Competency Check	Situational Judgement Test	Erkennt unsichere Situationen im eigenen Arbeitsablauf, greift ein und spricht Kollegen darauf an, ohne die Arbeit zum Stillstand zu bringen.
Kundenorientierung Kompetenz (50-Framework): Kundenorientierung	 N3	Big Fifty, Competency Check, 360 Feedback	360-Grad-Feedback	Ermittelt den tatsächlichen Bedarf hinter einer Kundenanfrage, unterbreitet einen passenden Vorschlag und überprüft nach der Umsetzung, ob dieser funktioniert.
Wechsel zwischen Aufgaben und Rollen Kompetenz (50-Framework): Flexibilität	 N3	Big Fifty, Colour Profile (Jung), Competency Check	Beobachtung am Arbeitsplatz	Wechselt eigenständig zwischen Ausführungs- und Beratungsaufgaben, führt Notizen für jede Rolle und nimmt unterbrochene Arbeiten korrekt wieder auf.

Zu messende Kompetenzen	Zielniveau	hrmforce-Instrument	Messmethode	Verhaltensanker auf Zielniveau
Körperliche Kraft und Ausdauer Kompetenz (50-Framework): Energie	 N3	Arbeitsproben-Test	Arbeitsproben-Test	Bewegt schwere Lasten selbstständig mit Hilfsmitteln, verteilt die Anstrengung über die gesamte Schicht und hält das vereinbarte Arbeitstempo ein.

2 Vollständiges Kompetenzprofil

Alle Kompetenzen in diesem Profil, sortiert nach Gewichtung. Der unter jeder Kompetenz angegebene Verhaltensanker bezieht sich auf das Zielniveau.

T	Skill	Zielniveau	Gewicht	Knockout	Messmethode	hrmforce-Instrument
G	zwischenmenschliche Sensibilität Er/sie nimmt Spannungen oder Zurückhaltung während eines Gesprächs wahr und passt Tonfall, Sprechtempo und Wortwahl entsprechend an.	 N4	5	ja	Persönlichkeitsfragebogen	Big Fifty, 360 Feedback, Colour Profile (Jung)
G	Stressresistenz Arbeitet auch bei höchster Auslastung strukturiert weiter, hält Vereinbarungen mit Kunden klar fest und weist frühzeitig darauf hin, welche Ergebnisse gefährdet sind.	 N4	5	ja	Persönlichkeitsfragebogen	Big Fifty, 15PF, Mental Resilience (4C)
V	Pflege- und Betreuungspraxis Führt selbstständig pflegerische Maßnahmen bei Patienten mit schwankendem Krankheitsbild durch und zieht den Arzt rechtzeitig hinzu.	 N4	5	ja	Arbeitsproben-Test	Wissenstest (kundenspezifisch), Arbeitsproben-Test, Competency Check
V	Arzneimittelsicherheit Überprüft eigenständig Verschreibungen hinsichtlich Dosierung und Wechselwirkungen, erkennt Nebenwirkungen und konsultiert diesbezüglich die Apotheke oder den Arzt.	 N4	5	ja	Wissenstest	Wissenstest (kundenspezifisch), Arbeitsproben-Test

T	Skill	Zielniveau	Gewicht	Knockout	Messmethode	hrmforce-Instrument
G	Genauigkeit und Liebe zum Detail Baut Kontrollmomente in den eigenen Prozess ein, verfolgt Fehler und verhindert deren Wiederholung durch Anpassung der Vorgehensweise.	 N4	4	ja	Persönlichkeitsfragebogen	Big Fifty, 360 Feedback
V	Qualitätskontrolle Erstellt einen Kontrollplan für den eigenen Prozess, misst die Qualität und bespricht die Ergebnisse mit den Beteiligten.	 N4	4	ja	Arbeitsproben-Test	Competency Check, Arbeitsproben-Test
V	Gesprächsführung Wählt für jede Phase einen passenden Fragetyp aus, fasst zwischendurch zusammen und lenkt das Gespräch wieder auf das Ziel zurück, wenn es vom Thema abweicht.	 N3	4	nein	Assessment-Center	Communication Styles, Competency Check
V	interdisziplinäre Zusammenarbeit Erörtert das Problem mit Fachleuten aus verschiedenen Disziplinen und erarbeitet einen gemeinsamen Ansatz mit einer klaren Rollenverteilung.	 N3	4	nein	Assessment-Center	360 Feedback, Competency Check
G	Disziplin und Einhaltung von Verpflichtungen Verpflichtet sich nur zu dem, was machbar ist, behält den Überblick über die eigenen Verpflichtungen und informiert die Beteiligten, sobald eine Frist unter Druck gerät.	 N3	4	nein	Persönlichkeitsfragebogen	Big Fifty, 15PF, 360 Feedback

T	Skill	Zielniveau	Gewicht	Knockout	Messmethode	hrmforce-Instrument
V	Methodischer Pflegeprozess und Dokumentation Erstellt eigenständig einen Pflegeplan mit messbaren Zielen, bewertet diesen regelmäßig und passt ihn an, wenn sich der Pflegebedarf ändert.	 N3	4	nein	Portfolio oder Nachweise	Portfolio, Wissenstest (kundenspezifisch)
G	Sicherheitsbewusstsein Erkennt unsichere Situationen im eigenen Arbeitsablauf, greift ein und spricht Kollegen darauf an, ohne die Arbeit zum Stillstand zu bringen.	 N3	4	nein	Situational Judgement Test	Big Fifty, Competency Check
V	Problemanalyse Gliedert eine wiederholt auftretende Beschwerde in mögliche Ursachen auf, prüft diese anhand eigener Daten und benennt die wahrscheinlichste Ursache.	 N3	3	nein	Assessment-Center	Competency Check, Ability Scan
K	Niederländischkenntnisse auf beruflichem Niveau Verfasst und erörtert berufliche Dokumente fließend auf Niveau B2 und passt den Sprachstil an formelle und informelle Situationen an.	 N3	3	nein	Wissenstest	Wissenstest (kundenspezifisch)
G	Kundenorientierung Ermittelt den tatsächlichen Bedarf hinter einer Kundenanfrage, unterbreitet einen passenden Vorschlag und überprüft nach der Umsetzung, ob dieser funktioniert.	 N3	3	nein	360-Grad-Feedback	Big Fifty, Competency Check, 360 Feedback

T	Skill	Zielniveau	Gewicht	Knockout	Messmethode	hrmforce-Instrument
V	Deeskalation und das Setzen von Grenzen Gibt an, welche Grenze überschritten wird, wenn ein Verhalten unerwünscht ist, welche Konsequenzen dies nach sich zieht, und beendet das Gespräch bei Bedarf.	 N3	3	nein	Situational Judgement Test	Conflict Styles, Big Fifty, Mental Resilience (4C)
G	Wechsel zwischen Aufgaben und Rollen Wechselt eigenständig zwischen Ausführungs- und Beratungsaufgaben, führt Notizen für jede Rolle und nimmt unterbrochene Arbeiten korrekt wieder auf.	 N3	3	nein	Beobachtung am Arbeitsplatz	Big Fifty, Colour Profile (Jung), Competency Check
V	Aus Fehlern und Vorfällen lernen Analysiert eigene Fehler sowie die des Teams, erörtert die Ursachen offen in der Arbeitsbesprechung und passt die Vereinbarungen entsprechend an.	 N3	3	nein	Situational Judgement Test	360 Feedback, Competency Check
K	DSGVO und Datenschutz in der Praxis Beurteilt im Rahmen eigener Prozesse, ob eine Rechtsgrundlage vorliegt, wendet den Grundsatz der Datenminimierung an und bearbeitet Anfragen von betroffenen Personen korrekt.	 N3	3	nein	Wissenstest	Wissenstest (kundenspezifisch)

T	Skill	Zielniveau	Gewicht	Knockout	Messmethode	hrmforce-Instrument
A	Körperliche Kraft und Ausdauer Bewegt schwere Lasten selbstständig mit Hilfsmitteln, verteilt die Anstrengung über die gesamte Schicht und hält das vereinbarte Arbeitstempo ein.	 N3	3	nein	Arbeitsproben-Test	Arbeitsproben-Test
V	Arbeit im Schichtdienst und mit unregelmäßigen Arbeitszeiten Plant die eigene Arbeit über wechselnde Schichten hinweg, ordnet Aufgaben dem Tagesabschnitt zu, der dafür am besten geeignet ist, und tauscht diese sorgfältig aus.	 N3	3	nein	Strukturiertes Interview	Big Fifty, Strukturiertes Interview
V	Umgang mit digitalen Geräten und Anwendungen Öffnet und nutzt die vorgegebenen Anwendungen für die eigenen Aufgaben und bittet um Hilfe, sobald eine unbekannte Meldung erscheint.	 N2	2	nein	Arbeitsproben-Test	Wissenstest (kundenspezifisch), Arbeitsproben-Test
V	Notfallmaßnahmen und Erste Hilfe Weiß, wo sich Ausrüstung und Fluchtwege befinden, löst gemäß den Vorschriften Alarm aus und befolgt die Anweisungen der Rettungskräfte.	 N2	1	nein	Zertifikat oder Diplom	Wissenstest (kundenspezifisch)

3 Stufen nach Dienstalter

Dasselbe Profil unter Berücksichtigung der Dienstaltersanpassung für die Berufsgruppe. Die Zielstufen sind auf 1 bis 5 begrenzt.

Skill	junior	medior	senior
zwischenmenschliche Sensibilität	N3	N4	N5
Stressresistenz	N3	N4	N5
Pflege- und Betreuungspraxis	N3	N4	N5
Arzneimittelsicherheit	N4	N4	N4
Genauigkeit und Liebe zum Detail	N4	N4	N4
Qualitätskontrolle	N3	N4	N5
Gesprächsführung	N2	N3	N4
interdisziplinäre Zusammenarbeit	N2	N3	N4
Disziplin und Einhaltung von Verpflichtungen	N2	N3	N4
Methodischer Pflegeprozess und Dokumentation	N2	N3	N4
Sicherheitsbewusstsein	N2	N3	N4
Problemanalyse	N2	N3	N4
Niederländischkenntnisse auf beruflichem Niveau	N2	N3	N4
Kundenorientierung	N2	N3	N4
Deeskalation und das Setzen von Grenzen	N2	N3	N4
Wechsel zwischen Aufgaben und Rollen	N2	N3	N4
Aus Fehlern und Vorfällen lernen	N2	N3	N4
DSGVO und Datenschutz in der Praxis	N2	N3	N4
Körperliche Kraft und Ausdauer	N2	N3	N4
Arbeit im Schichtdienst und mit unregelmäßigen Arbeitszeiten	N2	N3	N4
Umgang mit digitalen Geräten und Anwendungen	N1	N2	N3
Notfallmaßnahmen und Erste Hilfe	N1	N2	N3

4 Die Kompetenzskala

Ebene	Bezeichnung	Autonomie	Komplexität	Umfang	Kenntnisumfang
N1	Geführt	arbeitet unter Aufsicht und befolgt Anweisungen	Routine, jeweils eine Variable nach der anderen	eigene Aufgabe	Grundlegendes Verständnis der Terminologie
N2	Anwendung	arbeitet selbstständig innerhalb festgelegter Rahmenbedingungen	vertraute Situationen mit geringen Abweichungen	die eigene Rolle	praktische Kenntnisse, wendet Standardverfahren an
N3	Beherrscht	legt den eigenen Ansatz fest und holt proaktiv Input ein	mehrere Variablen, gewisse Mehrdeutigkeiten	eigenes Team oder eigener Prozess	fundierte Kenntnisse, wägt Alternativen ab
N4	Fortgeschritten	leitet andere an und entscheidet über die Vorgehensweise	komplex, mit widersprüchlichen Interessen	mehrere Teams oder eine Abteilung	fundierte Kenntnisse, berät andere
N5	Führung	legt den Standard und die Richtlinien fest	strategisch, unter hoher Unsicherheit	Organisation, Wertschöpfungskette oder Berufsfeld	Autorität, fördert die Entwicklung des Berufsstandes

5 Verhaltensanker pro Kompetenz

Die Ankerpunkte befinden sich bei N1, N3 und N5. N2 und N4 sind bewusst nicht als Ankerpunkte festgelegt: Die Bewerter interpolieren zwischen diesen Punkten gemäß der O*NET-Konvention.

Skill	N1	N3	N5
zwischenmenschliche Sensibilität Verbale und nonverbale Signale anderer wahrnehmen, Auffälligkeiten benennen und das eigene Verhalten während des Kontakts entsprechend anpassen.	Erkennt, wenn ein Gesprächspartner die Aufmerksamkeit verliert oder zögert, und fragt nach, ob die Erklärung verständlich ist.	Er/sie nimmt Spannungen oder Zurückhaltung während eines Gesprächs wahr und passt Tonfall, Sprechtempo und Wortwahl entsprechend an.	Schult andere darin, soziale Signale zu erkennen, und nutzt diese Erkenntnisse bei der Gestaltung sensibler Veränderungsprozesse im gesamten Unternehmen.
Stressresistenz Liefert auch unter Zeitdruck, bei Widerständen oder unerwarteten Wendungen stets Arbeit von gleichbleibender Qualität und bewahrt im Umgang mit anderen einen sachlichen Ton.	Arbeitet auch bei steigendem Druck weiter an der aktuellen Aufgabe und fragt den Vorgesetzten, welche Aufgabe warten kann.	Arbeitet auch bei höchster Auslastung strukturiert weiter, hält Vereinbarungen mit Kunden klar fest und weist frühzeitig darauf hin, welche Ergebnisse gefährdet sind.	Sorgt dafür, dass die Organisation auch in Krisenzeiten funktionsfähig bleibt, trifft Entscheidungen unter hoher Unsicherheit und setzt Maßstäbe für besonnenes Handeln unter Druck.

Skill	N1	N3	N5
Pflege- und Betreuungspraxis Führt pflegerische und betreuende Maßnahmen für Klienten durch, von der Körperpflege bis hin zu speziellen Maßnahmen, und beobachtet dabei deren Gesundheitszustand.	Betreut einen Klienten unter Aufsicht gemäß dem Betreuungsplan und meldet abweichende Beobachtungen unverzüglich der zuständigen Person.	Führt selbstständig pflegerische Maßnahmen bei Patienten mit schwankendem Krankheitsbild durch und zieht den Arzt rechtzeitig hinzu.	Erarbeitet Leitlinien für die Pflegepraxis in der Einrichtung, prüft diese anhand wissenschaftlicher Erkenntnisse und begleitet die Teams bei deren Einführung.
Arzneimittelsicherheit Bereitet Medikamente gemäß dem Protokoll vor, überprüft sie, verabreicht sie und dokumentiert die Verabreichung; erkennt dabei Risiken von Fehlern, Wechselwirkungen und Nebenwirkungen.	Verteilt Medikamente gemäß der Unterschriftenliste unter doppelter Überprüfung und leitet unklare Anweisungen an einen befugten Kollegen weiter.	Überprüft eigenständig Verschreibungen hinsichtlich Dosierung und Wechselwirkungen, erkennt Nebenwirkungen und konsultiert diesbezüglich die Apotheke oder den Arzt.	Erarbeitet die Medikamentenrichtlinie der Einrichtung, analysiert Berichte über Medikationsfehler und setzt Verbesserungen entlang der gesamten Versorgungskette um.
Genauigkeit und Liebe zum Detail Arbeitet sorgfältig, überprüft die eigene Arbeit auf Fehler und hält sich an die Vereinbarungen bezüglich der Vollständigkeit und Richtigkeit der Daten.	Überprüft die eigene Arbeit anhand einer Checkliste und korrigiert festgestellte Fehler, bevor die Arbeit weitergeleitet wird.	Baut Kontrollmomente in den eigenen Prozess ein, verfolgt Fehler und verhindert deren Wiederholung durch Anpassung der Vorgehensweise.	Legt die Standards für Vollständigkeit und Richtigkeit fest, lässt Beispiele prüfen und weist Teams auf strukturelle Nachlässigkeiten hin.
Qualitätskontrolle Prüft Produkte, Daten oder Dienstleistungen anhand festgelegter Anforderungen, dokumentiert Abweichungen und leitet Korrekturen oder Verbesserungen ein.	Überprüft ein Produkt oder eine Datei gemäß den Anweisungen auf die vorgeschriebenen Punkte und protokolliert Abweichungen.	Erstellt einen Kontrollplan für den eigenen Prozess, misst die Qualität und bespricht die Ergebnisse mit den Beteiligten.	Richtet das Qualitätssystem für mehrere Abteilungen ein, wählt die Messstandards aus und legt die Ergebnisse gegenüber dem Kunden und der Aufsichtsbehörde dar.
Gesprächsführung Ein Gespräch zielgerichtet eröffnen, lenken und beenden, indem Fragen gestellt, Zusammenfassungen gegeben und konkrete Vereinbarungen über die nächsten Schritte getroffen werden.	Hält sich an eine vorbereitete Fragenliste, stellt die Fragen in der vorgegebenen Reihenfolge und hält die getroffenen Vereinbarungen fest.	Wählt für jede Phase einen passenden Fragetyp aus, fasst zwischendurch zusammen und lenkt das Gespräch wieder auf das Ziel zurück, wenn es vom Thema abweicht.	Leitet Gespräche auf Vorstandsebene, bei denen gegensätzliche Interessen aufeinandertreffen, entwickelt Gesprächsmodelle für die Organisation und erprobt diese in der Praxis.

Skill	N1	N3	N5
interdisziplinäre Zusammenarbeit Zusammenarbeit mit Fachleuten aus anderen Disziplinen durch das Erlernen ihrer Fachsprache und Methoden sowie die Festlegung gemeinsamer Ausgangspunkte für die Zusammenarbeit.	Fragt einen Kollegen aus einem anderen Fachgebiet nach der Bedeutung von Fachbegriffen und fasst die Antwort für diesen zusammen.	Erörtert das Problem mit Fachleuten aus verschiedenen Disziplinen und erarbeitet einen gemeinsamen Ansatz mit einer klaren Rollenverteilung.	Schafft dauerhafte Formen der Zusammenarbeit zwischen den Fachbereichen und schlichtet Konflikte zwischen beruflichen Standards auf der Grundlage des organisatorischen Interesses.
Disziplin und Einhaltung von Verpflichtungen Hält sich auch ohne Aufsicht an Vereinbarungen, Abläufe und Verpflichtungen und meldet rechtzeitig, wenn sich eine Verpflichtung als nicht erfüllbar erweist.	Erscheint zur vereinbarten Zeit mit der vereinbarten Arbeit und meldet etwaige Verzögerungen dem Vorgesetzten.	Verpflichtet sich nur zu dem, was machbar ist, behält den Überblick über die eigenen Verpflichtungen und informiert die Beteiligten, sobald eine Frist unter Druck gerät.	Verankert den Standard für die zuverlässige Einhaltung von Arbeitsvereinbarungen und richtet sich an alle Mitarbeiter auf jeder Ebene, die diesen Standard vernachlässigen.
Methodischer Pflegeprozess und Dokumentation Arbeitet die einzelnen Schritte zur Klärung der Pflegefrage, zur Zielsetzung, zur Planung, zur Umsetzung und zur Bewertung durch und hält diese in der Klientenakte fest.	Erfasst die erbrachten Pflegeleistungen und Beobachtungen noch am selben Tag in der Akte unter Verwendung des Standardberichtsformats.	Erstellt eigenständig einen Pflegeplan mit messbaren Zielen, bewertet diesen regelmäßig und passt ihn an, wenn sich der Pflegebedarf ändert.	Entwickelt die Richtlinien der Organisation zur Dokumentation und Berichterstattung und leitet die Einführung eines neuen methodischen Pflegestandards.
Sicherheitsbewusstsein Achtet kontinuierlich auf unsichere Situationen und Handlungen am Arbeitsplatz, spricht andere darauf an und wählt auch unter Zeitdruck die sichere Arbeitsweise.	Befolgt die Sicherheitsvorschriften am Arbeitsplatz und holt im Zweifelsfall Rückmeldung ein, wenn Unklarheiten bezüglich eines Arbeitsvorgangs bestehen.	Erkennt unsichere Situationen im eigenen Arbeitsablauf, greift ein und spricht Kollegen darauf an, ohne die Arbeit zum Stillstand zu bringen.	Legt den Sicherheitsstandard für die Organisation fest, macht das Thema Sicherheit auf allen Ebenen zum Gesprächsthema und lenkt Verhalten und Kultur.
Problemanalyse Teilt ein Problem in einzelne Teile auf, trennt Ursachen von Wirkungen und gibt an, welche Informationen erforderlich sind, um weiterzukommen.	Gibt genau an, was bei einer Störung abweicht und welche Daten fehlen, und meldet dies dem Vorgesetzten.	Gliedert eine wiederholt auftretende Beschwerde in mögliche Ursachen auf, prüft diese anhand eigener Daten und benennt die wahrscheinlichste Ursache.	Führt hartnäckige organisatorische Probleme auf einige wenige Grundursachen zurück und legt die Analysemethode fest, die andere Teams anwenden werden.

Skill	N1	N3	N5
Niederländischkenntnisse auf beruflichem Niveau Beherrschung der niederländischen Sprache in Wort und Schrift auf einem Niveau gemäß dem Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen, das den Anforderungen der Position entspricht.	Bewältigt einfache Arbeitsgespräche und liest kurze Anweisungen auf dem Niveau A2 bis B1 des Europäischen Referenzrahmens.	Verfasst und erörtert berufliche Dokumente fließend auf Niveau B2 und passt den Sprachstil an formelle und informelle Situationen an.	Beherrscht Niederländisch auf dem Niveau C1 bis C2, redigiert von anderen verfasste Publikationen und wendet fachliche und juristische Formulierungen präzise an.
Kundenorientierung Ausgehend von den Fragen und Interessen des Kunden handeln, Vereinbarungen einhalten und die eigene Arbeit sichtbar auf den Nutzen für diesen Kunden ausrichten.	Beantwortet Kundenanfragen innerhalb der vereinbarten Frist und leitet diese weiter, wenn die Antwort außerhalb des eigenen Aufgabenbereichs liegt.	Ermittelt den tatsächlichen Bedarf hinter einer Kundenanfrage, unterbreitet einen passenden Vorschlag und überprüft nach der Umsetzung, ob dieser funktioniert.	Setzt Kundenrückmeldungen in Änderungen bei Dienstleistungen und Richtlinien um und sorgt dafür, dass die Organisation für das versprochene Kundenerlebnis verantwortlich bleibt.
Deeskalation und das Setzen von Grenzen Abbau zunehmender Spannungen oder unerwünschten Verhaltens durch Bewahrung der Ruhe, klare Formulierung der Grenzen sowie Lenken oder Beenden des Gesprächs.	Bleibt gelassen, wenn er mit einer wütenden Reaktion konfrontiert wird, lässt den Gesprächspartner ausreden und zieht einen Kollegen oder Vorgesetzten hinzu.	Gibt an, welche Grenze überschritten wird, wenn ein Verhalten unerwünscht ist, welche Konsequenzen dies nach sich zieht, und beendet das Gespräch bei Bedarf.	Stellt unternehmensweite Vereinbarungen zu regelwidrigem Verhalten fest, organisiert Unterstützung und Nachbetreuung und sorgt dafür, dass Führungskräfte diese Vorgaben einhalten.
Wechsel zwischen Aufgaben und Rollen Wechselt im Laufe eines Arbeitstages zwischen Aufgaben, Rollen und Ansprechpartnern und passt Inhalt, Tonfall und Tempo der jeweiligen Situation an.	Wechselt auf Anweisung die Aufgabe und befolgt die für die jeweilige Aufgabe vorgegebenen Arbeitsanweisungen, ohne Elemente der vorherigen Aufgabe einzubeziehen.	Wechselt eigenständig zwischen Ausführungs- und Beratungsaufgaben, führt Notizen für jede Rolle und nimmt unterbrochene Arbeiten korrekt wieder auf.	Bekleidet gleichzeitig Positionen in mehreren Gremien mit widersprüchlichen Interessen und sorgt dafür, dass die Rollenverteilung für die Organisation klar erkennbar bleibt.
Aus Fehlern und Vorfällen lernen Untersucht nach einem Fehler oder Vorfall, was geschehen ist, benennt die Ursache, ohne die Schuld auf andere abzuwälzen, und passt die Arbeitsweise in diesem Punkt an.	Meldet einen eigenen Fehler unverzüglich dem Vorgesetzten und führt die Aufgabe gemäß der korrigierten Anweisung erneut aus.	Analysiert eigene Fehler sowie die des Teams, erörtert die Ursachen offen in der Arbeitsbesprechung und passt die Vereinbarungen entsprechend an.	Stellt sicher, dass Vorfälle unternehmensweit sicher gemeldet werden, lässt die Ursachen systematisch analysieren und lässt die daraus gewonnenen Erkenntnisse in Richtlinien und Standards einfließen.

Skill	N1	N3	N5
DSGVO und Datenschutz in der Praxis Kennt die datenschutzrechtlichen Anforderungen für die eigene Arbeit, weiß, welche Rechtsgrundlage und welche Aufbewahrungsfrist gelten, und erkennt, wann eine Benachrichtigung erforderlich ist.	Verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich gemäß der geltenden Arbeitsanweisung und leitet zweifelhafte Fälle an den Datenschutzbeauftragten weiter.	Beurteilt im Rahmen eigener Prozesse, ob eine Rechtsgrundlage vorliegt, wendet den Grundsatz der Datenminimierung an und bearbeitet Anfragen von betroffenen Personen korrekt.	Legt die Datenschutzrichtlinie fest, entscheidet über Verarbeitungsvorgänge mit hohem Risiko und vertritt die Organisation gegenüber der Aufsichtsbehörde.
Körperliche Kraft und Ausdauer Vermittelt die Kraft und Ausdauer, die für das Heben, Tragen und Bewegen von Lasten im Laufe eines Arbeitstages erforderlich sind.	Hebt und trägt leichte Lasten über kurze Strecken unter Anwendung der vorgeschriebenen Technik im Rahmen der eigenen Aufgaben.	Bewegt schwere Lasten selbstständig mit Hilfsmitteln, verteilt die Anstrengung über die gesamte Schicht und hält das vereinbarte Arbeitstempo ein.	Legt für den gesamten Prozess fest, wie sich die Arbeitsbelastung verteilt und welche Hilfsmittel standardmäßig zum Einsatz kommen, und begründet diese Entscheidung.
Arbeit im Schichtdienst und mit unregelmäßigen Arbeitszeiten Organisiert die eigene Arbeit unter Berücksichtigung wechselnder Schichten und unregelmäßiger Arbeitszeiten, sorgt für eine lückenlose Übergabe und koordiniert die Planung und Verfügbarkeit mit dem Team.	Arbeitet gemäß Dienstplan, erscheint pünktlich und übergibt offene Aufgaben am Ende der Schicht.	Plant die eigene Arbeit über wechselnde Schichten hinweg, ordnet Aufgaben dem Tagesabschnitt zu, der dafür am besten geeignet ist, und tauscht diese sorgfältig aus.	Entwirft Dienstplanmodelle für die Organisation, wägt Kontinuität gegen Praktikabilität ab und trifft Vereinbarungen mit dem Team und den Vertretungsgremien.
Umgang mit digitalen Geräten und Anwendungen Nutzt Computer, mobile Geräte und Standardanwendungen zur Erledigung von Arbeitsaufgaben, passt Einstellungen an und löst einfache Anwendungsprobleme ohne Hilfe.	Öffnet und nutzt die vorgegebenen Anwendungen für die eigenen Aufgaben und bittet um Hilfe, sobald eine unbekannte Meldung erscheint.	Wählt für jede Aufgabe das geeignete Gerät und die passende Anwendung aus und behebt häufige Störungen ohne Unterstützung durch andere.	Legt unternehmensweit fest, welche digitalen Arbeitsplatzlösungen zum Einsatz kommen, und steuert deren Einführung in allen Teams.
Notfallmaßnahmen und Erste Hilfe Handelt bei Unfällen, Bränden oder Evakuierungen gemäß dem Notfallplan, leistet im Rahmen der eigenen Befugnisse Erste Hilfe und übergibt den Fall an die Rettungsdienste.	Weiß, wo sich Ausrüstung und Fluchtwege befinden, löst gemäß den Vorschriften Alarm aus und befolgt die Anweisungen der Rettungskräfte.	Leistet eigenständig Erste Hilfe, koordiniert die Evakuierung der eigenen Abteilung und übergibt diese strukturiert an die Rettungsdienste.	Richtet Notfallmaßnahmen für die Organisation ein, plant Übungen und Szenarien und bewertet die Leistung gemeinsam mit der regionalen Sicherheitsbehörde.

6 Bewertungsmethoden und Validität

Bei den Validitätswerten handelt es sich um die korrigierten metaanalytischen Schätzungen von Sackett, Zhang, Berry und Lievens (2022) aus dem „Journal of Applied Psychology“, die die älteren Zahlen von Schmidt und Hunter (1998) ersetzen. Die Streuung ist ebenso wichtig wie der Mittelwert: Bei einer hohen Standardabweichung (SD) variiert die Validität stark je nach Kontext.

Messmethode	rho	SD	Was ist das?
Persönlichkeitsfragebogen	0.40	0.15	Selbstauskunft zu Verhaltenspräferenzen. Unter hrnforce finden Sie den „Big Fifty“ und den „15PF“.
Arbeitsproben-Test	0.33	0.09	Der Bewerber führt unter standardisierten Bedingungen eine repräsentative Arbeitsprobe durch.
Wissenstest	0.40	0.13	Test zur Überprüfung des deklarativen Fachwissens, der in der Regel kundenspezifisch zusammengestellt wird.
Assessment-Center	0.29	0.09	Mehrere Übungen, mehrere Bewerter, bewertungsdimensionenbezogene Benotung.
Portfolio oder Nachweise	-	-	Eine Sammlung früherer Arbeiten oder Ergebnisse, die anhand festgelegter Kriterien bewertet wurden.
Situational Judgement Test	0.12	0.11	Szenario mit Antwortmöglichkeiten, das hinsichtlich Wissen oder Verhaltenstendenzen bewertet wird.
360-Grad-Feedback	-	-	Mehrere Bewerter aus dem Umfeld der betreffenden Person bewerten das Verhalten anhand von Verhaltensankern.
Beobachtung am Arbeitsplatz	-	-	Strukturierte Arbeitsplatzbeobachtung anhand eines Formulars, das auf Verhaltensankern basiert.
Strukturiertes Interview	0.42	0.19	Verhaltensorientiertes Vorstellungsgespräch mit festgelegten Fragen und einer Bewertungsskala pro Frage.
Zertifikat oder Diplom	-	-	Formeller Nachweis über den Abschluss einer Ausbildung oder Prüfung.

7 Assessment-Instrumente für diesen Beruf

hrnforce-Instrument	Kompetenzen	Was damit gemessen wird
Big Fifty	9	Persönlichkeitsfragebogen, 150 Items, 25 Faktoren
Competency Check	9	Kompetenzbeurteilung auf Verhaltensebene
Wissenstest (kundenspezifisch)	7	Fachwissenstest, individuell auf jeden Kunden zugeschnitten
360 Feedback	6	Mehrere Bewertungen auf der Grundlage von Verhaltensankern
Arbeitsproben-Test	5	Repräsentatives Arbeitsbeispiel unter standardisierten Bedingungen

hrmforce-Instrument	Kompetenzen	Was damit gemessen wird
Colour Profile (Jung)	2	Vier Farbtypen, verknüpft mit den „Big Fifty“-Faktoren
15PF	2	„Personality Profile“, eine kürzere Alternative zum „Big Fifty“
Mental Resilience (4C)	2	Psychische Belastbarkeit gemäß dem 4C-Modell
Communication Styles	1	Bevorzugter Kommunikationsstil
Portfolio	1	Bewertung bisheriger Arbeiten anhand festgelegter Kriterien
Ability Scan	1	Eignungstest: Verbale, numerische und abstrakte Denkfähigkeiten
Conflict Styles	1	Bevorzugter Umgangsstil in Konfliktsituationen
Strukturiertes Interview	1	Verhaltensorientiertes Vorstellungsgespräch mit fester Struktur

8 So verwenden Sie dieses Profil

1. Stimmen Sie das Profil mit dem Personalverantwortlichen ab, bevor der erste Kandidat bewertet wird.
Nachträglich vorgenommene Gewichtsadjustierungen machen das Ergebnis nicht mehr vertretbar.
2. Wählen Sie die Bewertungsmethode pro Kompetenz aus der Spalte „Bewertungsmethode“ aus. Kombinieren Sie maximal drei Methoden pro Bewerber.
3. Führen Sie in einer zweistündigen Sitzung eine Kalibrierung der Bewerter anhand der Ankerwerte aus Kapitel 5 durch. Ankerwerte ohne Schulung der Bewerter sind kaum aussagekräftig.
4. Füllen Sie den Übereinstimmungsrechner aus und besprechen Sie die Lücken im Entwicklungsgespräch. Typ A und Typ G sind Auswahlkriterien, keine Entwicklungsziele für das erste Quartal.

Quelle: hrmforce Skills Framework 2.0, Version 2.0.0, erstellt am 2026-09-08. Zuordnungen zu ESCO v1.2.1, O*NET 31.0, Lightcast Open Skills, SFIA 9, DigComp 3.0, EntreComp, LifeComp, GreenComp, AILit, WEF Future of Jobs 2025, ISCO-08 sowie zur niederländischen CBS-Berufsklassifikation BRC 2014, Ausgabe 2025. Dieses Profil dient als Ausgangspunkt und stellt keinen Standard dar: Passen Sie es an Ihre eigene Organisation an, bevor Sie darauf basierend eine Auswahl treffen.