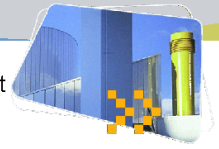
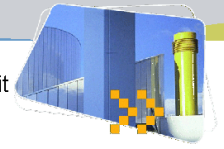


Kompetenzmatrix I - Primäre Aktivitäten



		Dienstleistungs- entwicklung	Bereitstellung der Dienstleistung	Marketing, Marktforschung, Kunden- kommunikation	Einigung Anbieter/ Nachfrager	Leistungs- erstellung	Kunden- betreuung	Kompetenz ist für die gesamte Zeile relevant
Ausführender	Individuelle Komp.	<ul style="list-style-type: none"> • Problemlösefähigkeit • Analytische Fähigkeiten • Konzeptionelle Fähigkeiten • Stressbewältigung • Streben nach Wissen • Abstraktionsfähigkeit 	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilität (Person) 	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenrückmeldung verstehen • Interkulturelle Sensibilität • Sorgfalt • Abstraktionsfähigkeit • Streben nach Wissen 	<ul style="list-style-type: none"> • Problemlösefähigkeit • Improvisationsvermögen • Stressbewältigung • Verhandlungsfähigkeit • Einfühlungsvermögen • Kontaktpflege mit dem Kunden • Vermittlungsfähigkeit • Interkulturelle Sensibilität • Anpassungsfähigkeit • Ausdauer- bzw. Durchhaltevermögen • Situationsadäquates Auftreten 	<ul style="list-style-type: none"> • Fachwissen • Problemlösefähigkeit • Improvisationsvermögen • Stressbewältigung • Planungskompetenz (Person) • Sorgfalt • Ausdauer bzw. Durchhaltevermögen • Situationsadäquates Auftreten • Ordentlichkeit • Einfühlungsvermögen • Zuverlässigkeit (Person) 	<ul style="list-style-type: none"> • Improvisationsvermögen • Stressbewältigung • Situationsadäquates Auftreten • Ausdauer- bzw. Durchhaltevermögen • Interkulturelle Sensibilität • Einfühlungsvermögen 	<ul style="list-style-type: none"> • Mehrwert für den Kunden schaffen • Sprachkenntnisse • Kundenorientierung (Person)
	Organisationale Komp.	<ul style="list-style-type: none"> • Gestaltung / Entwicklung von Modulen • Kenntnis des Kundengeschäfts • Trends nutzen • Planungskompetenz (unternehmensbez.) 		<ul style="list-style-type: none"> • Marktkennntnis 			<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilität (operativ) 	<ul style="list-style-type: none"> • Kenntnis des Kundengeschäfts
Produkt-/DL-Manager	Individuelle Komp.	<ul style="list-style-type: none"> • Analytische Fähigkeiten • Konzeptionelle Fähigkeiten • Planungskompetenz (Person) • Stressbewältigung • Streben nach Wissen • Abstraktionsfähigkeit 	<ul style="list-style-type: none"> • Analytische Fähigkeiten • Planungskompetenz (Person) • Flexibilität (Person) 	<ul style="list-style-type: none"> • Konzeptionelle Fähigkeiten • Interkulturelle Sensibilität • Abstraktionsfähigkeit • Streben nach Wissen 	<ul style="list-style-type: none"> • Problemlösefähigkeit • Improvisationsvermögen • Stressbewältigung • Interkulturelle Sensibilität • Einfühlungsvermögen • Anpassungsfähigkeit • Ausdauer- bzw. Durchhaltevermögen • Situationsadäquates Auftreten 	<ul style="list-style-type: none"> • Stressbewältigung • Planungskompetenz (Person) • Einfühlungsvermögen • Zuverlässigkeit (Person) 	<ul style="list-style-type: none"> • Stressbewältigung • Einfühlungsvermögen 	<ul style="list-style-type: none"> • Sprachkenntnisse • Mehrwert für den Kunden schaffen • Kundenorientierung (Person) • Fähigkeit, andere zu motivieren
	Organisationale Komp.	<ul style="list-style-type: none"> • Kenntnis des Kundengeschäfts • Produktflexibilität • Fähigkeit zur Modularisierung • Projektmanagement • Trends nutzen • Planungskompetenz (unternehmensbez.) 		<ul style="list-style-type: none"> • Kenntnis des Kundengeschäfts • Marktkennntnis • Trends nutzen 			<ul style="list-style-type: none"> • Projektmanagement 	<ul style="list-style-type: none"> • Kenntnis des Kundengeschäfts
Funktionsleiter (Abteilungsleiter)	Individuelle Komp.	<ul style="list-style-type: none"> • Planungskompetenz (Person) • Stressbewältigung • Streben nach Wissen • Abstraktionsfähigkeit 	<ul style="list-style-type: none"> • Analytische Fähigkeiten • Planungskompetenz (Person) • Flexibilität (Person) 	<ul style="list-style-type: none"> • Konzeptionelle Fähigkeiten • Interkulturelle Sensibilität • Abstraktionsfähigkeit • Streben nach Wissen 	<ul style="list-style-type: none"> • Stressbewältigung • Anpassungsfähigkeit • Ausdauer- bzw. Durchhaltevermögen • Situationsadäquates Auftreten 	<ul style="list-style-type: none"> • Fachwissen • Planungskompetenz (Person) • Stressbewältigung • Zuverlässigkeit (Person) 	<ul style="list-style-type: none"> • Stressbewältigung 	<ul style="list-style-type: none"> • Fähigkeit, andere zu motivieren
	Organisationale Komp.	<ul style="list-style-type: none"> • Fähigkeit zur Modularisierung • Trends nutzen • Planungskompetenz (unternehmensbez.) 		<ul style="list-style-type: none"> • Marktkennntnis 				

Kompetenzmatrix II - Unterstützende Aktivitäten



		Infrastruktur der Organisation	Personal- management	Informations- management	Kompetenz ist für die gesamte Zeile relevant
Ausführender	Individuelle Komp.	<ul style="list-style-type: none"> • Kostenbewusstsein 		<ul style="list-style-type: none"> • Didaktik 	
	Organisationale Komp.	<ul style="list-style-type: none"> • Interdisziplinarität • Zuverlässigkeit (Unternehmen) 	<ul style="list-style-type: none"> • Interne Kompetenzanalyse 	<ul style="list-style-type: none"> • Zuverlässigkeit (Unternehmen) • Informationsmanagement • Kundenrückmeldung erfassen 	
Produkt-/ DL-Manager	Individuelle Komp.	<ul style="list-style-type: none"> • Kostenbewusstsein 	<ul style="list-style-type: none"> • Didaktik 	<ul style="list-style-type: none"> • Didaktik 	<ul style="list-style-type: none"> • Konzeptionelle Fähigkeiten • Fähigkeit, andere zu motivieren
	Organisationale Komp.	<ul style="list-style-type: none"> • Kostenanalyse • Interdisziplinarität • Zuverlässigkeit (Unternehmen) 	<ul style="list-style-type: none"> • Nutzwert der Kompetenz bestimmen • Interne Kompetenzanalyse 	<ul style="list-style-type: none"> • Zuverlässigkeit (Unternehmen) • Informationsmanagement 	<ul style="list-style-type: none"> • Planungskompetenz (unternehmensbezogen) • Organisationskompetenz
Funktionsleiter (Abteilungsleiter)	Individuelle Komp.	<ul style="list-style-type: none"> • Kostenbewusstsein 	<ul style="list-style-type: none"> • Didaktik 	<ul style="list-style-type: none"> • Didaktik 	<ul style="list-style-type: none"> • Konzeptionelle Fähigkeiten • Fähigkeit, andere zu motivieren
	Organisationale Komp.	<ul style="list-style-type: none"> • Kostenanalyse • Interdisziplinarität • Zuverlässigkeit (Unternehmen) 	<ul style="list-style-type: none"> • Nutzwert der Kompetenz bestimmen • Interne Kompetenzanalyse 	<ul style="list-style-type: none"> • Zuverlässigkeit (Unternehmen) • Informationsmanagement 	<ul style="list-style-type: none"> • Planungskompetenz (unternehmensbezogen) • Organisationskompetenz