



WORLD ADMINISTRATORS  
ALLIANCE



# Global Skills Matrix

Gesamtbericht

Übersetzung



WORLD ADMINISTRATORS

ALLIANCE

# Global Skills Matrix

Eine weltweit anerkannter Rahmen für Office Professionals und Personaler, der es unabhängig vom Land möglich macht, Arbeitsebenen und Weiterentwicklungsmöglichkeiten für eine bestimmte Funktion zu definieren, um das Potential eines effektiven Office Professionals für ein Unternehmen zu heben

## Inhaltsverzeichnis

Hintergrund 3

Neue Empfehlungen 3

Ergebnisse zu  
Stellenbeschreibungen und  
Karrierpfaden 3

Einführung 4

Abgedeckte

Stellenbezeichnungen 4

Kenntnisse & persönliche  
Eigenschaften 5

Qualifikationen 5

Verwendung dieses Tools 6

Fazit 7

Global Skills Matrix 16

# >160

## unterschiedliche Stellenbezeichnungen

und viele Stellenbezeichnungen haben abhängig vom Arbeitgeber, der Branche oder des geografischen Standorts unterschiedliche Bedeutungen. Das bedeutet eine mangelnde Nachvollziehbarkeit bei der Performancesteuerung der Office Professionals

Executive Support

Executive Assistant

Personal Assistant

Administrative Assistant

Management Assistant

Business Support

# 58%

der Office Professionals fühlen sich

**unzureichend eingesetzt**

# 73%

glauben, dass ihr

**Unternehmen ihre Funktion** oder die potenziellen Auswirkungen ihres richtigen Einsatzes **nicht versteht**

# 60%

denken, dass es wenig oder **keine**

**Entwicklungsmöglichkeiten** innerhalb ihres Unternehmens gibt



## Hintergrund

Die World Administrators Alliance (WAA) ist ein gemeinnütziger Verband, der Berufsverbände, Netzwerke und Office Professionals aus aller Welt vertritt. Seine Ziele sind es, verwaltende Berufe zu leiten, zu beeinflussen, zu entwickeln und zu fördern, um eine globale Gemeinschaft zu schaffen, die zum Wohle aller zusammenarbeitet.

Beim 10. WA-Summit 2018 präsentierte das International Position Titles Team seinen Bericht als Ergebnis einer weltweiten Befragung mit mehr als 3.000 Antworten. Diese Umfrage konzentrierte sich hauptsächlich auf Stellenbezeichnungen wie von den Delegierten des 9. WA-Summits 2015 erbeten.

Es ging um Stellenbezeichnungen, Aufgaben und Wahrnehmungen. Der folgende Bericht und die Diskussion der Delegierten beim 10. WA-Summit 2018 führten zu den folgenden neuen Empfehlungen/Ergebnissen:

**DASS** dieser Bericht die Grundlage für weitere Diskussion zu Stellenbezeichnungen im weiteren Verlauf des 10. WA-Summit 2018 bilden möge.

Die neuen Themen 'Stellenbeschreibungen' und 'Karrierepfade' führten zu nützlichen Diskussionen und den folgenden Ergebnissen:

### Ergebnisse zu Stellenbeschreibungen und Karrierepfaden

Eine Arbeitsgruppe bestehend aus Andrew Jardine (GB), Cathy Harris (ZA), Wendy Rapana (NZ), und Florence Katano (Uganda) und unterstützt von Veronica Cochran (USA) wurde gebildet.

Die Diskussionen der Delegierten während des WA-Summit 2018 führten zu folgendem Ergebnis:

Die Arbeitsgruppe wurde gebeten, einen einheitlichen Rahmen für Office Professionals und Personalabteilungen zu schaffen, damit es unabhängig vom jeweiligen Land möglich wird, für eine bestimmte Stelle/Funktion Stufen der Arbeit d. h. Leistungsanforderungen, Gehaltsspannen und Karrierepfade zu ermitteln.

Die neue Arbeitsgruppe wurde um Vicki Faint, Neuseeland, die die Leitung übernahm, erweitert und dieser Bericht ist das Ergebnis der Beratungen und Diskussionen innerhalb der Arbeitsgruppe während der letzten beiden Jahre.

### Warum jetzt?

Es hat niemals eine bedeutsamere Zeit für Unternehmen gegeben, das volle Potenzial ihrer Office Professionals auszuschöpfen. Aufgrund von Covid-19 muss das Management agiler handeln und mit höchster Kapazität agieren. Ein Unternehmen muss sicherstellen, dass die Rendite für die Gehälter seines Leitungspersonals maximiert wird. Ein Office Professional mit klaren Zielen und Vorgaben in Kombination mit Möglichkeiten zur persönlichen und Laufbahnentwicklung ist eine wichtige Komponente, um dies zu erreichen.

Sind Ihre Stellenbeschreibungen aktuell? Organisieren Sie gezielte Schulungen für Office Professionals? Haben Sie klare Laufbahnvorgaben für Ihre Office Professionals? Haben Sie Zielvorgaben für das kommende Jahr definiert?

Wenn Sie auf eine dieser Fragen mit "Nein" geantwortet haben, ist es Zeit für eine Bestandsaufnahme.

**WICHTIG:** In diesem Dokument verwenden wir 'Office Professional' als einen generischen Begriff für die mehr als 160 Stellenbezeichnungen weltweit. Als ein Oberbegriff stellt er eine Verbindung zum World Administrators Summit und zur neu etablierten World Administrators Alliance her.



## Abgedeckte Stellenbezeichnungen

### Einführung

Office Professionals arbeiten meist mit Managern und leitenden Mitarbeiter\*innen (oder in manchen Ländern für wohlhabende oder prominente Einzelpersonen oder Familien) und übernehmen eine Reihe unterstützender Aufgaben.

Sie agieren oft als der/die erste Ansprechpartner\*in des Managers. Manager verlassen sich oft sehr auf ihre Office Professionals und vertrauen darauf, dass die Arbeit in ihrer Abwesenheit effizient erledigt wird; daher sind Diskretion und Vertraulichkeit wesentliche Eigenschaften eines/r erfolgreichen Office Professionals.

Office Professionals benötigen umfassende Kenntnisse des Unternehmens, in dem sie arbeiten. Sie müssen das interne und externe Schlüsselpersonal (Stakeholder) sowie die Ziele und Vorgaben ihres Vorgesetzten und damit auch die des Unternehmens kennen.

Außerdem sind Office Professionals meist für verschiedene Aufgaben zur Unterstützung ihres Vorgesetzten verantwortlich, die je nach Branche und Anforderungen des Vorgesetzten variieren z. B. die Erstellung eines Governance-Berichts (um sicherzustellen, dass das Unternehmen ordnungsgemäß geführt wird und sich an Gesetze und Vorschriften hält) oder Recherche.

Je nach den Umständen erledigen manche Office Professionals alle Verwaltungsarbeiten selbst, während andere für die Einstellung und Ausbildung von Nachwuchskräften verantwortlich sind und ihnen einige weniger schwierige und vertrauliche Arbeiten delegieren.

Office Professionals, die als Assistenz einer wohlhabenden Familie oder Einzelperson und nicht für ein Unternehmen arbeiten, können Aufgaben im häuslichen oder persönlichen Bereich übernehmen wie sicherzustellen, dass alle Rechnungen bezahlt sind oder Reinigungspersonal einzustellen.

Weitere Informationen zu den Stellenbezeichnungen finden Sie in der Tabelle auf Seite 17 dieses Berichts.

Stellenbezeichnungen unterscheiden sich nach Arbeitgeber. In einigen Unternehmen sind die Bezeichnungen 'Persönliche Assistenz' und 'Direktionsassistenz' austauschbar. In anderen Unternehmen ist eine 'Direktionsassistenz' ranghöher als eine 'persönliche Assistenz' und übernimmt mehr Verantwortung wie Unternehmensführung oder die Organisation von Teams. In einigen Unternehmen ist die Funktion einer persönlichen Assistenz eine Einstiegsfunktion während dafür in einem anderen Unternehmen eine Menge Erfahrung erwartet und entsprechend gezahlt wird.

Diese Matrix enthält Bezeichnungen aus [der 2017 weltweit für den WA-Smmit 2018 durchgeführten Umfrage](#), wie:

*Administrative Assistant (Verwaltungsassistenz)* dazu gehören Administrative Assistant, Koordinator, Specialist und Associate sowie Senior Administrative Assistant.

*Personal Assistant (persönliche Assistenz)* dazu gehören Personal Assistant, Senior Assistant und Virtual Assistant.

*Project Administrator (Projektadministrator\*in)* dazu gehören Project Administrator Coordinator, Specialist und Associate.

*Executive Assistant (Direktionsassistenz)* dazu gehören Executive Assistant einschließlich Senior Executive Assistant, Chief Executive Assistant (oder Chief Administrative Assistant), und Senior Executive Assistant.

*Office Administrator (Bürokauffmann/frau)* dazu gehören Office Manager und Office Administrator einschließlich Operations Assistant oder Operations Manager).

*Secretary (Sekretär\*in)* dazu gehören Executive Secretary und Secretary.

Eine weitere Bezeichnung, die auf höchster Ebene gebräuchlicher wird (besonders in den USA) ist die des Chief of Staff (Stabschef oder Referent).

In einigen Unternehmen/Ländern kann es nötig sein, während Spitzenzeiten vorfristende Mehrarbeit zu leisten. Viele Office Professionals folgen den Terminkalendern ihrer Vorgesetzten, was bedeutet, dass in diesen Funktionen selten von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr gearbeitet wird.



## Kenntnisse & Persönliche Eigenschaften

Zusätzlich zu der relevanten Erfahrung und Verwaltungskennnissen müssen Sie auch Folgendes nachweisen:

### 1. Kenntnisse

- Hervorragende schriftliche und mündliche Kommunikationsfähigkeit
- Exzellente Technologiekenntnisse einschließlich diverser Softwarepakete
- Gute Organisationskompetenz und Zeitmanagement
- Material recherchieren, durchdenken, analysieren und klar und auf den Punkt präsentieren
- Hervorragende Sozialkompetenz
- Takt und Diplomatie
- Verhandlungsgeschick
- Problemlösung
- Emotionale Intelligenz

### 2. Persönliche Eigenschaften

- Die Fähigkeit, unter Druck und mit kurzen Fristen zu arbeiten
- Ehrlichkeit und Zuverlässigkeit
- Eigenmotivation
- Flexibilität & Anpassungsfähigkeit, um verschiedene Aufgaben zu jonglieren und Mehr-arbeit zu leisten, um Fristen einzuhalten;
- Detailtreue
- Diskretion und Vertrauenswürdigkeit; Sie werden vertrauliche Informationen bekommen
- Dienstleistungsorientierung

Es gibt außerdem mehrere konkrete Kenntnisse, die Ihnen einen Wettbewerbsvorteil verschaffen können. Steno und Bänder abtippen sind noch immer weitverbreitet und Fremdsprachenkenntnisse können in manchen Ländern erforderlich und in anderen nicht notwendig sein.

**WICHTIG:** Alle Kenntnisse, die Sie auf jeder Stufe erwerben, sind auf alle Stufen übertragbar, da sie Ihre Kompetenz- und Wissensbasis bilden.

## Qualifikationen

Als Standard sind keine formellen akademischen Qualifikationen vorgegeben. Einige Arbeitgeber können von Bewerber\*innen eine bestimmte Mindestqualifikation verlangen und andere eine Hochschulbildung bevorzugen.

Obwohl dieses Arbeitsgebiet vielen Menschen offensteht, erhöht eine Ausbildung in Betriebswirtschaft, Management und/oder Verwaltung Ihre Chancen.

Außerdem können manche Fächer in bestimmten Branchen relevanter sein z. B. Literatur im Verlagswesen und Jura für juristische Themen.

Ein Einstieg ohne Abschluss ist möglich, da persönliche Eigenschaften, Erfahrung und allgemeine Verwaltungskennnisse üblicherweise als wichtiger erachtet werden.

Eine Ausbildung in Informations- oder Kommunikationstechnologie oder ein Microsoft Office Specialist-Zertifikat können ebenfalls hilfreich oder sogar gefordert sein.

Es ist auch vorteilhaft, professionelle Zertifikate von einem Berufsverband in Ihrem Heimatland als weiteren Beleg für Ihre Kenntnisse und Fähigkeiten zu erwerben.

Es ist ungewöhnlich, direkt nach dem Abschluss in eine leitende Funktion zu gelangen, da eine gewisse Erfahrung von Ihnen erwartet wird. Es ist jedoch nicht unmöglich und ein Weg, Ihre Chancen zu steigern, wäre, sich entsprechend zu qualifizieren. Die relevanten Qualifikationen sind so ausgelegt, um die Menschen mit den für dieses Berufsbild erforderlichen Fähigkeiten auszustatten.

Informationen zu internationalen Qualifikationen werden in der Matrix ergänzt, sobald die Recherche dazu abgeschlossen ist.



## Verwendung dieses Tools

Für die Office Professionals unter Ihnen ist es oft am wichtigsten, zu wissen, wo Ihre Funktion hingehört. Dazu sind die folgenden Schritte für die Nutzung der Global Skills Matrix der beste Ansatz.

**Schritt 1:** Prüfen Sie die Kenntnisse der verschiedenen Stufen der Global Skills Matrix, um die Stufe zu finden, die am ehesten Ihren Kenntnissen entspricht.

**Schritt 2:** Prüfen Sie die Aufgaben in der Tasks Matrix, um die Stufe zu finden, deren Aufgaben am ehesten Ihrer Stellenbeschreibung entsprechen oder die Sie täglich erledigen.

**Schritt 3:** Sie können weitere und detaillierte Informationen in den Funktionsprofilen, die am Ende jeder Stufe verlinkt sind, um etwas Passendes/Ähnliches zu finden.

Wenn Ihr Arbeitgeber keine Stellenbeschreibung, die Ihre Funktion widerspiegelt, für Sie erstellt hat, schauen Sie sich unsere Funktionsprofile für jede Stufe an oder entwickeln Sie mit Hilfe der in unseren Matrices genannten Kenntnissen und Aufgaben Ihre eigene Stellenbeschreibung.

Bitte besuchen Sie <https://www.globalskillsmatrix.com/> für weitere Einzelheiten und Tools, um die Global Skills Matrix in vollem Umfang nutzen zu können.

Schauen Sie in diesem Stadium über sich selbst und Ihre Funktion hinaus, um zu sehen, wo Sie sich innerhalb des Berufsbildes einordnen. Diese Information wird Ihnen dabei helfen, einen Karrierepfad entweder bei Ihrem aktuellen Arbeitgeber oder woanders zu entwickeln.

Die Information in der Matrix soll Sie als Office Professional dabei unterstützen, zu verstehen, wo Sie hinpasse und wie Sie sich weiterentwickeln können. Sie soll auch Ihrem Vorgesetzten, Ihrer Personalabteilung und Personalvermittlern dabei helfen, die Funktionen, die Office Professionals ausfüllen, die Struktur und die Bandbreite der Aufgaben innerhalb dieser Funktionen besser zu verstehen und einen eindeutigen Weg für die aufzuzeigen, die sich weiterentwickeln wollen.

Dieses Tool soll nicht dazu dienen, Stellenbezeichnungen in Ihrem Unternehmen oder Ihrem Land zu ändern. Es soll deutlich machen, was ein Office Professional tut und wie er bei der Arbeit unterstützt und beiträgt und wie das Ganze welt-weit zusammenhängt und einen Karrierepfad darstellt.



## Fazit

Einer der größten Faktoren, der zu Unklarheit und Verwirrung bei Office Professional-Funktionen führt, ist eine schlechte Positions-/Stellenbeschreibung (PB/SB). Viel zu oft erfassen PBs/SBs für Office Professionals nicht die Komplexitäten der Funktionen und die vielfältigen Wege, auf die Office Professionals ihren Vorgesetzten unterstützen. In vielen Fällen sind bestehende PBs/SBs völlig veraltet und beschreiben wenig mehr als die einfachsten Alltags-tätigkeiten, die Office Professionals seit Jahrzehnten ausführen.

Fehlerhafte PBs/SBs tragen allzu oft zu einem fehlenden Verständnis für die Tiefe administrativer Funktionen bei, was wiederum zur Unterschätzung von Office Professionals innerhalb des Unternehmens und unkluger Wegrationalisierung der Funktionen von Office Professionals in manchen Unternehmen und dem allgemeinen Unvermögen führt, das Potenzial der Office Professionals voll zu nutzen.

Wo in Ländern professionelle Zertifizierungen oder akademische Qualifikationen (als Qualifikationen/Credentials benannt) verfügbar sind, werden diese nach dessen Fertigstellung ausführlicher im **International Credentialing Report** dargestellt. Das Sammeln von Qualifikationen aus aller Welt ist komplex. Sobald Phase 2 dieses Projekts bestätigt ist, werden darin Daten zu Qualifikationen aus aller Welt zusammengetragen und in diesem Bericht ergänzt.

Da dies ein lebendes Dokument ist, sollte da-rauf hingewiesen werden, dass Informationen zu relevanten und passenden Qualifikationen aus jedem Land willkommen sind, damit das Dokument aktualisiert und für Office Professionals aus aller Welt maßgeblich ist.

Office Professionals sind innerhalb des Arbeitsplatzes wertvoll. Mit dem richtigen Ansatz, der passenden Aus- und Weiterbildung, den richtigen Arbeitsbedingungen und –methoden und einem besseren Verständnis dafür, wie sie ihre Manager noch besser unterstützen können, kann ihr Wert noch viel größer sein.

## WICHTIG:

1. Dieser Bericht ist ein lebendes Dokument und je nach Bedarf offen für Änderungen, Ergänzungen oder Anpassungen.
2. Die mit der Global Skills Matrix verknüpften Funktionsprofile dienen nur als Leitfaden. Sie richten sich an Menschen in kleineren Unternehmen und jene, die sich auf keine Stellenbeschreibung beziehen können.



## Stufe 1

### Verantwortlichkeiten/Aufgaben

Die Arbeit an sich kann eine große Bandbreite an unterschiedlichen Aufgaben und Verantwortlichkeiten umfassen. Office Professionals der Stufe 1 unterstützen im Allgemeinen ein Team oder eine Gruppe, eine Abteilung oder eine bestimmte Unternehmensfunktion. 'Unterstützung' bedeutet in diesem Zusammenhang, dass der/die Office Professional operative/ verwaltende Aufgaben ausführt, die nicht auf die folgenden beschränkt sind:

- Erstellung von Dokumenten basierend auf den Unternehmensvorgaben
- Anwendung von Software (Spreadsheets, Datenbanken, Präsentationen, Websites, usw.)
- Buchung von Besprechungen und Planung von Mitarbeiterveranstaltungen
- Ablage
- Abdeckung des Empfangs
- Telefondienst, Aufnahme von Nachrichten und Weiterleitung von Anrufen
- Bearbeitung der Eingangs- und Ausgangspost
- Reiseplanung
- Allgemeine Verwaltungskennntnisse

Zusätzlich sind Office Professionals der Stufe 1 wahrscheinlich für verschiedene Aufgaben zur Unterstützung ihres\*r Vorgesetzten verantwortlich.

Zu guter Letzt ist es auch möglich (meist in den USA), dass ein\*e Berufseinsteiger\*in nicht für ein Unternehmen, sondern eine wohlhabende Familie oder Einzelperson arbeitet. In diesem Fall können die Aufgaben auch das Zuhause oder das persönliche Leben umfassen, wie z. B. sicherzustellen, dass Rechnungen pünktlich bezahlt werden oder Reinigungspersonal einzustellen.

### Kenntnisse & persönliche Eigenschaften

Zusätzlich zu der relevanten Erfahrung und Kenntnissen in Sekretariat und Verwaltung, müssen Sie Folgendes nachweisen:

#### 1. Kenntnisse

- Technik (Computer, Software, Apps, KI (Anwendung), Soziale Medien, usw.)
- Mündliche und schriftliche Kommunikation (z. B. Erstellung einfacher Standard-Memos, E-Mails und interner Dokumente)
- Sozialkompetenz und Kundendienstorientierung
- Organisations- und Planungsfähigkeit (einschließlich Multitasking)
- Konzentrationsfähigkeit und Detailtreue
- Problemlösung
- Diskretion und Vertraulichkeit
- Priorisierung

#### 2. Persönliche Eigenschaften

- Fähigkeit, unter Druck und mit kurzen Fristen zu arbeiten
- Eigenmotiviert
- Flexibilität & Anpassungsfähigkeit, um eine Menge unterschiedlicher Aufgaben zu bearbeiten und Mehrarbeit zu leisten, um Fristen einzuhalten
- Aufrichtig und zuverlässig
- Detailtreue
- Diskret und vertrauenswürdig: Sie werden oft mit vertraulichen Informationen konfrontiert
- Dienstleistungsorientiert

Es gibt außerdem mehrere konkrete Kenntnisse, die Ihnen einen Wettbewerbsvorteil verschaffen können. Steno und Bänder abtippen sind noch immer weitverbreitet und Fremdsprachenkenntnisse können nützlich sein.

[Stufe 1 Funktionsprofil](#)



## Stufe 2

### Verantwortlichkeiten/Aufgaben

Es wird vorausgesetzt, dass Office Professionals die auf Stufe 1 erworbene Expertise auf die Stufe 2 mitbringen. Von ihnen wird auch erwartet, mehr zu managen einschließlich, aber nicht beschränkt auf:

- Kalenderverwaltung und Terminvereinbarung
- Verwaltung von Besprechungsdokumenten
- Protokollführung
- Reiseplanung
- Projektassistenz
- Operative Tätigkeiten z. B. Vergünstigungen, Parken, Wartung)
- Personalassistent z. B. Onboarding/Offboarding und Lohn- und Gehaltsabrechnung
- Verwaltung und Priorisierung der eigenen Zeit
- Sichere Organisation und Teilnahme an Videokonferenzen und Online-Meetings

Die besten Office Professionals der Stufe 2 agieren oft als Partner der Person(en), die sie unterstützen. Um dies erfolgreich tun zu können, müssen sie nicht nur die Aufgaben ihres Vorgesetzten im Detail kennen, sondern auch, wie er/sie denkt und Entscheidungen trifft. Office Professionals der Stufe 2 werden oft viele vertrauliche geschäftliche und persönliche Informationen anvertraut, so dass Diskretion und ein gutes Urteilsvermögen essenziell sind.

### Kenntnisse & persönliche Eigenschaften

Zusätzlich zur relevanten Erfahrung und Kenntnissen im Sekretariats- und Verwaltungsbereich und den Fertigkeiten der Stufe 1 müssen Sie Folgendes nachweisen:

#### 1. Kenntnisse

- Fundierte Grundkenntnisse von Büroabläufen und Officemanagement
- Zeitmanagement
- Selbstmotiviert
- Kulturelles Bewusstsein
- Ethisches Bewusstsein
- Entscheidungsfindung

#### 2. Persönliche Eigenschaften

Maschinenschreiben, Ablage und andere Bürotätigkeiten sind wichtig, aber die besten Office Professionals der Stufe 2 haben oft starke Persönlichkeiten, die sich durch folgende nützliche Soft Skills ausdrücken:

- Kommunikation
- Management der eigenen Zeit
- Vertrauenswürdigkeit
- Multitasking

Es gibt außerdem mehrere konkrete Kenntnisse, die Ihnen einen Wettbewerbsvorteil verschaffen können. Steno und Bänder abtippen sind noch immer weit-verbreitet und Fremdsprachenkenntnisse können nützlich sein.

#### Qualifikationen

Nach unserer Recherche haben Office Professionals der Stufe 2 zumindest eine Berufsausbildung, obwohl einige Arbeitgeber Kandidat\*innen mit akademischen Qualifikationen bevorzugen. Erfahrung in Verwaltung oder Sekretariat ist erforderlich.

#### Was können Sie erwarten?

Funktionen für Office Professionals der Stufe 2 können anspruchsvoll und herausfordernd, aber auch sehr erfüllend sein. Mit dem richtigen Partner kann eine Assistenz eine wertvolle Verbündete und ein leistungsfähiger Teil des Teams sein.

Office Professionals der Stufe 2 arbeiten üblicherweise in einem Büroumfeld und interagieren mit Besuchern, Anrufer und zusätzlich zu ihren eigenen Vorgesetzten mit anderen leitenden Mitarbeiter\*innen. Die Arbeit kann temporeich anspruchsvoll sein und die "Pfortner"-Rolle erfordert es manchmal, Menschen, die "nein" nicht als Antwort akzeptieren, etwas abzuschlagen.

#### Arbeitgeber

Office Professionals der Stufe 2 arbeiten in einer Reihe großer, mittlerer und kleiner Unternehmen in allen Branchen.

#### [Stufe 2 Funktionsprofil](#)



## Stufe 3

### Verantwortlichkeiten/Aufgaben

- Unterstützung und Überwachung von Verwaltungspersonal
- Unterstützung von Projektteams bei der fristgerechten Erledigung von Projekten
- Budgetverwaltung für Projekte und Büroaufwendungen z. B. Briefpapier
- Pflege und Aktualisierung von administrativen und Personaldatenbanken und Korrespondenz, Unterstützung bei HR-Funktionen einschließlich der Verwaltung, der Zeiterfassung für die Mitarbeiter\*innen
- Recherche und Empfehlung von Lieferanten
- Laufende aktive Prüfung von Verbesserungen im Betriebsablauf
- Effektives Arbeiten für mehrere Vorgesetzte
- Verwaltung der E-Mail-Postfächer des/der Vorgesetzten innerhalb eines vereinbarten Umfangs
- Bei Meetings präsentieren
- Notfallpläne umsetzen oder pflegen
- Meetings z. B. einen Tag für die strategische Planung, Konferenzen und Events planen
- Verwaltung von Meetings einschließlich Erstellung von Tagesordnung, Dokumenten und Protokoll
- Antenne für das Betriebsklima

### Kenntnisse & persönliche Eigenschaften

- Personalmanagement
- Resilienz und Stresstoleranz
- Mentoring
- Delegation
- Verhandlungsgeschick
- Höheres Maß an Kommunikationsfähigkeit
- Projekt-/Eventkoordination/Management
- Verständnis der Ziele, Vorgaben und KPIs des Unternehmens und der Vorgesetzten
- Bürokoordination z. B. Budget, Vergünstigungen, Parken, Fuhrpark und Wartung

### Persönliche Eigenschaften

Ein Office Professional der Stufe 3 ist eine spezialisierte Managementfunktion, die mit allen Bestandteilen eines Unternehmens in Kontakt stehen muss. Ein guter Office Professional der

Stufe 3 ist oft ein Zeichen für ein erfolgreiches und produktives Büroumfeld und es bedarf besonderer Eigenschaften, um eine solche Wirkung zu entfalten.

Personalverantwortliche achten bei Bewerber\*innen auf folgende Charaktereigenschaften, um einen Office Professional der Stufe 3 zu finden, der wirklich etwas bewirken kann:

- Optimismus
- Eigeninitiative und Voraussetzungen der Bedürfnisse
- Aktives Interesse am Wohlergehen des Unternehmens
- Hervorragende Kommunikationsfähigkeit
- Fähigkeit, zugänglich und freundlich zu sein

### Qualifikationen

Sie können mit einer soliden und umfassenden Verwaltungserfahrung und entsprechenden beruflichen Qualifikation ein Office Professional der Stufe 3 werden. Ein akademischer Abschluss kann ebenfalls hilfreich sein; Abschlüsse in einem der folgenden Fächer können jedoch besonders förderlich sein:

- Betriebswirtschaft
- Informatik und IT
- Personalwesen
- Management
- Öffentliche Verwaltung

Viele Office Professionals der Stufe 3 steigen auf der Stufe 1 ein und arbeiten sich mit der Erfahrung hoch. Einige Arbeitgeber können auf der Stufe 3 eine Managementqualifikation fordern.

Normalerweise benötigen Sie keine Postgraduierten-Qualifikation, um ein Office Professional der Stufe 3 zu werden, aber einige Kandidat\*innen entscheiden sich für weitere Studien in einem Bereich mit Unternehmensbezug.



## Was können Sie erwarten?

- Die Arbeit wird oft von einem Büro aus erledigt. Die Größe und Art des Büros hängt von dem Unternehmen, für das Sie arbeiten, ab. Sie können z. B. ein eigenes Büro haben oder sich ein Großraumbüro mit Ihrem Team teilen. Wegen Corona ist das mobile Arbeiten akzeptabel geworden und die Buchung eines Arbeitsplatzes kann, wenn man im Büro arbeitet, üblich geworden sein.
- Es gibt in kleineren und größeren Städten in den meisten Ländern entsprechende Positionen. Es kann auch in kleineren Unternehmen auf dem Land Stellen geben – vielleicht als alleinverantwortliche Person.
- In den meisten Funktionen, besonders bei denen mit Kundenkontakt, wird elegantere Geschäftskleidung erwartet.
- Die Arbeit kann fordernd sein, da Sie oftmals für die Einhaltung von Zielen und Fristen und die Maßregelung von Mitarbeiter\*innen verantwortlich sind.
- Sie können zwischen verschiedenen Standorten pendeln, wenn Sie in einem Unternehmen mit mehreren Filialen arbeiten oder zu Schulungen und Konferenzen reisen.

### [Stufe 3 Funktionsprofil](#)



## Stufe 4

### Verantwortlichkeiten/Aufgaben

Als Office Professional der Stufe 4 sind Sie eine Führungskraft aus eigener Berechtigung und werden alle Kenntnisse der Stufen 1, 2 und 3 anwenden.

Zu den neuen Verantwortlichkeiten gehören:

- Erstellung und Pflege von Geschäftsdokumenten und -berichten
- Anspruchsvolleres E-Mail-Management für den/die Vorgesetzten und sich selbst
- Prüfung und Freigabe von Spesenabrechnungen
- Unterstützung bei der Erstellung von Projektdokumenten, Berichten, Broschüren und Budgets
- Management und Koordination der Mitarbeitergewinnung, Leistungsbeurteilung und des Kündigungsprozesses
- Erstellung und Pflege von Büroprozessen
- Recherche und Zusammenstellung einfacher Briefingdokumente
- Solide Datenanalyse
- Teilnahme an Führungskräfte-treffen als Teil des Führungsteams
- Durchführung von Governance-Tätigkeiten und Sitzungswaltung z. B. Jahreshauptversammlungen, Onboarding von Aufsichtsräten und Vorständen einschließlich Erstellung der Agenda, Dokumentation und des Protokolls

### Kenntnisse & Persönliche Eigenschaften

#### 1. Kenntnisse

- Integrität
- Schreiben (Erstellung von Briefen und Berichten)
- Führungsstärke
- Strategisches Denken
- Kritisches Denken
- Komplexe Analysen und Bewertungen
- Proaktive Unterstützung und Verfolgung der Ziele, Vorgaben und KPIs des Unternehmens und des/der Vorgesetzten
- Fähigkeit, selbstständig zu arbeiten
- Stakeholder-Kenntnisse

- Projektmanagement-Kenntnisse
- Finanzwissen
- Betriebswirtschaftliche Kenntnisse einschließlich Unternehmenskenntnisse
- Gesellschaftsrechtliches Wissen

#### 2. Persönliche Eigenschaften

- Kenntnis von Verwaltungs- und Governanceabläufen
- Organisiert und gute Planungsfähigkeit
- Gute Kommunikation und zwischenmenschlicher Umgang
- Genauigkeit und Detailtreue
- Zeitmanagement und Prioritäten setzen
- Teamwork
- Menschenführung
- Computerkenntnisse
- Ein hohes Maß an kognitiver Flexibilität; problemloses Wechseln zwischen strategischer und operativer Denkweise

### Qualifikationen

Ein beruflicher Abschluss wird bei manchen Funktionen vorausgesetzt. Einige Arbeitgeber können für ein Office Professional der Stufe 4 auch einen akademischen Abschluss verlangen. In einzelnen Bereichen wie in der Medizin oder Jura verlangen die Arbeitgeber oft spezielle Ausbildungen oder Erfahrung.

### Was können Sie erwarten?

Ihre Arbeit umfasst die Standardarbeitszeiten an Werktagen. Sie können die Möglichkeit haben, in Teilzeit zu arbeiten. Von Ihnen wird die Einhaltung von Fristen und die Teilnahme an vielen Besprechungen verlangt. Sie arbeiten meist vom Büro aus, müssen eventuell auch zu externen Terminen reisen. Gelegentlich kann es sein, dass Sie aufgrund langer Besprechungen oder der fristgerechten Fertigstellung von Berichten wie dem jährlichen Geschäftsbericht länger arbeiten müssen.



## Arbeitgeber

Office Professionals der Stufe 4 arbeiten in vielen verschiedenen Organisationen im öffentlichen Dienst, der Privatwirtschaft und gemeinnützigen Organisationen.

## Arbeitserfahrung

Ein Office Professional der Stufe 4 benötigt normalerweise zielgerichtete betriebliche Weiterbildung, um die Aspekte der Funktion in einer bestimmten Branche genauer kennenzulernen.

[Stufe 4 Funktionsprofil](#)



## Stufe 5

### Warum nehmen wir die *Chief of Staff* Funktion auf?

Dies ist eine sehr ranghohe Funktion, in den meisten Unternehmen das Äquivalent eines Senior Vice President. Es ist keine ranghohe Assistenzfunktion, auch wenn einige frühere Assistenzen von der Stufe 4 auf die Stufe 5 aufgestiegen sind, nachdem sie sich in den Bereichen Change Management und People Management weitergebildet haben.

Wir haben die Funktion hier aufgenommen, weil es in Unternehmen genau wie beim Rest des Berufsbildes Unklarheiten hinsichtlich der Rolle gibt. Viele Unternehmen befördern Direktionsassistenzen in diese Funktion, weil sie nicht wissen, wie man sie sonst befördern sollte.

Diese Stufe soll den Unterschied zwischen der Stufe 4 und einem/r Referent\*in verdeutlichen.

### Verantwortlichkeiten/Aufgaben

Entsprechend gibt es viele und vielfältige Aufgaben. Zu den anspruchsvollen Aufgaben gehören:

### Management

- Kenntnisse, um große und komplexe Projekte zu leiten
- Verwaltung des Vorstandsbüros einschließlich der direkt unterstellten Mitarbeiter\*innen, Koordination und Kontrolle der Team-basierten administrativen Unterstützung des CEO – reibungsloses und ordnungsgemäßes Tagesgeschäft, Terminverwaltung und Einsätze
- Enge Zusammenarbeit mit dem Mitgliedern des Führungsteams, um strategische Prioritäten zu organisieren und abzustimmen
- Enge Zusammenarbeit beim Management der Kommunikation und/oder vertraulicher Themen für die wesentlichen Stakeholder

- Steuerung des Personalgewinnungsprozesses für Mitarbeiter\*innen, Erstellung und Veröffentlichung von Stellenbeschreibungen, Umreißen des Interviewprozesses und Vorauswahl der Kandidaten für die Funktionen, die an den CEO berichten
- Ad-hoc-Organisation und Etablierung von Plänen nach widersprüchlichen Praktiken
- Ergebnisanalyse und Nutzen von Daten, um die strategische Ausrichtung voranzutreiben
- Verständnis der Schlüsselprioritäten einer großen Organisation und entsprechende Gestaltung der Agenda
- Recherche und Vorplanung für den CEO managen
- Sicherstellen, dass die Prozesse, die die Integration unterstützen wie Aufsichtsrats- und Vorstandssitzungen, strategische Planung, Geschäftsberichte, reibungslos laufen

### Kommunikation

- Definiert und managt Prioritäten und kritische Themen, die Auswirkungen auf die Öffentlichkeit haben und der Aufmerksamkeit des CEO und/oder der Führungsebene bedürfen
- Reagiert als 'Frühwarnsystem' auf Signale aus dem Umfeld, beurteilt und leitet sie bei Bedarf an den CEO weiter
- Entwickelt und führt in Zusammenarbeit mit der Führungsebene eine nachhaltige und umfangreiche Kommunikationsstrategie aus dem Vorstandsbüro durch
- Überwacht und verfeinert die Vorstandskommunikation mit dem Führungspersonal und der breiteren Unternehmensorganisation
- Überwacht die Event- und Reiseplanung und stellt sicher, dass die integrierten Inhalte und Botschaften bei diesen Anlässen voll ausgeschöpft werden
- Entwirft Redemanuskripte, Briefe und andere formelle Vorstandskommunikation einschließlich der Zusammenarbeit mit Unternehmensressourcen zur Entwicklung oder Verfeinerung solcher Mitteilungen



## Strategie

- Arbeitet innerhalb der strategischen und Geschäftsplanungsprozesse zusammen wie sie das Vorstandsbüro betreffen oder sich mit ihm überschneiden
- Ergänzt den breiteren strategischen Planungsprozess des Unternehmens, die Prioritäten und die Plattform, indem die Verbindung mit der Agenda, den Prioritäten, der Maßnahmenplanung und dem Nachrichtenaustausch von CEO und Führungsteam sichergestellt wird
- Treibt die Agenda des CEO voran und verfolgt die Prioritäten und sagt bei Bedarf 'Nein'
- Besitzt oder definiert Bereiche für spezielle Projekte, die sich auf die Bedürfnisse des CEOs beziehen
- Bereitet den CEO auf Reden, Presse- und Strategieveranstaltungen und Hauptversammlungen vor
- Bietet eine zweite Meinung zu verschiedenen Themen an; agiert als Provokateur
- Vertritt den CEO falls erforderlich und angemessen bei unternehmensinternen oder externen Meetings und/oder Veranstaltungen
- Nimmt an allen Führungskräfte- und Strategiebesprechungen teil
- Kommuniziert mit dem CEO zu Schlüsselprioritäten, Entscheidungen und Aktionspunkten
- Managt die E-Mail-Nachverfolgung, Korrespondenz und die Erleichterung der Arbeitsabläufe
- Stellt sicher, dass der CEO an den für das Unternehmen wichtigsten Themen arbeitet

## Kenntnisse & persönliche Eigenschaften

Wie es sich für eine Führungsrolle gehört, erfordert eine solche Funktion eine sehr erfahrene und fähige Persönlichkeit, oft mit einem Hintergrund in der Beratung oder der Problemlösung. Zusätzlich sind bestimmte Kenntnisse und Eigenschaften von hoher Priorität:

### 1. Kenntnisse

- Ein breitgefächertes Verständnis aller Unternehmensbereiche einschließlich Change Leadership, Compliance und Planung
- Fortgeschrittene Recherche, Analyse und Einweisungen

- Eine nach innen gerichtete Rolle, die die Effizienz und den Betrieb des Unternehmen Arbeitsabläufe des Unternehmens und des CEO maximiert
- Arbeitet bei Bedarf mit dem CEO
- Strategisches Denken, Verständnis und Kenntnisse
- Führungsstärke und Management Expertise mit organisatorischer und strategischer Geschicklichkeit
- Sensibilität für kulturelle Diversität und Einbindung
- Hervorragende Kommunikations-/zwischenmenschliche Fähigkeiten insbesondere Zuhören, Takt, Diplomatie, Verhandlungsgeschick, Problemlösungsfähigkeiten, emotionale Intelligenz, Urteilsvermögen über alle Unternehmensebenen
- Leistungsstarke Teambuilding-Fähigkeiten und die Gabe, persönliche Beziehungen aufzubauen
- Fähigkeit, große/komplexe Projekte zu managen

### 2. Persönliche Eigenschaften

- Verantwortungsbewusst und zuverlässig
- Fähig, unter Druck und mit kurzen, häufig wechselnden Fristen zu arbeiten
- Präsenz einer Führungspersönlichkeit und persönliches Wirkung; fühlt sich nachweislich dabei wohl, intern und extern im Namen des CEO zu sprechen
- Bei Bedarf flexibel und fähig, positiv mit Veränderungen und Unklarheiten umzugehen
- Selbstbewusst und glaubwürdig
- Außerordentlich vertrauenswürdig mit der Fähigkeit, vertrauliche Angelegenheiten und sensible Informationen oder Situationen mit Diskretion zu handhaben
- Proaktiv und entscheidungsfreudig
- Ein hohes Maß an kognitiver Flexibilität
- Problemloses Wechseln zwischen strategischer und operativer Denkweise

### Stufe 5 Funktionsprofil



# Global Skills Matrix

Die Global Skills Matrix (GSM) konzentriert sich nicht auf Stellenbezeichnungen oder -beschreibungen, da viele Organisationen bereits ihre eigenen internen Rahmen und branchenspezifische Aufgaben für ihre Office Professionals haben. Sie enthält auch keine Vergütungsempfehlungen, da diese geografisch und je nach Branche unterschiedlich sind. Die Matrix bildet jedoch eine Grundlage für die notwendigen Gespräche zu all' diesen Punkten in einzelnen Unternehmen. Die GSM ist ein lebendes Dokument und sollte je nach Unternehmen und Wandel des Berufsbildes angepasst oder erweitert werden. Es wird vorausgesetzt, dass jede höhere Stufe die Fähigkeiten der vorangehenden einschließt, z. B. die Fähigkeiten der Stufe 3 schließen die der Stufen 1 und 2 ein.

<p>1 </p> <p><b>Einstiegsstufe</b></p>	<p>2 </p> <p><b>Transaktional</b></p>	<p>3 </p> <p><b>Transaktional + Strategisch</b></p>	<p>4 </p> <p><b>Strategisch</b></p>	<p>5 </p> <p><b>Referent*in</b></p>
<p><i>Reaktiv Erstfunktion oder Wiedereinsteiger*in</i></p>	<p><i>Reaktiv</i></p>	<p><i>Reaktiv → Proaktiv</i></p>	<p><i>Völlig proaktiv</i></p>	<p><i>Führungskraft</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kommunikationsfähigkeit - schriftlich, am Telefon &amp; persönlich</li> <li>• Technologie – Kenntnis der Office-Software z. B. Microsoft Office oder Google Äquivalent</li> <li>• Social Media-Grundlagen</li> <li>• Organisations- &amp; Planungsfähigkeiten</li> <li>• Detailtreue &amp; Genauigkeit</li> <li>• Zusammenstellen &amp; Managen von Informationen</li> <li>• Kundenausrichtung</li> <li>• Anpassungsfähigkeit &amp; Flexibilität</li> <li>• Teamwork</li> <li>• Diskretion, &amp; Integrität</li> <li>• Emotionale Intelligenz</li> <li>• Problemlösung</li> <li>• Selbstmotiviert</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kenntnis administrativer Abläufe und Prozesse</li> <li>• Solide Kommunikationsfähigkeiten</li> <li>• Kenntnisse der Grundlagen &amp; Anwendung von Office Management</li> <li>• Zeitmanagement, Priorisierung</li> <li>• Entscheidungsfindung</li> <li>• Ethisches Bewusstsein</li> <li>• Kulturelles Bewusstsein</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diplomatie &amp; Verhandlung</li> <li>• Höheres Maß an Kommunikationsvermögen</li> <li>• Weitsicht, Antizipation, &amp; Eigeninitiative</li> <li>• Personalführung</li> <li>• Digitale Kompetenz über mehrere Plattformen</li> <li>• Designkenntnisse</li> <li>• Datenanalyse</li> <li>• Projekt-/Eventmanagement</li> <li>• Mentor / Coach</li> <li>• Verständnis der Vorgaben, Ziele &amp; KPIs des Unternehmens und des Vorgesetzten</li> <li>• Resilienz &amp; Belastungstoleranz</li> <li>• Delegation</li> <li>• Bürokoordination/-management z. B. Budget, Fuhrpark &amp; Wartung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meist Vorstands- / GF-Ebene</li> <li>• Strategische Planung</li> <li>• Kritisches Denken</li> <li>• Komplexe Problemlösung</li> <li>• Komplexe Analyse &amp; Bewertung</li> <li>• Führung</li> <li>• Projektleitung</li> <li>• Fähigkeit, autonom zu arbeiten</li> <li>• Verständnis aller Schlüsselbereiche d.h. Risikomanagement, Unternehmensfinanzen, Marketing, HR, Kundenmanagement, Steuerung</li> <li>• Branchen-spezifische Spezialisierung oder technisches Wissen</li> <li>• Proaktives Unterstützen &amp; Vorantreiben der Ziele, Vorgaben &amp; KPIs von Vorgesetztem &amp; Unternehmen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umfangreiches Verständnis aller Geschäftsbereiche</li> <li>• Nach innen gerichtete Funktion zur Maximierung von Effizienz &amp; Betrieb der Organisation &amp; des Vorstands</li> <li>• Arbeitet mit der GF und vertritt diese bei Bedarf</li> <li>• Fortgeschrittene Recherche, Analyse &amp; Briefing</li> <li>• Strategisches Denken, Verstehen &amp; Wissen</li> <li>• Führungs- &amp; Managementexpertise mit organisatorischem &amp; strategischem Geschick</li> <li>• Feingefühl für kulturelle Diversität &amp; Einbindung</li> <li>• Hervorragende Kommunikations- &amp; zwischenmenschliche Fähigkeiten (Zuhören, Takt, Diplomatie, Verhandlungsgeschick, Problemlösung, emotionale Intelligenz, Urteilsvermögen, Entscheidungsfindung) über alle Hierarchieebenen des Unternehmens</li> <li>• Leistungsstarkes Teambuilding &amp; Beziehungsmanagement</li> <li>• Fähigkeit, große/komplexe Projekte zu managen</li> </ul>



# Tasks Matrix

Die Global Skills Matrix sollte zusammen mit dieser Aufgabenmatrix verwendet werden. Hinweis: Dies ist keine vollständige Aufgabenliste. Sie ist lediglich ein Leitfaden als Diskussionsgrundlage für die Erstellung von Stellenbeschreibungen und Laufbahnplänen. Es wird vorausgesetzt, dass jede höhere Stufe die Fähigkeiten der vorangehenden einschließt, z. B. die Fähigkeiten der Stufe 3 schließen die der Stufen 1 und 2 ein.

1	2	3	4	5
Einstiegsstufe	Transaktional	Transaktional + Strategisch	Strategisch	Referent*in
<i>Reaktiv Erstfunktion oder Wiedereinsteiger*in</i>	<i>Reaktiv</i>	<i>Reaktiv → Proaktiv</i>	<i>Völlig proaktiv</i>	<i>Führungskraft</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geht ans Telefon, nimmt Nachrichten entgegen &amp; verbindet Gespräche an die richtige Person weiter</li> <li>• Ablage</li> <li>• Dateneingabe</li> <li>• Tabellen erstellen</li> <li>• Präsentationen erstellen/aktualisieren</li> <li>• Texte erstellen</li> <li>• Empfangskraft</li> <li>• Bearbeitung &amp; Weiterleitung von Post, Paketen und Lieferungen</li> <li>• Ausgangspost vorbereiten</li> <li>• Überwachung des Bürolagers (Toner, Briefpapier etc) &amp; Bedarfsmeldung</li> <li>• Unterstützung beim Kopieren, Sammeln &amp; Verteilen von Papieren</li> <li>• Reservierung von Besprechungszimmern &amp; Planung kleinerer Events</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminplanung</li> <li>• Reiseplanung</li> <li>• E-Mail-Sichtung</li> <li>• Meetingorganisation</li> <li>• Reisekosten</li> <li>• Protokollführung</li> <li>• Vorbereitung von Reise- &amp; Besprechungsunterlagen</li> <li>• Einrichtung von Telefon- &amp; Video konferenzen</li> <li>• Legt eigene Prioritäten fest</li> <li>• Arbeitet mit realistischen Zeitabschätzungen</li> <li>• Kann mehrere Aufgaben gleichzeitig jonglieren</li> <li>• Projekt assistenz</li> <li>• Operative Unterstützung</li> <li>• Kann Teams oder Funktionen wie HR, Finanzen, Vertrieb unterstützen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation von Events/ Besprechungen/Konferenzen</li> <li>• Findet Wege, die eigenen Verwaltungsprozesse zu verbessern</li> <li>• Unterstützt Projektteams</li> <li>• bei der fristgerechten Fertigstellung</li> <li>• Beantwortet einfache E-Mails im Namen des Vorgesetzten</li> <li>• Managt &amp; pflegt einfache Budgets</li> <li>• Führt ein kleines Team transaktionaler Personen</li> <li>• Agiert als Mentor/Coach für unerfahrenere Office Professionals</li> <li>• Pflegt &amp; aktualisiert Datenbanken, HR-Unterlagen, &amp; Korrespondenz</li> <li>• Unterstützt HR-Funktionen</li> <li>• Managt mehrere Vorgesetzte effektiv</li> <li>• Trägt bei Meetings vor</li> <li>• Setzt einen Notfallplan um oder pflegt diesen</li> <li>• Erstellt Systeme zur Nachverfolgung von Arbeitsschritten &amp; Verantwortlichkeiten</li> <li>• Verantwortlich für die Besprechungsverwaltung einschl. Erstellung der Agenda &amp; Protokolle</li> <li>• Nimmt versiert an Videokonferenzen teil</li> <li>• Recherchiert &amp; empfiehlt Lieferanten</li> <li>• Formatierung &amp; Korrekturlesen</li> <li>• Antenne für das Betriebsklima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Überwacht alle Verwaltungsfunktionen einschl. Schulungsempfehlungen, Ermitteln von Frustrationen &amp; Umsetzen von Prozessverbesserungen</li> <li>• Nimmt als Teil der Führung an Führungstreffen teil, um den Vorgesetzten zu unterstützen</li> <li>• Erstellt &amp; pflegt Firmendokumente &amp; -berichte</li> <li>• Beantwortet komplexe E-Mails im Namen des Vorgesetzten</li> <li>• Prüft &amp; genehmigt Reisekostenabrechnungen</li> <li>• Leitet Projekte</li> <li>• Übernimmt die Führung bei der Erstellung von Projektdokumentationen, Berichten, Broschüren &amp; Budgets</li> <li>• Managt &amp; koordiniert Prozesse für die Mitarbeitergewinnung, Leistungsbeurteilung &amp; Kündigung</li> <li>• Erstellt &amp; pflegt Prozesse</li> <li>• Managt &amp; pflegt Budgets</li> <li>• Verantwortlich für die Verwaltung von Steuerungsmeetings einschl. Vorbereitung der Agenda, Dokumente &amp; Protokolle</li> <li>• Recherchiert &amp; stellt einfache Briefingunterlagen zusammen</li> <li>• Versierte Datenanalyse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Managt das GF-Büro einschl. der direkten Mitarbeiter*innen</li> <li>• Vertritt die GF bei Besprechungen &amp; Terminen</li> <li>• Agiert als Kommunikator für GF gegenüber Mitarbeiter*innen &amp; Stakeholdern</li> <li>• Übernimmt Projekte, wenn die GF zu beschäftigt ist</li> <li>• Arbeitet mit den direkten Mitarbeiter*innen der GF und stellt sicher, dass Projekt fristgerecht erledigt werden</li> <li>• Fähig, Ideen zu hinterfragen, andere Standpunkte &amp; Kenntnisse &amp; die richtigen Fragen zu stellen</li> <li>• Priorisiert für die GF, um sicherzustellen, dass die wichtigsten Themen bearbeitet werden</li> <li>• Unterstützt bei der Fertigstellung von Prioritäten für den CEO, die Führungsebene &amp; das Team</li> <li>• Zieht die GF für deren Zusagen zur Rechenschaft</li> <li>• Sorgt dafür, dass die GF für neue Ideen, Vorschläge &amp; Praktiken zugänglich &amp; offen ist</li> <li>• Führung bei strategischen Initiativen</li> <li>• Recherchiert neue Einnahmequellen/Projekte</li> <li>• Recherchiert &amp; erstellt komplexe Briefingdokumente z. B. strategische Ausrichtung &amp; Vorausplanung, Reden, Event, &amp; Meetings</li> <li>• Managt den Rhythmus / die Integration des Unternehmens z.B. wiederkehrende Führungskräfte treffen</li> <li>• Überwacht die Mitarbeiterzufriedenheit &amp; untersucht Frustrationen</li> <li>• Stellt Personen für hochrangige Positionen ein &amp; sichert die Nachfolgeplanung</li> </ul>



## Überblick über die allgemeinen Funktionsbezeichnungen für jede Stufe und die wesentlichen Unterschiede zwischen den einzelnen Stufen

Kompetenz-Stufe	Übliche Stellenbezeichnungen	Wesentliche Unterschiede
<b>Stufe 1</b> Einstieg	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verwaltungsassistentz</li><li>• Verwaltungsbeamte*r</li><li>• Verwaltungs Koordinator*in</li><li>• Sekretariatsfunktionen (elementar)</li><li>• Empfangskraft (oft als allgemeine Verwaltungskraft gesehen)</li><li>• Alleinverantwortliche Verwaltungskraft</li><li>• Manager</li></ul>	Dies deckt Funktionen ab, bei denen mindestens 50 % der Arbeitszeit auf allgemeine Verwaltungstätigkeiten entfallen und die durch ein Team oder eine Einzelperson in einem Geschäftsbereich erbracht werden, aber nicht 1 : 1 für eine*n bestimmte*n Vorgesetzte*n.
<b>Stufe 2</b> Transaktional	<ul style="list-style-type: none"><li>• Direktionsassistentz</li><li>• Persönliche Assistentz</li><li>• Virtuelle Assistentz</li><li>• Office Manager (alleinverantwortlich in kleinen &amp; mittleren Unternehmen)</li><li>• Andere unterstützende 1 : 1 Funktionen z .B. einige Unternehmensunterstützende Rollen</li><li>• Einige weniger verantwortungsvolle Sekretariatsfunktionen, die oft als 'Assistentz', gesehen werden, z. B. Team-Assistentz</li></ul>	<p>Jede Funktion, bei der das Hauptaugenmerk darauf liegt, 1 : 1 im Geschäft zu unterstützen. In manchen Fällen können dies zeitgleich mehrere Vorgesetzte sein; der Charakter der Arbeit ist jedoch mehr 1 : 1.</p> <p>Das Wissen wird tiefer, Aufgaben werden selbstgeleiteter und breitgefächerter</p>
<b>Stufe 3</b> Transaktional zu strategisch	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vorstandsassistentz</li><li>• Persönliche Assistentz</li><li>• Office Manager (mit einiger Personalverantwortung)</li><li>• Büroleitung</li><li>• Betriebsleitung</li><li>• Einige Sekretariatsfunktionen mit vielen Verantwortlichkeiten</li><li>• Direktionsassistentz</li></ul>	<p>Alle Verwaltungsfunktionen, in denen die Personalverantwortung neben den Verwaltungsaufgaben eine Schlüsselfunktion ist. Dazu gehören, Führung, Mentoring und Delegation.</p> <p>Dieser Unterschied sollte in der formalen Aufgabenbeschreibung anerkannt werden, um ihn von informeller Personalaufsicht abzusetzen, d. h. Personalführungsaufgaben sollte für die Funktion genau beschrieben werden.</p>



Kompetenz-Stufe	Übliche Stellenbezeichnungen	Wesentliche Unterschiede
<b>Stufe 4</b> Strategisch	<p>Oft als Verwaltungsspezialist*in mit größerer Verantwortung gesehen. Diese Funktionen haben oft zusätzliche Aufgaben, z. B. Event Management, Projekte und Governance Dokumentation:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Verwaltungsleiter*in</li><li>• Direktionsassistent z. B. eines GF/Vorstands/Syndikus usw.</li><li>• Projektverwalter*in</li><li>• Projektkoordinator*in</li><li>• Sekretär*in z. B. Vorstandssekretär*in</li><li>• Business Partner</li></ul>	<p>Alle Verwaltungsfunktionen, in denen mindestens 50 % der Arbeitszeit branchenspezifisch sind oder Spezialisten- oder technisches Wissen erfordern. Dazu gehören Projektarbeiten, sowie Arbeiten aus den Bereichen Recht, Ausbildung, Medizin, Governance enz.</p>
<b>Stufe 5</b> Chief of Staff (Stabschef*in)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Referent*in</li></ul>	<p>Der/die Referent*in arbeitet meist hinter den Kulissen, um organisatorische Probleme des CEO zu lösen, neue Projekte einzuführen und die Zeit und die Aufmerksamkeit des CEO maximal auszuschöpfen. Diese Person arbeitet direkt mit den direkten Mitarbeiter *innen des CEO und löst aufkommende Konflikte und andere Themen.</p> <p>Er/sie agiert oft als Vertraute*r und Ratgeber*in des CEO und gibt Feedback zu Ideen. In der Privatwirtschaft ist besonders die proaktive Erkennung von Problemen, die die erfolgreiche Umsetzung der Aufgaben und Verantwortlichkeiten des CEOs wie die Durchführung von Gremiensitzungen oder Reisetätigkeiten beeinträchtigen könnten, wichtig.</p> <p>Der/die Referent*in weist den CEO auf Herausforderungen hin, bietet einen Rahmen, und innovative Ideen, die dazu beitragen wiederkehrende Probleme zu lösen und Risiken minimieren.</p>



WORLD ADMINISTRATORS  
ALLIANCE

Bitte besuchen Sie

<https://www.globalskillsmatrix.com/>

für weitere Einzelheiten und Tools, um die Global Skills Matrix in vollem Umfang nutzen zu können.

