



Global Skills Matrix

Die weltweit anerkannte Karriere-
Rahmen-ordnung für Office
Professionals

Executive Summary - Kurzfassung



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.

>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

Wat ist die World Administrators Alliance?

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.

Vertreter*innen aus 29 Ländern erkannten, dass es als wichtige Komponente zur Professionalisierung des Berufsbildes einen klaren Bedarf für eine Laufbahnentwicklung für Office Professionals in aller Welt gab. Nach drei Jahren mit Untersuchungen zu Stellenbezeichnungen, Aufgaben und Wahrnehmungen, stellte das *International Position Titles Team* seinen Bericht mit den Ergebnissen einer weltweiten Befragung mit mehr als 3.000 Antworten vor.

Warum gerade 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 und zu handeln.



Die Zielsetzung

Die Function als eine **Karriere** und nicht nur einen **Job** bewerben

Die Diskussion zu **Karrieren** und **Erwartungen an Leistung und Gehalt** voran

Weiterbildungen für die **persönliche Entwicklung** und die **Steigerung des Unternehmenswerts** strukturieren

Recruiting und **Funktionsbeschreibungen** durch die Ermittlung der auf jeder Stufe erforderlichen Fähigkeiten unterstützen

Die Entwicklung **international anerkannter Qualifikationen** beschleunigen

© World Administrators Alliance

Ein Wort zu Stellenbeschreibungen

Einer der größten Faktoren, der zu Unklarheit und Verwirrung hinsichtlich der Rolle von Office Professional führt, ist eine mangelhafte Stellenbeschreibung. Viel zu oft erfassen die Stellenbeschreibungen nicht die Komplexitäten der Funktionen und die vielfältigen Vorgehensweisen, mit denen Office Professionals ihre Vorgesetzten unterstützen.

In vielen Fällen sind bestehende Stellenbeschreibungen völlig veraltet und beschreiben wenig mehr als die einfachsten alltäglichen Arbeitsabläufe, die Office Professionals seit Jahrzehnten erledigen. Ungenaue Stellenbeschreibungen tragen oft zu einem mangelnden Verständnis der Komplexität der Funktion der Office Professionals bei. Dies führt wiederum zu einer Unterschätzung der Office Professionals innerhalb des Unternehmens, einem unklugen Abbau oder der Auslagerung von Verwaltungsfunktionen in einigen Unternehmen und dem allgemeinen Unvermögen, das Potenzial der Office Professionals voll auszuschöpfen.

Die Global Skills Matrix (GSM) knüpft an die Leistung an. Key Performance Indicators (KPIs) und Ziele für Office Professionals sind ein wesentlicher Faktor. Jede*r Office Professional macht seinen/ihren eigenen Weg und muss das Gefühl haben, auf seiner/ihrer Stufe Exzellenz erreichen zu können; wir wollen dazu ermutigen. Es ist unser Ziel, eine erstklassige Verwaltungsfunktion zu schaffen, die die Ziele der Stakeholder und die KPIs für jedes Unternehmen untermauert.

Office Professionals sind innerhalb des Arbeitsplatzes wertvoll. Mit dem richtigen Ansatz, der passenden Aus- und Weiterbildung, den korrekten Rahmenbedingungen und Arbeitsweisen und einem besseren Verständnis für die partnerschaftliche Zusammenarbeit mit dem/der Vorgesetzten kann ihr Wert noch wesentlich größer sein.

Helen Monument

Vorsitzende






World Administrators Alliance





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.

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



Aufgaben-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.

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