

Wegleitung

gültig ab 2018

Berufsprüfung Direktionsassistent/in

zur Prüfungsordnung vom 20. Juni 2011

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
1.1	Zweck der Wegleitung	3
1.2	Berufsbild	3
1.3	Zulassungsbedingungen, Praxisanforderungen	3
2	Prüfung	5
2.1	Aufbau der Prüfung im Überblick	5
2.2	Aufbau der Prüfung im Detail	5
2.3	Prüfungsteile und zugeordnete Prüfungsinhalte	7
Anhang 1: Glossar		8
Anhang 2: Handlungsfelder und Kompetenzen		9

1 Einleitung

Der eidgenössische Fachausweis zur Direktionsassistentin / zum Direktionsassistenten wird durch die erfolgreich absolvierte Berufsprüfung erworben. An der Berufsprüfung (BP) werden die in der Berufspraxis erworbenen Kompetenzen geprüft. Die Kompetenzen wurden in einer Berufsfeldanalyse mit Praktikerinnen/Praktikern und Fachleuten ermittelt und zu einem Kompetenzprofil zusammengefasst. Der Fokus lag dabei auf den alltäglichen Arbeitssituationen, die ein/e Direktionsassistent/in bei der Ausübung seines/ihrer Berufs bewältigen muss.

1.1 Zweck der Wegleitung

Die vorliegende Wegleitung ermöglicht den Prüfungskandidatinnen und Prüfungskandidaten einen Einblick in wichtige Aspekte der eidgenössischen BP Direktionsassistent/in. Sie beruht auf der Prüfungsordnung zur Berufsprüfung für die Direktionsassistentin / den Direktionsassistenten vom 20. Juni 2011.

1.2 Berufsbild

Das Berufsbild Direktionsassistent/in lässt sich wie folgt beschreiben:

Direktionsassistentinnen/Direktionsassistenten unterstützen Führungskräfte in ihrer Funktion. Sie sind Anlaufstelle für Mitarbeiter, interne und externe Kunden. Sie führen eigenständig die Administration, organisieren Projekte und Anlässe, bearbeiten Multimediabelange und bewirtschaften Informationen. Direktionsassistentinnen leisten Unterstützung in der Unternehmens- und Mitarbeiterführung und übernehmen delegierte Aufgabenbereiche.

Die Direktionsassistentinnen/Direktionsassistenten tragen Entscheide von Vorgesetzten dank ihres unternehmerischen Verständnisses mit und tragen zu deren Umsetzung bei. Sie sind in der Lage, die Administration effizient und effektiv zu führen, indem sie die betrieblichen Abläufe verstehen, über organisatorische Fähigkeiten verfügen und das Potenzial der Office Instrumente zu nutzen wissen. Sie verfügen über vertiefte kommunikative Fähigkeiten und kommunizieren zielgruppengerecht in der Erstsprache (Muttersprache) und einer Fremdsprache. Dank ihres Verständnisses für Marketing, Personalwesen, PR und Corporate Social Responsibility CSR können sie zu der Umsetzung von Massnahmen in diesem Bereich beitragen und ihre Vorgesetzten entlasten.

Sie sind fähig, die Verantwortung für die Organisation von Anlässen, Sitzungen und Projekten zu übernehmen und können dabei auch in hektischen oder unvorhergesehenen Situationen den Überblick und Professionalität bewahren. Direktionsassistentinnen agieren als Schaltstelle zwischen ihrem Vorgesetzten, Mitarbeitenden und Kunden.

Direktionsassistentinnen/Direktionsassistenten leisten einen wesentlichen Beitrag zum nachhaltigen Erfolg von Unternehmen, indem sie die Umsetzung unternehmerischer Entscheide unterstützen, und für einen reibungslosen Ablauf aller administrativen Belange sorgen. Sie tragen durch ihre dienstleistungsorientierte Haltung und hoher Sozialkompetenz zu einem guten Arbeitsklima bei.

Im Anhang der Wegleitung sind die typischen Handlungskompetenzen, getrennt nach den Handlungsfeldern, detailliert aufgeführt.

1.3 Zulassungsbedingungen, Praxisanforderungen

Die Zulassungsbedingungen und Praxisvoraussetzungen können der Prüfungsordnung entnommen werden. Die Prüfungszulassung kann beim Prüfungssekretariat abgeklärt werden. Für eine Zulassungsabklärung reichen Sie bitte dem Sekretariat folgende Unterlagen (Kopien) ein:

- Lebenslauf
- Ausweise gemäss Prüfungsordnung Ziff. 3.31 a) oder b)
- Nachweise kaufmännische Praxis gemäss Prüfungsordnung Art. 3.31 a), b) oder c).

- Falls kein DA Community Mitglied: Zahlungsbestätigung Gebühr Zulassungsabklärung

2 Prüfung

Im Folgenden erhalten Sie wichtige Informationen zur Vorbereitung und Durchführung der Berufsprüfung.

2.1 Aufbau der Prüfung im Überblick

Die Berufsprüfung besteht aus insgesamt 5 Prüfungsteilen, die sich auf drei Tage verteilen.

Mit den fünf Prüfungsteilen werden die Handlungskompetenzen des Berufsbildes (vgl. Anhang) abgedeckt. Die Kompetenzen werden in der Prüfung zu folgenden inhaltlichen Bereichen bzw. Prüfungsteilen zusammengefasst, in der Berufsprüfung schwerpunktmässig geprüft und im Notenausweis ausgewiesen:

- Kommunikation in Deutsch
- Kommunikation in der Fremdsprache
- Projektmanagement und Arbeitsorganisation
- Informatik und Informationsmanagement
- Unternehmerisches Verständnis

2.2 Aufbau der Prüfung im Detail

Die Berufsprüfung ist über die drei Tage hinweg wie folgt aufgebaut.

Prüfungstag 1

- Prüfungsteil 1 <Kommunikation in Deutsch> (schriftlich): Die Kandidatinnen/Kandidaten bearbeiten ein Set aus so genannten Mini-Cases. Diese beschreiben typische Arbeitssituationen aus allen Handlungsfeldern einer Direktionsassistentin oder eines Direktionsassistenten. Ausgehend von den Mini-Cases erstellen die Kandidatinnen/Kandidaten schriftliche Arbeitsproben. Bewertet werden schwerpunktmässig Kompetenzen im Bereich <Kommunikation in Deutsch>. Dauer des Prüfungsteils: 3 Stunden; Hilfsmittel: gemäss 4.13 der Prüfungsordnung.
- Prüfungsteil 2 <Kommunikation in der Fremdsprache> (schriftlich): Die Kandidatinnen/Kandidaten bearbeiten Aufgabenstellungen ausgehend von typischen Arbeitssituationen aus allen Handlungsfeldern einer Direktionsassistentin oder eines Direktionsassistenten. Bewertet werden schwerpunktmässig Kompetenzen im Bereich <Kommunikation in der Fremdsprache>. Dauer des Prüfungsteils: 2,5 Stunden; Hilfsmittel: gemäss 4.13 der Prüfungsordnung.
- Prüfungsteil 3 < Projektmanagement und Arbeitsorganisation> (schriftlich): Hier bearbeiten die Kandidatinnen/Kandidaten einen so genannten Postkorb. Die Postkorbaufgabe simuliert den Arbeitsalltag einer Direktionsassistentin oder eines Direktionsassistenten. Unter Zeitdruck müssen die Kandidatinnen/Kandidaten Informationen verarbeiten, Aktionen festlegen, diese in eine Reihenfolge bringen, ihre Entscheidungen begründen und alles schriftlich dokumentieren. Bewertet werden schwerpunktmässig Kompetenzen im Bereich < Projektmanagement und Arbeitsorganisation>. Dauer des Prüfungsteils: 2,0 Stunden; Hilfsmittel: gemäss 4.13 der Prüfungsordnung.

Prüfungstag 2

- Prüfungsteil 4 <Informatik und Informationsmanagement> (schriftlich): Die Kandidatinnen/Kandidaten bearbeiten ein Set aus Mini-Cases. Diese beschreiben typische Arbeitssituationen aus allen Handlungsfeldern einer Direktionsassistentin oder eines Direktionsassistenten. Ausgehend von den Mini-Cases erstellen die Kandidatinnen/Kandidaten schriftliche Arbeitsproben. Bewertet werden schwerpunktmässig Kompetenzen im Bereich < Informatik und Informationsmanagement >. Dauer des Prüfungsteils: 3 Stunden; Hilfsmittel: gemäss 4.13 der Prüfungsordnung.
- Prüfungsteil 5 <Unternehmerisches Verständnis> (schriftlich): Die Kandidatinnen/Kandidaten bearbeiten ein Set aus Mini-Cases. Diese beschreiben typische Arbeitssituationen aus allen Handlungsfeldern einer Direktionsassistentin oder eines Direktionsassistenten. Ausgehend von den Mini-Cases erstellen die Kandidatinnen/Kandidaten schriftliche Arbeitsproben. Bewertet werden schwerpunktmässig Kompetenzen im Bereich <Unternehmerisches Verständnis>. Dauer des Prüfungsteils: 2 Stunden; Hilfsmittel: gemäss 4.13 der Prüfungsordnung.

Prüfungstag 3

- Prüfungsteil 2 <Kommunikation in der Fremdsprache> (mündlich): Die Kandidatinnen/Kandidaten haben hier den Auftrag, eine Präsentation in der Fremdsprache zu halten. Bewertet werden schwerpunktmässig Kompetenzen im Bereich <Kommunikation in der Fremdsprache>. Im Anschluss an die Präsentation findet ein Prüfungsgespräch in der Fremdsprache statt, in dem die Prüfungsexpertinnen und -experten Fachfragen stellen. Die Präsentation beinhaltet ein aktuelles Thema aus dem eigenen Betrieb, z. B. ein aktuelles Projekt. Dauer des Prüfungsteils: 30 Minuten; Hilfsmittel: Präsentationstools (Powerpoint, Flipchart, Pinnwand). Für die Vorbereitung der Präsentationen stehen den Kandidat/innen 30 Minuten Vorbereitungszeit zur Verfügung.
- Prüfungsteil 4 < Informatik und Informationsmanagement > (mündlich). Die Kandidatin bearbeitet in diesem Prüfungsteil praktische Aufgabenstellungen aus dem Bereich Informatik und Informationsmanagement. Dauer des Prüfungsteils: 30 Minuten. Hilfsmittel: Laptop, Internet.

2.3 Prüfungsteile und zugeordnete Prüfungsinhalte

In den einzelnen Prüfungsteilen werden die folgenden Prüfungsinhalte geprüft.

Prüfungsteil 1: Kommunikation in Deutsch
<ul style="list-style-type: none">▪ Geschäftskorrespondenz und Textredaktion; Kommunikation mit Anspruchsgruppen▪ Protokollführung▪ Kommunikationskanäle und Einsatzmöglichkeiten▪ Grundlagen Moderation und Gesprächsführung
Prüfungsteil 2: Kommunikation in der Fremdsprache
<ul style="list-style-type: none">▪ Textproduktion; Verarbeitung visueller Informationen▪ Übertragung aus der Fremdsprache in die Amtssprache▪ Geschäftskorrespondenz; formelle und informelle Mitteilung▪ Interaktion in der Fremdsprache; Präsentationstechnik
Prüfungsteil 3: Projektmanagement und Arbeitsorganisation
<ul style="list-style-type: none">▪ Grundlagen Projektmanagement und Funktion Projektassistentz▪ Arbeitsorganisation und Stellvertretung, Terminverwaltung▪ Organisation, Vorbereitung und Nachbearbeitung von Sitzungen und Schulungen▪ Organisation von Geschäftsreisen▪ Grundlagen Eventmanagement▪ Konfliktanalyse und Konfliktmanagement
Prüfungsteil 4: Informatik und Informationsmanagement
<ul style="list-style-type: none">▪ Anwendungen Office-Programme und elektronische Plattformen▪ Datenablage/Datenarchivierung (<i>Datenschutz/Datensicherheit</i>)▪ Informationsbeschaffung, -aufbereitung und -darstellung▪ Informationsmanagement
Prüfungsteil 5: Unternehmerisches Verständnis
<ul style="list-style-type: none">▪ Einbettung des Unternehmens im volkswirtschaftlichen Umfeld▪ Verstehen von betriebswirtschaftlichen Zusammenhängen und Prozessen▪ Unternehmerisches Denken / Dienstleistungsorientierung / Kundenorientierung▪ Umgang mit Anspruchsgruppen▪ Grundlagenkenntnisse in Marketing und Öffentlichkeitsarbeit▪ Finanzielle Unternehmensführung (Bilanz, Erfolgsrechnung), Kostenbewusstsein▪ Rechtliche Grundlagen (Vertragsrecht, inklusive Kaufvertrag, Mietrecht, Arbeitsrecht ;Gesellschaftsrecht; SchKG; Datenschutz und Datensicherheit)▪ Aufbau- und AblauforganisationPersonalmanagement (Personaleinführung ,Personaladministration, Personalgewinnung, Personalerhaltung, Personalfreisetzung)▪ Change Management

Anhang 1: Glossar

Begriff/Abkürzung	Bedeutung
Ausstandsbegehren	Ein Ausstandsbegehren ist ein Antrag auf Änderung des für eine Prüfung zugeteilten Experten bzw. der für eine Prüfung zugeteilte Expertin.
Beurteilungskriterium	Ein Beurteilungskriterium gibt an, nach welchem Massstab eine Kompetenz überprüft wird. Zum Massstab zählen das fachliche Wissen und die verlangten Fertigkeiten. Die Kriterien werden vor einer Prüfung formuliert und geben an, was erwartet wird, welche Leistungen erfüllt, welche Fertigkeiten vorhanden sein müssen, um eine gute Leistung zu erbringen. Sie dienen als Grundlage für die Korrektur oder Bewertung einer Prüfung.
SBFI	Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation. Zuständige eidgenössische Behörde des Bundes für die Berufsbildung.
Handlungsfeld	Unter Handlungsfeldern versteht man in der Pädagogik zusammengehörige Aufgabenkomplexe mit beruflichen sowie lebens- und gesellschaftsbedeutenden Handlungssituationen. Handlungsfelder sind immer mehrdimensional, indem sie berufliche, gesellschaftliche und individuelle Problemstellungen miteinander verknüpfen. Aus diesen Handlungsfeldern werden Lernfelder für die berufliche Ausbildung konzipiert.
(Handlungs-)Kompetenz	(Handlungs-)Fähigkeit eines Individuums; häufig in Zusammenhang mit beruflicher (Handlungs-) Kompetenz. Die berufliche Handlungskompetenz bezeichnet die Fähigkeit und Bereitschaft des Menschen, in beruflichen Situationen sach- und fachgerecht, persönlich durchdacht und in gesellschaftlicher Verantwortung zu handeln und seine Handlungsmöglichkeiten ständig weiter zu entwickeln. Die berufliche Handlungskompetenz besteht aus der Fachkompetenz, der Methodenkompetenz, der Sozialkompetenz und der Selbstkompetenz.
Mini-Cases	Mini-Cases beschreiben problematische Ereignisse oder Situationen aus dem Arbeitsalltag einer Fachperson. Den Kandidatinnen und Kandidaten werden diese Mini-Cases vorgelegt. Sie müssen diese analysieren, Fachfragen beantworten, mittels Reflexionsfragen das Vorgehen reflektieren und eine praktische Arbeitsprobe zum Fall erstellen.
Postkorb	Ein sogenannter Postkorb bezeichnet eine bestimmte Prüfungsart. Die Postkorbaufgabe simuliert den Arbeitsalltag einer Direktionsassistentin oder eines Direktionsassistenten. Ausgehend von den Mini-Cases erstellen die Kandidatinnen/Kandidaten (schriftliche) Arbeitsproben.
Sozialkompetenz	(Handlungs-)Kompetenz auf die sozialen Fähigkeiten bezogen, die von einer Person im Rahmen ihrer Tätigkeiten gefordert werden. Hierzu gehören zum Beispiel: Einfühlungsvermögen, Umgang mit Personen aus verschiedenen Kulturen, gepflegter Umgang mit Kunden.

Anhang 2: Handlungsfelder und Kompetenzen

Im Anhang 2 sind die beruflichen Handlungskompetenzen eines Direktionsassistenten / einer Direktionsassistentin aufgeführt.

Handlungsfeld: Vorgesetzte in der Unternehmensführung unterstützen

Beispiel einer typischen Arbeitssituation

Direktionsassistentinnen und -assistenten bereiten je nach Auftrag Daten und Unterlagen wie zum Beispiel Umsatz- oder Budgetlisten, Projektanträge und Geschäftspräsentationen für ihre Vorgesetzten auf oder koordinieren diese Tätigkeiten. Sie recherchieren und sammeln dazu die nötigen Daten, stellen diese zusammen, erstellen Statistiken und verfertigen anschliessend eine Dokumentation und/oder Präsentation. Erhaltene Dokumente arbeiten sie fachmännisch aus. Bei diesen Ausarbeitungen beachten die Direktionsassistentinnen und Direktionsassistenten die Strukturen, Prozesse, Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten ihrer Organisation.

Handlungskompetenzen

Direktionsassistentinnen und Direktionsassistenten ...

- ... sind in der Lage, sensible Daten und Unterlagen für Vorgesetzte sorgfältig und professionell aufzubereiten oder deren Aufbereitung zu koordinieren.
- ... verfügen über ein Verständnis der betrieblichen Prozesse.
- ... haben Kenntnisse der verschiedenen Organisationsformen und ein Basiswissen zu deren rechtlichen Belangen.
- ... verstehen es, aus Betriebsdaten Statistiken aufzubereiten, diese zu lesen und zu interpretieren.
- ... verfügen über ein Wissen der gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben im Umgang mit sensiblen Daten und Unterlagen.
- ... sind motiviert, bei der Daten-/Informationsbeschaffung mit anderen Mitarbeitenden und über die eigene Abteilung hinaus, zu kooperieren.
- ... sind bereit, im Umgang mit sensiblen Daten und Unterlagen die nötige Sorgfalt und Diskretion walten zu lassen.
- ... können analysieren, ob erhaltene Daten und Unterlagen zur Weiterbearbeitung vollständig sind und wo sie allenfalls noch nach Zusatzmaterial fragen müssen.
- ... sind in der Lage, bei betrieblichen Marketing- und Öffentlichkeitsbemühungen mit internen und externen Partner/innen kooperativ zusammenzuarbeiten.
- ... verfügen über ein Basisverständnis zu Marketingaktivitäten.
- ... verfügen über Kenntnisse der Produkte-, Kunden- und Marketingstrategien.
- ... verfügen über sehr gute Fremdsprachenkenntnisse.
- ... sind bereit, für die Umsetzung von betrieblichen Marketing- und Öffentlichkeitsarbeiten ihre Kreativität und vernetztes Denken einzusetzen.
- ... sind in der Lage zu reflektieren, wie ihr eigenes Dienstleistungsverhalten die betrieblichen Marketing- und Öffentlichkeitsbemühungen fördert oder behindert.
- ... sind in der Lage, ihre Vorgesetzten in deren Personalführungsaufgaben professionell zu unterstützen oder deren Personalführungsaufgaben zu koordinieren.
- ... verfügen über Grundlagenwissen des Arbeitsrechts.

- ... haben ein Verständnis für die Hauptaufgaben der Personalführung.
- ... verfügen über ein Basiswissen zu den Strukturen und Elementen von Personalunterlagen.
- ... verfügen über ein Wissen zu Arbeitsmethodik und Zeitmanagement.
- ... verfügen über ein Verständnis der Datenschutzbestimmungen.
- ... sind sich der Wichtigkeit von Diskretion und Verschwiegenheit im Umgang mit Personaldaten bewusst.
- ... sind in der Lage, zu analysieren, welche Auskünfte bei Fragen rund um Personalangelegenheiten sie geben dürfen und welche nicht.
- ... sind in der Lage, punktuell in Leitungssitzungen mitzuarbeiten, Ideen oder Vorschläge zu präsentieren und diese im Diskurs zu vertreten.
- ... verfügen über ein vertieftes Wissen zu Präsentationstechniken.
- ... verfügen über ein Wissen zum professionellen Einsatz von Präsentationsmedien.
- ... sind bereit, ihr persönliches Auftreten und Verhalten den verschiedenen Anspruchsgruppen anzupassen.
- ... können ihre Teilnahme an Sitzungen auswerten und bei Bedarf persönliche Massnahmen ableiten.
- ... sind in der Lage bei den zuständigen Stellen Optimierungsvorschläge in den verschiedensten betrieblichen Bereichen einzubringen und bei Bedarf diese auch umzusetzen.
- ... verfügen über ein Verständnis wie Ideen, Informationen und Vorschläge verständlich und nachvollziehbar aufbereitet werden.
- ... sind in der Lage, für ihre Vorgesetzten systematisch Daten zu Evaluationen oder Projektüberprüfungen aufzubereiten.
- ... verfügen über ein Anwendungswissen zu elektronischen Auswertungsprogrammen zur Datenaufbereitung.
- ... haben ein Verständnis wie betriebliche Daten systematisch recherchiert werden.
- ... sind motiviert selbstständig Daten aus verschiedenen Quellen aktiv abzuholen.
- ... sind in der Lage einzuschätzen, in welcher Form Daten präsentationstauglich aufbereitet werden müssen.
- ... sind in der Lage, ihren Arbeitsalltag mit einem ganzheitlichen, unternehmerischen und kostenbewussten Blick zu gestalten.
- ... verfügen über Kenntnisse zu den grösseren Zusammenhängen im Unternehmen.
- ... haben ein Grundverständnis der volkswirtschaftlichen Zusammenhänge.
- ... verfügen über ein Wissen wie sich die Betriebskosten zusammensetzen.
- ... verstehen die Bedeutung der Bilanz (Liquidität, Stabilität, Rentabilität).
- ... sind bereit, in ihrem Arbeitsalltag in Alternativen zu denken.
- ... schätzen ihre Verantwortungen und Kompetenzen richtig ein und leiten daraus geeignete Massnahmen ab.
- ... sind in der Lage, Unternehmensentscheide und -massnahmen nachzuvollziehen und diese loyal mitzutragen.
- ... haben ein Verständnis für die Planung und Umsetzung von Veränderungsmassnahmen.
- ... verfügen über ein Wissen wie professionell mit Widerständen bei den Mitarbeitenden umgegangen wird.
- ... sind bereit, Veränderungen offen und flexibel zu begegnen.

- ... sind in der Lage ihre Veränderungsprojekte daraufhin zu reflektieren, ob sie gezielt und strukturiert geplant sind.
- ... sind in der Lage, ihre Vorgesetzten in der Umsetzung von Werten, Normen und konkreter Regeln in der Unternehmung zu unterstützen.
- ... verfügen über ein Wissen zu den drei Konstrukten "Unternehmenswerte, Unternehmensnormen und Regeln der Zusammenarbeit".
- ... sind motiviert, sich mit der eigenen Unternehmung und deren Werten und Normen zu identifizieren und für deren Umsetzung im eigenen Arbeitsbereich zu sorgen.
- ... schätzen Arbeitssituationen, die im Zusammenhang mit Werten, Normen oder Regeln stehen richtig ein und leiten geeignete Massnahmen ab.
- ... sind in der Lage, mit internen und externen Partner/innen und der Kundschaft einen regelmässigen, dienstleistungsorientierten und tragfähigen Kontakt zu pflegen.
- ... verfügen über fundierte Kenntnisse der Dienstleistungsqualitäten.
- ... kennen die Grundlagen der Kommunikationsregeln.
- ... sind bereit sich jederzeit flexibel in den Dienst interner und externer Partner/innen/ und/oder Kund/innen zu stellen.
- ... sind in der Lage, Kundenkontakte nach Optimierungspotential an Kundenorientierung zu hinterfragen und Massnahmen abzuleiten.
- ... sind in der Lage, sich an der Schnittstelle zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitenden aktiv zu vernetzen und Kontakte zu pflegen.
- ... haben ein Verständnis für die interkulturelle Beziehungsgestaltung.
- ... verfügen über ein Wissen der wichtigsten Sozialkompetenzen.
- ... verfügen über ein Verständnis verschiedener Gesprächsführungstechniken.
- ... sind bereit, auf Mitarbeitende offen, gesprächsbereit und interessiert zuzugehen.
- ... sind in der Lage, frühzeitig zwischenmenschliche Spannungen zu erkennen und Lösungsschritte zu entwickeln.
- ... sind in der Lage, ihre Vorgesetzten in der Übersicht deren Projekte, Vorhaben und Arbeiten hilfreich zu unterstützen.
- ... verfügen über grundlegendes Projektmanagementwissen.
- ... haben ein Verständnis für strukturiertes und organisiertes Arbeiten.
- ... verfügen über ein Basiswissen zum Zyklus der kontinuierlichen Verbesserung (KVP).
- ... sind motiviert, Interesse an betrieblichen Projekten, Vorhaben und Neuerungen zu zeigen.
- ... sind in der Lage, Chancen und Risiken eines Projekts einzuschätzen und die geeigneten Konsequenzen daraus zu ziehen.
- ... sind in der Lage, Informations- und Kommunikationsprozesse in ihrer Arbeit nach den betrieblichen Vorgaben zu gestalten.
- ... verfügen über vertieftes Wissen zu den Themen Information und Kommunikation.
- ... haben ein Verständnis der betrieblichen Vorgaben in den Bereichen Informationspolitik und -management.
- ... verfügen über ein Basiswissen zum Thema interne Kommunikation.

- ... sind sich in ihrer Kommunikation mit den Mitarbeitenden der betrieblichen Vorgaben bewusst.
- ... sind in der Lage, zu analysieren, wie Mitarbeitende gegen Verhaltensvorgaben verstossen und leiten die nötigen Schritte daraus ab.

- ... sind in der Lage, als Drehscheibe im Unternehmen zu funktionieren und Mitarbeiterinformationen adressaten-, betriebsgerecht und sprachlich korrekt aufzubereiten und adäquate Kommunikationsmedien zur Informationsvermittlung zu benützen.
- ... verfügen über vertieftes Wissen zu den Informationskanälen.
- ... haben ein Verständnis der adressatengerechten und verständlichen Informationsaufbereitung.
- ... sind motiviert Informationen zeitgerecht zu vermitteln.
- ... sind in der Lage einzuschätzen, welche Mitarbeitende mit welchen notwendigen Informationen bestückt werden müssen und mit welchen geeigneten Medien diese vermittelt werden.

Handlungsfeld: Mitarbeiterführung unterstützen

Beispiel einer typischen Arbeitssituation

Die Direktionsassistentinnen/-assistenten stehen den Mitarbeitenden für Fragen wie auch generelle Anliegen zur Verfügung. Für Anregungen im Entwicklungsbereich sind die Direktionsassistent/innen besonders offen und Ideen und Vorschläge für Entwicklungsmöglichkeiten bringen sie fachkundig bei den Vorgesetzten ein. Sie sind sich der Entwicklung des Personals on-the-job bewusst und nutzen die verschiedenen Möglichkeiten, um Mitarbeitende und sich selber zu fördern. Direktionsassistentinnen/Direktionsassistenten organisieren und leiten gelegentlich auch Sitzungen oder Schulungen. Sie bereiten sich stets gut vor und leiten die Veranstaltungen strukturiert und effizient.

Handlungskompetenzen

Direktionsassistentinnen und Direktionsassistenten ...

- ... sind in der Lage, das Betriebsklima positiv mitzugestalten.
- ... haben ein vertieftes Verständnis für eine kollegiale, situative Mitarbeiterführung.
- ... verfügen über ein vertieftes Wissen der Feedbackregeln.
- ... sind bereit, sich bei schwierigen Gesprächen in die betreffenden Mitarbeitenden und deren Gefühlslage einzudenken.
- ... sind in der Lage aufkommende Probleme im Bereich Betriebsklima zu erkennen und den Mitarbeitenden ein offenes Ohr anzubieten.
- ... sind in der Lage, ihre Mitarbeitenden/Lernenden in deren Arbeitsalltag zu fördern und zu entwickeln.
- ... verfügen über ein Wissen der wichtigsten Aspekte der Mitarbeiterförderung und -entwicklung.
- ... kennen die Grundzüge der Lehrlingsausbildung.
- ... sind bereit, die Entwicklungsmassnahmen ihrer Mitarbeitenden/Lernenden, und auch ihre eigenen, kontinuierlich zu begleiten, zu überprüfen und rückzumelden.
- ... sind in der Lage, im Rahmen eines Standortgespräches mit Vorgesetzten, die eigenen Stärken und Schwächen zu analysieren und geeignete Massnahmen abzuleiten.
- ... sind in der Lage, zwischenmenschliche Konflikte und Spannungen im Team zu analysieren, methodengestützt zu bearbeiten und einer tragfähigen Lösung zuzuführen.
- ... verfügen über ein Know-how im Bereich Konfliktmanagement und Interventionstechniken.
- ... sind motiviert, die persönliche Situation der Konfliktpartner/innen zu beachten.
- ... können ihre Konfliktbearbeitungen daraufhin einschätzen, wann sie Hilfestellungen von Vorgesetzten oder weiteren Fachpersonen in Anspruch nehmen sollen.
- ... sind in der Lage kleinere Sitzungen, Workshops und Schulungen professionell vorzubereiten, durchzuführen und auszuwerten.
- ... verfügen über Grundwissen zur methodischen Planung und Umsetzung von Sitzungen, Workshops und Schulungen.
- ... verfügen über einfache Kenntnisse zu Moderationstechniken.
- ... verfügen über Basiswissen im Bereich Gruppendynamik.
- ... sind bereit, Sitzungen, Workshops und Schulungen so zu bestreiten, dass sich die Mitarbeitenden aktiv beteiligen können.

- ... können analysieren mit welchem Medieneinsatz sie Sitzungen, Workshops und Schulungen hilfreich unterstützen.
- ... sind in der Lage in Projektteams verschiedene Aufgaben und Rollen professionell zu übernehmen.
- ... verfügen über Grundlagenkenntnisse im Bereich Projektmanagement.
- ... sind motiviert, Projektleitungen aktiv und konstruktiv zu unterstützen.
- ... erkennen und analysieren Herausforderungen und Probleme in Projekten und beteiligen sich fachkundig an konstruktiven Lösungen.

Handlungsfeld: Anlässe und Projekte organisieren und umsetzen

Beispiel einer typischen Arbeitssituation

Direktionsassistentinnen und Direktionsassistenten organisieren grössere Veranstaltungen wie Mitarbeiterversammlungen, Konferenzen, Kundenanlässe o.ä. Sie agieren entweder als Teil eines Projektteams rund um solche Veranstaltungen oder als Projektleitung. Sie berücksichtigen Budget- und andere Vorgaben. Dabei arbeiten sie bei Anlässen inhouse mit weiteren Zuständigen wie Hausdienst, IT-Support etc. zusammen. Sie besprechen mit diesen den nötigen Infrastrukturbedarf und geben diesen Ausstattungsaufträge. Sie organisieren bei Bedarf das Rahmenprogramm und die Anfahrt der Teilnehmenden. Direktionsassistentinnen/-assistenten kümmern sich um sämtliche Vorbereitungsaufgaben, verwalten eingehende An- und Abmeldungen der Teilnehmenden und geben bei Fragen schriftlich oder mündlich Auskünfte zu den bevorstehenden Veranstaltungen, dies auch in Fremdsprachen. Sie begleiten kompetent die Durchführung und sind frühzeitig vor Ort um die Einrichtung, Ausstattung, Dekoration und Pünktlichkeit der Lieferanten- und Teilnehmenden zu überprüfen.

Handlungskompetenzen

Direktionsassistentinnen und Direktionsassistenten ...

- ... sind in der Lage, Veranstaltungsbesuche ihrer Vorgesetzten minutiös abzuklären, vor- und nachzubereiten.
- ... verfügen über ein fundiertes Verständnis der systematischen Organisation und Ausführung von Aufträgen.
- ... verfügen über sehr gute mündliche und schriftliche Fremdsprachenkenntnisse für die Bearbeitung von fremdsprachigen Organisationsunterlagen und -anfragen.
- ... sind motiviert bei auftretenden Schwierigkeiten bei der Organisation von Veranstaltungsbesuchen für ihre Vorgesetzten aktiv nach Alternativen zu fahnden.
- ... sind in der Lage, ihre Organisationsaufträge daraufhin zu reflektieren, ob diese vollständig erledigt sind und diese bei Bedarf nachzubessern.
- ... sind in der Lage, für ihre Vorgesetzten Besprechungen und Sitzungen selbstständig vor- und nachzubereiten.
- ... verfügen über fundierte Kenntnisse im Bereich Sitzungsdurchführung.
- ... verfügen über fundierte Anwenderkenntnisse der verschiedenen Unterstützungsprogramme für Terminkoordination und Organisation.
- ... haben ein sehr gutes Verständnis von Zeitmanagementtechniken.
- ... sind bereit mit Flexibilität, Sozialkompetenz und Dienstleistungsbereitschaft auf ungeplante Bedürfnisse der Sitzungsteilnehmenden zu reagieren.
- ... sind in der Lage zu erkennen, welche Nachbereitungsaufgaben nach der Sitzungsdurchführung zu organisieren sind.
- ... sind in der Lage, die Organisation einer Sitzung oder Besprechung zu analysieren und bei Mängel geeignete Massnahmen einzuleiten.
- ... sind in der Lage, grössere Veranstaltungen unter Berücksichtigung der Vorgaben und des Budgets selbstständig zu organisieren oder bei der Organisation mitzuarbeiten.
- ... verfügen über Basiskenntnisse in Eventmanagement.
- ... verfügen über sehr gute mündliche und schriftliche Kenntnisse in Englisch, Französisch und/oder einer anderen Standardsprache um mit fremdsprachigen Partner/innen und Kund/innen zu kommunizieren.
- ... haben ein vertieftes Verständnis von Servicequalität.

- ... sind motiviert, auch in hektischen Phasen der Durchführung von grösseren Anlässen die Übersicht zu behalten und antizipatives Verhalten zu zeigen.
- ... sind bereit, in der Organisation von komplexeren Veranstaltungen Kreativität, Eigeninitiative und Durchhaltewille zu zeigen.
- ... sind in der Lage, die verschiedenen Details der Organisation einer grösseren Veranstaltung im Auge zu behalten und frühzeitig zu erkennen, wo sie aktiv werden müssen.

- ... sind in der Lage, bei grösseren Veranstaltungen mittels eines grossen Planungshorizonts zu agieren und so frühzeitig nötige Massnahmen zu treffen.
- ... sind in der Lage, in hektischen Momenten in der Arbeit oder bei Veranstaltungen Ruhe zu bewahren und Sicherheit und Hilfestellungen zu vermitteln.
- ... verfügen über sehr gute Konfliktmanagementkompetenzen.
- ... verfügen über sehr gute mündliche und schriftliche Kenntnisse in Englisch und/oder Französisch um mit fremdsprachigen Partner/innen und Kund/innen zu kommunizieren.
- ... sind sich der Wichtigkeit sehr guter Betriebskenntnisse bewusst, um bei Pannen und Notfällen die richtigen Zuständigen zu organisieren.
- ... sind bereit, mit Ruhe, Sozialkompetenz und Flexibilität auf spontan auftretende Schwierigkeiten bei der Durchführung bei Sitzungen zu reagieren.

Handlungsfeld: Administration führen

Beispiel einer typischen Arbeitssituation

Direktionsassistentinnen und Direktionsassistenten bewirtschaften häufig die gesamte Korrespondenz und die Termine ihrer Vorgesetzten. Sie erhalten dazu das Recht jegliche Art von Korrespondenz auf allen Kommunikationswegen einzusehen, zu sortieren, weiterzuleiten, abzulegen, zu bearbeiten etc. Mit ihren sehr guten Unternehmens- und Projektkenntnissen können sie selbstständig erkennen, wie sie mit welcher Korrespondenz zu verfahren haben. Genauso bearbeiten Direktionsassistentinnen/-assistenten auch die Terminkoordination ihrer Vorgesetzten. Sie haben häufig die Oberhand über die Agenda und bewirtschaften diese eigenständig. Bei Sitzungen oder Veranstaltungen organisieren sie entweder die eigene Protokollführung oder kümmern sich um die geführten Protokolle anderer Sitzungsteilnehmenden. Protokolle, die sie nicht selber verfasst haben, bereiten sie für die Betreffenden auf und übernehmen auch die Zustellung davon. Als Teil der Protokollführung führen und bewirtschaften sie die Pendenzenliste und koordinieren die weiterführenden Arbeiten.

Handlungskompetenzen

Direktionsassistentinnen und Direktionsassistenten ...

- ... sind in der Lage, nach Auftrag Analysen, Recherchen, Abklärungen selbstständig mündlich und schriftlich auszuführen.
- ... verfügen über sehr gute Anwenderkenntnisse der verschiedenen Office- und Outlookprogrammen (oder ähnlichen Programmen).
- ... haben ein sehr gutes Verständnis für die Delegation von Aufträgen.
- ... verfügen über fundiertes Wissen zum Fachgebiet der Arbeitsmethodik.
- ... verfügen über Grundlagen der Informationsbeschaffung (Internet etc.)
- ... verfügen über eine Sensibilität für heikle Fragestellungen.
- ... sind bereit, mit einer grossen Portion Eigeninitiative an die Bearbeitung von Aufträgen zu gehen.
- ... sind in der Lage, delegierte Aufgaben im Auge zu behalten und zu erkennen, wann sie intervenieren müssen.
- ... sind in der Lage, die nötigen Vorausunterlagen für Sitzungen, Besprechungen etc. korrekt zusammenzustellen.
- ... verfügen über fundierte Kenntnisse in den Bereichen Layout, Formatierung, CI/CD.
- ... habe ein sehr gutes Textverständnis in Deutsch und in einer Fremdsprache.
- ... sind bereit, sich fehlende Informationen, Unterlagen und Daten bei den zuständigen Stellen selbstständig zu beschaffen.
- ... können zusammengestellte Unterlagen auf Vollständigkeit hin überprüfen und wenn nötig ergänzen.
- ... sind in der Lage, Aufgaben und Aufträge ganzheitlich und selbstständig zu realisieren.
- ... verfügen über sehr gute Informatikanwenderkenntnisse.
- ... haben ein fundiertes Verständnis im Bereich Planung und Ausführung vollständiger Handlungsabläufe.
- ... sind motiviert, ihre Arbeiten mit grosser Selbstverantwortung auszuführen.
- ... sind in der Lage, die Auftragsabwicklung zu analysieren und bei Bedarf die geeigneten Massnahmen zur Optimierung zu ergreifen.
- ... sind in der Lage, sämtliche Korrespondenz und Termine ihrer Vorgesetzten korrekt zu bewirtschaften.

- ... verfügen über ein grosses Verständnis der strukturierten Arbeitsweise und der Möglichkeiten verschiedener elektronischer Unterstützungsprogramme.
- ... verfügen über vertieftes Wissen im Bereich Arbeitsmethodik.
- ... sind in der Lage, bei der Bewirtschaftung der Korrespondenz vom Vorgesetzten Wichtiges und weniger Wichtiges zu unterscheiden und ihre Abläufe so möglichst effizient zu strukturieren.
- ... sind in der Lage, professionelle Protokolle zu führen.
- ... verfügen über ein vertieftes Wissen zum Thema Protokollführung.
- ... haben ein sehr gutes Verständnis im Bereich effiziente Textverarbeitung.
- ... sind bereit, in der Protokollführung das Wesentliche zu erfassen und in verständliche Sätze zu verpacken.

- ... erkennen den Stellenwert des Protokolls als wichtiges Arbeitsinstrument und können Protokolle sowie die dazugehörigen Unterlagen aufbereiten.
- ... sind in der Lage, Protokolle auf Vollständigkeit und Verständlichkeit hin zu überprüfen und bei Bedarf die nötigen Verbesserungen anzubringen.
- ... sind in der Lage, übersichtliche physische und elektronische Datenablagen und Datenarchivierungssysteme zu entwickeln und/oder zu optimieren und physische und elektronische Daten effizient, sicher und übersichtlich abzulegen und zu archivieren.
- ... verfügen über ein vertieftes Verständnis im Bereich der systematischen und effizienten Datenablage und Datenarchivierung.
- ... haben ein gutes Anwenderverständnis für Scanner, OCR und anderen Hilfsmitteln in der Datenverarbeitung.
- ... sind sich der Wichtigkeit einer genauen und seriösen Datenablage und Datenarchivierung bewusst.
- ... sind motiviert Datenablagen und Datenarchivierung logisch und nachvollziehbar aufzubauen oder zu optimieren.
- ... können die abgelegten oder archivierten Daten daraufhin analysieren, ob diese systematisch und vollständig sind und bei Bedarf Optimierungsmassnahmen einleiten.
- ... sind in der Lage ihre Vorgesetzten in deren Projektleitungsaufgaben hilfreich zu unterstützen.
- ... verfügen über Basiskenntnisse des Projektmanagements.
- ... haben ein Anwendungsverständnis von elektronischen Projektmanagementtools.
- ... sind in der Lage nach Auftrag das Projektcontrolling zu reflektieren und zu erkennen welche Optimierungsmassnahmen nötig sind.
- ... sind in der Lage, einfaches betriebliches Informationsmaterial zu entwickeln, zu betreuen, zu aktualisieren und zu bewirtschaften.
- ... verfügen über ein Basiswissen im Bereich Marketing.
- ... haben ein Grundverständnis zu den Bereichen interne und externe Kommunikation.
- ... sind motiviert für die Bearbeitung von Informationsmaterial mit anderen internen und externen Fachpersonen zusammenzuarbeiten.
- ... sind bereit, sich mit ihrem Unternehmen zu identifizieren und dazu ihre Möglichkeiten des Unternehmensmarketing auszuschöpfen.
- ... sind in der Lage bei der Bearbeitung von Informationsmaterialien einzuschätzen, wer welche Informationen oder Hilfestellung geben könnte und sich diese zu organisieren.

Handlungsfeld: Informatik-/Multimediabelange bearbeiten

Beispiel einer typischen Arbeitssituation

Direktionsassistentinnen und Direktionsassistenten sind oft für die Pflege der Intranetseiten oder der Homepage zuständig. Sie aktualisieren diese entweder nach Auftrag oder selbständig. Bei Bedarf holen sie sich dazu die nötigen Informationen bei Zuständigen ein und/oder entwerfen frei Informationstexte für das Intranet. Sie beachten dazu die betrieblichen Kommunikationsvorgaben und das CI/CD. Sie sind auch für den Unterhalt der elektronischen Plattformen wie Internet/Intranet/Extranet/Plattformen für den Datenaustausch etc. in Projekten zuständig. Sie überprüfen die verschiedenen Plattformen regelmässig auf die Aktualität der Inhalte, verfassen darauf neue Texte und Dokumente und richten wo nötig neue Benutzerkonten ein, resp. löschen diese wieder. Bei Fragen von Plattform-Benutzern sind die Direktionsassistentinnen/-assistenten die erste Ansprechperson und geben kompetent Auskunft.

Handlungskompetenzen

Direktionsassistentinnen und Direktionsassistenten ...

- ... sind in der Lage, die zur Verfügung stehenden Anwenderprogramme und weitere spezifische, firmeninterne IT-Lösungen optimal zu nutzen.
- ... haben ein ausgeprägtes Verständnis der Anwendung gängiger IT-Anwenderprogrammen und -Lösungen.
- ... sind motiviert, die Weiterentwicklungen im IT-Anwenderbereich zu verfolgen und sich selbstständig in dieser Thematik weiterzubilden.
- ... können den Stand ihrer IT-Anwenderkompetenzen analysieren und bei Bedarf die geeigneten Weiterbildungsschritte planen.
- ... sind in der Lage, Mitarbeitenden/Lernenden einfachen Support im Bereich Programm-Anwendungen zu leisten.
- ... verfügen über fundiertes Anwenderwissen der gängigsten Software.
- ... haben ein fundiertes Verständnis vom Ablauf korrekter Instruktionen.
- ... sind motiviert, beim Support ihrer Mitarbeitenden/Lernenden Geduld und Einfühlungsvermögen entgegen zu bringen.
- ... sind in der Lage zu erkennen, ab wann ihr Support bei Mitarbeitenden/Lernenden nicht weiterreicht und sie andere fachliche Unterstützung in Anspruch nehmen sollten.
- ... sind in der Lage, den Unterhalt der elektronischen Plattformen wie Internet/Extranet/Plattformen für Datenaustausch etc. zu pflegen.
- ... verfügen über Anwenderwissen im Bereich elektronischer Plattformen für Datenaustausch.
- ... verfügen über fundierte Kenntnisse in den Bereichen Layout, Formatierung, CI/CD.
- ... sind bereit, sich für die regelmässige Aktualisierung der betrieblichen, elektronischen Datenplattformen verantwortlich zu zeigen.
- ... sind in der Lage Datenplattformen auf Aktualität hin zu überprüfen und bei Bedarf die geeigneten Massnahmen zu ergreifen.