

Sekretärinnen in Unternehmen

Der Beruf von Assistentinnen hat sich gewandelt. Viele Chefs können heute dank der modernen Kommunikationstechnik die früheren Tätigkeiten ihrer Sekretärinnen selber erledigen. Diese bekommen neue Aufgaben im Projektmanagement oder müssen für mehrere Vorgesetzte arbeiten.

Frauen in zudienender Funktion

Anspruchsvoller Ausbildungsgang für Direktionsassistentinnen

Direktionsassistentinnen durchlaufen heute eine Ausbildung, die anspruchsvoller ist als je zuvor. Ihre Rolle ist aber die gleiche geblieben; sie sollen ihre Chefs wirksam unterstützen.

Sergio Aiolfi

Einst gab es sie in Heerscharen, heute sind sie kaum mehr zu finden. Für Sekretärinnen oder Vorzimmerdamen der herkömmlichen Art, die vorwiegend Schreibarbeiten erledigen, das Telefon bedienen, für die Ablage von Dokumenten besorgt sind und dem Chef gelegentlich Kaffee servieren, scheint es in der modernen Arbeitswelt keinen Bedarf mehr zu geben. In Stelleninseraten hält man heute jedenfalls nach ihnen vergeblich Ausschau.

Ein Wettrüsten der Titel

Unterstützende Arbeiten, wie sie eine traditionelle Sekretärin verrichtete, gibt es zwar nach wie vor; nur scheint man darum bemüht, den dienenden Charakter der Tätigkeit in der Berufsbezeichnung zu verschleiern. Eva Holzmann vom Laufbahnzentrum Zürich verweist beispielsweise darauf, dass aus den einstigen Arzt-, Zahnarzt- oder Apotheker-gehilfinnen jetzt Praxis-, Dental- und Pharma-Assistentinnen mit Eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) geworden sind. Und die nächste Umfirmierung ist bereits absehbar. Da man sich mittlerweile schon nach zweijähriger beruflicher Grundausbildung mit Eidgenössischem Berufsattest (EBA) als Assistentin bezeichnen kann, sind Bemühungen im Gange, die bisherigen Titel-Inhaberinnen auf eine höhere Stufe zu heben, jene etwa der «Fachfrau». Aus der ehemaligen Informations- und Dokumentations-Assistentin (EFZ) ist so eine Fachfrau für Information und Dokumentation (EFZ) geworden, aus der PR-Assistentin eine PR-Fachfrau mit Berufsprüfung. Am Stellenbeschrieb hat sich damit nicht viel geändert. Letztlich, so betont Holzmann, handelt es sich trotz Umbenennungen stets um Beschäftigungen, die dazu bestimmt sind, hierarchisch Höherstehende in ihrer Tätigkeit zu unterstützen.

Büro als Produktionsbetrieb

Die Art der Hilfestellung hat sich im Laufe der Zeit freilich stark verändert. Sekretariatsbüros sind nach der Beschreibung von Ute Barnickel, Senior Consultant bei «da»-Unternehmensberatung für Personalfragen, keine reinen Verwaltungseinheiten mehr, sondern Orte, an denen «Informationen produziert» werden. Ausserdem wirken die Büros als Schnittstellen zwischen Chefs, Mitarbeitern, Kunden und Partnern.

Entsprechend hoch ist der Beistand, der von einem solchen Büro erwartet wird, wobei die Automatisierung und die Digitalisierung vieler Routinearbeiten für die Assistentinnen Raum geschaffen haben, um sich anspruchsvolleren Aufgaben zu widmen.

Was an Fähigkeiten verlangt wird, lässt sich in den Bestimmungen zur «Berufsprüfung für Direktionsassistentinnen» nachlesen, die der Kaufmännische Verband (KV) Schweiz mit dem Segen des Bundesamts für Berufsbildung und Technologie im Juni 2011 erlassen hat. Von den Kandidatinnen wird erwartet, dass sie über einen soliden kaufmännischen Rucksack und, je nach Niveau ihres formellen Abschlusses, über vier bis acht Jahre einschlägige Berufserfahrung verfügen. Stenografie oder Maschinenschreiben sind keine Prüfungsfächer mehr. Was getestet wird, sind kommunikative Kompetenzen (die Beherrschung der Mutter- und einer Fremdsprache) sowie Befähigungen in den Bereichen «Organisation und Projektmanagement», «Informationsbewirtschaftung» und «unternehmerisches Verständnis». Und was am Ende zählt, ist nicht Wissen, sondern Können. In den meisten Fächern legt man den Kandidatinnen sogenannte Mini-Cases vor, anhand deren sie ihr Geschick bei der Bewältigung typischer Arbeitssituationen unter Beweis stellen müssen. Im Prüfungsreglement wird zudem deutlich gemacht, dass die Arbeit von Direktionsassistentinnen dazu bestimmt ist, Führungskräfte zu unterstützen. Diese Betonung stellt einen markanten Unterschied zum Reglement von 2001 dar, in dem weniger vom Zudienen als vom Mitgestalten administrativer Abläufe die Rede war.

Nur für das obere Kader?

Dass eine bestandene Berufsprüfung noch lange nicht reicht, um als Assistentin in eine Spitzenposition zu gelangen, offenbart sich im Gespräch mit der Unternehmensberaterin Barnickel, die Assistentinnen für Firmenchefs und Verwaltungsratspräsidenten vermittelt. Wie die Praxis zeigt, kommt es nebst der formellen Qualifikation in diesen höheren Sphären vor allem auch auf die Sozialkompetenz einer Kandidatin an, ob sie diskret ist (da sie nicht selten auch Einblick in das Privatleben des Chefs erhält) und ob sie «gut repräsentieren» kann. Das spiegelt sich nicht zuletzt in den Inseraten wider, in denen bei Direktionsassistentinnen etwa Fingerspitzengefühl, Diplomatie und Charme vorausgesetzt werden, während bei den Assistenten, die als CEO-Unterstützer durchaus gefragt sind, analytisches Denken, unternehmerisches Handeln und ein gesunder Ehrgeiz zum Anforderungsprofil gehören. Selbst auf hoher Ebene ist die Aufgabe jedoch, wie Barnickel betont, eine «dienende».

Während es für Vertreter des Topmanagements einer Firma üblich ist, dass ihnen Assistentinnen oder Assistenten zur Seite stehen, ist diese Art von Unterstützung in mittleren Kadern nur selten anzutreffen. Die Entwicklung der Informationstechnologie hat auf dieser Stufe zu einer «Demokratisierung» der Bürowelt geführt; junge Chefs funktionieren heute autark, sortieren und beantworten E-Mails selber, organisieren und buchen Geschäftsreisen in eigener Regie und füllen, zur Steigerung des Wir-Gefühls einer Abteilung, auch einmal Papier in den Fotokopierer.

In einem 2011 in der «Harvard Business Review» publizierten Beitrag unter dem Titel «The Case for Executive Assistants» weist die Unternehmensberaterin Melba J. Duncan darauf hin, dass diese Form von «Jobsharing» betriebswirtschaftlich unsinnig ist, da der Chef seine teuer bezahlte Arbeitszeit nicht effizient nutzt. Duncan argumentiert, dass jede Aufgabe bis zur billigsten Bürokräft, die sie noch kompetent ausführen kann, delegiert werden sollte. Aus ihrer Sicht kann das Fehlen von Assistentinnen für gut entlohntes mittleres Management eine Unternehmung teuer zu stehen kommen.



Das Arbeitsfeld von Trix Zindel, die als Sekretärin bei der Firma Jörg Lienert Personalberatung tätig ist, ist breiter geworden.



Die grosse Revolution im

Schreibmaschinen, Tonbandgeräte und Filterkaffee mussten plötzlich

Die Technik hat die Arbeit von Sekretärinnen verändert. Aus Schreibkräften sind Office- sowie Projekt-Manager geworden. Die Aufgaben sind anspruchsvoller, aber viel interessanter.

Rico Kutscher

Sekretärinnen lüften kaum Geheimnisse ihres Arbeitsalltags. Oft stehen sie neben oder hinter ihren Vorgesetzten – aber nie im Rampenlicht. Verschwiegene ist das Grundprinzip, das in den Chefsekretariaten zu befolgen ist. Doch blickt man hinter die Kulissen, wird klar, dass im Laufe der Zeit aus Sekretärinnen, die einst passiv Befehle empfangen, umsichtige Büro-Managerinnen geworden sind. Vorbei sind die Zeiten, als sie stenografieren oder Texte tippen mussten. Mittlerweile hat auch der technische Fortschritt in den Chefsekretariaten der Firmen Einzug gehalten. Und die Löhne sind ebenfalls höher, als sie einmal waren (vgl. Grafik).

Auch eine Frage der «Chemie»

Der Blick in die Arbeitswelt einer Sekretärin zeigt, dass nicht nur fachliche Kompetenz gefragt ist, sondern auch Persönlichkeit. René Barmettler, Partner und Niederlassungsleiter Luzern bei der Personalvermittlung Jörg Lienert,

betont, dass primär die «Chemie» zwischen ihm und seiner Assistentin, Trix Zindel, stimmen müsse. Von den rund 15 Jahren, die Zindel im Luzerner Büro gearbeitet hat, ist sie 13 für Barmettler tätig gewesen. Zuvor hatte sie in der Firma für mehrere Partner gleichzeitig Sekretariatsarbeit geleistet.

Trix Zindel setzt sich nur zögerlich auf den Stuhl im Besprechungszimmer des Luzerner Büros, wo ihr Chef normalerweise Platz nimmt, wenn er stellensuchende Fach- und Führungskräfte über ihre Fähigkeiten befragt. Ambitionen auf Karriere habe sie nie verspürt, sagt die 55-Jährige. Wichtig seien ihr ein familiäres Arbeitsklima und Freiräume bei ihrer Tätigkeit gewesen.

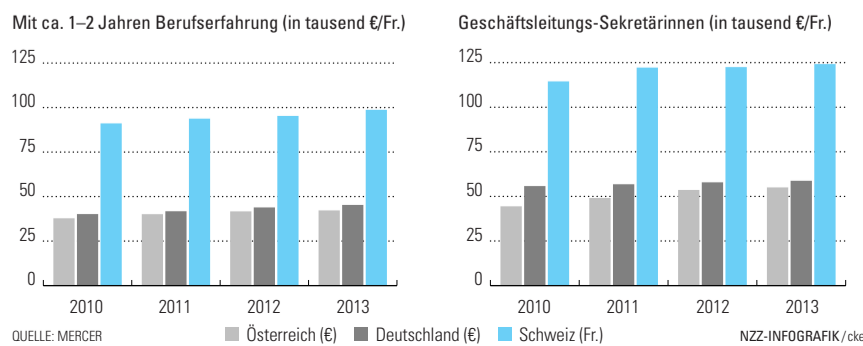
Ihr Arbeitsalltag hat sich über die Zeit komplett gewandelt. Heute, erzählt

Zindel, seien Mandate zur Personalvermittlung komplexer und die Kundenanspruchsvoller als früher. Aus diesem Grund hat sie von Barmettler viele Aufgaben bei der Kandidaten-Betreuung übernommen. Das Mitdenken seiner Sekretärin schätze er, sagt der Chef, so etwa wenn sie ihn daran erinnere, einen Kunden wieder auf ein Mandat anzusprechen oder offene Rechnungen zu begleichen. Zahlungsaufträge gehören mittlerweile auch zu Zindels Aufgabebereich; sie muss auf die Liquidität der Firma achten.

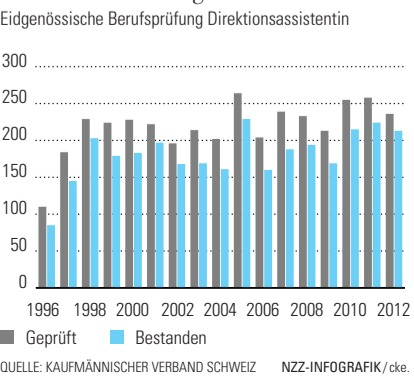
Früher, erinnert sich die Assistentin, sei sie dafür zuständig gewesen, Bewerbungsunterlagen von nicht infrage kommenden Kandidaten zu retournieren und mit den erfolgversprechenden Termine für Vorstellungsgespräche zu ar-

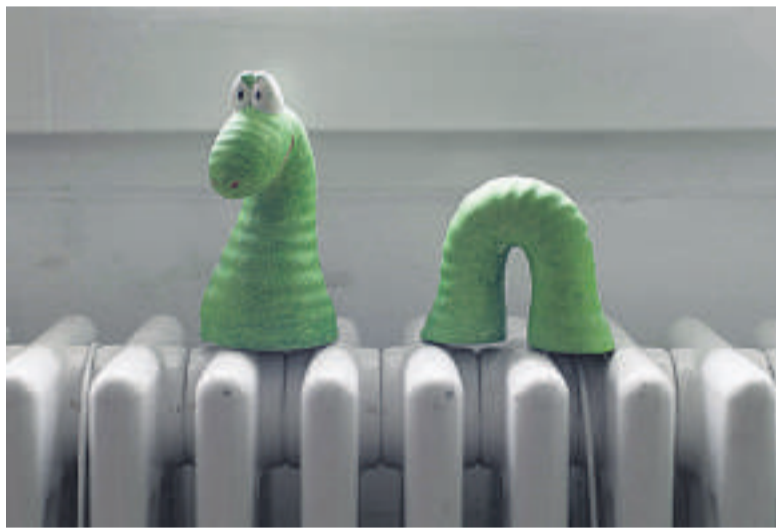
Vergütungspakete für Sekretärinnen werden umfangreicher

Median von Bruttogehältern inklusive Boni und Pensionen bei rund 2300 Stellen



Getestet und für gut befunden





BILDER KARIN HOFER / NZZ

Von der Routine befreit

Segnungen der Digitalisierung

Sergio Aiolfi · Direktionsassistentinnen sind nicht mehr nur Schreibkräfte. Ihr Pflichtenheft ist anspruchsvoll, und wie sehr es sich verändert, zeigen die Prüfungsreglemente, die vom Kaufmännischen Verband (KV) Schweiz im Laufe der Jahrzehnte immer wieder revidiert und an die modernen Zeiten angepasst worden sind. 1960 bildete man noch «Geschäfts-Stenographen» aus (eine weibliche Form davon gab es offenbar nicht), die schwerpunktmässig in den Disziplinen Maschinenschreiben und Stenografie getestet wurden. Ab der zweiten Hälfte der 1960er Jahre umfassten die Anforderungen dann nebst den Schreibfertigkeiten vermehrt auch Fremdsprachen, Kenntnisse in Rechts- und allgemeiner Betriebs- und Wirtschaftslehre sowie Psychologie.

In welchem Masse diese nicht mit Schreibarbeiten verbundenen Qualifikationen im damaligen Büroalltag zur Anwendung kamen, ist unklar. Sicher ist indessen, dass die technische Revolution im Büro, die in der etwas jüngeren Vergangenheit mit der Computerisierung von administrativen Tätigkeiten und der Digitalisierung der Textverarbeitung stattfand, den Direktionsassistentinnen völlig neue Perspektiven eröffnet hat. Die Befreiung von Routinearbeiten schuf die Möglichkeit, sich anspruchsvolleren Aufgaben zuzuwenden. Dies hat auch in der Berufsprüfung der Direktionsassistentinnen seinen Niederschlag gefunden. Im heute gültigen KV-Reglement ist von Schreibfähigkeiten gar keine Rede mehr. Was zählt, sind Qualifikationen in der Organisation, im Projektmanagement und in der Bewältigung von Information – und das alles verbunden mit «unternehmerischem Verständnis». Aus Vorzimmerdamen von einst sind «Managerinnen des Managers» geworden.

Die Aufwertung der Assistentenfunktion hat selbstredend zu einem neuen Rollenverständnis geführt und zu einer Nivellierung der in Büros herrschenden Hierarchien. Verstärkt worden ist diese Entwicklung noch durch den Umstand, dass viele Chefs – ebenfalls dank den Segnungen der Elektronik – mittlerweile Schreibarbeiten verrichten, die früher einer Sekretärin überlassen worden wären. Trotz dieser Angleichung der Funktionen von Vorgesetztem und Mitarbeiterin ist im Anforderungsprofil der Direktionsassistentinnen eine «traditionelle» Aufgabe unverändert geblieben. Wie Vertreterinnen aus der Praxis betonen, ist es nach wie vor ihre Aufgabe, Chefs zu beraten, zu unterstützen und zu entlasten.

kennt. Immer, wenn Spezialfälle zu lösen sind, ist Filipaj die erste Anlaufstelle. Und so betätigt sie sich – analog zu ihrem Luzerner Pendant, das eine neue Software beschafft hat – auch im Einkauf. Filipaj war für Abacus an der Auswahl einer Telefonanlage beteiligt und betreut diese heute. Ihr Aufgabenbereich umfasst aber nicht nur Einzelprojekte, sondern auch die wiederkehrende Produktion des Kundenmagazins, die teilweise Betreuung der Abacus-Homepage und des Firmen-Restaurants sowie die Organisation von Veranstaltungen. Sekretärinnen in KMU, so legen die beiden Beispiele nahe, haben einen variantenreicheren Arbeitsalltag als in Grosskonzernen, wo es für viele Unterstützungstätigkeiten separate Abteilungen gibt.

Einmal ist Schluss

Eher belustigt erinnert sich die 55-jährige Abacus-Chefassistentin daran, wie man vor Jahren die Belegschaft informierte: Mitteilungen wurden hundertfach kopiert und dann verteilt. Dank E-Mail lässt sich das heute mit ein paar Mausclicks erledigen. Beide Assistentinnen legen aber Wert darauf, dass ihr Engagement für die Firma auch Grenzen kenne. So ist Filipaj an Wochenenden so gut wie nie zu erreichen, und Zindel hat, als ihr Chef sie spätabends noch anrief, auch schon einmal klargemacht, dass jetzt Feierabend sei.

ZAHL ZUM THEMA

32%

Klagen über die Informationsflut

32,1% der Direktionsassistentinnen sehen gemäss einer Umfrage des Kaufmännischen Verbandes Zürich (KVZ) die Informationsflut oder Unvorhergesehenes als grösste Herausforderungen ihrer Tätigkeit an. 35,8% gaben an, dass ihnen das Rollenverständnis sowie das Image des Berufsbildes Schwierigkeiten bereite. Rund die Hälfte der Befragten hätte gerne mehr Klarheit im Aufgabenprofil und bei den Kompetenzen.

Rechnungslegung

Die Vatikanbank kämpft mit irdischen Problemen

Rico Kutscher · Unternehmen, die zum ersten Mal eine Jahresrechnung veröffentlichten, erregen meist besonders viel Aufmerksamkeit. So geschah es unlängst auch im Fall des Vatikans, als dieser erstmals den Abschluss seines Bankhauses Istituto per le Opere di Religione (IOR) publizierte.

Die Öffentlichkeit war zunächst überrascht, wie klein das Geldinstitut des Papstes ist. Es wies 2012 gemäss internationalem Rechnungslegungsstandard (IFRS) lediglich eine Bilanzsumme von rund 5 Mrd. € aus, was etwa der Grösse der Schaffhauser Kantonalbank entspricht. Der Gewinn hatte sich im vergangenen Geschäftsjahr zwar verdreifacht, lag aber nur bei 87 Mio. €. Interessanter ist daher der Passus, dass die Vatikanbank keiner Aufsichtsbehörde untersteht, deren Kapitalvorschriften sie einzuhalten hätte. Im Jahresabschluss heisst es, die Abteilung für Risikomanagement kalkuliere die Kapitalanforderungen und lege diese Berechnungen bloss einem internen Gremium, dem Board of Superintendence, vor.

Blickt man genauer in das 99 Seiten umfassende Dokument, zeigt es sich, dass die Bank des Stellvertreters Gottes mit ganz irdischen Problemen zu kämpfen hat. Erkennbar ist dies etwa an den Pensionen für die Belegschaft, die für viele Unternehmen wegen Unterdeckung eine Herausforderung darstellen. Im vergangenen Jahr haben 104 (2011: 95) Mitarbeiter in den bankeigenen Pensionsfonds

eingezahlt, während 69 (68) Personen daraus Leistungen bezogen haben. Die Auszahlung von Pensionsgeldern erhöhte sich 2012 um 12,1% auf 2,7 Mio. €, was auf die Anhebung der laufenden Renten und die Pensionierung eines Mitarbeiters zurückzuführen ist.

Die Rückstellungen für Leistungen an Arbeitnehmer stiegen um 8,3% auf 81,5 Mio. €, weil sich unter anderem die versicherungsmathematischen Verluste um rund 4,5 Mio. € erhöhten. Hinter dieser Grösse verbirgt sich die Kalkulation der künftigen Pensionsverpflichtungen des Unternehmens. Denn sobald den Beschäftigten Leistungen versprochen werden, muss die Gesellschaft für diese Zahlungen der Zukunft Geld zurücklegen. Das IOR hat in seinen Kalkulationsgrundlagen im Vergleich mit dem Vorjahr die Annahmen über die Inflationsrate (2%) und für jährliche Gehaltssteigerungen (2,5%) gleich gelassen. Geändert hat die Vatikanbank allerdings den Zinssatz, mit dem die künftigen Verpflichtungen diskontiert werden. Er sank von 3,75% auf 3,4%, weshalb das Geldinstitut seine Rückstellungen für die Pensionsverpflichtungen aufstocken musste.

Blickt man auf die Verzinsung der Bankdepositen, zeigt es sich, dass das IOR 2012 darauf nur einen Durchschnittszins von 0,95% (2011: 1,08%) erwirtschaftete. Bleibt die Verzinsung der Aktiven so niedrig, müssen künftig die Pensionsrückstellungen allerdings weiter erhöht werden.

Die besten Geschäftspläne

Verleihung der Swiss Startups Awards

gvm. · Jeder kommerzielle Erfolg beginnt mit einer guten Idee. Doch falls diese nicht in einer Forschungsabteilung eines Unternehmens zündet, braucht es zuerst einen Geschäftsplan, mit dem das Projekt kommerziell umgesetzt werden kann. Die von Startups.ch, Axax Winterthur, Axpo, der Swisscom, Post Finance und Sage unterstützten Swiss Startups Awards, die am Mittwochabend verliehen wurden, prämiieren die drei besten Geschäftsideen aus der Schweizer Jungunternehmer-Szene. Insgesamt 150 Projekte bewarben sich um die drei mit je 50 000 Fr. als Startkapital dotierten Auszeichnungen.

Labortest in Flaschengrösse

Den zum dritten Mal verliehenen Axax Innovation Award gewann das Projekt Ionight, hinter dem der Astrophysiker Andreas Riedo von der Universität Bern steht. Dabei handelt es sich um ein ionenbildendes Massenspektrometer. Mit dem flaschengrossen Gerät seien chemische Messungen vor Ort möglich, die von der Qualität her mit den in chemischen Labors durchgeführten Untersuchungen vergleichbare Resultate liefern. Das für den Weltraum konzipierte Gerät soll nun für irdische Anwendungen eingesetzt werden, zum Beispiel für Gesteinsproben oder in der Landwirtschaft zur Erfassung von Messwerten beim Pflanzenschutz und in der Schädlingsbekämpfung. Für den in der Space Research & Planetary Sciences Division tätigen Riedo sind Auszeichnungen nicht neu. Wiederholt wurden seine akademischen Arbeiten im Bereich Massenspektrometrie prämiert.

Ebenfalls in der Messtechnik aktiv sind die Empfänger des erstmals verliehenen Axpo Energy Award, Gaël Farine und Conor Slater, die beide an der ETH Lausanne (EPFL) im Mikrotechniklabor arbeiten. Kernstück des Projekts von Quantitative Energy und des künftigen Spin-off der Hochschule ist ein miniaturisierter Sensor, der die

Qualität von Erdgas misst. Das günstig aus Standardkomponenten gefertigte Messgerät soll helfen, Fehlzündungen zu vermeiden, sowie einen unnötig hohen Verbrauch und Emissionen verhindern. Das Zweimannteam wird vom Laborleiter der EPFL und einem Fachmann aus der Branche beraten. Laut eigenen Angaben gibt es derzeit kein vergleichbar günstiges und einfaches Gasmessgerät auf dem Markt.

Ziel von Quantitative Energy ist, bis Ende Jahr Eigenkapital für eine Firmengründung zu beschaffen und im nächsten Jahr Kunden aus der Gasindustrie anzugehen. Innerhalb von fünf Jahren soll eine Massenproduktion von jährlich 50 000 Messgeräten aufgebaut werden. Als Marktpotenzial wird von einem Zehntel der jährlich rund 30 Mio. mit Erdgas betriebenen, neu installierten Boiler ausgegangen.

Bequemer Geige spielen

In einem ganz anderen Gebiet tritt das mit dem Startups.ch Award prämierte Projekt Dolfinos einer integrierten Geigenhalterung auf. Die von Michael Wiener und Philipp Ryf entwickelte Stütze erlaubt eine angenehmere Bedienung und soll die bei Berufsgeigern oft anzutreffenden körperlichen Symptome (Geigenfleck, Probleme mit den Halswirbeln) verhindern helfen. Die Dolfinos-Stütze wird in Zusammenarbeit mit der ETH Zürich und der Zürcher Hochschule für Musik perfektioniert, erste Prototypen werden getestet.

Im Gegensatz zu den drei Startups-Preisen, die von einer Fach- und Expertenjury beurteilt worden waren, entschied eine öffentliche Online-Abstimmung über den Publikumspreis, der dieses Jahr Cleverclip gewonnen hat. Die Idee von Carlo Badini sind sogenannte Whiteboard Animations, dreiminütige Erklärvideos, die in Form eines Zeichentrickfilms für Präsentationen und Webauftitte komplexe Sachverhalte einfach und unterhaltsam erklären.

Chefsekretariat

Smartphones, Beamer und Espresso weichen

rangieren. Heute sei sie dagegen wie ihr Chef direkte Ansprechperson für Mandanten und Bewerber. Als eine Software für die Dossier-Verwaltung angeschafft wurde, war Zindel zudem für die Anpassung des Programms an die Firmenbedürfnisse verantwortlich.

Dass der moderne Büroalltag schnelllebig ist und nur wenig Zeit für Gespräche bleibt, findet sie bedauerlich. Nostalgisch blickt Zindel auf die Epoche zurück, als E-Mails in der Firma nur an einem Computer funktionierten oder der Vorschlag für ein Inserat per Post an einen Mandanten verschickt wurde. Die Digitalisierung habe ihren Arbeitsrhythmus revolutioniert, erklärt sie. Heute stellt sie in Rekordgeschwindigkeit aus dem Internet Informationen über Kandidaten und Mandanten zusammen – was früher gar nicht möglich war. Die Fähigkeiten einer klassischen Sekretärin seien nicht mehr gefragt; benötigt würden «proaktive Organisatoren». Daher macht Zindel sich auch keine Sorgen, dass ihre Stelle einmal wegfallen könnte.

Vieles von dem, was Zindel über den Wandel ihres Beruf erzählt, bestätigt auch Elisabeth Filipaj, Chefsekretärin bei der St. Galler Softwarefirma Abacus. Anders als Zindel unterstützt sie allerdings seit je vier Geschäftsleitungsmitglieder. Bei der Tätigkeit hilft ihr der Umstand, dass sie seit über 25 Jahren das Wachstum der Software-Schmiede miterlebt hat und daher alle Abläufe