

# Qualifizierung Teamassistenz

*Dokumentation*



# Qualifizierung Teamassistenten

*Dokumentation*





# Inhalt

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 1   | Auftrag des Teilprojektes Teamassistenz                                  | 6  |
| 2   | Veränderungen  | 7  |
| 3   | Aufgabenbereich der Teamassistenz  | 9  |
| 4   | Bedarfsabfrage   | 13 |
| 5   | Qualifizierungsmaßnahme Teamassistenz                                    | 15 |
| 6   | Resümee und Ausblick   | 17 |
| 7   | Anhang   | 18 |
| 7.1 | Fragebogen zur Planung der Qualifizierungs-Seminare                      | 19 |
| 7.2 | Seminar "Qualifizierungsmaßnahme Teamassistenz"                          | 21 |
| 7.3 | Modul II: a) Grundlagen BAT für Positionen der Teamassistenz             | 22 |
| 7.4 | Modul II: b) Verwaltungsorganisation und -praxis                         | 23 |
| 7.5 | Modul III: Grundlagen verständlichen Schreibens                          | 24 |
| 7.6 | Feedback der Seminarteilnehmerinnen                                      | 25 |
| 7.7 | Einige ausgewählte Beispiele aus den Freitextangaben der Teilnehmerinnen | 26 |

Geänderte Arbeitsinhalte und -bedingungen machten es erforderlich, die Schreibdienste einer modernen und zukunftsorientierten Verwaltung anzupassen. Zudem sollten die Entwicklungsmöglichkeiten von Angehörigen des Schreibdienstes erweitert werden. Um dieses Ziel zu erreichen, wurde für die Angehörigen des Schreibdienstes die neue Funktion der Teamassistentin und des Teamassistenten geschaffen.

Um die Beschäftigten bei diesem Veränderungsprozess zu begleiten und zugleich eine bestmögliche Aufgabenerledigung sicherzustellen, mussten geeignete Weiterqualifizierungsmaßnahmen entwickelt werden. Diese Aufgabe, also Planung und Konzeption der Qualifizierungsmaßnahmen, hat das Projekt Personalentwicklung übernommen. Die hierzu eingerichtete Teilprojektgruppe nahm im Herbst 2002 ihre Arbeit auf, die auf den folgenden Seiten dokumentiert ist.

## 2 Veränderungen

In einem ersten Schritt sind die Beschäftigten des Schreibdienstes im Rahmen einer Informationsveranstaltung am 28.11.2002 über die neu geschaffene Funktion der Teamassistentin und die damit verbundenen Aufgaben informiert worden.

### **Konzept zur Funktion der Teamassistentinnen und der Teamassistenten**

#### **Ausgangslage**

Die zunehmende IT-Unterstützung und die damit steigende Tendenz zur ganzheitlichen Vorgangsbearbeitung auf der Bearbeitungsebene hat eine Reduzierung der schriftgutbearbeitenden Tätigkeiten in den Schreibdiensten zur Folge.

Aus diesem Grunde hat der Landesrechnungshof nach einer Querschnittsprüfung der Schreibdienste bei den Bezirksregierungen u.a. empfohlen, künftig auf die Einstellung von lediglich als Schreibkraft ausgebildetem Personal weitgehend zu verzichten.

Unabhängig davon, wie man diese Empfehlung bewertet ist es zutreffend, dass zum einen auf die geänderten Arbeitsinhalte und -bedingungen im Schreibdienst reagiert werden und der Schreibdienst einer modernen und zukunftsorientierten Verwaltung angepasst werden muss. Zum anderen sind weitere Entwicklungsmöglichkeiten für die Beschäftigten zu gestalten. Dies geschieht - nicht zuletzt als Konsequenz aus den mit den Angestellten aus dem Schreib- und Vorzimmerdienst geführten Gesprächen - mit Schaffung der Funktion der Teamassistentin und des Teamassistenten. Die Einzelheiten werden im Folgenden erläutert.

#### **Ziel**

Die Teamassistentin / der Teamassistent unterstützt insbesondere die Arbeitseinheit Referat bei allen anfallenden Aufgaben. Für Beschäftigte des Schreibdienstes bedeutet dies, dass der inhaltliche Bezug zu ihrer Arbeit durch die Mitarbeit an nahezu allen Themenfeldern des Referats gestärkt wird und sie in überschaubare und fest bestimmte Organisationseinheiten integriert werden. Die Tätigkeitsmerkmale entsprechen im Wesentlichen denen der teilweise bereits eingerichteten Mischarbeitsplätze.

Im Unterschied hierzu erfolgt jedoch eine stärkere Anbindung an ein Referat bzw. - falls aus organisatorischen Gründen zweckmäßig - an mehrere Referate.

Durch Teilnahme an regelmäßig stattfindenden Referats- bzw. Teambesprechungen wird die Einbindung der Teamassistentinnen und Teamassistenten in den hausinternen Kommunikations- und Informationsprozess sicher gestellt.

Vorgesetzte der Teamassistentinnen und Teamassistenten sind die jeweiligen Referatsleiterinnen und Referatsleiter.

Die Teamassistentinnen und Teamassistenten einer Abteilung vertreten sich gegenseitig nach einem von der Büroleitenden Beamtin oder dem Büroleitendem Beamten erstellten Vertretungsplan und darüber hinaus nach Zuweisung der Büroleitenden Beamtin oder des Büroleitenden Beamten.

Für Vertretungen in den Vorzimmern sollen nach Möglichkeit alle in der Abteilung tätigen Teamassistentinnen und Teamassistenten gleichmäßig herangezogen werden. Dabei muss sicher gestellt werden, dass die Vorzimmer immer besetzt sind.

### **Tarifrechtliche Bindungen/Bedingungen**

Die Teamassistentinnen/Teamassistenten übernehmen allgemeine Bürotätigkeiten in nicht eingruppierungsrelevantem Umfang. Abhängig von den in den Organisationseinheiten anfallenden Aufgaben können die Aufgabenanteile - bis auf einen Schreibanteil von mindestens 51% - individuell unterschiedlich zugeschnitten sein.

Der Einsatz darf nicht dazu führen, dass der prozentuale Anteil der zu verrichtenden Tätigkeit automatisch zu einem Anspruch auf Höhergruppierung führt und damit der vorhandene Stellenrahmen überschritten wird.

### **Anforderungen**

Die Teamassistentinnen/Teamassistenten müssen unterschiedliche Aufgaben innerhalb eines breit gefächerten Spektrums erledigen können. Ihre Einarbeitung erfolgt durch Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter.

Darüber hinaus sollen entsprechende Fortbildungsmöglichkeiten, wie sie insbesondere von der Fortbildungsakademie des Innenministeriums angeboten werden, genutzt werden.

### **Chancen**

Mit der Funktion Teamassistentin/Teamassistent wird den Angehörigen des Schreibdienstes angeboten, die eigenen Kompetenzen zu erweitern. Eine entsprechende Bewährung sowie die erweiterten Berufserfahrungen können Chancen bei der Bewerbung um Qualifizierungsmaßnahmen oder höherwertige Büroarbeitsplätze erhöhen.

### **Verfahren**

Zum Erfahrungsaustausch findet mindestens einmal jährlich mit der jeweiligen Abteilungsleiterin oder dem jeweiligen Abteilungsleiter eine Assistenzbesprechung statt.

# 3 Aufgabenbereich der Teamassistentenz

## **Mögliche Aufgaben für Teamassistentinnen/Teamassistenten**

Eine zeitliche Gewichtung der vorstehend beispielhaft aufgeführten Tätigkeiten kann nicht pauschal, sondern nur an jedem einzelnen Arbeitsplatz erfolgen.

### **1. Schreibarbeiten**

- : Schreiben von Texten und Tabellen nach Diktat oder Vorlage
- : Broschüren, Zwischen- und Jahresberichte ändern/ergänzen
- : Erstellen von Statistiken mit Excel (z.B. Eingangs- und Erfolgsstatistiken)
- : Standardisierte Schreiben (z.B. Zwischennachrichten, Abgabe- und Einladungsschreiben, Anforderung von Stellungnahmen) eigenverantwortlich fertigen und versenden
- : Erstellen von sachgebietsbezogenen Vordrucken, Textbausteinen, Form- und Serienbriefen, Adressverteiltern
- : Sachgebietsbezogene Listen führen und verwalten
- : Erstellen von Ordneretiketten

### **2. Geschäftsstellentätigkeiten und Büroorganisation**

- : Beispiele: Geschäftsstelle des LPA, Geschäftsstelle der Regierungskommission, „Zukunft des öffentlichen Dienstes“
- : Betreuung internationaler Besuchergruppen
- : Beschaffung und Ausgabe von Präsenten
- : Zimmerreservierung bei auswärtigen Veranstaltungen
- : Materialbeschaffung
- : Urlaubsplanung koordinieren
- : Kalender führen
- : Projekte organisatorisch betreuen
- : Terminvergabe

### **3. Kommunikationsassistentenz**

- : Telefondienste
- : E-mail-Dienste
- : Fax-Dienste
- : Eilige Mitzeichnungen einholen
- : Vorgänge weiterleiten
- : Versendung von Referatsbereichsschriftverkehr innerhalb und außerhalb des Hauses
- : Umläufe Presseschau / Gruppenumläufe / Arbeitsumläufe organisieren

### **4. Besprechungsassistentenz**

- : Unterlagen vorausgegangener Dienstbesprechungen sichten
- : Sitzungen terminieren
- : Erstellung von Einladungsschreiben

- : Besprechungsräume reservieren
- : Organisation der Bewirtung
- : Fahrkartenbestellung, Platzreservierung
- : Reservierung von Hotelzimmern und Unterrichtung der Teilnehmerinnen und Teilnehmer
- : Planung des Rahmenprogramms (Abendessen, Theaterbesuch der Teilnehmerinnen und Teilnehmer)
- : Zusammenstellung der benötigten Vorgänge, Eingänge, Unterlagen, Sitzungsakten
- : Zusammenstellung, Vervielfältigung und Versendung von Unterlagen im Vorfeld einer Sitzung
- : Betreuung von Teilnehmerinnen und Teilnehmern
- : Protokollierung (Inhaltsprotokolle unter Anleitung)
- : Vervielfältigung und Versendung des Protokolls
- : Nachbereitung (neue Eingänge sortieren und den Vorgängen zuordnen, weiterleiten, Einzelvorgänge und Sitzungsakten abschließen, Ausführung von Beschlüssen, Karteivermerke, Abrechnung von Reisekosten und Sitzungsgeldern)

## **5. Recherchen / Auskünfte**

- : Recherche und Beschaffung von Broschüren / Infomaterial
- : Recherchen in der Registratur, Bibliothek etc.
- : Datei- und Aktenrecherchen
- : Internet-Recherchen
- : Telefonische Auskunft an andere Stellen
- : Telefonische Weitergabe von Informationen nach Anweisung

## **6. Datenmanagement / Assistenz bei ADV-Anwendung**

- : Sachgebietsbezogene Verzeichnisse führen und pflegen
- : Inventarprogramme pflegen
- : Tabellarisierung von Daten
- : Datenverwaltung
- : Erstellung von Stichwortlisten
- : Erstellung von Statistiken
- : Erstellung, Verwaltung und Pflege einer Accessdatenbank
- : Umgang, Unterstützung und Hilfestellung bei der graphischen Kartei, Intranet/Internet, Word, Outlook, Juris

## **7. Registraturassistenz (bezogen auf Sachbearbeiter- bzw. Referatsregistraturen)**

- : Vorgänge sichten, sortieren, zuordnen, ggf. elektronisch (z.B. Verwaltung von Postein- und -ausgängen)
- : Überwachung von Wiedervorlagen
- : Auftragskontrolle
- : Fristenkontrolle / Mitteilung von Fristen
- : Weiterleitung von Vorgängen / Eilt- Vorgängen
- : Vorgänge beschriften und heften
- : Vorgänge heraussuchen / recherchieren und dem zuständigen Sachbearbeiter zuleiten
- : Vorgänge bis zum Postversand bearbeiten
- : Kopien fertigen
- : Ergänzungslieferungen einsortieren
- : Listenführung
- : Anlegen und Führen von Handakten nach vorgegebenen Kriterien

## **8. Assistenz für Schwerbehinderte**

- : Vorlesetätigkeiten
- : Begleitung zu externen Terminen und Hilfestellung bei Veranstaltungen
- : Assistenz im lebenspraktischen Bereich

## **9. Sonstiges**

- : Altvorgänge aufbereiten
- : Kassengeschäfte
- : Zahlungsanweisungen zur Unterschrift fertigen
- : Handyabrechnungen auf rechnerische Richtigkeit überprüfen
- : Spesen- und Honorarabrechnungen auf rechnerische Richtigkeit überprüfen
- : Abwicklung von Auskunftersuchen
- : Petitionen vorbereiten (Stellungnahmen anfordern, Standardschreiben)
- : Eintragungen in Register (z.B. Einbürgerungsregister)
- : Mitarbeit bei Erlassentwürfen, Kabinettvorlagen etc.
- : Auszeichnung, (ggf. elektronische) Verteilung und Auswertung von Dokumenten im Hause
- : Sichtung der (ggf. elektronisch) eingehenden Dokumente, Vorlage auf dem Dienstweg und Ablage nach Auszeichnung durch den Vorgesetzten, PC-Archivierung (Excel)



## 4 Bedarfsabfrage

Um die Bedürfnisse der Mitarbeiterinnen bei der Konzeption der Qualifizierungsseminare zu berücksichtigen und den aktuellen Fortbildungsstand zu ermitteln, führte die Teilprojektgruppe Teamassistenz Ende Dezember 2002 eine Bedarfsabfrage unter den 66 Angehörigen des Schreibdienstes und den Vorzimmerkräften durch. Im Rahmen dieser Befragung konnten die Kolleginnen zudem anonym ihre Fragen zur Funktion der Teamassistenz und dem neuen Berufsbild stellen (s. Fragebogen im Anhang).

Da die Beteiligung nach der Dezember-Befragung noch unter 50 % lag, ist im März 2003 eine Nachbefragung durchgeführt worden. Damit konnte schließlich eine Gesamtbeteiligung von ca. 80 % erreicht werden.

Die Bedarfsabfrage hat gezeigt, dass viele Kolleginnen bereit und interessiert sind, Neues zu lernen. Auf die Frage, zu welchen Themen sie gerne Fortbildungen besuchen möchten, antwortete ein Großteil der Befragten, dass sie sich eine Fortbildung zum Thema "Teamassistenz" wünschten. Häufig wurden auch die von der Fortbildungsakademie in Herne angebotenen Seminare „Grundlagen der Verwaltungsarbeit-Angestellte“; und "Die Tätigkeit als Beschäftigte/r auf einem Mischarbeitsplatz" genannt. Von einigen wurde an dieser Stelle auch der Wunsch geäußert, referatsbezogene Einweisungen zu erhalten.

Die Befragung machte weiterhin deutlich, dass die Beschäftigten des Schreibdienstes in der Vergangenheit hauptsächlich Fortbildungen aus dem Bereich Textverarbeitung, wie "Microsoft Word" (ca. 70 % der Befragten), "Microsoft-Outlook" (ca. 60 % der Befragten) oder "Microsoft-Excel" (ca. 30 % der Befragten) besucht haben.

Auf die Frage, welche Seminare - im Unterschied zu reinen IT-Fortbildungen - bereits besucht worden sind, wurde von vielen das Seminar "Das Mitarbeitergespräch" wie auch das Seminar "Angestellte im Schreibdienst" genannt. Etwa 50 % der Befragten haben noch nie an einem Seminar teilgenommen.

Die Möglichkeit, Fragen zum Konzept "Teamassistenz" zu stellen, wurde von etwa einem Drittel der Befragten genutzt.

Viele Kolleginnen fragten noch einmal grundsätzlich nach den Inhalten des Konzeptes Teamassistenz sowie nach Möglichkeiten der Höhergruppierung. Vielfach wurde auch das Thema Motivation angesprochen und die Frage nach weiteren arbeitsplatzspezifischen Fortbildungen gestellt.



# 5 Qualifizierungsmaßnahme Teamassistenz

## **Konzeption und Information**

Im Frühjahr 2003 legte die Teilprojektgruppe in enger Zusammenarbeit mit der Fortbildungsakademie Herne die Ziele, Inhalte und Termine des Seminars zur Qualifizierung der Teamassistentinnen fest und suchte geeignete Dozentinnen und Dozenten für die einzelnen Themenfelder aus. Das Konzept zur Funktion der Teamassistentinnen und Teamassistenten sowie die im Rahmenanforderungsprofil für alle Beschäftigten des Innenministeriums formulierten Schlüsselkompetenzen waren hier richtungsweisend.

In einer zweiten Informationsveranstaltung am 16.05.2003 wurden die Beschäftigten über die neu konzipierte Seminarreihe informiert.

Daneben erhielten die Beschäftigten einen Überblick über weitere Fortbildungsmöglichkeiten, orientiert an den verschiedenen Aufgabefeldern und Anforderungen der neuen Funktion Teamassistenz.

Nach einer Rückmeldung über das Ergebnis der durchgeführten Bedarfsabfrage wurden alle im Rahmen der Befragung gestellten Fragen ausführlich beantwortet.

## **Durchführung und Auswertung der Qualifizierungsmaßnahme Teamassistenz**

Die Seminare im Rahmen der Qualifizierungsmaßnahme umfassen drei Module:

- : Die neue Rolle der Teamassistenz (2 Tage)
- : Grundlagen des BAT für Positionen der Teamassistenz (1 Tag)  
Verwaltungsorganisation und -praxis (1 Tag)
- : Grundlagen verständlichen Schreibens (2 Tage)

Im zweiten Halbjahr 2003 wurden drei Seminarreihen mit insgesamt 38 Teilnehmerinnen durchgeführt. Das erste Modul fand in zwei Fällen in der Fortbildungsakademie Mont-Cenis in Herne statt, die restlichen Module wurden im Innenministerium durchgeführt.

Die Auswertung der Rückmeldungen zeigt, dass das Angebot bei den Teamassistentinnen im Allgemeinen sehr gut angekommen ist. Sowohl die Inhalte und Schwerpunkte, die Aufgliederung der Module auf jeweils 2 Tage wie auch die Auswahl der Dozentinnen und Dozenten wurden von den Kolleginnen positiv bewertet. Dies zeigt sich in den Ergebnissen der Aussage zum Gesamteindruck "Das Seminar war für mich ein Erfolg": Im Durchschnitt über alle Module stimmten 58% der Teilnehmerinnen dieser Aussage vollständig und 37% weitgehend zu.

In den Rückmeldungen der Seminarteilnehmerinnen wurde unter anderem Stil und Fachwissen der Dozentinnen und Dozenten gelobt. Auch trockene Themen seien mit Hilfe von Beispielen gut vermittelt worden, auf die Bedürfnisse und Fragen der Teilnehmenden wurde eingegangen. Kritisiert wurde häufig die zu kurze Dauer der Seminarmodule, viele Teilnehmerinnen können sich eine Ausweitung der Module auf jeweils drei Tage vorstellen. Vielfach wurde auch der Wunsch nach weiteren Fortbildungen geäußert, die die behandelten Themen vertiefen und ergänzen sollten.

Eine Übersicht über die Rückmeldungen mit einer Auswahl der Freitexte finden Sie im Anhang.

Nach der ersten Durchführung wurden die Seminare in das reguläre Jahresprogramm der Fortbildungsakademie Mont-Cenis in Herne (vgl. Jahresprogramm 2004, Seminarkennziffer 3.412) aufgenommen. Das Seminar besteht hier nunmehr aus drei Modulen à drei Tagen. Damit wurde den Rückmeldungen, dass vielen Teilnehmenden die zweitägigen Module zu gedrängt erschienen, Rechnung getragen.

Im Nachgang zu den Fortbildungen kam es zu weiteren Treffen der Teamassistentinnen untereinander. Dabei wurde unter anderem auch der Wunsch nach weiteren Fortbildungen konkretisiert. Auf der einen Seite könnten etliche der Themen, die bereits Bestandteil der Qualifizierungsmaßnahme waren, noch vertieft und ergänzt werden. Auf der anderen Seite wurden aber auch neue Themen angesprochen, bei denen die Teamassistentinnen für ihre Arbeitsplätze Qualifizierungsbedarf sehen.

Dazu gehören z.B.:

- : Planung und Organisation von Besprechungen, Tagungen etc.
- : Protokollführung
- : Professionell telefonieren und kommunizieren.

Es ist geplant, einige der Themenfelder, die im Moment noch nicht durch das laufende Fortbildungsprogramm der Akademie Mont-Cenis abgedeckt sind, im Rahmen hausspezifischer Fortbildungen anzubieten. Dadurch soll das Ziel, die Personalentwicklung der Beschäftigten in der Funktion Teamassistentenz durch Folgemaßnahmen zu verstetigen, unterstützt werden.

## 6 Resümee und Ausblick

Die Arbeit des Teilprojektes Teamassistenz ist mit der Auswertung der Qualifizierungsmaßnahme und der Erstellung dieser Dokumentation abgeschlossen.

Die weiteren Aufgaben in diesem Bereich liegen nun in den verschiedenen Arbeitsbereichen des Hauses. Erste Schritte wie die Verstetigung der Qualifizierungsmaßnahme sind bereits in die Wege geleitet, andere stehen noch an.

Aus der Sicht des Projektes Personalentwicklung ist insbesondere entscheidend, dass die Personalentwicklungsmaßnahmen im Bereich der Teamassistenz nicht mit der Durchführung der Qualifizierungsmaßnahme ein- für allemal abgeschlossen sind. Im Bereich der Teamassistenzen ist wie in jedem anderen Arbeitsbereich auch die berufliche Entwicklung weiterhin durch geeignete Maßnahmen zu fördern. Bei den Teamassistentinnen liegt die Verantwortung, diese weitere Förderung gezielt einzufordern. Bei den Vorgesetzten liegt die Verantwortung, ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hinsichtlich benötigter Fortbildung zu beraten und die Eigeninitiative zu fördern.

Daneben sollte die begonnene Vernetzung der Teamassistentinnen untereinander weitergeführt und intensiviert werden. Gegenseitiger Austausch und die Möglichkeit, Erfahrungen mit denjenigen zu teilen, die sich in gleicher oder ähnlicher Situation befinden, sind ein wichtiger Baustein im Konzept zur Funktion der Teamassistentinnen und Teamassistenten.

# 7 Anhang

## **7.1 Fragebogen zur Planung der Qualifizierungs-Seminare**

## **7.2. Modul I: Die neue Rolle der Teamassistentin**

## **7.3 Modul II a: Grundlagen BAT für Positionen der Teamassistentenz**

## **7.4.Modul II b: Verwaltungsorganisation und –praxis**

## **7.5. Modul III: Grundlagen verständlichen Schreibens**

## **7.6. Feedback der Seminarteilnehmerinnen**

Auswertung der ausgefüllten Rückmeldebögen

## **7.7. Einige ausgewählte Beispiele aus den Freitextangaben der Teilnehmerinnen**

## 7.1 Fragebogen zur Planung der Qualifizierungs-Seminare

### Personalentwicklung im Innenministerium

Juliane Antoine - 2513  
Felia Hörr - 2245

Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen bis zum 19. März 2003 an das Projekt Personalentwicklung zurück.

Name: \_\_\_\_\_

#### 1. Welche Seminare haben Sie bereits besucht ?

- : Grundlagen der Verwaltungsarbeit
- : Die Tätigkeit als Beschäftigte/r auf einem Mischarbeitsplatz
- : Angestellte im Schreibdienst - Grundlagen -
- : Angestellte im Schreibdienst - Aufbau -
- : Angestellte - Zentrales Seminar -
- : Sonstige: \_\_\_\_\_
- : Ich habe noch nie an einem Seminar teilgenommen.

#### 2. Welche PC-Fortbildungen haben Sie bereits besucht ?

- : Microsoft Word
- : Microsoft Excel
- : Microsoft Outlook
- : Sonstige: \_\_\_\_\_
- : Ich habe noch nie an einer PC-Fortbildung teilgenommen.

#### 3. Zu welchen Themen möchten Sie gerne Seminare/ Fortbildungen besuchen:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### 4. Gründe, die gegen eine Teilnahme sprechen (Bspw. begonnene Altersteilzeit etc.):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



## 7.2 Seminar "Qualifizierungsmaßnahme Teamassistentz"

### **Modul I: Die neue Rolle der Teamassistentin**

#### **Ziel:**

Die Mitarbeiterinnen sind mit den Anforderungen und Aufgaben der Teamassistentz vertraut und können ihr kommunikatives Verhalten darauf abstimmen.

#### **Inhalte:**

- : Aufgaben und Stellung der Teamassistentin
- : Klärung der eigenen Position in einem gewandelten Berufsbild
- : Selbstpräsentation
- : Grundlagen der Kommunikation
- : Konstruktiver Umgang mit Konflikten am Arbeitsplatz
- : Zeit- und Arbeitsplanung
- : Ziele erreichen durch Planung und Setzen von Prioritäten

#### **Ort und Termine:**

|                       |                  |                          |
|-----------------------|------------------|--------------------------|
| Kennziffer 1.650/100: | 04.- 05.06.2003  | Akademie Herne           |
| Kennziffer 1.650/101: | 08. – 09-07.2003 | Akademie Herne           |
| Kennziffer 1.650/102: | 11. – 12.08.2003 | Innenministerium, Saal 3 |
| Zusatztermin:         | 29. - 30.09.2003 | Akademie Herne           |

Zeit: 9.00 - 17.00 Uhr

Dozentin: Gisela Engels

### **7.3 Modul II: a) Grundlagen BAT für Positionen der Teamassistenz**

#### **Ziel:**

Die Mitarbeiterinnen kennen die für ihre Aufgabe und Funktion wesentlichen tarifrechtlichen Regelungen.

#### **Inhalte:**

- : Systematik des BAT
- : Eingruppierungsrecht – Grundsatz der Tarifautomatik
- : Allgemeiner und besonderer Bewährungsaufstieg
- : Tätigkeitsbewertung Vergütungsgruppen VII – Vb BAT
- : Zusammenhang Haushalt-Stellenplan
- : Bearbeitung praktischer Beispiele

#### **Ort und Termine:**

|                       |                  |                          |
|-----------------------|------------------|--------------------------|
| Kennziffer 1.650/100: | 30.- 31.07.2003  | Innenministerium, Saal 3 |
| Kennziffer 1.650/101: | 03.- 04.09.2003  | Innenministerium, Saal 3 |
| Kennziffer 1.650/102: | 10.- 11.09.2003  | Innenministerium, Saal 3 |
| Zusatztermin:         | 26. - 27.11.2003 | Innenministerium         |

Zeit: 9.00 - 17.00 Uhr

Dozent: Hans Bertels

## 7.4 Modul II: b) Verwaltungsorganisation und -praxis

### Ziel:

Die Mitarbeiterinnen kennen Aufgaben und Funktion der öffentlichen Verwaltung sowie die wesentlichen rechtlichen und organisatorischen Rahmenbedingungen, denen die öffentliche Verwaltung unterworfen ist.

### Inhalte:

- : Was ist „öffentliche Verwaltung“?
- : Aufbau der Landesverwaltung und Stellung des Innenministeriums
- : Grundsätze des Verwaltungshandelns
- : Was ist „Recht“?
- : Mittel zur Durchsetzung von Verwaltungszielen
- : Die Standardhilfsmittel: Geschäftsverteilungsplan, Dienstverteilungsplan, Geschäftsordnung, Aktenplan ...
- : Lange Wege in der Verwaltung:  
Warum so förmlich?
- : Wie lese ich Rechtsvorschriften?

### Ort und Termine:

|                       |                  |                          |
|-----------------------|------------------|--------------------------|
| Kennziffer 1.650/100: | 30.- 31.07.2003  | Innenministerium, Saal 3 |
| Kennziffer 1.650/101: | 03.- 04.09.2003  | Innenministerium, Saal 3 |
| Kennziffer 1.650/102: | 10.- 11.09.2003  | Innenministerium, Saal 3 |
| Zusatztermin:         | 26. - 27.11.2003 | Innenministerium         |

Zeit: 9.00 - 17.00 Uhr

Dozent: Michael Puttkamer

## 7.5 Modul III: Grundlagen verständlichen Schreibens

### Ziele:

Die Mitarbeiterinnen kennen die Grundlagen verständlichen Schreibens und können Texte situationsangemessen gestalten.

### Inhalte:

- : Aufbau von Texten
- : Den richtigen Ton finden
- : Wesentliches von Unwesentlichem unterscheiden
- : Standardformulierungen, welche Floskel ist nicht mehr zeitgemäß?
- : Protokolle richtig schreiben
- : Wie man Gedanken und Aussagen korrekt wiedergibt
- : Training an eigenen Texten aus dem Berufsalltag

### Ort und Termine:

|                       |                  |                          |
|-----------------------|------------------|--------------------------|
| Kennziffer 1.650/100: | 12.- 13.08.2003  | Innenministerium, Saal 2 |
| Kennziffer 1.650/101: | 19. –20.08.2003  | Innenministerium, Saal 2 |
| Kennziffer 1.650/102: | 14. – 15.10.2003 | Innenministerium, Saal 2 |
| Zusatztermin:         | 07. - 08.10.2003 | Innenministerium         |

Zeit: 9.00 - 17.00 Uhr

Dozentin: Susanne Drechsler

## 7.6 Feedback der Seminarteilnehmerinnen

### Zusammenfassung Seminar-Nr. 1.650/100, 1.650/101, 1.650/102

Teilnehmerinnen an der Qualifizierungsmassnahme: 38

Gesamtzahl der Rückmeldung über alle 3 Module:144 (3 x 38)

| Seminar   | vollständig zu | Weitgehend zu | weitgehend nicht zu | überhaupt nicht zu | ohne Angaben |
|---|----------------|---------------|---------------------|--------------------|--------------|
| Die ausgewählten Themen haben mich angesprochen und interessiert.       | 94<br>65 %     | 44<br>31 %    | 1<br>1 %            | 1<br>1 %           | 4<br>3 %     |
| Ich habe Anregungen für meine praktische Arbeit erhalten.               | 55<br>38 %     | 70<br>49 %    | 14<br>10 %          | -                  | 5<br>3 %     |
| Mit der inhaltlichen Gestaltung (Aufbau und Abfolge) war ich zufrieden. | 97<br>67%      | 38<br>26 %    | 3<br>2 %            | -                  | 6<br>4 %     |
| <b>Dozenten/Dozentinnen</b>   |                |               |                     |                    |              |
| Lehrmethoden und Seminarleitfäden haben mich überzeugt.                 | 114<br>79 %    | 26<br>18 %    | 1<br>1 %            | -                  | 3<br>2 %     |
| <b>Gesamteindruck</b>   |                |               |                     |                    |              |
| Das Seminar war für mich ein Erfolg                                     | 84<br>58 %     | 53<br>37 %    | 4<br>3 %            | -                  | 3<br>2 %     |

## **7.7 Einige ausgewählte Beispiele aus den Freitextangaben der Teilnehmerinnen**

### **Was auf jeden Fall beibehalten werden sollte?**

- : Der Stil des Vortrags und die Einbeziehung der Teilnehmer
- : Es sollte auf jeden Fall weiterhin so abwechslungsreich sein. Es wurden die Themen nicht stur durchgezogen, sondern immer wieder durch kleine Unterbrechungen aufgelockert
- : Die lockere Atmosphäre des Seminars
- : Aufbau von Texten, Protokolle richtig schreiben
- : Inhalt des Seminars
- : Aufbau, Inhalte, ganz wichtig
- : Alles
- : Dass die Teilnehmer aktiv in die Themen einbezogen werden. Kein Monolog!
- : Ihre Einzelausführungen bzw. Beispiele, die das ganze Seminar etwas auflockern
- : Die Vielfalt des zusammengestellten Unterrichtsmaterials, das uns ausgehändigt wird.
- : Die Gruppe sollte in Verbindung bleiben!
- : Die Art und Weise der Unterrichtung

### **Was anders gemacht werden sollte?**

- : Themen vertiefen, Seminar verlängern
- : Das Seminar sollte verlängert werden
- : längeres Seminar
- : Häufigere Auffrischung von wichtigen Punkten
- : Zuviel Information, zu wenig Zeit
- : Es sollten zwei Seminare angeboten werden, da die beiden Themen sehr umfangreich sind

### **Welche Inhalte sollten vertieft werden?**

- : Wie man Gedanken und Aussagen korrekt wiedergibt?
- : Selbständiges Verfassen von Texten
- : Aufbau von Texten – Wesentliches von Unwesentlichem unterscheiden
- : Wie schreibe ich? Was ist wichtig/unwichtig? Wie fasse ich Gedanken korrekt ab? Aufbau von Texten
- : Das Gestalten von Texten sollte intensiver behandelt werden
- : Grundlagen verständlichen Schreibens, Zeit- und Arbeitsplanung, Ziele erreichen durch Planung und Setzen von Prioritäten
- : Kommunikation
- : Wie lese ich Rechtsvorschriften?
- : Da es ein eintägiges Seminar war, könnte alles vertieft werde

### **Welche Inhalte sollte man kürzen?**

- : Kürzen von Texten war mir persönlich zu viel
- : Kommunikationsmethoden wurden schon im ersten Teil des Seminars behandelt
- : Gar keine
- : Keine. Auf keinen Fall. Das Seminar könnte länger gehen
- : Kommunikation
- : Keine Kürzungen
- : Nichts

### **Welche Methoden sollte man ändern?**

- : Mehr selber Texte schreiben und formulieren
- : Vielleicht mehr Fallbeispiele bringen, die dann diskutiert werden können

### **Was ich noch anmerken möchte!**

- : Es hat mir richtig Spaß gemacht
- : Aufgrund der begrenzten Zeit können Inhalte nicht vertieft werden
- : Unbedingt Erweiterungskurse anbieten!
- : Nachfolgeseminare, damit man sich austauschen kann
- : Ein Aufbauseminar wäre wünschenswert
- : 2 Tage für das Thema fand ich zu wenig
- : Dass mir dieser Lehrgang nicht für den beruflichen Bereich etwas gebracht hat, sondern auch für den privaten Bereich
- : Auf Fragen der Teilnehmer wurde eingegangen und bestehende Probleme wurden gelöst
- : Sehr gut und verständlich gemacht
- : Ich finde solche Fortbildungen sehr ansprechend und würde mich über weitere sehr freuen
- : Klar, deutlich, für jedermann zu verstehen

### **Welches Seminar möchten Sie in Zukunft besuchen?**

- : Evtl. Typisch Mann, typisch Frau!
- : Haushaltsrecht
- : Wünschenswert wären Aufbauseminare
- : Es wäre schön, wenn es eine Fortsetzung gäbe
- : Es wäre schön, wenn es Seminare gäbe, die auf diesem aufbauen
- : Weitere Seminare aus dem Bereich „Teamassistenten“
- : Die Tätigkeit an einem Mischarbeitsplatz
- : EDV, Internet-Seminar, Excel-Kurs
- : Angestelltenlehrgang
- : Folgeseminare für Teamassistentinnen



# Hinweis

Diese Druckschrift wird im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit der Landesregierung Nordrhein-Westfalen herausgegeben. Sie darf weder von Parteien noch von Wahlbewerberinnen und -bewerbern oder Wahlhelferinnen und -helfern während eines Wahlkampfes zum Zwecke der Wahlwerbung verwendet werden. Dies gilt für Landtags-, Bundestags- und Kommunalwahlen sowie auch für die Wahl der Mitglieder des Europäischen Parlaments. Missbräuchlich ist insbesondere die Verteilung auf Wahlveranstaltungen, an Informationsständen der Parteien sowie das Einlegen, Aufdrucken oder Aufkleben parteipolitischer Informationen oder Werbemittel. Untersagt ist gleichfalls die Weitergabe an Dritte zum Zwecke der Wahlwerbung.

Eine Verwendung dieser Druckschrift durch Parteien oder sie unterstützende Organisationen ausschließlich zur Unterrichtung ihrer eigenen Mitglieder bleibt hiervon unberührt.

Unabhängig davon, wann, auf welchem Weg und in welcher Anzahl diese Schrift dem Empfänger zugegangen ist, darf sie auch ohne zeitlichen Bezug zu einer bevorstehenden Wahl nicht in einer Weise verwendet werden, die als Parteinahme der Landesregierung zu Gunsten einzelner politischer Gruppen verstanden werden könnte.

# Impressum

## **Herausgeber**

Innenministerium  
des Landes Nordrhein-Westfalen  
- Referat Öffentlichkeitsarbeit -  
Haroldstraße 5

40213 Düsseldorf

Telefon: 0211/871 - 01  
Telefax: 0211/871 - 3355  
poststelle@im.nrw.de  
www.im.nrw.de

Stand: April 2004

Nachdruck, auch auszugsweise,  
nur mit Genehmigung des Herausgebers.