

CAROL-ANN ZBINDEN
HR-Assistentin mit Zertifikat HRSE



«Ich agiere selbständiger, habe an Sicherheit und Effizienz gewonnen»

Nach Matur, Pädagogischer Hochschule und drei Jahren als Klassenlehrerin auf Sekundarstufe schaute sich Carol-Ann Zbinden nach einer neuen beruflichen Perspektive um. Diese eröffnete sich beim Peking Garden in Zürich, einer Restaurantkette mit rund 120 Mitarbeitenden. Als Assistentin der Geschäftsleitung betreut die 29-Jährige zusammen mit ihrer Arbeitskollegin und ihrem Vorgesetzten unter anderem die Human Resources. Die Ausbildung zur HR-Assistentin HRSE schloss sie mit Bestnote ab.

Frau Zbinden, Sie haben vom Lehrerinnenberuf in eine administrative Funktion gewechselt – das klingt nach einem fundamentalen Kurswechsel. Wie kam es dazu?

Dieser Schritt war gar nicht so gross. Mein Erstberuf hat viel mit Sozialkontakten, aber eben auch mit Administration zu tun. Aus beiden Bereichen bringe ich einiges mit. Nun arbeite ich seit einem Jahr in einem kleinen Team, in dem wir uns gegenseitig ernst nehmen und unterstützen. Ich bin glücklich hier und habe mich in das Unbekannte gerne eingearbeitet. Dazu gehörte auch das Personalwesen.

Für das Ihnen der fachliche Rucksack fehlte?

Diese Lücke wollte ich mit der halbjährigen Weiterbildung füllen. Zusätzlich zum Schulstoff habe ich viel Selbststudium gemacht und weitere Literatur gelesen, die mir mein Vorgesetzter empfohlen hat. Ich bin neugierig, mag Herausforderungen, lerne sehr gerne und wollte alles dafür tun, dass die berufliche Neuorientierung klappt. Arbeitsplatz, Schule und Selbststudium haben sich ergänzt. Daraus entstanden viele Verknüpfungen, die mir halfen, das Personalwesen als Teil eines umfassenden betrieblichen Systems zu verstehen und einzuordnen.

Haben Sie sämtliche schulischen und Prüfungsinhalte als praxisrelevant erlebt?

Das ist gar nicht so leicht zu beantworten. Man bekommt ja meistens mehr Stoff, als man brauchen und anwenden kann. Was aber auch nicht schlecht ist. Ich finde es gut und wichtig, Zusammenhänge herstellen zu können und eine Übersicht zu erhalten. Mir hilft die Gesamtmenge an Stoff, das Kontextuale zu erfassen. Und einen grossen Teil des neuen Wissens nutze ich auch tatsächlich im Alltag.

Wie haben Sie sich auf die Prüfungen vorbereitet, um am Tag X voll leistungsfähig zu sein?

Vor dem Unterricht habe ich mir jeweils die Lernziele gemäss Prüfungsordnung angeschaut, um entsprechend nachfassen zu können. Zuhause erstellte ich Zusammenfassungen. Der neue Open-Book-Prüfungsmodus erlaubt es, einen breiten Bundesordner mit eigenem Material mitzunehmen. Ich investierte viel Zeit, um sehr kompakt zu bleiben. Zudem habe ich Übungen gelöst, schulinterne Prüfungen geschrieben und an meinen Schwachstellen gearbeitet. Eigentlich fühlte ich mich gut vorbereitet, stand bei der Simulationsprüfung aber massiv unter Zeitdruck und konnte einige Aufgaben nicht lösen. Zudem habe ich viele Punkte verloren, da bei den Multiple-Choice-Aufgaben auch Punktabzüge möglich sind. Entsprechend knapp hätte ich diese Prüfung bestanden.

Welche Schlüsse haben Sie daraus gezogen?

Das hat mir zu denken gegeben. Die Erfahrung war aber auch wertvoll, um die Fragetechnik und die Prüfungsplattform kennenzulernen. Für die «scharfe» Prüfung wollte ich jeder Aufgabe ein Zeitlimit setzen und die Fragen möglichst sofort beantworten, ohne zurückspringen zu müssen. Es ist mir auch bewusst geworden, dass mir an der Zertifikatsprüfung durchaus ein unbekanntes Thema begegnen kann. So war es dann auch – da gilt es, aus dem Verständnis für die Materie heraus zu antworten.

Was hilft für die Prüfung mehr: den Stoff auswendig zu lernen oder ein Verständnis zu entwickeln?

Für gewisse Formeln, die Abzüge für die Sozialversicherungen etc. ist das reine «Büffeln» hilfreich, damit man solche Basics nicht nachschauen muss. Aber Organisation und Vorbereitung sind die Hälfte der ganzen Arbeit. Wenn ich weiss, wo ich was finde, dann bin ich einfach weniger gestresst. Das Open-Book-System finde ich deshalb lässig, das passt zur Realität am Arbeitsplatz – man soll und darf nachschauen, wenn man Unklarheiten zu einem Thema hat. Ich habe mich in meinem Ordner sehr gut zurechtgefunden und ihn hauptsächlich zu Kontrollzwecken genutzt.

Nach welcher Methodik ist die Prüfung aufgebaut?

Ein Teil der 80 Fragen wurde in Form von Multiple Choice, Single Choice oder Zuordnungen präsentiert. Offene Fragen betrafen zum Beispiel Rechtsfälle. Selbstverständlich galt es auch Lohnabrechnungen zu erstellen. Es lohnt sich, das zu lernen, das gibt so viele Punkte! Bei den offenen Fragen war es wichtig, wirklich auf die Fragestellungen einzugehen und gut zu begründen.

Für die Prüfungen ist eine IT-Plattform programmiert worden. Hat sie sich bewährt?

Ja, das hat bestens funktioniert. Gut fand ich zum Beispiel, dass unter einem Button alle 80 Fragen aufgelistet waren und man auf einen Blick sah, welche bereits beantwortet waren. Mit Mouseover wurde auch angezeigt, wie viele Punkte und welches Thema einer Frage zugewiesen waren.

Mit welcher Strategie sind Sie an die Prüfung herangegangen?

Zuerst habe ich mich um die Fragen mit einer grossen Punktezahl gekümmert, weil diese in der Bearbeitung auch am zeitaufwändigsten sind. Bei der Simulationsprüfung hatte ich das noch umgekehrt gemacht, was aber mehr schlecht als recht funktioniert hatte.

Wie haben Sie die Prüfungssituation grundsätzlich erlebt?

Ich habe mich recht wohl gefühlt. In meinem Prüfungsraum waren wir nur zu zehnt, der Stuhl war bequem, ich konnte mich ausbreiten. Ich hatte Getränke dabei und sogar einen kleinen Ventilator, falls es zu heiss geworden wäre. Ich wollte einfach möglichst viele externe Faktoren eliminieren, um mich voll auf die Prüfung konzentrieren zu können. Das war super. Trotzdem war ich mir nicht sicher, bestanden zu haben. Das Einzige, was ich wusste: Ich hatte alles beantworten können, was mir in der Vorbereitung noch nicht gelungen war.

Wann hat Sie die Nachricht erreicht, dass Sie bestanden haben?

Als ich in London in den Ferien war. Das «Bestanden»-Mail war mit einer Einladung zur Abschlussfeier in Biel verbunden. Zuerst wollte ich darauf verzichten, habe mich aber doch noch umentschieden. Es war mir nicht bewusst, dass es unter den Absolventinnen und Absolventen eine Rangierung geben würde. Als ich aufgerufen wurde, verstand ich die Welt nicht mehr. Ich hatte eine 5.5 als Note und hätte nie gedacht, gleich als Beste abschneiden zu können.

Wie fielen die Reaktionen in Ihrem Umfeld aus?

Sie waren natürlich mega stolz. Auch mein Vorgesetzter hatte Freude, da wurde gleich ein Überraschungspéro organisiert.

Hat Ihr Zertifikat zu einer Veränderung Ihrer beruflichen Funktion geführt?

Nein, nicht direkt. Mit dem Zertifikat habe ich eine Qualifikation nachgeholt, die es für diese Stelle braucht. Ich weiss jetzt aber, dass ich in dem, was ich mache, kompetent bin. Ich agiere selbständiger, habe an Sicherheit und Effizienz gewonnen.

Gibt es konkrete weitere Bildungspläne?

Mir schwebt vor, den Fachausweis als HR-Fachfrau zu machen, wenn die Zeit dazu reif ist. Mein Vorgesetzter würde auch das unterstützen. Es ist ihm wichtig, dass man sich immer weiterentwickelt, als Person, aber auch als Firma. Im Moment tun es aber kleinere Weiterbildungen, zum Beispiel zu Digitalisierung im HR-Bereich.

Wie sind die Arbeitsmarktchancen im HR-Bereich?

Grundsätzlich braucht jede Firma mit Angestellten eine HR-Position. Natürlich stellt sich die Frage, welche unserer administrativen Aufgaben automatisiert werden könnten. In Beratungsfunktionen und in sozialen Belangen geht es aber nicht ohne die Menschen, das kann man uns nicht wegnehmen (lacht).

Können Sie Ihr berufliches Know-how auch im Privatleben nutzen?

Ich habe gelernt, vorzudenken, empathisch zu sein, mich in verschiedene Rollen einzufühlen. Verständnis zu zeigen, nachzufragen und zu reden – das hilft auch im privaten Umfeld, zum Beispiel bei Konflikten. Fachlich kann ich Tipps zu Sozialversicherungen geben, kann Arbeitsverträge begutachten und Infos rund um eine Kündigung oder zum Lebenslauf liefern. Von diesem Beruf lässt sich viel mehr im Privaten nutzen, als man auf den ersten Blick denkt.