

Thüringer Landesverwaltungsamt
- zuständige Stelle nach § 73 BBiG -

Seitenzahl
7
(mit Deckblatt)

Lösungsvorschlag

Kennziffer

**Abschlussprüfung im Ausbildungsberuf
„Fachangestellte/r für Bürokommunikation“**

am

1. Prüfungsarbeit:

Bürowirtschaft

Prüfungszeit:

60 Minuten

Hilfsmittel:

keine

Anzahl der ausgegebenen Blätter zur
Beantwortung der Fragen:

4

Zeitpunkt der Abgabe:

Aufgaben (Nummerierung)	Erreichbare Punktzahl	Erreichte Punkte
1	22	
2	10	
3	18	
4	22	
5	28	
gesamt:	100	

Bevor Sie mit der Bearbeitung der Prüfungsaufgaben beginnen, prüfen Sie bitte, ob Ihnen die Prüfungsaufgaben vollständig vorliegen! Fehlende Seiten oder Aufgaben reklamieren Sie bei der Aufsicht! Reklamationen nach Abschluss der Prüfung können nicht anerkannt werden.

Beachten Sie, dass nur die vorgegebene Anzahl von Nennungen bewertet wird. Zusätzliche Nennungen werden nicht berücksichtigt.

Kennziffer:

Aufgabe 1:

22 Punkte

In Ihrer Behörde haben sich die Krankschreibungen wegen Wirbelsäulenerkrankungen erhöht. Bei einer Überprüfung durch die Berufsgenossenschaft wurde festgestellt, dass einige Mitarbeiter auf veralteten Bürodrehstühlen sitzen, andere hingegen haben eine falsche Sitzhaltung.

Aufgabe 1.1:

8 Punkte

Von der Berufsgenossenschaft haben Sie eine Abbildung für einen ergonomischen Bürodrehstuhl erhalten. Ihr Vorgesetzter bittet Sie anhand der Abbildung eine Übersicht zu erstellen, in der Sie alle Mitarbeiter auf die Anforderungen an einen ergonomischen Drehstuhl aufmerksam machen. Nennen Sie 8 dieser Anforderungen!



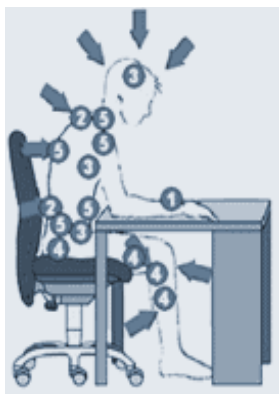
Lösungsvorschlag:

- 5 Rollen oder Gleiter
- Dynamische Rückenlehne
- Wegrollsicher
- Stolpersicher
- Stützung des Lendenwirbelbereiches
- Verstelleinrichtungen sollen im Sitzen erreichbar sein
- Rücklehne soll bis zur Schulterblattmitte reichen
- Weicher abgerundeter Sitz
- Andere Antworten sind möglich

Aufgabe 1.2:

10 Punkte

Sie haben eine Abbildung zum falschen Sitzen von der Berufsgenossenschaft erhalten.



Lösungsvorschlag:

Anhand der Ziffern können Sie 5 Problembereiche erkennen. Benennen Sie diese Bereiche und geben Sie je eine Erkrankungsmöglichkeit an!

- 1 = Handgelenk = Sehnenscheidenentzündung
- 2 = Hals- und Lendenwirbel = Wirbelsäulenerkrankung
- 3 = Kopf = Kopfschmerzen
- 4 = Bein = Thrombose
- 5 = Schulter = Verspannungen

Aufgabe 1.3:

4 Punkte

Bei der Analyse der Sitzhaltungen und der Stühle wurde Ihre Aufmerksamkeit auf den Bildschirmplatz allgemein gelenkt. In der nachfolgenden Abbildung ist ein Bildschirmarbeitsplatz dargestellt. Nennen Sie 4 Kriterien die ein Bildschirmplatz erfüllen muss, gehen Sie dabei nicht auf die Sitzhaltung und den ergonomischen Bürodrehstuhl ein!



Lösungsvorschlag:

- Arme im rechten Winkel zur Tischfläche
- Augenabstand zur Tastatur und zum Bildschirm zwischen 45 cm – max. 70 cm
- Arbeitstisch sollte höhenverstellbar sein
- Dynamischer Arbeitsstil
- Andere Antworten sind möglich

Aufgabe 2

10 Punkte

Ordnen Sie nachfolgende Probleme mit der **1** der Aufbau- bzw. mit der **2** der Ablauforganisation zu!

- ☐ Verkürzung des Dienstweges zwischen über- und nachgeordneten Behörden
- ☐ Überprüfung der Notwendigkeit einer Stabstelle
- ☐ Klärung der Weisungsbefugnisse eines Mitarbeiters
- ☐ Erstellung der Regelung der Arbeitszeit einer Behörde
- ☐ Gliederung einer Behörde in Sachgebiete und Abteilungen

Lösungsvorschlag:

- 2 Verkürzung des Dienstweges zwischen über- und nachgeordneten Behörden
- 1 Überprüfung der Notwendigkeit einer Stabstelle
- 2 Klärung der Weisungsbefugnisse eines Mitarbeiters
- 2 Erstellung der Regelung der Arbeitszeit einer Behörde
- 1 Gliederung einer Behörde in Sachgebiete und Abteilungen

Aufgabe 3

18 Punkte

Sie sind Mitarbeiter/in der Musterbehörde Musterstadt und sind für die Vordrucke und Vervielfältigungen in Ihrem Bereich verantwortlich. Beantworten Sie hierzu folgende Aufgaben!

3.1 Entscheiden Sie sich in den folgenden Fällen für einen Vordruck (A) oder ein vordruckloses Schreiben (B). Begründen Sie Ihre Entscheidung!

Lösungsvorschlag:

Fall	A	B	Begründung
Der Personalamtsleiter der Gemeinde Musterstadt lädt 60 Bewerber(Innen) zu einem Vorstellungsgespräch ein.	x	x	Es soll Zeit gespart werden. Auch möglich: B als Serienbrief oder Bausteinbrief
Sie bewerben sich bei 20 Behörden um einen Arbeitsplatz als Fachangestellte(r) für Bürokommunikation.		x	Briefe sollen persönlich wirken.
Sie wollen Geld am Schalter Ihrer Bank von Ihrem Konto abheben.	x		Es sind alle Angaben enthalten, die die Bank benötigt.

je 3 Punkte = 9 Punkte

3.2 Als Fachangestellte(r) für Bürokommunikation in der Gemeinde Musterhausen haben Sie die Aufgabe Kopien zu erstellen! Zur Vervielfältigung Ihrer Vorlage steht Ihnen ein elektrostatisches Kopiergerät zur Verfügung! Welche Arbeitsschritte sind notwendig, um diese Aufgabe zu erfüllen? Beachten Sie dabei, dass einzelne Vorlagen vergrößert oder verkleinert wiedergegeben werden müssen!

je 1 Punkt = 11 Punkte

Lösungsvorschlag:

Papier oder Folie in die Papieranlage legen;
Kopiergerät einschalten;
Abdeckplatte anheben;
Vorlage auf die Glasplatte legen;
Abdeckplatte auflegen;
Maßstab einstellen;
Stückzahl eingeben;
Starttaste betätigen;
Kopien aus der Papierablage entnehmen;
Kopievorlage entnehmen;
Kopiergerät ausschalten

Aufgabe 4

22 Punkte

Sie arbeiten im Sekretariat des Kanzlers Prof. Dr. Schneider der Musteruniversität Musterstadt. Herr Prof. Dr. Schneider möchte in der nächsten Woche unbedingt mit den Leitern einzelner Fakultäten

Herrn Prof. Dr. Schmitt
Herrn Dr. Grass
Herrn Dr. Müller
Herrn Dr. Köhler
Herrn Prof. Dr. Lehmann

gemeinsam beraten.

Sie sollen nun einen Beratungstermin in der nächsten Woche festlegen, der die Anwesenheit aller Fakultätsleiter garantiert.

Fakten:

Auf dem Terminkalender des Kanzlers Prof. Dr. Schneider sehen Sie, dass er am kommenden Dienstag auf der Frankfurter Messe sein wird und an diesem Tag nicht ins Amt kommt. Die Telefonate, die Sie mit den Sekretärinnen der einzelnen Fakultätsleiter führen, ergeben:

Herr Prof. Dr. Schmitt	ist immer im Hause, mit Ausnahme am Mittwoch. Er hat keinen Vertreter.
Herr Dr. Grass	ist selbst nur am Freitag im Hause. Von Montag bis Donnerstag vertritt ihn Herr Dr. Bogner.
Herr Dr. Müller	ist von Montag bis einschließlich Donnerstag nicht im Hause. Er wird von Herrn Dr. Schindler vertreten. Freitag ist er im Amt.
Herr Dr. Köhler	ist Montag und Dienstag im Hause, Mittwoch und Donnerstag nicht, Freitag wohl. Er hat keinen Vertreter.
Herr Prof. Dr. Lehmann	ist die ganze Woche im Hause.

4.1 Benutzen Sie nachfolgende diese Matrix als Hilfsmittel für die Lösung.

Reduzieren Sie alle Fakten auf eine Ja/Nein-Entscheidung und tragen Sie das Ergebnis jeweils in das zutreffende Kästchen der Matrix ein.

Diese Methode, Informationen systematisch zu ordnen, wird Ihnen die Lösung der Aufgabe wesentlich erleichtern. 10 Punkte (für das richtige Ausfüllen)

Lösungsvorschlag:

Tag Name	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donners- tag	Freitag
Herr Prof. Dr. Schmitt	ja	ja	nein	ja	Ja
V kein					
Herr Dr. Grass	nein	nein	nein	nein	Ja
V Herr Dr. Bogner	ja	ja	ja	ja	
Herr Dr. Müller	nein	nein	nein	nein	Ja
V Herrn Dr. Schindler	Ja	ja	ja	Ja	
Herr Dr. Köhler	ja	ja	nein	nein	Ja
V kein					
Herr Prof. Dr. Lehmann	ja	ja	ja	ja	ja
V kein					

4.2 An welchem Tag kann die Konferenz des Kanzlers stattfinden?

2 Punkte

Lösungsvorschlag: Freitag

4.3 An welchem Tag könnte die Konferenz noch stattfinden, wenn Herr Prof. Dr. Schneider die Teilnahme von Vertretern seiner Fakultätsleiter akzeptieren würde? 2 Punkte

Lösungsvorschlag: Montag

4.4 Wer würde dann durch wen vertreten? 2 Punkte

Lösungsvorschlag:

Herr Dr. Grass durch Herrn Dr. Bogner
Herr Dr. Müller durch Herrn Dr. Schindler

4.5. Erstellen Sie einen Erledigungsvermerk für den Herrn Kanzler! 6 Punkte

Lösungsvorschlag:

Erledigungsmeldung	
<u>Prüflingsnummer</u> Von	<u>Herrn Prof. Dr. Schneider</u> An
<u>Prüfungsdatum</u> Datum	
<u>BERMKUNGEN:</u>	
<u>Mit den Fakultätsleitern kann die Konferenz am Freitag stattfinden.</u>	
<u>Mit den Stellvertretern wäre der Montag als Termin möglich.</u>	
<u> </u>	
<u> </u>	
<u> </u>	
<u> </u>	
<u>Prüflingskennziffer</u>	
Unterschrift	

Punktevergabe:

Jeweils ein Punkt für „Von“; „An“, „Datum“; „Unterschrift“, je ein Punkt bei Nennung beider Termine.

Aufgabe 5

28 Punkte

Sie sind Mitarbeiter/in der Personalabteilung und sollen im Auftrag Ihres Vorgesetzten eine Stellenbeschreibung für eine neu einzustellende Fachangestellte für Bürokommunikation im Bereich der allgemeinen Verwaltung erstellen!

Lösen Sie hierzu folgende Aufgaben!

5.1 Definieren Sie die Begriffe Stelle und Stellenbeschreibung! 4 Punkte

Lösungsvorschlag:

Stelle = kleinste organisatorische Einheit

- Informationen über Aufgaben, Verantwortung, Kompetenz

Stellenbeschreibung = Ergänzung zum Arbeitsvertrag, detaillierte Beschreibung aller organisatorischen bedeutsamen Regelungen, die für die Stelle wichtig sind

5.2 Nennen Sie die sechs Bestandteile der Stellenbeschreibung! 12 Punkte

Lösungsvorschlag:

Bezeichnung der Stelle

Organisatorische Einordnung,

z. B. Vertretung , Abteilung usw.

Aufgaben bzw. Ziele der Stelle

Verantwortung/ Kompetenzen

Kommunikationsstruktur

Anforderungen

5.3 Es ist wichtig, einem neuen Mitarbeiter die Stellenbeschreibung auszuhändigen.

Nennen Sie 6 Vorteile der Stellenbeschreibung, die sich für den Mitarbeiter ergeben!

12 Punkte

Lösungsvorschlag:

- genaue Tätigkeitsbeschreibung
- erleichtert die Einarbeitung
- Beweis für Ziele der Stelle
- Abgrenzung zu anderen Tätigkeiten
- komplexe Darstellung der Aufgaben
- klarer Formulierung des Verantwortungsbereiches
- klare Kompetenzübersicht
- klare Darstellung der Hierarchie
- klare Darstellung der Kommunikationswege