

Thüringer Landesverwaltungsamt

- Zuständige Stelle nach § 73 BBiG -

Seitenzahl

5

(mit Deckblatt)

Kennziffer

Abschlussprüfung im Ausbildungsberuf „Fachangestellter für Bürokommunikation“ am 21. Mai 2012

1. Prüfungsfach:

Bürowirtschaft

Bearbeitungszeit:

90 Minuten

Hilfsmittel:

keine

Bearbeitungshinweis:

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

Anzahl der ausgegebenen Bearbeitungsblätter:

4

Zeitpunkt der Abgabe:

Aufgaben (Nummerierung)	Erreichbare Punktzahl
Aufgabe 1	18
Aufgabe 2	10
Aufgabe 3	18
Aufgabe 4	12
Aufgabe 5	6
Aufgabe 6	22
Aufgabe 7	14
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.

Aufgabe 1

Sie sind Mitarbeiter/in in der Musterbehörde Musterstadt. Die Musterbehörde will mit einem „Tag der Offenen Tür“ die in diesem Jahr angebotenen Ausbildungsplätze – Fachangestellte für Bürokommunikation und Verwaltungsfachangestellte – vorstellen. Ihre Aufgabe besteht darin, die Öffentlichkeit über diese Veranstaltung zu informieren.

- 1.1** Nennen Sie vier Möglichkeiten, wie Sie Ausbildungssuchende und deren Eltern bzw. gesetzlichen Vertreter gezielt über diese Veranstaltung informieren!

8 Punkte

- 1.2** Nennen Sie 5 Maßnahmen, den „Tag der Offenen Tür“ für die Besucher informativ und abwechslungsreich zu gestalten!

10 Punkte

Aufgabe 2

Die Auszubildende des 1. Ausbildungsjahres kommt aus der Berufsschule und ist sehr verunsichert. Sie teilt Ihnen mit, dass durch Begriffe wie Hardware, Betriebssystem und Anwendersoftware sie völlig durcheinander gekommen sei. Um ihr eine Übersicht zu verschaffen, vervollständigen Sie nachfolgende Tabelle, in dem Sie die Produkte durch Ankreuzen den entsprechenden Kategorien zuordnen.

Produkte	Hardware	Betriebssystem	Anwendersoftware
MS Office Word			
USB-Stick			
Linux			
Vista			
Adobe Reader			
Intel Pentium M			
22 Zoll TFT XGA Display			
CD			
Fax-Karte			
MS Office Excel			

10 Punkte

Aufgabe 3

Sie arbeiten im Personalwesen der Musterbehörde Musterstadt. Die Personalakten werden in Stehordnern in Aktenschränken aufbewahrt. Sie finden diese Ablageform ungünstig. Deshalb empfehlen Sie Ihrem Vorgesetzten auf die Hängeregistratur in Hängeheftern umzustellen.

- 3.1** Ihr Vorgesetzter möchte von Ihnen die Vorteile der Umstellung auf die Hängeregistratur erfahren. Nennen Sie ihm 2 Vorteile dieser Umstellung!

4 Punkte

- 3.2** Nennen Sie 2 Tätigkeiten, die im Rahmen dieser Umstellung durchgeführt werden müssen!

4 Punkte

- 3.3** Zur Beschaffung der Hängehefter liegen Ihnen folgende Angebote vor:

	Bürobedarf Thüringen	Büro Müller GmbH
Listenpreis	3,53 €/Stück	3,38 €/Stück
Rabatt ab 100 Stück	25 %	20 %
Skonto bei Zahlung innerhalb von 10 Tagen	3 %	2,5 %
Lieferbedingungen	Frachtkosten für 300 Stück 30,00 €	Lieferung frei Haus

Ermitteln Sie für die beiden Angebote – unter Angabe des Rechenweges – den Bezugspreis für 300 Pendelhefter. Verwenden Sie hierfür nachfolgende Tabelle!

	Bürobedarf Thüringen	Büro Müller GmbH
Listenpreis für 300 Stück		
Rabatt		
Zieleinkaufspreis		
Skonto		
Bareinkaufspreis		
Bezugskosten		
Bezugspreis		

10 Punkte

Aufgabe 4

In der Musterbehörde Musterstadt werden für die Auszubildenden der Berufsgruppe Fachangestellte für Bürokommunikation zu unterschiedlichen Themen Seminare organisiert. Sie schlagen der Ausbildungsleiterin der Musterbehörde vor, für die Auszubildenden des 1. Ausbildungsjahres ein Seminar zum Thema „Kommunikation“ zu organisieren. Unterteilt wird das Seminar auf zwei Termine. Im ersten Termin soll vor allem über „Nonverbale Kommunikation“ und im zweiten Termin über „Richtiges Telefonieren“ referiert werden.

- 4.1** Erläutern Sie den Begriff nonverbale Kommunikation!

2 Punkte

- 4.2** Geben Sie hierfür zwei Beispiele an, in wie weit die Mitarbeiter im Bürgerbüro von den Kenntnissen über nonverbale Kommunikation profitieren können!

4 Punkte

- 4.3** Begründen Sie an drei Beispielen, warum es wichtig ist, dass die Auszubildenden über richtiges Telefonieren geschult werden!

6 Punkte

Aufgabe 5

Die Musterbehörde Musterstadt erhält die Tagespost durch die Zustellung des Postboten von der Deutschen Post. In der Regel kommt der Postbote gegen 11:15 Uhr in das Bürgerbüro und gibt dort die Post ab.

Die Mitarbeiter der einzelnen Bereiche sind verärgert, dass sie die Tagespost erst so spät erhalten.

Gemeinsam mit anderen Mitarbeitern haben Sie überlegt, wie das Problem gelöst werden könnte.

Sie haben festgestellt, dass es künftig besser wäre, wenn die Musterbehörde Musterstadt ein Postfach bei der Deutschen Post anmietet.

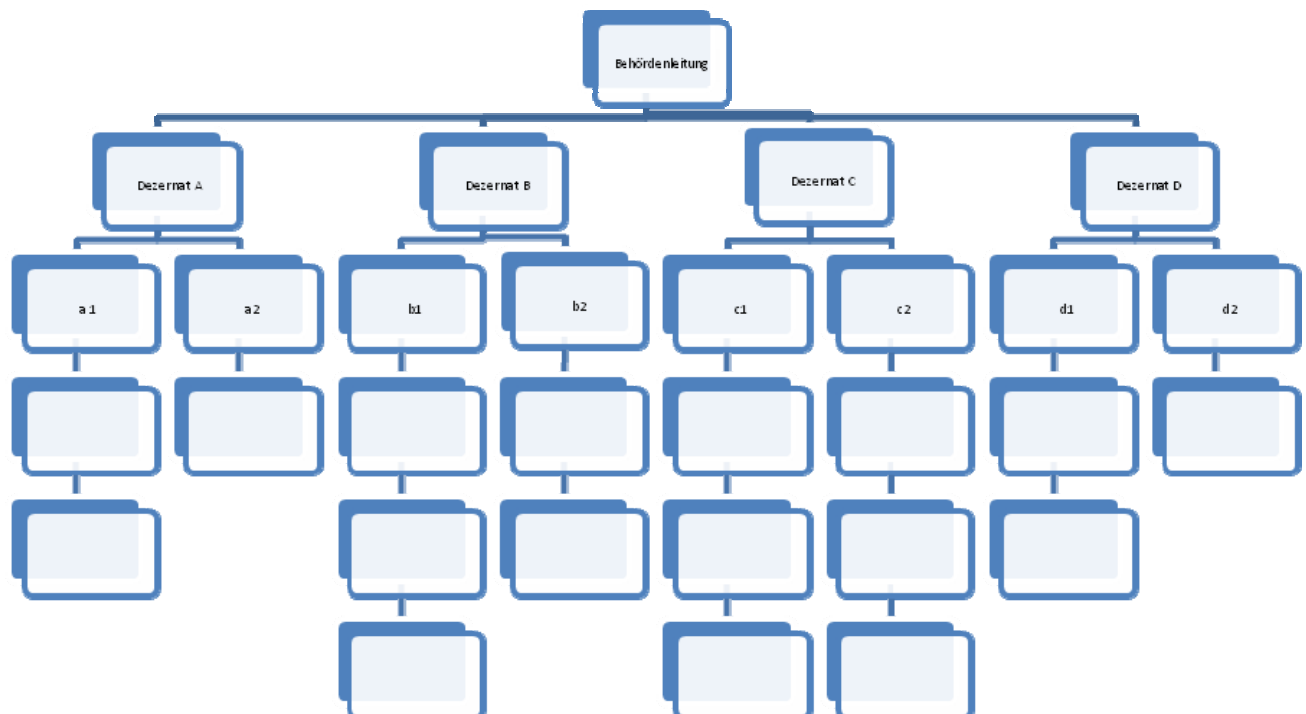
Begründen Sie Ihren Vorschlag mit drei Vorteilen!

6 Punkte

Aufgabe 6

Die Organisationsabteilung der Musterbehörde Musterstadt erhält in letzter Zeit häufig Beschwerden von Mitarbeitern, dass der Umlauf von Unterlagen sehr lange dauert. Teilweise sind Unterlagen mehrere Wochen unterwegs bis sie zurück auf den Tisch des Sachbearbeiters kommen.

Sie erhalten den Auftrag, die Gründe hierfür zu finden.



Sie haben das Organigramm der Behörde analysiert und festgestellt, dass es einen klaren Anweisungs-, Berichts- und Dienstweg gibt. Schriftstücke müssen immer alle entsprechenden Instanzen durchlaufen bevor die zuständigen Mitarbeiter dieses erhalten.

- 6.1** Es gibt unterschiedliche Liniensysteme. Benennen Sie das vorliegende Liniensystem unter Berücksichtigung aller vorhandenen Informationen!

2 Punkte

- 6.2** Welche Gründe kann es für die langen Umlaufzeiten geben? Nennen Sie drei Gründe!

6 Punkte

- 6.3** Machen Sie 3 Vorschläge für die Verkürzung der Umlaufzeiten!

6 Punkte

- 6.4** Welches Linien- bzw. Leitungssystem wäre für die Organisation der Behörde unter dem Aspekt der Umlaufzeiten effektiver? Benennen Sie dieses!

2 Punkte

- 6.5** Welche Vorteile hat das von Ihnen vorgeschlagene Leitungssystem gegenüber dem zurzeit vorhandenen Leitungssystem? Nennen Sie drei Vorteile!

6 Punkte

Aufgabe 7

Nicht nur die Aufbauorganisation der Musterbehörde soll umstrukturiert werden, sondern auch die Ziele der Ablauforganisation werden auf deren Umsetzung überprüft.

Sie haben festgestellt, dass die Mitarbeiter häufig alle Schriftstücke am PC „neu“ erstellen. Dies halten Sie für uneffektiv.

- 7.1** Sie schlagen vor, mehr Vordrucke ins Intranet zu stellen. Nennen Sie 5 Vorteile für den Einsatz von PC-Vordrucken!

10 Punkte

- 7.2** Machen Sie zwei weitere Vorschläge für die Rationalisierung der Schriftguterstellung!

4 Punkte