

Thüringer Landesverwaltungsamt

- zuständige Stelle nach § 73 BBiG -

Seitenzahl

(mit Deckblatt)

Lösungshinweise

Kennziffer

Abschlussprüfung im Ausbildungsberuf „Fachangestellte/r für Bürokommunikation“

am

1. Prüfungsarbeit:

Bürowirtschaft

Prüfungszeit:

90 Minuten

Hilfsmittel:

keine

Anzahl der ausgegebenen Blätter zur
Beantwortung der Fragen:

Zeitpunkt der Abgabe:

Aufgaben (Nummerierung)	Erreichbare Punktzahl	Erreichte Punkte
1	18	
2	10	
3	18	
4	12	
5	6	
6	22	
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.

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

Kennziffer:

Aufgabe 1:

18 Punkte

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

Lösungsvorschlag:

- Hinweise auf der Homepage der Musterbehörde
- Lokalpresse informieren
- Informationen über regionalen Rundfunk senden
- Werbespot über regionales Fernsehen ausstrahlen lassen
- Schulen direkt informieren
- Zeitungsanzeigen schalten
- andere Lösungen sind möglich

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

10 Punkte

Lösungsvorschlag:

- Informationsbroschüren über die Musterbehörde aushändigen
- Auszubildende der Musterbehörde stellen den künftigen Ausbildungsbewerbern die Musterbehörde und den Ausbildungsberuf vor
- Behördenbesichtigung durchführen
- Informationsfilm über die Musterbehörde präsentieren
- Tombola mit Werbegeschenken veranstalten
- Probearbeiten ermöglichen
- Bewirtung der Besucher
- Diskussionsrunden zum Thema Ausbildung anbieten
- andere Lösungen sind möglich

Aufgabe 2:

10 Punkte

Die Auszubildende des 1. Ausbildungsjahres kam aus der Berufsschule und war 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			
-----------------	--	--	--

Lösungsvorschlag:

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

Aufgabe 3

18 Punkte

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 Ihre Vorgesetzter möchte von Ihnen die Vorteile der Umstellung auf die Hängeregistratur erfahren. Nennen Sie ihm 2 Vorteile dieser Umstellung!

4 Punkte

Lösungsvorschlag:

- Zeitersparnis beim Ablegen und bei Einsichtnahme in die Unterlagen
- Raumersparnis
- als Einzelakte für die Personalakte besser geeignet (Stehordner = Sammelakten)
- andere Lösungen sind möglich

3.2 Nennen Sie 2 Tätigkeiten, die im Rahmen dieser Umstellung durchgeführt werden müssen! 4 Punkte

Lösungsvorschlag:

- Beschaffung der Schriftgutbehälter (Hängehefter)
- Beschriftung der Hängehefter
- Aufstellen der neuen Aktenschränke
- Umheften von Stehordnern in Hängehefter
- andere Lösungen sind möglich

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.

10 Punkte

Lösungsvorschlag:

	Bürobedarf Thüringen	Büro Müller GmbH
Listenpreis für 300 Stück	1.059,00 €	1.014,00 €
Rabatt	264,75 €	202,80 €
Zieleinkaufspreis	794,25 €	811,20 €
Skonto	23,83 €	20,28 €
Bareinkaufspreis	770,42 €	790,92 €
Bezugskosten	30,00 €	0,00 €
Bezugspreis	<u>800,42 €</u>	<u>790,92 €</u>

Aufgabe 4**12 Punkte**

In der Musterbehörde Musterstadt wird 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

Lösungsvorschlag:

Unter nonverbaler Kommunikation versteht man die Kommunikation ohne Worte, also die Signale der Körpersprache, wie Mimik, Gestik usw.

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

Lösungsvorschlag:

- Vermeidet der Bürger Blickkontakt kann das bedeuten, dass der Bürger unsicher ist oder sich schämt, hier sollte dem Bürger Sicherheit vermittelt und die Scham genommen werden.
 - Spielt der Bürger an seinen Haaren oder Knöpfen kann dieses Nervosität bedeuten. Die Mitarbeiter im Bürgerbüro sollten dem Bürger die Nervosität nehmen und besonders auf ihn eingehen.
- andere Lösungen sind möglich

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

6 Punkte

Aufgabe 5**6 Punkte**

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!

Lösungsvorschlag:

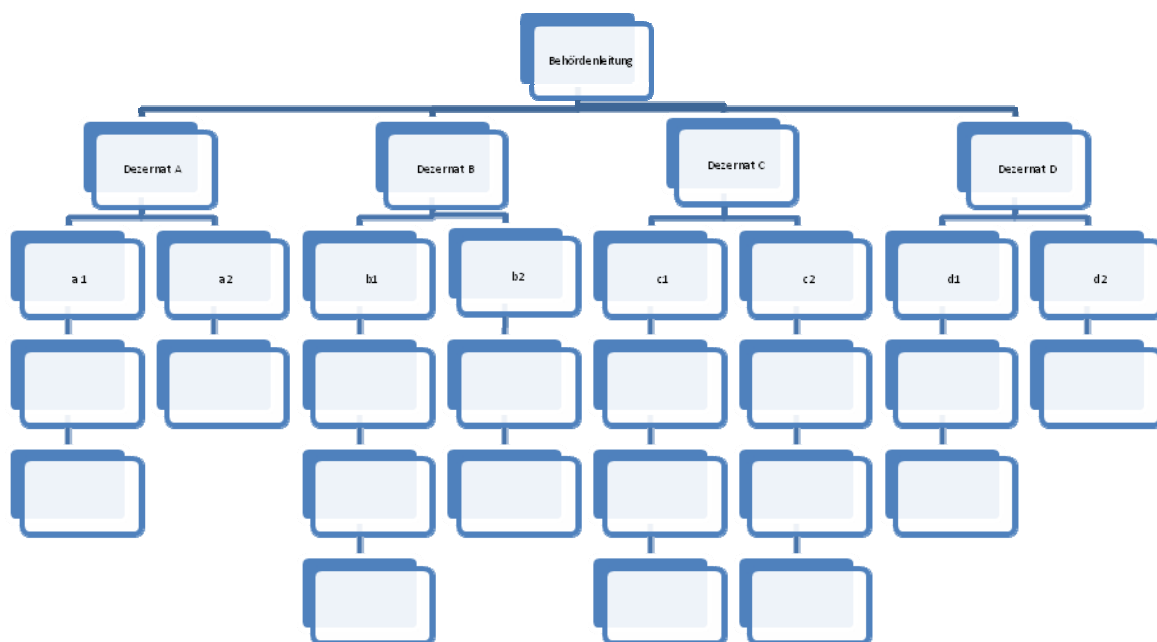
- Die Post kann früher abgeholt werden, dadurch ist die Bearbeitung der Post früher möglich.
- Die Post kann mehrmals täglich abgeholt werden, zum Beispiel morgens und nachmittags.
- Irrläufer können sofort aussortiert und gleich in der Postfiliale abgegeben werden.
- andere Lösungen sind möglich

Aufgabe 6

22 Punkte

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

Lösungsvorschlag:

Einliniensystem bzw. Liniensystem (beide Begriffe können genannt werden)

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

6 Punkte

Lösungsvorschlag:

- starrer Dienstweg
- starre Kommunikationswege
- klare Dienstanweisungen zum Einhalten von Dienstwegen
- Stau beim Vorgesetzten

6.3 Machen Sie 3 Vorschläge für die Verkürzung der Umlaufzeiten!

6 Punkte

Lösungsvorschlag:

- Verkürzung der Dienstwege, durch die Möglichkeit Instanzen zu überspringen.
 - Kürzere Kommunikationswege, durch direkte Kommunikation untereinander.
 - Aufhebung starrer Informationswege
- andere Lösungen möglich

6.4 Welches Linien- bzw. Leitungssystem wäre für die Organisation der Behörde unter dem Aspekt der Umlaufzeiten effektiver?

Benennen Sie dieses!

2 Punkte

Lösungsvorschlag:

Mehrliniensystem

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

6 Punkte

Lösungsvorschlag:

- Entlastung der Leitungsebenen, da diese nicht mehr den gesamten Schriftverkehr auf den Tisch bekommen.
 - Schnellere Bearbeitung, da die Kommunikationswege kürzer werden.
 - Umsetzung des Zieles der Ablauforganisation „schnellere Durchlaufzeiten“ zu haben.
 - Schnelleres Reagieren auf neue Informationen.
- andere Lösungen möglich

Aufgabe 7

14 Punkte

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

Lösungsvorschlag:

- Ausfüllen am Bildschirm geht wesentlich schneller als von Hand.
- Zeit- und Kostenersparnis gegenüber herkömmlicher Arbeitsweise beträgt 80 %.
- Tippfehler können sofort korrigiert werden.
- Der Vordruck lässt sich bei Bedarf schnell verändern bzw. aktualisieren.
- Der Vordruck kann als E-Mail verschickt werden.
- Es besteht keine Vorratshaltung an Vordrucken = Platzersparnis

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

4 Punkte

Lösungsvorschlag:

- Einsatz von Vordrucksätzen
- Einsatz von Textbausteinen
- Einsatz von Serienbrief