

Thüringer Landesverwaltungsamt

- zuständige Stelle nach § 73 BBiG -

Seitenzahl (mit
Deckblatt): 6

Kennziffer:

Abschlussprüfung im Ausbildungsberuf „Fachangestellte/r für Bürokommunikation“

am 13. Mai 2013

1. Prüfungsarbeit:

Bürowirtschaft

Prüfungszeit:

90 Minuten

Hilfsmittel:

VSV, 85. Ergänzungslieferung;
Städtekatalog als Anlage

Anzahl der ausgegebenen Blätter zur
Beantwortung der Fragen:

Zeitpunkt der Abgabe:

Aufgaben (Nummerierung)	Erreichbare Punktzahl	Erreichte Punkte
1	11	
2	6	
3	24	
4	37	
5	22	
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.

Aufgabe 1**11 Punkte**

Sie sind im Fachgebiet „Organisation“ der Musterbehörde XYZ eingesetzt. Zu Ihren Aufgaben gehört es, Protokolle zu erstellen. Frau Emma Lustig ist Praktikantin in Ihrer Einrichtung und soll Sie unterstützen. Beantworten Sie Frau Lustig folgende Fragen!

- 1.1 Frau Lustig ist nicht klar, warum man Protokolle anfertigen muss! Erklären Sie Frau Lustig wozu Protokolle dienen! **4 Punkte**
- 1.2 Nennen Sie drei Protokollarten! **3 Punkte**
- 1.3 Nennen Sie vier Bestandteile des Protokollrahmens! **4 Punkte**

Aufgabe 2**6 Punkte**

Ihr Vorgesetzter berichtet Ihnen, dass er festgestellt hat, dass die Umgangsformen im Alltagsleben immer mehr an Wichtigkeit verlieren. Er ist da ganz anderer Meinung und möchte überprüfen, ob Sie sich mit Umgangsformen auskennen. Deshalb hat er einige Fragen erarbeitet. Entscheiden Sie, ob die nachfolgend genannten Regeln für die Situation richtig oder falsch sind. Kreuzen Sie das entsprechende Kästchen an!

- 2.1 Im Geschäftsalltag begrüßen Sie grundsätzlich zuerst die Damen und dann erst die Herren in der Gesprächsrunde.
- ☐ richtig ☐ falsch
- 2.2 Wenn Sie auf eine Gruppe von Mitarbeitern treffen, reichen Sie allen oder keinem die Hand.
- ☐ richtig ☐ falsch
- 2.3 Sie kommen als Bürger in ein Zimmer. Sie reichen dem Mitarbeiter zuerst die Hand!
- ☐ richtig ☐ falsch
- 2.4 Sie kommen in das Zimmer einer Mitarbeiterin, die gerade im Bürgergespräch ist. Sie stellen sich dazu und warten bis sie fertig ist.
- ☐ richtig ☐ falsch
- 2.5 Sie begegnen Ihrem Vorgesetzten außerhalb der Behörde während Ihrer Freizeit. Sie tun, als hätten Sie ihn nicht gesehen und gehen weiter!
- ☐ richtig ☐ falsch
- 2.6 Sie begegnen Ihrem Vorgesetzten außerhalb der Behörde während Ihrer Freizeit. Sie grüßen freundlich im Vorbeigehen.
- ☐ richtig ☐ falsch

Aufgabe 3**24 Punkte**

In der Organisationsabteilung kommen Sie mit der Aufbau- und Ablauforganisation Ihrer Behörde in Kontakt.

- 3.1** In der Organisationsabteilung kommt die Praktikantin Frau Lustig zu Ihnen. Sie wurde mit den Begriffen Organisation, Disposition und Improvisation konfrontiert. In der Zuordnung von Regelungen zu diesen Oberbegriffen kann Sie sich nichts vorstellen. Helfen Sie ihr dabei. Ordnen Sie folgende Regelungen den entsprechenden Begriffen zu, schreiben Sie dazu den entsprechenden Großbuchstaben in die Tabelle. **4 Punkte**

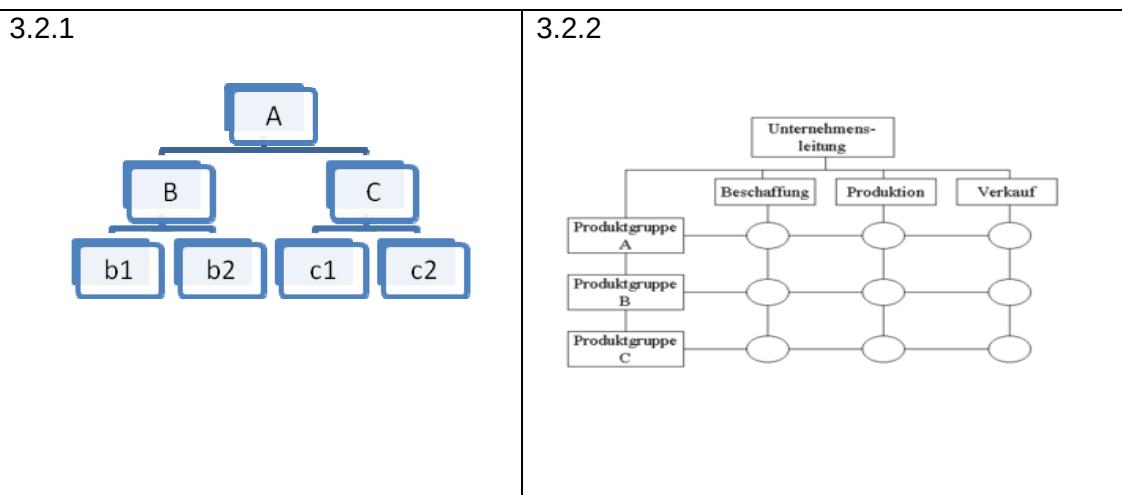
A - ungeplante, überraschend auftretende Situation
 B - geplante Dauerregelung
 C - fallweise Regelung
 D - Ergänzung einer geplanten Dauerregelung

Organisation	Disposition	Improvisation

- 3.2** Da Frau Lustig mit den Begriffen Aufbau- und Ablauforganisation noch nie in Kontakt kam. Hat sie noch weitere Fragen. **4 Punkte**

In einer Mappe fand Sie nachfolgende Organigramme. Sie möchte von Ihnen wissen, welche Organigramme (Leitungssysteme) dargestellt sind!

Benennen Sie die möglichen Leitungssysteme! Schreiben Sie diese direkt unter die Abbildung!



- 3.3** Ihre Behörde ist als Stab-Linien-System aufgebaut. Skizzieren Sie Frau Lustig Ihre Behörde, indem Sie zwei Ebenen darstellen. In der oberen Ebene befindet sich die Stabstelle „Öffentlichkeitsarbeit“ und eine Linienstelle. Darunter stellen Sie drei Linienstellen dar. **5 Punkte**
- 3.4** Nennen Sie zwei Vor- und zwei Nachteile des Stab-Liniensystems! **8 Punkte**
- 3.5** Erklären Sie die Begriffe Linienstelle und Stabstelle! **3 Punkte**

Aufgabe 4

37 Punkte

Sie sind im Beschaffungswesen der Musteruniversität Musterstadt tätig. Dort sind Sie u. a. gemeinsam mit Ihrem Vorgesetzten damit beschäftigt, ergonomische Bürodrehstühle und Arbeits-tische für verschiedene Bereiche zu beschaffen.

In zwei Wochen soll eine Besprechung stattfinden, um den Beschaffungsbedarf konkret festzu-legen. Sie bereiten diese Besprechung vor.

Bevor Sie den Termin festlegen, überprüfen Sie die Termine Ihres Vorgesetzten, die bereits für diese Woche festgelegt sind.

Darin sind folgende Termine für den entsprechenden Zeitraum vermerkt:

Montag, Mitarbeiterin Gerlinde Schmidtchen 30-jähriges Behördenjubiläum
10:00 Uhr kleiner Imbiss in der Kantine

Dienstag, 09:30 – 11:30 Uhr Gespräch über Leasingvertrag mit Mitarbeitern eines
ortsansässigen Autounternehmens

Mittwoch, Dienstreise nach Berlin

Donnerstag, Monatsbesprechung mit den Abteilungsleitern
wie jeden Donnerstag um 09:30 Uhr

Freitag, 10:00 – 12:30 Uhr Personalgespräche – Einstellungsgespräche

- 4.1** Termine werden grundsätzlich nach zwei unterschiedlichen Arten bestimmt. Nennen Sie die beiden Arten! **2 Punkte**

Kennziffer:

- 4.2** Ordnen Sie die oben genannten Termine der entsprechenden Terminart zu. **5 Punkte**
Verwenden Sie dabei die aufgeführte Tabelle!

Termin:	Terminart:
Montag, Mitarbeiterin Gerlinde Schmidtchen 30-jähriges Behördenjubiläum 10:00 Uhr kleiner Imbiss in der Kantine	
Dienstag, 09:30 – 11:30 Uhr Gespräch über Leasingvertrag mit Mitarbeitern eines ortsansässigen Autounternehmens	
Mittwoch, Dienstreise nach Berlin	
Donnerstag, Monatsbesprechung mit den Abteilungsleitern wie jeden Donnerstag um 09:30 Uhr	
Freitag, 10:00 – 12:30 Uhr Personalgespräche – Einstellungsgespräche	

- 4.3** Neben der Terminüberprüfung gibt es weitere Tätigkeiten, die Sie beim Vorbereiten der Besprechung berücksichtigen müssen. **6 Punkte**

Nennen Sie drei weitere Tätigkeiten!

- 4.4** Vor der Besprechung teilt Ihnen Ihr Vorgesetzter mit, dass er noch Informationen zu den ergonomischen Bürodrehstühlen und Arbeitstischen benötigt. Er bittet Sie, eine Aufstellung zu den jeweiligen Anforderungen zu erarbeiten. **24 Punkte**

Nennen Sie 8 Merkmale für den ergonomischen Bürodrehstuhl und 4 Merkmale für den ergonomischen Arbeitstisch!

[illegible]

Aufgabe 5

22 Punkte

Ihr Vorgesetzter war vom 15.05.2013 bis 16.05.2013 in Hamburg bei einer Schreibwarenmesse. Die Dienstreise begann am 15.05.2013 um 7 Uhr an der Wohnung und endet am 16.05.2013, 18:00 Uhr ebenfalls an der Wohnung. Ihr Vorgesetzter ist nicht gesundheitlich eingeschränkt und hatte auch nur geringes Gepäck (aus dienstlichen Gründen dabei)! Vor Ort gab es gute Verbindungen mit öffentlichen Verkehrsmitteln. Ein Dienstfahrzeug stand Ihrem Vorgesetzten nicht zur Verfügung. Verpflegung von Amtswegen gab es nicht!

Er legt Ihnen heute folgende Belege vor:

Beleg	Betrag
Hotelrechnung (1 Übernachtung mit Frühstück) (Höhe der Kosten waren unvermeidbar, wurden jedoch nicht mit dem Dienstreise beantragt)	85,00 €
Fahrkarte mit der Bahn AG, 2. Klasse (Hin- und Rückfahrt) einschl. Platzkarten	126,00 €
Beleg Taxi vom Bahnhof zum Hotel am 15.05.2013	18,90 €
Beleg Taxi vom Hotel zum Bahnhof am 16.05.2013	18,90 €
Beleg Taxi vom Hotel zur Messe am 15.05.2013	11,20 €
Beleg Taxi von der Messe zum Hotel am 15.05.2013	11,20 €
Beleg Taxi vom Hotel zur Messe am 16.05.2013	11,20 €
Beleg Taxi von der Messe zum Hotel am 16.05.2013	11,20 €

Ihr Vorgesetzter bittet Sie, die voraussichtliche Höhe der Reisekostenabrechnung zu ermitteln und die Rückerstattung zu beantragen.

Berechnen Sie die Reisekosten und begründen Sie Ihre Entscheidungen und das Ergebnis ohne Angabe von Paragraphen!