

Thüringer Landesverwaltungsamt

- Zuständige Stelle nach § 73 BBiG -

Seitenzahl
(mit Deckblatt):
6

Kennziffer:

Abschlussprüfung im Ausbildungsberuf „Fachangestellte/r für Bürokommunikation“ am 12. Mai 2014

1. Prüfungsbereich: **Bürowirtschaft**

Bearbeitungszeit: 90 Minuten

Hilfsmittel: VSV, 92. Ergänzung

Bearbeitungshinweis:

Anzahl der ausgegebenen Bearbeitungsblätter:

3

Zeitpunkt der Abgabe:

Aufgaben (Nummerierung)	Erreichbare Punktzahl
Aufgabe 1	14
Aufgabe 2	17
Aufgabe 3	20
Aufgabe 4	18
Aufgabe 5	26
Aufgabe 6	5
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.

Ausgangssituation:

In wenigen Wochen beenden Sie Ihre Ausbildung zur Fachangestellten für Bürokommunikation. Sie haben ein umfangreiches Wissen, berufstypische Fähigkeiten und Fertigkeiten erworben und können diese sehr gut anwenden. Deshalb werden Sie innerhalb Ihrer Ausbildungsbehörde sehr geschätzt. Sie werden bereits jetzt in verschiedenen Abteilungen eingesetzt, um die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu vertreten bzw. zu entlasten. Auch für die Auszubildenden des 1. und 2. Ausbildungsjahres sind Sie eine große Hilfe und können deren Fragen beantworten.

Aufgabe 1**14 Punkte**

Um in ihrer Arbeit nicht im Chaos zu versinken, kommt die Auszubildende Rieke Maier zu Ihnen. Sie muss lernen, Prioritäten zu setzen. Von anderen Mitarbeitern hat sie Begriffe wie ABC-Methode, ALPEN-Methode und Eisenhowerprinzip gehört. Sie selbst führen einen „Zeitplaner“ in elektronischer Form.

- 1.1** Da Sie Rieke Maier helfen wollen, empfehlen Sie ihr die ABC-Methode.

Beschreiben Sie dieses Verfahren kurz!

6 Punkte

- 1.2** Rieke Maier ist wieder unter Zeitdruck. Ihr Vorgesetzter, Herr Hurtig, hat sie beauftragt, den Besprechungsraum für eine Sitzung vorzubereiten, die Unterlagen dafür zu kopieren und die PowerPoint-Präsentation entsprechend seinen Vorgaben zu erstellen.

Die Auszubildende des 1. Ausbildungsjahres, Lisa Gründlich, hat Rieke Maier schon einige Male bei der Vorbereitung von Sitzungen unterstützt, doch hat diese noch keine Kenntnisse über die Erstellung von PowerPoint-Präsentationen. Lisa Gründlich steht zur Unterstützung allen Mitarbeitern der Abteilung zur Verfügung.

Erklären Sie Rieke Maier, wie Sie Ihrer Ansicht nach diese Aufgaben bewältigen soll. Begründen Sie Ihre Entscheidung!

5 Punkte

- 1.3** Die langjährige Mitarbeiterin, Roswitha Lustig, hat heute ihr 30-jähriges Betriebsjubiläum. Rieke Meier soll hierfür die Blumen im Wert von 50 € besorgen. Dafür müsste sie aber die Vorbereitung der Besprechung unterbrechen. Eine weitere Möglichkeit wäre, das Blumengeschäft anzurufen und die Blumen bringen zu lassen. Dadurch würden aber Zustellkosten entstehen. Rieke Meier ist ratlos. Was können Sie ihr empfehlen?

Treffen Sie eine Entscheidung, wie das Problem gelöst werden kann. Begründen Sie Ihre Entscheidung!

3 Punkte

Kennziffer:

Aufgabe 2

17 Punkte

Situation:

Sie haben für die Auszubildenden des 1. Ausbildungsjahres einen Wissenswettbewerb zum Thema „Ergonomische Gestaltung am Arbeitsplatz“ erarbeitet. Die Auszubildenden sollen feststellen, welche der Aussagen richtig und welche falsch sind.

2.1 Was versteht man unter dem Begriff „Ergonomie“? Machen Sie in der entsprechenden Spalte ein Kreuz!

Aussage	richtig	falsch
Ergonomie ist die Wissenschaft von den Leistungsmöglichkeiten und –grenzen des arbeitenden Menschen.		
Ergonomie ist die Grundlage der Anthropometrie.		
Ergonomie ist die Erforschung der Arbeitsgeräte.		
Ergonomie ist die beste wechselseitige Anpassung zwischen dem Menschen und seinem Arbeitsplatz.		
Ergonomie befasst sich mit der Gestaltung der Arbeitsräume.		

5 Punkte

2.2 Welche Aussagen zu den Merkmalen einer guten Raumbeleuchtung treffen zu? Machen Sie in der entsprechenden Spalte ein Kreuz!

Aussage	richtig	falsch
Die Beleuchtung darf zu keiner Schattenbildung führen.		
Tageslicht und künstliches Licht dürfen nicht kombiniert werden.		
Das Licht soll bei Rechtshändern von links oben auf den Arbeitsplatz scheinen.		
Die Lichtstärke in Büroräumen darf nicht mehr als 500 Lux betragen.		
Das Licht darf nicht blenden.		
Das Licht soll bei Linkshändern von links oben auf den Arbeitsplatz fallen.		
Arbeitsplatzleuchten können das Tageslicht ergänzen.		

7 Punkte

Kennziffer:

- 2.3** Farben haben verschiedenartige Temperaturwirkungen und können die psychische Stimmung des Menschen beeinflussen. Ordnen Sie die jeweilige Wirkung und Stimmung den entsprechenden Farben zu!

Farben: 1. rot, 2. grün, 3. gelb, 4. blau, 5 braun

Stimmung	Farbnummer
sehr warm und anregend	
kalt und beruhigend	
sehr warm und sehr aufreizend	
sehr kalt und sehr beruhigend	
neutral und anregend	

5 Punkte

Aufgabe 3

20 Punkte

Während Ihrer Ausbildung haben Sie verschiedene Bereiche in Ihrer Ausbildungsbehörde durchlaufen. Dabei wurde Ihnen bewusst, dass die Ursache für Fehlentscheidungen und Konflikte oft in der mangelnden innerbehördlichen Kommunikation liegt.

- 3.1** Welche Möglichkeiten innerbehördlicher Kommunikation gibt es? Nennen Sie vier Möglichkeiten oder Formen!

4 Punkte

- 3.2** Sie selbst ziehen den persönlichen Kontakt bzw. das Telefonat vor. Ihr Vorgesetzter ist ein Freund der schriftlichen Kommunikation.

Welche Vor- und Nachteile haben die mündliche und die schriftliche Kommunikation?

Nennen und erläutern Sie jeweils zwei Vor- und zwei Nachteile!

Mündliche Kommunikation

Vorteile	Nachteile
-	-
-	-

Schriftliche Kommunikation

Vorteile	Nachteile
-	-
-	-

16 Punkte

Aufgabe 4**18 Punkte**

Vor Ihrer Prüfung wurden Sie im Organisationsbereich Ihrer Ausbildungsbehörde eingesetzt. Im Sommer sollen erneut Auszubildende im 1. Ausbildungsjahr eingestellt werden.

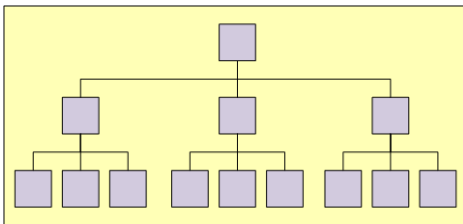
- 4.1** Ihr Vorgesetzter bittet Sie, eine Übersicht über die drei Leitungssysteme, die es im öffentlichen Bereich gibt, zu erstellen. Dabei stehen folgende Abbildungen zur Verfügung.

Bedenken Sie dabei, dass unterschiedliche Leitungssysteme auch gleich dargestellt werden können.

Benennen Sie das jeweilige Leitungssystem!

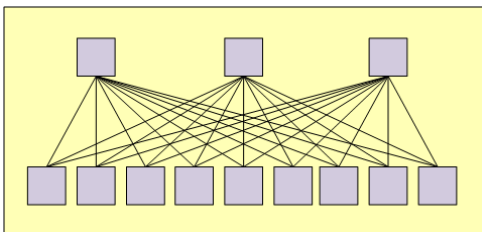
Leitungssystem 1

Bezeichnung _____



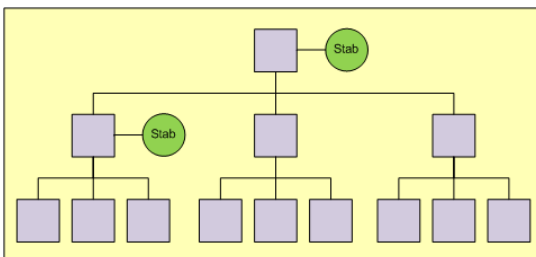
Leitungssystem 2

Bezeichnung _____



Leitungssystem 3

Bezeichnung _____

**6 Punkte**

- 4.2** Nennen Sie zu jedem Leitungssystem zwei Vor- und zwei Nachteile!

12 Punkte

Kennziffer:

Aufgabe 5

26 Punkte

Sie arbeiten in der Organisationsabteilung der Musterbehörde. Sie haben festgestellt, dass die Vordrucke nicht der DIN entsprechen. Inhaltlich ist sie völlig korrekt. Gleichzeitig haben Sie festgestellt, dass es zu viele Vordrucke gibt, die bereits gedruckt vorliegen.

- 5.1** Ihr Vorgesetzter beauftragt Sie, eine Übersicht über die Gestaltungsanforderungen an Vordrucke zu erstellen.

Ihre Übersicht soll acht Anforderungen an eine DIN-gerechte Vordruckgestaltung enthalten. Nennen Sie acht Anforderungen und erklären Sie diese kurz!

16 Punkte

- 5.2** Sie schlagen Ihrem Vorgesetzten vor, mehr Online-Vordrucke zu erarbeiten und diese ins Intranet zu stellen.

Nennen Sie fünf Vorteile von Online-Vordrucken!

10 Punkte

Aufgabe 6

5 Punkte

Dienstreisen werden bei Ihnen in der Behörde durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für deren Vorgesetzte organisiert.

- 6.1** In welchem Gesetz wird die Abrechnung der Reisekosten geregelt?
Nennen Sie dieses!

1 Punkt

- 6.2** Der Vorgesetzte beabsichtigt, Rieke Maier auf Dienstreisen mitzunehmen, um sie besser in die Aufgabengebiete einweisen zu können. Für Rieke Maier ist unklar, wie eine Dienstreise definiert wird.

Erklären Sie Frau Maier den Begriff Dienstreise!

2 Punkte

- 6.3** Ihr Vorgesetzter hat sich geärgert, weil er vergessen hatte, die letzte Dienstreise fristgerecht abzurechnen.

Daraufhin fragt Frau Maier Sie nach der Länge der Frist.

Nennen Sie Frau Maier die Länge des Zeitraumes (Fristlänge) unter Angabe der einschlägigen gesetzlichen Grundlage, die für die Abrechnung von Dienstreisen nach dem Gesetz in Aufgabe 6.1 besteht.

2 Punkte