

Thüringer Landesverwaltungsamt
- zuständige Stelle nach § 73 BBiG -

**Lösungsanleitung für die Abschlussprüfung
im Ausbildungsberuf
Fachangestellte/r für Bürokommunikation
(Einstellungsjahrgang 2011)**

Prüfungstermin: 12.05.2014

1. Prüfungsbereich: Bürowirtschaft

Kennziffer:

Lösungsanleitung	Bewertung		
	zu erreichende Punkte	Erreichte Punkte	
<u>Aufgabe 1:</u>	14 P		
<u>1.1:</u> A = die wichtigsten Aufgaben, die man selbst erledigen will oder muss B = Aufgaben, die zwar wichtig sind, die man aber auch an einen anderen delegieren kann C = weniger wichtige Aufgaben, die man delegieren kann und/oder auch später erledigt werden können	6 P		
<u>1.2:</u> 1. Rieke Maier sollte Lisa Gründlich bitten, den Besprechungsraum vorzubereiten und die Unterlagen zu kopieren. 2. Rieke Maier erstellt die PowerPoint-Präsentation selbst.	5 P (2 P) (1 P)		
<u>Begründung:</u> Durch das Delegieren von Aufgaben – siehe ABC-Methode – gewinnt Rieke Maier Zeit und kann ohne Stress alle Aufgaben erledigen.	(2 P)		
<u>1.3:</u> Hier kommt das Prinzip der Organisation „ist Wirtschaftlichkeit“ zum Tragen. Die Kosten in Form von Service stehen im Verhältnis zur Aufgabe „erstellen der PowerPoint-Präsentation“. Diese hat Vorrang. Deshalb ist der Nutzen größer, die Blumen kommen zu lassen.	3 P		

Aufgabe 2:**2.1:**

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

2.2:

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

2.3:

Stimmung	Farbnummer
sehr warm und anregend	3
kalt und beruhigend	2
sehr warm und sehr aufreizend	1
sehr kalt und sehr beruhigend	4
neutral und anregend	5

17 P

5 P

7 P

5 P

Aufgabe 3:**3.1:**mündliche Formen

- ⇒ persönliche Mitarbeitergespräche
- ⇒ persönliche Bürgergespräche
- ⇒ Meetings bzw. Besprechungen
- ⇒ Telefonate

schriftliche Formen

- ⇒ interne Mitteilungen
- ⇒ Aushänge
- ⇒ E-Mails
- ⇒ Intranet

Anm.: andere Lösungen sind möglich

3.2:

Mündliche Kommunikation

Vorteile	Nachteile
- Stärkung der Beziehungsebene (Arbeitsklima) - Partner ist besser einschätzbar (nonverbale Kommunikation)	- Inhalte sind nachträglich nicht beweisbar - Inhalte können vergessen werden
andere Lösungen sind möglich	andere Lösungen sind möglich

Schriftliche Kommunikation

Vorteile	Nachteile
- Inhalte können nicht vergessen werden - beweiskräftig durch die schriftliche Unterlage – hier gibt es aber juristische Ausnahmen	- unklare Formulierungen können zu Missverständnissen führen - zeitaufwändiger als mündliche Kommunikation
andere Lösungen sind möglich	andere Lösungen sind möglich

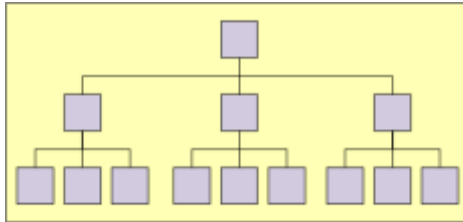
20 P

4 P

16 P

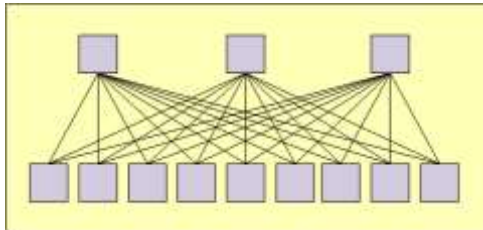
Aufgabe 4:**4.1:**

Leitungssystem 1



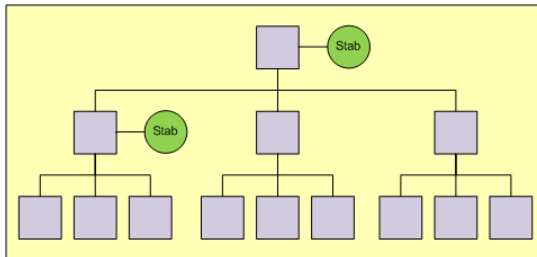
Bezeichnung Einliniensystem

Leitungssystem 2



Bezeichnung Mehrliniensystem

Leitungssystem 3



Bezeichnung Stabliniensystem

18 P

6 P

4.2: Einliniensystem <table><tr><td>Vorteile</td><td>Nachteile</td></tr><tr><td>klare Befehlswege</td><td>langer Dienstweg</td></tr><tr><td>eindeutige Kompetenzen</td><td>Überlastung der Behördenleitung</td></tr></table> Mehrliniensystem <table><tr><td>Vorteile</td><td>Nachteile</td></tr><tr><td>schnelle Entscheidung durch kurze Befehlswege</td><td>Kompetenzüberschneidungen</td></tr><tr><td>bessere Entscheidung durch Spezialisierung</td><td>Ressortdenken behindert Entscheidungen</td></tr></table> Stabliniensystem <table><tr><td>Vorteile</td><td>Nachteile</td></tr><tr><td>Entlastung der Leitungsebenen</td><td>Stabstellen können zu „heimlichen Leitern“ werden</td></tr><tr><td>klare Kompetenzabgrenzungen</td><td>Untergrabung der Autorität der Leitungsstellen</td></tr></table> andere Lösungen sind möglich	Vorteile	Nachteile	klare Befehlswege	langer Dienstweg	eindeutige Kompetenzen	Überlastung der Behördenleitung	Vorteile	Nachteile	schnelle Entscheidung durch kurze Befehlswege	Kompetenzüberschneidungen	bessere Entscheidung durch Spezialisierung	Ressortdenken behindert Entscheidungen	Vorteile	Nachteile	Entlastung der Leitungsebenen	Stabstellen können zu „heimlichen Leitern“ werden	klare Kompetenzabgrenzungen	Untergrabung der Autorität der Leitungsstellen	12 P		
Vorteile	Nachteile																				
klare Befehlswege	langer Dienstweg																				
eindeutige Kompetenzen	Überlastung der Behördenleitung																				
Vorteile	Nachteile																				
schnelle Entscheidung durch kurze Befehlswege	Kompetenzüberschneidungen																				
bessere Entscheidung durch Spezialisierung	Ressortdenken behindert Entscheidungen																				
Vorteile	Nachteile																				
Entlastung der Leitungsebenen	Stabstellen können zu „heimlichen Leitern“ werden																				
klare Kompetenzabgrenzungen	Untergrabung der Autorität der Leitungsstellen																				
Aufgabe 5: 5.1: ⇒ Ole-Prinzip anwenden ⇒ durchgehende Linien verwenden ⇒ Vordrucknummer in Fußzeile ⇒ Ausfüllhinweise oberhalb der betreffenden Felder oder in die Kopfzeile ⇒ verwenden von Kontrollkästchen ⇒ sparsamer Umgang mit Schriftart, -größe und Hervorhebungen ⇒ Lochmarkierungen ⇒ Schreibfluss gewährleisten ⇒ Seitenränder beachten ⇒ weitere Antworten sind möglich 5.2: ⇒ Änderungen können sofort vorgenommen werden ⇒ keine Vorratshaltung ⇒ einheitliches Erscheinungsbild der Behörde ⇒ schneller in der Bearbeitung ⇒ Tippfehler können sofort behoben werden ⇒ andere Lösungen sind möglich	26 P 16 P <																				

<u>Aufgabe 6:</u>	5 P		
<u>6.1:</u> Thüringer Reisekostengesetz	1 P		
<u>6.2:</u> Dienstreisen sind Reisen zur Erledigung von Dienstgeschäften außerhalb der Dienststätte, die angeordnet oder genehmigt worden sind.	2 P		
<u>6.3:</u> 3 Monate, Thüringer Reisekostengesetz § 3, Abs. 6	2 P		
Summe	100 P		

Name der Prüfer in Druckschrift			
Unterschrift der Prüfer	-		

Bewertung:

eine den Anforderungen in besonderem Maße entsprechende Leistung	100-92 Punkte	Note 1	sehr gut
eine den Anforderungen voll entsprechende Leistung	unter 92-81 Punkte	Note 2	gut
eine den Anforderungen im Allgemeinen entsprechende Leistung	unter 81-67 Punkte	Note 3	befriedigend
eine Leistung, die zwar Mängel aufweist, aber im Ganzen den Anforderungen noch entspricht	unter 67-50 Punkte	Note 4	ausreichend
eine Leistung, die den Anforderungen nicht entspricht, jedoch erkennen lässt, dass gewisse Grundkenntnisse noch vorhanden sind	unter 50-30 Punkte	Note 5	mangelhaft
eine Leistung, die den Anforderungen nicht entspricht und bei der selbst Grundkenntnisse fehlen	unter 30-0 Punkte	Note 6	ungenügend