

Thüringer Landesverwaltungsamt
- Zuständige Stelle nach § 73 BBiG -

Seitenanzahl:
6
(mit Deckblatt)

Kennziffer:

**Abschlussprüfung 2015
im Ausbildungsberuf
„Fachangestellte/r für Bürokommunikation**

am 18. Mai 2015

1. Prüfungsfach:

Bürowirtschaft

Bearbeitungszeit:

90 Minuten

Hilfsmittel:

VSV Thüringen (Stand: 98. Ergänzungslieferung)

Hinweis:

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

Anzahl der ausgegebenen Bearbeitungsblätter:

3

Zeitpunkt der Abgabe:

Aufgaben (Nummerierung)	Erreichbare Punktzahl
1	18
2	8
3	8
4	22
5	20
6	24
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. Daher werden Sie 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 bzw. diese unterweisen.

Aufgabe 1**18 Punkte**

Lena Müller ist Auszubildende des 1. Ausbildungsjahres und kommt heute zu Ihnen. Sie soll verschiedene Schriftstücke versenden. Nun kann sie unterschiedliche Kommunikationsmittel einsetzen, ist sich aber nicht sicher, welches Kommunikationsmittel sie wählen soll. Es stehen ihr das Telefaxgerät, das Versenden als Brief oder als E-Mail zur Verfügung.

Entscheiden Sie in nachfolgenden Fällen! Setzen Sie ein Kreuz bei dem entsprechenden Kommunikationsmittel, welches am besten geeignet ist! In jeder Zeile darf nur ein Kommunikationsmittel gekennzeichnet werden! Begründen Sie Ihre Entscheidung!
(je Kommunikationsmittel 1 Punkt, je Begründung 2 Punkte)

Sachverhalt	Kommunikationsmittel			Begründung
	Brief	E-Mail	Telefax	
Sie sollen eilige Anfragen an mehrere Ämter versenden.				
Sie haben einem anderen Amt schnell eine Information zuzusenden.				
Es sollen angemietete Räume gekündigt werden.				
Sie senden einem Bürger die dritte Mahnung und drohen mit gerichtlichen Schritten.				
Sie bitten einen Lieferanten von Personalcomputern um einen aktuellen Katalog.				
Sie sollen eine Vollmachtserklärung versenden.				

Aufgabe 2**8 Punkte**

Die Auszubildende Rosi Kleinlich ist im 2. Ausbildungsjahr und behandelt in der Berufsschule die Aufbau- und die Ablauforganisation. Sie erklärt, dass eine Behörde nach dem

- A - Einliniensystem
- B - Mehrliniensystem
- C - Stab-Linien-System
- D - Matrixsystem (Matrixorganisation)

organisiert sei. Ordnen Sie folgende Beschreibungen dem jeweiligen Leitungssystem zu!

- ☐ Einer Instanz können Spezialisten verschiedener Fachgebiete zugeordnet werden.
- ☐ Verschiedene Fachämter bemühen sich gemeinsam um die Lösung der gleichen Aufgabe.
- ☐ Leiter verschiedener Fachgebiete haben ein unmittelbares fachliches Weisungsrecht für einen Mitarbeiter
- ☐ Direkte und fachliche (disziplinarische) Unterstellung stimmen überein.

Aufgabe 3**8 Punkte**

Das Mehrliniensystem weist unterschiedliche Vor- und Nachteile auf. Kennzeichnen Sie die untenstehenden Aussagen mit einem

- A wenn ein Vorteil des Mehrliniensystems beschrieben wird,
- B wenn ein Nachteil des Mehrliniensystems beschrieben wird,
- C wenn die Aussage nicht auf das Mehrliniensystem zutrifft.

- ☐ Es besteht die Gefahr von Weisungskonflikten.
- ☐ Der Dienstweg ist lang und schwerfällig.
- ☐ Es besteht die Möglichkeit einer Spezialisierung der Instanzen.
- ☐ Der Dienstweg ist kurz.
- ☐ Jeder Mitarbeiter hat nur einen ihm gegenüber weisungsbefugten Vorgesetzten.
- ☐ Durch die vielen Weisungszuständigkeiten werden die Mitarbeiter verunsichert.
- ☐ Die Instanzen werden durch ihnen persönlich zugeordneten Mitarbeitern entlastet.
- ☐ Es können Koordinationsprobleme zwischen den vorgesetzten Instanzen auftreten.

Aufgabe 4**22 Punkte**

Zurzeit sind Sie im Ausbildungsbereich Ihrer Ausbildungsbehörde eingesetzt. Ihre Vorgesetzte hat Sie beauftragt, die Vorbereitung für eine anstehende Informationsveranstaltung vorzunehmen.

Die Informationsveranstaltung soll um 08:00 Uhr beginnen und gegen 16:00 Uhr enden. Es werden Ausbildungsbeauftragte aus den unterschiedlichen Bereichen an der Veranstaltung teilnehmen. Hintergrund ist die Einführung eines neuen Büroberufes. Um die Inhalte der Ausbildung des Berufes zu erläutern, soll ein externer Referent eingeladen werden.

- 4.1. Sie wissen, dass die Vorbereitung aus sehr vielen Teilschritten besteht und Sie rechnen damit, dass ähnliche Aufgaben auch in Zukunft auf Sie zukommen werden. Deshalb wollen Sie sich eine Checkliste erarbeiten, in der neben der "Raumreservierung" und dem "Festlegen von Terminen" weitere Aspekte einfließen sollen.

Nennen Sie 5 weitere Aufgaben, die Sie bei der Vorbereitung von Veranstaltungen berücksichtigen müssen.

10 Punkte

- 4.2. In Ihrer Checkliste haben Sie die "Raumreservierung" notiert. Für die geplante Veranstaltung werden ca. 20 Teilnehmer erwartet. Nun wollen Sie die Raumreservierung für diesen Teilnehmerkreis vornehmen. In Ihrem Haus stehen mehrere Räume für eine derartige Veranstaltung zur Verfügung. Sie sprechen mit der verantwortlichen Mitarbeiterin Frau Gründlich. Sie erhalten von ihr folgende Angaben.

Besprechungsräume	Raum E.101	Raum E.202	Raum E.306	Raum E.404
Maximale Personenzahl	50	35	15	20
Bestuhlung	U-Form	Reihe	Reihe	U-Form

Zusätzlich erhalten Sie folgende Informationen:

- Am 15.07.2015 findet im Raum E.101 ein Vortrag statt. Der Raum E.202 ist am selben Tag ebenfalls belegt. Auch der Raum E.404 ist für diesen Tag gebucht worden.
- Am 16.07.2015 ist der Raum E.101, E.404 belegt.
- Am 17.07.2015 ist der Raum E.202 belegt.
- Am 18.07.2015 sind die Räume E.404, E.101 und E.202 belegt.
- Vom 15.07.2015 bis 19.07.2015 ist der Raum E.306 belegt.
- Am 19.07.2015 ist der Raum E.202 belegt. Außerdem wurden die Räume E.101 und E.404 verplant.

Erstellen Sie mit Hilfe der unterstehenden Tabelle eine Übersicht über die Belegung der Räume, indem Sie die Reservierungen als Balken in die Tabelle eintragen.

8 Punkte (je richtige Zeile 2 Punkte)

Raum	15.07.2015	16.07.2015	17.07.2015	18.07.2015	19.07.2015
E.101					
E.202					
E.306					
E.404					

- 4.3. Ermitteln Sie einen geeigneten Termin zur Durchführung der Veranstaltung!
Ermitteln Sie auch einen Ausweichtermin!

4 Punkte (je richtigen Termin 2 Punkte)

Termin 1 _____
Raum _____

Termin 2 _____
Raum _____

Aufgabe 5**20 Punkte**

Zu Ihren Aufgaben gehört es auch Schriftstücke abzulegen. Die Einteilung der Hauptgruppen haben Sie mit Ihrem Vorgesetzten abgestimmt.

Ordnen Sie die Begriffe der entsprechenden Hauptgruppe zu. Beachten Sie dabei, dass die Zuordnung der Begriffe durcheinander geraten ist. Bringen Sie die Begriffe in die richtige Zuordnung.

Die Hauptgruppen wurden wie folgt vorgenommen:

Hauptgruppe 1 - Aufbauorganisation	Hauptgruppe 2 - Ablauforganisation
Organisationsmittel	Diagrammarten
Ablaufdiagramm	Eisenhower-Prinzip
Terminplanung	Organigramme
Stellenbeschreibung	Balkendiagramm
ALPEN-Methode	Terminarten
Über- und Unterordnung/Vertretung	Darstellungsarten Organigramm
Haupt- und Einzelaufgaben	Feste Termine
Flexible Termine	Befugnisse/Vollmachten
Horizontale Darstellung	Effektives Zeitmanagement
ABC-Analyse	Vertikale Darstellung

20 Punkte für die Zuordnung innerhalb der Hauptgruppe

Hauptgruppe 1 - Aufbauorganisation	Hauptgruppe 2 - Ablauforganisation

Aufgabe 6**24 Punkte**

Seit vier Wochen arbeitet der Praktikant Normen Lustig in Ihrem Bereich. Herr Lustig hat vor allem am Telefon Bürgerkontakt. In den letzten Tagen kam es häufig zu Beschwerden. Verärgerte Bürger rufen in der Behörde an und beschweren sich über Herrn Lustig. Dieser sei sehr unfreundlich und frech am Telefon.

Ihr Vorgesetzter beauftragt Sie, ein Gespräch mit Herrn Lustig zu führen und ihm dabei das Führen von Telefonaten zu erklären.

Im Vorfeld fertigen Sie verschiedene Checklisten für Herrn Lustig an.

- 6.1. Auf der ersten Checkliste geben Sie einen Überblick über die Vorbereitung von Telefonaten.
Geben Sie sechs Schwerpunkte für die Vorbereitung von Telefonaten an!
12 Punkte
- 6.2. Die Checkliste 2 gibt einen Überblick über das Führen von Telefonaten.
Geben Sie sechs Schwerpunkte für das Führen von Telefonaten an!
12 Punkte