

Thüringer Landesverwaltungsamt
- zuständige Stelle nach § 73 BBiG -

Seitenzahl

(mit Deckblatt)

Kennziffer

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

am Vorschlag A mit Lösung

1. Prüfungsarbeit:

Bürowirtschaft

Prüfungszeit:

90 Minuten

Hilfsmittel:

VSV,98. Ergänzung

Anzahl der ausgegebenen Blätter zur
Beantwortung der Fragen:

Zeitpunkt der Abgabe:

Aufgaben (Nummerierung)	Erreichbare Punktzahl	Erreichte Punkte
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.

Tragen Sie Ihre Kennziffer bitte auf jeder Seite ein!

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

Kennziffer:

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)

Lösungsvorschlag:

Sachverhalt	Kommunikationsmittel			Begründung
	Brief	E-Mail	Telefax	
Sie sollen eilige Anfragen an mehrere Ämter versenden.		x	(x)	Rundmail an die entspr. Ämter geht schnell und unkompliziert.
Sie haben einem anderen Amt schnell eine Information zuzusenden.		x	(x)	Als E-Mail kommt die Information umgehend an, Postweg dauert länger.
Es sollen angemietete Räume gekündigt werden.	x			Kündigung bedarf der Unterschrift und muss deshalb als Brief versendet werden.
Sie senden einem Bürger die dritte Mahnung und drohen mit gerichtlichen Schritten.	x			Mahnung = rechtlicher Charakter
Sie bitten einen Lieferanten von Personalcomputern um einen aktuellen Katalog.		x		Inhalt von geringer Bedeutung und geht schnell.
Sie sollen eine Vollmachtserklärung versenden.	x			Bedarf der Originalunterschrift

Kennziffer:

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!

- C Einer Instanz können Spezialisten verschiedener Fachgebiete zugeordnet werden.
- D Verschiedene Fachämter bemühen sich gemeinsam um die Lösung der gleichen Aufgabe.
- B Leiter verschiedener Fachgebiete haben ein unmittelbares fachliches Weisungsrecht für einen Mitarbeiter.
- A 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.
-
- B Es besteht die Gefahr von Weisungskonflikten.
 - C Der Dienstweg ist lang und schwerfällig.
 - C Es besteht die Möglichkeit einer Spezialisierung der Instanzen.
 - A Der Dienstweg ist kurz.
 - C Jeder Mitarbeiter hat nur einen ihm gegenüber weisungsbefugten Vorgesetzten.
 - B Durch die vielen Weisungszuständigkeiten werden die Mitarbeiter verunsichert.
 - C Die Instanzen werden durch ihnen persönlich zugeordnete Mitarbeitern entlastet.
 - B 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

Lösungsvorschlag:

- Themen und Inhalte auswählen
- Aufstellung eines Programms, Festlegen der Tagesordnung
- Festlegen eines Rahmenprogramms, z. B. Stadtführung, Aftershowparty
- Einladungen erstellen
- Teilnehmerkreis festlegen
- technische Hilfsmittel festlegen, z. B. Beamer, Overheadprojektor
- Bewirtung planen

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)

Lösungsvorschlag:

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

4.3 Ermitteln Sie einen geeigneten Termin zur Durchführung der Veranstaltung!

Ermitteln Sie auch einen Ausweichtermin!

4 Punkte (je richtigen Termin 2 Punkte)

Lösungsvorschlag:

Termin 1 17.07.2015, Raum E.404

Termin 2 16.07.2015, Raum E.202

Kennziffer:

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

20 Punkte für die Zuordnung innerhalb der Hauptgruppe

Lösungsvorschlag:

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

eine direkte Zuordnung innerhalb ist nicht erforderlich.

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

Lösungsvorschlag:

Die Vorbereitung eines Telefonats umfasst mehrere Bereiche:

- ☎ Was ist das Ziel meines Telefonats?
(Termine vereinbaren, Informationen erhalten etc.)
- ☎ Auf welche Situation kann ich bei meinem Anruf treffen?
(Anrufbeantworter, Telefonzentrale, Gesprächspartner sofort am Apparat)
- ☎ Wie organisiere ich die Umgebung, in der ich das Telefonat führen will?
(Schreibzeug, feste Unterlage, ruhige und ungestörte Umgebung)
- ☎ Wie formuliere ich die
 - a) die Begrüßung
 - b) mein Anliegen
 - c) die höfliche Verabschiedung?
- ☎ Was sollte ich beachten:
- ☎ Wichtige Daten vorher notieren (Name, Firma, Telefonnummer).
(eventuell Vordruck Gesprächsvorbereitungsnotiz)
- ☎ Vorher überlegen: Was möchte ich erreichen?, Welche Hintergrundinformationen benötige ich (eventuell im Vorfeld zusammenfassen)?
- ☎ Wichtige Unterlagen bereit legen, um nachschlagen zu können. (Unprofessionell während des Gesprächs Unterlagen zu holen)
- ☎ Fragen und Informationen vorher notieren, damit man den roten Faden nicht verliert. (auf die Gesprächsvorbereitungsnotiz)
- ☎ Notizblock (Telefonnotiz) und Stift bereit legen (Mitschrift anfertigen).
- ☎ Hintergrundgeräusche (Kopier, Drucker, Tastatur, Straßenlärm, Radio) ausschalten.

andere Lösungen sind möglich

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

Lösungsvorschlag:

Gesprächsführung

- ☎ 2 – 3 Mal Klingeln lassen – Prestigeklingeln
nach dem Abheben des Hörers ein bis zwei Sekunden warten – dann Meldung
„negativer Überraschungseffekt“
 - ☎ Bei der Begrüßung kann man mit dem Tagesgruß beginnen,
die ersten beiden Silben werden häufig nicht verstanden
 - Tagesgruß
 - Name der Behörde
 - Abteilung, Position
 - eigener Name (möglichst mit Vornamen oder Herr/Frau)
 - individuelle Begrüßung des Anrufers
 - ☎ wenn der Name des Gesprächspartners nicht verstanden wurde, nachfragen ggf. buchstabieren lassen;
es ist sinnvoll Zahlen zu wiederholen (2 = zwo)
(Monatsnamen Juni = Juno; Juli = Julei)
 - ☎ Sprechen Sie langsam, deutlich, nicht zu laut, vermeiden Sie zu starken Dialekt
 - ☎ Höflich, geduldig, aber auch bestimmt bleiben
 - ☎ Während des Gesprächs keine anderen Arbeiten erledigen
 - ☎ Ist der angerufene Gesprächspartner nicht erreichbar und ein Dritter geht an den Apparat, dann
 - Entscheiden, ob dieser Mitarbeiter auch helfen kann
 - Wenn nicht, fragen wann er wieder erreichbar ist, ob er zurück-
rufen kann oder ob der Dritte eine Nachricht übermitteln kann
(Name und Telefonnummer hinterlassen),
kann man ihn anderswo erreichen
- Im umgekehrten Fall anbieten, dass ein Rückruf erfolgen kann bzw. die Nachricht übermittelt wird.
- ☎ Werden Sie unvorbereitet angerufen, bitten Sie Ihren Gesprächspartner um Verständnis und rufen Sie kurzfristig zurück
- Im umgekehrten Fall können Sie Ihrem Gesprächspartner vorschlagen, ihn zu einem passenderen Zeitpunkt anzurufen

andere Lösungen sind möglich