



Seitenzahl

5
(mit Deckblatt)

Kennziffer

**Abschlussprüfung im Ausbildungsberuf
„Fachangestellter für Bürokommunikation“**

am 09. Mai 2016

1. Prüfungsfach:

Bürowirtschaft

Prüfungszeit:

90 Minuten

Hilfsmittel:

VSV 104. Ergänzung

Anzahl der ausgegebenen Bearbeitungsblätter:

4

Zeitpunkt der Abgabe:

Aufgaben (Nummerierung)	Erreichbare Punktzahl
Aufgabe 1	12
Aufgabe 2	9
Aufgabe 3	14
Aufgabe 4	28
Aufgabe 5	12
Aufgabe 6	15
Aufgabe 7	10
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.

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

12 Punkte

Um die Arbeitsabläufe im Büro zu erleichtern, werden verschiedene Vordrucke verwendet. In einer Lehrunterweisung bei den Auszubildenden Kauffrau/-mann für Büromanagement des 1. Ausbildungsjahres sollen sie ein paar kurze Ausführungen zur Anwendung von Vordrucken machen. Gehen Sie dabei bitte auf folgende Sachverhalte ein:

1.1 Nennen und erläutern Sie drei Gründe für den Einsatz von Vordrucken!

3 Punkte

1.2 An Vordrucke werden verschiedene Anforderungen gestellt, die sie erfüllen müssen. Nennen Sie drei Anforderungen und definieren Sie diese!

6 Punkte

1.3 Es werden externe und interne Vordrucke unterschieden.

Nennen Sie je drei Vordruckarten für externe und für interne Vordrucke!

externe Vordrucke	
interne Vordrucke	

3 Punkte

Aufgabe 2

9 Punkte

Laura Gemütlich ist Auszubildende im 1. Ausbildungsjahr. In der letzten Zeit wirkt sie häufig müde und unausgeruht. Sie sprechen Laura an. Am Ende des Gespräches erklären Sie ihr, dass eine ausgewogene Ernährung und der Tagesrhythmus für die tägliche Arbeit wichtig sind.

2.1 Nennen Sie drei Grundsätze, die bei einer ausgewogenen Ernährung am Arbeitsplatz zu beachten sind. Nennen Sie weiterhin drei Fehler, die bei der Ernährung am Arbeitsplatz gemacht werden können.

6 Punkte

--

2.2 Laura fragt: „Was verstehen Sie unter Tagesrhythmik?“ Erläutern Sie Laura kurz den Begriff!

3 Punkte

Aufgabe 3

14 Punkte

Sie hatten heute einen sehr arbeitsreichen und anstrengenden Tag. Immer wieder kam es zu Störungen in Ihrem Arbeitsablauf. Die Auszubildende Laura hat außerdem viele Fragen, die Sie ebenfalls immer wieder aus dem Konzept bringen.

3.1 Störungen lassen sich in innere und äußere Störungen einteilen. Nennen Sie Laura jeweils drei entsprechende Störungen!

innere Störungen	äußere Störungen

6 Punkte

3.2 Nachdem Sie Laura die inneren und äußeren Störungen genannt haben, erklären Sie ihr an jeweils zwei Beispielen (zwei für die inneren und zwei für die äußeren Störungen), wie diese vermieden bzw. abgebaut werden können.

innere Störungen	vermieden, abgebaut durch
äußere Störungen	vermieden, abgebaut durch

8 Punkte

Aufgabe 4**28 Punkte**

Sie sollen in Zukunft gemeinsam mit Laura Gemütlich Veranstaltungen vorbereiten. Laura hat in der Berufsschule noch keine Informationen zu Veranstaltungen und deren Vorbereitung erhalten.

4.1 Sie wollen Laura eine Übersicht über die in Ihrer Behörde wichtigsten Veranstaltungsarten aushändigen. Ergänzen Sie nachfolgende Übersicht mit je einer Nennung!

Veranstaltungsarten			
Maßnahmen bei der	Tagung	Besprechung	Konferenz
Vorbereitung der Veranstaltung			
Durchführung der Veranstaltung			
Nachbereitung der Veranstaltung			

18 Punkte

4.2 Um die Arbeit in Zukunft leichter gestalten zu können **erstellen Sie eine Checkliste** zur Vorbereitung einer Veranstaltung.

Erstellen Sie eine Checkliste mit zehn wesentlichen Angaben!

10 Punkte

Aufgabe 5**12 Punkte**

Ihr Vorgesetzter möchte neue Kopiergeräte anschaffen. Es stellt sich für ihn die Frage, ob zentrale oder dezentrale Kopiergeräte angeschafft werden sollen. Er bittet Sie um Rat.

Nennen Sie je drei Vorteile und drei Nachteile für das zentrale und für das dezentrale Kopieren!

	zentrales Kopieren	dezentrales Kopieren
Vorteile		
Nachteile		

--

Aufgabe 6**15 Punkte**

Sie arbeiten als Fachangestellte/r für Bürokommunikation im Sekretariat der Behördenleitung. Sie erhalten einen Anruf von einem aufgeregten Bürger, der unbedingt Ihren Vorgesetzten, Herrn Tschaichowsky sprechen möchte, da er mit einer erhaltenen Information nicht einverstanden ist. Ihr Vorgesetzter ist nicht im Büro anwesend. Er befindet sich in einer Besprechung und wird erst in ca. einer Stunde zurück sein.

6.1 Richtiges Auftreten ist in dieser Situation sehr wichtig. Nennen Sie fünf Verhaltensweisen, die in dieser Situation richtig sind!

5 Punkte

6.2 Buchstabieren Sie dem Bürger den Namen Ihres Vorgesetzten nach den Regeln der amtlichen Buchstabiertafel!

10 Punkte

Aufgabe 7**10 Punkte**

Die Telefonkosten in Ihrer Behörde sind im letzten Jahr um 25 % gestiegen. Ihr Vorgesetzter bittet Sie die Ursache für die Mehrkosten festzustellen und geeignete Maßnahmen zur Senkung der Telefonkosten vorzuschlagen.

Nennen Sie fünf Maßnahmen zur Senkung der Telefonkosten!