

Zwischenprüfung
im Ausbildungsberuf
Verwaltungsfachangestellte/r

am 23. November 2021

1. Prüfungsaufgabe:

Ausbildungsbetrieb, Arbeitsorganisation und bürowirtschaftliche Abläufe

Arbeitszeit: 60 Minuten

Hilfsmittel: Es gilt die Hilfsmittelbestimmung für die Zwischen- und Abschlussprüfungen im Ausbildungsberuf Verwaltungsfachangestellte/r vom 25. August 2010 mit Ergänzungen vom 28. März 2012, 27. August 2012 und 22. August 2018.

Hinweis: **Bitte geben Sie zu Beginn Ihrer Ausführungen den Bearbeitungsstand Ihrer VSV an!**

Beantworten Sie die Fragen und begründen Sie Ihre Antworten mit den einschlägigen Rechtsvorschriften, sofern nichts anderes angegeben ist!

Das Arbeitsblatt ist getrennt von der Aufgabenstellung geheftet mit den Ausarbeitungen abzugeben! Bitte tragen Sie Ihre Prüfungsnummer ein!

Diese Aufgabe besteht aus fünf Seiten (einschließlich Deckblatt und einem Arbeitsblatt)!

Ausbildungsbetrieb

56 Punkte

1. Sophie (17 Jahre) hat ab 01.09.2021 ihre Ausbildung als Verwaltungsfachangestellte bei der Stadtverwaltung Dresden begonnen. Ihr bester Freund Richard (17 Jahre) macht eine Ausbildung als Kaufmann für Dialogmarketing bei der Deutschen Telekom AG.

1.1 **Bestimmen** Sie die Probezeiten der beiden Auszubildenden und **geben** Sie die jeweiligen Rechtsgrundlagen an. (6 Punkte)

1.2 Die Ausbilderin von Sophie möchte, dass Sophie die Stadtverwaltung Dresden drei Wochen lang am Montag und Dienstag auf dem Weihnachtsmarkt repräsentiert, um sich im Bürgerkontakt zu üben und um zukünftige Auszubildende anzuwerben. Die Ausbilderin sendet Sophie den Einsatzplan per Email-Anhang zu.

Prüfen Sie die Rechtmäßigkeit des nachstehenden Einsatzplans. Gehen Sie dabei nur auf Fehler ein. (24 Punkte)

E-Mail-Anhang:

Einsatzplan Weihnachtsmarkt (Kalenderwoche 49, 50, 51)

Name der Auszubildenden: Sophie Richter, 1. Ausbildungsjahr

Uhrzeit	montags	dienstags
05:30 bis 07:30 Uhr	Fahrt zum Großmarkt (Einkauf der alkoholfreien Zutaten für den Früchtepunsch mit K. Schmidt und J. Laurent)	
07:30 bis 09:00 Uhr	Standvorbereitung mit J. Laurent (Material auslegen, Tassen und Früchtepunsch vorbereiten)	Standvorbereitung mit J. Laurent (Material auslegen, Tassen und Früchtepunsch vorbereiten)
09:00 bis 14:00 Uhr	Stand öffnen mit J. Laurent	Stand öffnen mit J. Laurent
	Verkauf des alkoholfreien Früchtepunsch, Bürgerkontakt, Anwerbung von möglichen Auszubildenden mit J. Laurent	Verkauf des alkoholfreien Früchtepunschs, Bürgerkontakt, Anwerbung von möglichen Auszubildenden mit J. Laurent – Pause dann, wenn Bürgeransturm gering! –
14:00 bis 15:30 Uhr	Mittagspause	
15:30 bis 20:00 Uhr	Verkauf des alkoholfreien Früchtepunsch, Bürgerkontakt, Anwerbung von möglichen Auszubildenden mit J. Laurent	
20:00 bis 21:00 Uhr	Stand schließen und aufräumen mit J. Laurent	

1.3 **Begründen** Sie, warum die Jugend- und Auszubildendenvertretung der Stadt Dresden eine geeignete Stelle für Sophie wäre, um sich gegen die Rechtswidrigkeit ihres Einsatzplanes zu engagieren.

Sophie überlegt außerdem, ob sie sich bei der nächsten Wahl zur Jugend- und Auszubildendenvertretung wählen lassen kann.

Prüfen Sie, ob Sophie aktuell ein passives Wahlrecht besitzt. (16 Punkte)

1.4 Ihr Freund Richard möchte sich ebenfalls in der Jugend- und Auszubildendenvertretung engagieren, aber sein Ausbilder behauptet, dass es in diesem Unternehmen niemals eine Jugend- und Auszubildendenvertretung geben kann.

Beurteilen Sie diese Aussage!

(10 Punkte)

Arbeitsorganisation

22 Punkte

2. Sophie ist seit Beginn ihrer Ausbildung auf das Aufbaudiagramm der Stadt Dresden angewiesen. Sie benötigt jedoch nur einen kleinen Ausschnitt davon, auch brauchte sie bisher nie den erweiterten Geschäftsverteilungsplan, sondern lediglich den einfachen.

(16 Punkte)

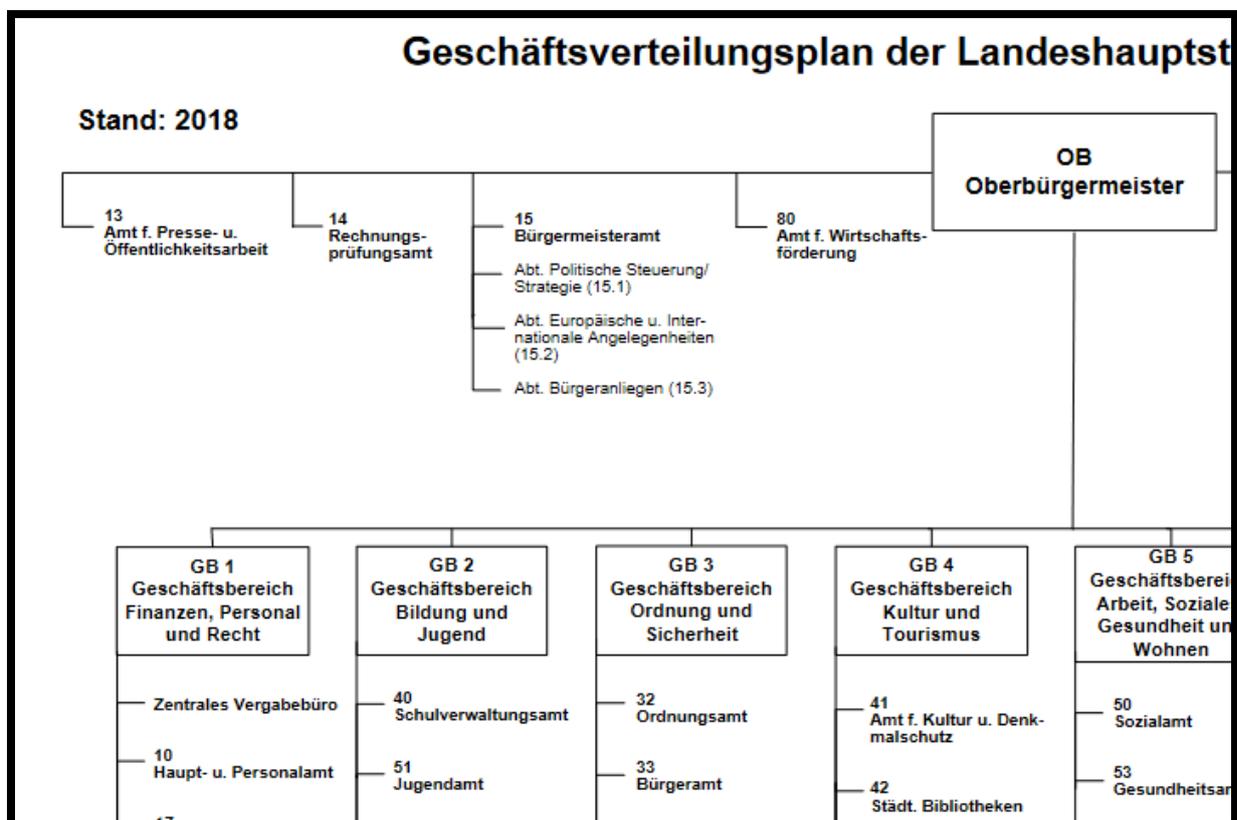
2.1 **Ordnen** Sie der Grafik die richtige Organisationsform **zu**!

2.2 **Nennen** Sie zu dieser Organisationsform je zwei Vor- und Nachteile!

2.3 **Geben** Sie aus der Abbildung je ein Beispiel für eine Instanz und einen Stab **an**!

2.4 **Nennen** Sie anhand eines Beispiels aus der Abbildung, wo eine ausführende Stelle anzusiedeln ist!

2.5 **Nennen** Sie je zwei Merkmale der drei wesentlichen Stellenarten: Instanz, Stabstelle, ausführende Stelle!



Titel : Einfacher Geschäftsverteilungsplan der Landeshauptstadt Dresden (Ausschnitt), Stand 2018

Quelle: <https://www.dresden.de/media/pdf/infoblaetter/geschaeftsverteilungsplan.pdf>

3. Sophies Ausbilderin bekennt sich offen dazu, dass sie ein direktoriales Entscheidungssystem in ihrer Abteilung bevorzugt. Wie könnte die Ausbilderin auch noch Entscheidungen treffen? **Nennen** Sie das Entscheidungssystem und zwei Vorteile dieses Entscheidungssystems! (3 Punkte)
4. In der Wahl ihrer Führungsstile ist sich Sophies Ausbilderin scheinbar nicht ganz so sicher. Das hat zur Folge, dass sie manchmal kooperativ und andere Male autoritär die Abteilung führt. **Entscheiden** Sie, um welche der beiden Führungsstile es sich bei den nachstehenden drei Aussagen von Sophies Ausbilderin handelt. (3 Punkte)
- 4.1 „Sophie, ich möchte gerne, dass sich alle Informationen bei mir als Führungskraft bündeln.“
- 4.2 „Sophie, ich erwarte auch von Ihnen bis zu unserem nächsten Team-Meeting einen Lösungsvorschlag für das Problem, dass wir im kommenden Jahr mit Budgetkürzungen umgehen müssen. Wir werden dann entscheiden, wie wir weiter vorgehen.“
- 4.3 „Distanz und eine klare Trennung zwischen der Führungs- und Mitarbeiterenebene finde ich für das Arbeitsklima in unserem übergeordneten Amt sehr gesund, Sophie.“

Bürowirtschaftliche Abläufe**22 Punkte**

Die Stadtverwaltung plant die Umgestaltung der Büroräume. Bei der Neukonzeption werden moderne Büroräume geschaffen sowie die ergonomischen Anforderungen an den Arbeitsplatz überprüft und berücksichtigt. Zunächst sollen noch einige offene Fragen geklärt werden.

5. Mit Hilfe einer Checkliste soll überprüft werden, welche Umwelt- und Gesundheitsfaktoren die Bedingungen am Arbeitsplatz bestimmen und welchen Einfluss diese auf die Arbeitsleistung haben. **Nutzen Sie für Ihre Antwort das anliegende Arbeitsblatt!**

Welche Bedingungen haben einen positiven bzw. negativen Einfluss auf die Arbeitsleistung! **Ordnen** Sie die Bedingungen **ein** und **übernehmen** Sie die Buchstaben (siehe anliegendes Arbeitsblatt) in die Tabelle! (6 Punkte)

6. Geplant ist die Einrichtung von Kombibüroräumen. **Beschreiben** Sie diese Büroraumart anhand von vier Merkmalen! (8 Punkte)
7. Bei der Einrichtung der neuen Bildschirmarbeitsplätze stehen die ergonomischen und sicherheitstechnischen Merkmale von Bürostühlen und Bürotischen im Mittelpunkt. **Nennen** Sie vier ergonomische Anforderungen, die ein Bürodrehstuhl erfüllen muss! (8 Punkte)

Arbeitsblatt zu Aufgabe 5

Prüfungsnummer: ___-___-Z-21-400

*Das Arbeitsblatt ist getrennt von der Aufgabenstellung geheftet mit den Ausarbeitungen abzugeben!
Bitte tragen Sie Ihre Prüfungsnummer ein!*

Bedingungen:

- A) Raumluf: 21 °C
- B) Luftfeuchtigkeit: 80%
- C) Zugluft
- D) Max. 80 db bei Tätigkeiten mit mittlerer Konzentration
- E) helle Farben
- F) großblättrige Pflanzen

Verbesserung der Leistungsfähigkeit	Verschlechterung der Leistungsfähigkeit

Lösungsvorschlag
zur Zwischenprüfung
im Ausbildungsberuf
Verwaltungsfachangestellte/r
am 23. November 2021

1. Prüfungsaufgabe:

**Ausbildungsbetrieb, Arbeitsorganisation
und bürowirtschaftliche Abläufe**

Die nachfolgenden unverbindlichen Hinweise zur Lösung behandeln die nach Auffassung des Erstellers maßgeblichen Probleme der Aufgabe.

Sie stellen keine „Musterlösung“ dar und schließen andere vertretbare, folgerichtig begründete Ansichten selbstverständlich nicht aus. Der Inhalt und der Umfang der Lösungshinweise, die Ausführlichkeit und die Detailgenauigkeit der Darlegungen enthalten insbesondere keinen vom Prüfungsausschuss vorgegebenen Maßstab für die Leistungsanforderung und –bewertung.

Ausbildungsbetrieb

56 Punkte

1. Sophie (17 Jahre) hat ab 01.09.2021 ihre Ausbildung als Verwaltungsfachangestellte bei der Stadtverwaltung Dresden begonnen. Ihr bester Freund Richard (17 Jahre) macht eine Ausbildung als Kaufmann für Dialogmarketing bei der Deutschen Telekom AG.

1.1 Bestimmen Sie die Probezeiten der beiden Auszubildenden und geben Sie die jeweiligen Rechtsgrundlagen an (6 Punkte)

Sophie Richter: 3 Monate, § 3 TVAöD
Richard Schmidt: 1-4 Monate, § 20 BBiG

1.2 Die Ausbilderin von Sophie möchte, dass Sophie die Stadtverwaltung Dresden drei Wochen lang am Montag und Dienstag auf dem Weihnachtsmarkt repräsentiert, um sich im Bürgerkontakt zu üben und um zukünftige Auszubildende anzuwerben. Die Ausbilderin sendet Sophie den Einsatzplan per Email-Anhang zu. Prüfen Sie die Rechtmäßigkeit des nachstehenden Einsatzplans. Gehen Sie dabei nur auf Fehler ein. (24 Punkte)

Uhrzeit	montags	dienstags
05:30 bis 07:30 Uhr	Fahrt zum Großmarkt (Einkauf der alkoholfreien Zutaten für den Früchtepunsch mit K. Schmidt und J. Laurent)	
07:30 bis 09:00 Uhr	Standvorbereitung mit J. Laurent (Material auslegen, Tassen und Früchtepunsch vorbereiten)	Standvorbereitung mit J. Laurent (Material auslegen, Tassen und Früchtepunsch vorbereiten)
09:00 bis 14:00 Uhr	Stand öffnen mit J. Laurent	Stand öffnen mit J. Laurent
	Verkauf des alkoholfreien Früchtepunsch, Bürgerkontakt, Anwerbung von möglichen Auszubildenden mit J. Laurent	Verkauf des alkoholfreien Früchtepunsch, Bürgerkontakt, Anwerbung von möglichen Auszubildenden mit J. Laurent – Pause dann, wenn Bürgeransturm gering! –
14:00 bis 15:30 Uhr	Mittagspause	
15:30 bis 20:00 Uhr	Verkauf des alkoholfreien Früchtepunsch, Bürgerkontakt, Anwerbung von möglichen Auszubildenden mit J. Laurent	
20:00 bis 21:00 Uhr	Stand schließen und aufräumen mit J. Laurent	

Montag: Nicht vereinbar mit

- § 14 (1) JArbSchG: Beschäftigung ab 5:30 Uhr ist nicht möglich, erst ab 6 Uhr
- § 11 (2) JArbSchG: Länger als 4,5 Stunden hintereinander dürfen Jugendliche nicht ohne Ruhepause beschäftigt werden, laut Plan werden 8,5 Stunden ohne Pause gearbeitet
- § 8 (1) JArbSchG: Jugendliche dürfen nicht mehr als 8 bzw. 8,5 Stunden täglich beschäftigt werden
- § 14 (1) JArbSchG: Jugendliche dürfen nur bis 20 Uhr beschäftigt werden

Dienstag: Nicht vereinbar mit

- § 13 JArbSchG: Zwischen dem Ende der Arbeitszeit eines Tages und dem Beginn der Arbeitszeit am nächsten Tag müssen mindestens 12 Stunden liegen
- § 11 (1) JArbSchG: Pause(n) muss/müssen im Voraus feststehen

- 1.3 Begründen Sie, warum die Jugend- und Auszubildendenvertretung der Stadt Dresden eine geeignete Stelle für Sophie wäre, um sich gegen die Rechtswidrigkeit ihres Einsatzplanes zu engagieren.

Sophie überlegt außerdem, ob sie sich bei der nächsten Wahl zur Jugend- und Auszubildendenvertretung wählen lassen kann. Sie macht seit 3 Monaten ihre Ausbildung.

Prüfen Sie, ob Sophie aktuell ein passives Wahlrecht besitzt. (16 Punkte)

Weil die JAV die Interessen der Arbeitnehmer/innen, speziell der Auszubildenden gegenüber dem Arbeitgeber/Ausbilderin vertritt.

§ 59 Abs. 1 SächsPersVG wählbar sind alle in § 58 genannten Beschäftigten.

§ 58 Abs. 1 SächsPersVG Beschäftigte, die das 18. Lebensjahr nicht vollendet haben und alle Auszubildenden bis 27 Jahre sind wählbar.

§ 14 Absatz 1 Nummer 2 SächsPersVG: Sophie ist seit 3 Monaten (weniger als 6 Monate) der obersten Dienstbehörde angehörig und deshalb besitzt sie kein passives Wahlrecht.

- 1.4 Ihr Freund Richard möchte sich ebenfalls in der Jugend- und Auszubildendenvertretung engagieren, aber sein Ausbilder behauptet, dass es in diesem Unternehmen niemals eine Jugend- und Auszubildendenvertretung geben kann.

Beurteilen Sie diese Aussage! (10 Punkte)

Eine Jugend- und Auszubildendenvertretung kann gebildet werden, wenn mindestens 5 jugendliche Arbeitnehmer (bis vollendeten 18. Lebensjahr) oder Auszubildende, die das 25. Lebensjahr noch nicht vollendet haben im Betrieb beschäftigt sind. § 60 (1) BetrVG → je nachdem, ob diese Zahl gegeben ist, kann eine Vertretung gebildet werden – Aussage „niemals“ ist falsch!

Arbeitsorganisation

22 Punkte

2. Sophie ist seit Beginn ihrer Ausbildung auf das Aufbaudiagramm der Stadt Dresden angewiesen. Sie benötigt jedoch nur einen kleinen Ausschnitt davon, auch brauchte sie bisher nie den erweiterten Geschäftsverteilungsplan, sondern lediglich den einfachen.

- 2.1 Ordnen Sie der Grafik die richtige Organisationsform zu! (2 Punkt)

Stabliniensystem

- 2.2 Nennen Sie zu dieser Organisationsform je zwei Vor- und Nachteile! (4 Punkte)

- Vorteile**
- **gesteigerte Leistung, Fachwissen (durch Spezialisierung), d.h. verbesserte Teamarbeit zwischen Spezialisten der Stabsstellen und der Linieninstanzen**
 - **Entlastung der Linieninstanzen durch Stabsarbeit**
 - **fundierte Entscheidungen möglich, d. h. erhöhte Qualität der Entscheidungen**
 - **eindeutige Anordnungsbefugnisse, d.h. Erhaltung des eindeutigen Dienstweges und der straffen und übersichtlichen Organisation des Einliniensystems**
- Nachteile**
- **lange Informationswege (Nachteile der Einliniensysteme bleiben also erhalten)**
 - **höhere Personalkosten (durch spezialisierte Fachkräfte)**
 - **Gefahr von Kompetenzüberschreitung durch Vernachlässigung der Linieninstanz**
 - **Konfliktgefahr zwischen Stabsstelle und Linieninstanz**

- 2.3 Geben Sie aus der Abbildung je ein Beispiel für eine Instanz und einen Stab an. (2 Punkte)

Stab: 13, 14, 15, 80 (Auswahl)
Instanz: GB 1 bis GB 5 (Auswahl)

- 2.4 Nennen Sie anhand eines Beispiels aus der Abbildung, wo eine ausführende Stelle anzusiedeln ist. (2 Punkt)

Sie sind unterhalb anzusiedeln von: Zentrales Vergabebüro, 10, 40, 51, 32, 33, 41, 42, 50, 53 (Auswahl)

- 2.5 Nennen Sie je zwei Merkmale der drei wesentlichen Stellenarten: Instanz, Stabsstelle, ausführende Stelle! (6 Punkte)

Instanzen:

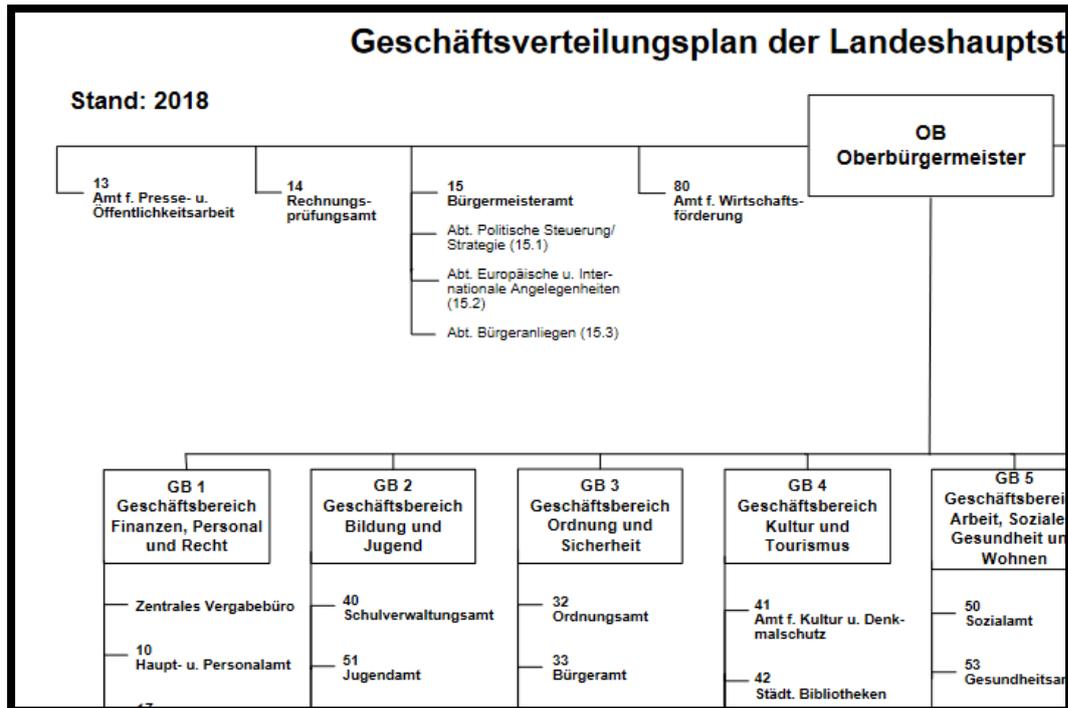
*Stelle mit wesentlichen Führungsfunktionen
sie sind weisungsbefugt
kontrollieren das betriebliche Geschehen*

Stabsstellen:

*Spezialisten, die die Instanzen mit ihrem Sachverstand unterstützen
Hilfsstellen der Instanzen, nicht weisungsbefugt*

Ausführende Stellen:

*beschränken sich auf die Erfüllung der Aufgaben, die durch die leitenden Mitarbeiter vorgegeben werden
haben keine Leitungs- und Entscheidungsbefugnis*



Titel : Einfacher Geschäftsverteilungsplan der Landeshauptstadt Dresden (Ausschnitt), Stand 2018
Quelle: <https://www.dresden.de/media/pdf/infoblaetter/geschaeftsverteilungsplan.pdf>

3. Sophies Ausbilderin bekennt sich offen dazu, dass sie ein direktoriales Entscheidungssystem in ihrer Abteilung bevorzugt. Wie könnte die Ausbilderin auch noch Entscheidungen treffen? Nennen Sie das Entscheidungssystem und zwei Vorteile dieses Entscheidungssystems! (3 Punkte)

Kollegialsystem (Vorteile): Breite Informationsgrundlage, Verringerung des Fehlschlagsrisiko, Mitarbeitermotivation steigt

4. In der Wahl ihrer Führungsstile ist sich Sophies Ausbilderin scheinbar nicht ganz so sicher. Das hat zur Folge, dass sie manchmal kooperativ und andere Male autoritär die Abteilung führt. Entscheiden Sie, um welche der beiden Führungsstile es sich bei den nachstehenden Aussagen von Sophies Ausbilderin handelt. (3 Punkte)

4.1 „Sophie, ich möchte gerne, dass sich alle Informationen bei mir als Führungskraft bündeln.“

Autoritärer Führungsstil

4.2 „Sophie, ich erwarte auch von Ihnen bis zu unserem nächsten Team-Meeting einen Lösungsvorschlag für das Problem, dass wir im kommenden Jahr mit Budgetkürzungen umgehen müssen. Wir werden dann entscheiden, wie wir weiter vorgehen.“

Kooperativer Führungsstil

4.3 „Distanz und eine klare Trennung zwischen der Führungs- und Mitarbeiterebene finde ich für das Arbeitsklima in unserem übergeordneten Amt sehr gesund, Sophie.“

Autoritärer Führungsstil

Bürowirtschaftliche Abläufe

22 Punkte

Die Stadtverwaltung plant die Umgestaltung der Büroräume. Bei der Neukonzeption werden moderne Büroräume geschaffen sowie die ergonomischen Anforderungen an den Arbeitsplatz überprüft und berücksichtigt. Zunächst sollen noch einige offene Fragen geklärt werden.

5. Mit Hilfe einer Checkliste soll überprüft werden, welche Umwelt- und Gesundheitsfaktoren die Bedingungen am Arbeitsplatz bestimmen und welchen Einfluss diese auf die Arbeitsleistung haben. **Nutzen Sie für Ihre Antwort das anliegende Arbeitsblatt!**

Welche Bedingungen haben einen positiven bzw. negativen Einfluss auf die Arbeitsleistung! Ordnen Sie die Bedingungen ein und übernehmen Sie die Buchstaben (siehe anliegendes Arbeitsblatt) in die Tabelle! (6 Punkte)

Verbesserung der Leistungsfähigkeit	Verschlechterung der Leistungsfähigkeit
A	B
E	C
F	D

6. Geplant ist die Einrichtung von Kombibüroräumen. Beschreiben Sie diese Büroraumart anhand von vier Merkmalen! (8 Punkte)

- **Mischform aus Gruppenbüro und Zellenbüro**
- **Vereint Vorteile des Gruppen- und Zellenbüros**
- **Zellbüros sind um eine Kommunikationszone herum angeordnet und durch Glaswände abgetrennt**
- **Kommunikationszone / Multifunktionszone zur gemeinsamen Nutzung von Kopieren, Ablage- und Archivflächen sowie als Besprechungsbe- reich**
- **Einzelbüros ermöglichen konzentriertes Arbeiten**
- **Glaswände signalisieren Transparenz und Offenheit**

7. Bei der Einrichtung der neuen Bildschirmarbeitsplätze stehen die ergonomischen und sicherheitstechnischen Merkmale von Bürostühlen und Bürotischen im Mittelpunkt. Nennen Sie vier ergonomische Anforderungen, die ein Bürodrehstuhl erfüllen muss!

(8 Punkte)

- **Höhenverstellbar und individuell anpassbar (zwischen 40 – 53 cm)**
- **Mindestens 5 Rollen**
- **Verstellbare Rückenlehne**
- **Armlehnen**
- **Gebremste Rollen**
- **Kippsicher**
- **Sitztiefe 37 – 47 cm, Sitzbreite > 45 cm**