



# **Fachkraft Office (VHS)**

**Modul: Büroorganisation und Technik**

**Curriculum/Musteraufgabe/Lösung**

Stand: 12/2015

## Fachkraft Office (VHS)

Kaufmännische Fachkräfte unterstützen das Management und erledigen selbstständig typische Büroaufgaben wie Büroorganisation, Terminabwicklung und Korrespondenz ebenso wie kaufmännische Sachbearbeitungsaufgaben. Das Lehrgangssystem „Fachkraft Office“ vermittelt alle erforderlichen Kompetenzen, um den Büroalltag erfolgreich zu meistern. Er richtet sich an

- Personen, die bereits erste Erfahrungen in kaufmännischen Tätigkeiten gesammelt haben, aber über keine entsprechende Ausbildung verfügen,
- Berufsrückkehrerinnen/Berufsrückkehrer, deren kaufmännische Ausbildung/Tätigkeit bereits einige Jahre zurückliegt,
- Quereinsteigerinnen/Quereinsteiger, die sich beruflich neu orientieren möchten und Interesse für wirtschaftliche Zusammenhänge und Büroaktivitäten mitbringen,
- Selbstständige, die ihre Büroabläufe verbessern wollen.

Vorausgesetzt werden:

- Interesse an verwaltend- und kaufmännisch-organisatorischen Tätigkeiten
- gutes mündliches und schriftliches Ausdrucksvermögen,
- Zahlenverständnis
- Bereitschaft zur Bildschirmarbeit

### Europäische Prüfungszentrale Hannover

Landesverbandes der Volkshochschulen Niedersachsens e. V.

Bödekerstr. 16

30161 Hannover

Tel.: 0511 300330-54

Fax: 0511 300330-83

info@gutgebildet.de

www.vhs-nds.de

Alle Rechte vorbehalten. Das vorliegende Curriculum ist urheberrechtlich geschützt. Es darf nur im Zusammenhang mit vorliegenden Autorisierungen und nur durch akkreditierte Testcenter und Prüfer verwendet werden. Eine Vervielfältigung ist nur nach Genehmigung durch die EPZ Hannover gestattet. Auch die Audio CD sowie die Präsentation dürfen weder vervielfältigt noch ins Internet gestellt werden.

© Oktober 2011 Europäische Prüfungszentrale Hannover



Lehrgangs-  
Konzepte  
Fachkraft



## Fachkraft Office (VHS)

**Zielgruppe**  
Erwachsene, Berufswieder-  
einsteiger/innen,  
Junge Erwachsene

**Allgemeine BWL**  
(Pflichtmodul - 60 Ustd)

**Organisation/Führung/  
Kommunikation**  
(Pflichtmodul - 54 Ustd)

**Korrespondenz/  
Protokollführung**  
(Pflichtmodul - 60 Ustd)

**Büroorganisation/Technik**  
(Pflichtmodul - 58 Ustd)

**Tastschreiben**  
(Pflichtmodul - 20 Ustd)

**Xpert Textverarbeitung Basics**  
(Pflichtmodul - 40Ustd)

**Xpert Tabellenkalkulation**  
50 UStd

**Xpert Präsentation**  
32 UStd



### Geprüfte Fachkraft Office (VHS)

"Fachkraft Office (VHS)" - so lautet der Titel des zwischenzeitlich durch den Prüfungsausschuss verabschiedeten neuen Weiterbildungslehrgangs der Europäischen Prüfungszentrale Hannover.

Im Lehrgang „**Fachkraft Office (VHS)**“ werden top-aktuelle und für den Büro- und Verwaltungsbereich relevante Kompetenzen vermittelt, um mit diesem Fachwissen Assistenz- und Sachbearbeiteraktivitäten sowie Koordinationsfunktionen in Sekretariaten, Büros und Verwaltungsdiensten ausüben zu können.

Kernpunkte des Lehrgangs sind die vier kaufmännischen Module, die neben relevantem kaufmännischem Grundwissen einen besonderen Schwerpunkt auf den Bereich Organisation, Führung und Kommunikation, Korrespondenz und Protokollführung sowie Büroorganisation und Bürotechnik legen. Weiterhin wird das Zertifikat „Tastschreiben“ erteilt, wenn die in der Prüfungsordnung geforderten Fertigkeiten nachgewiesen werden.

Für den Büro und Verwaltungsbereich erforderliches IT-Wissen erwerben die Teilnehmenden mit den Xpert Modulen „Textverarbeitung Basic“, „Tabellenkalkulation“, „Präsentation“ und „Kommunikation“.

Teilnehmende die vergleichbare Kenntnisse mitbringen, können ihre Kompetenzen über eine **Xpert Online R2 Prüfung** oder eine Xpert Paper-Pencil Prüfung nachweisen. Ein Kursbesuch kann nach Vorlage der erworbenen Xpert Zertifikate dann entfallen. Angerechnet werden können ebenfalls die im Rahmen der 3-Jahres Frist bereits zuvor erworbenen Xpert Zertifikate.

Der Prüfungsausschuss hat nach der Bearbeitung von Änderungsanträgen die entwickelten und vorliegenden Module einstimmig verabschiedet. Jedes der Module schließt mit einer bundesweit einheitlichen Modulprüfung ab. Für jede bestandene Prüfung wird ein Zertifikat vergeben.

Das Gesamtzertifikat "**Fachkraft Office (VHS)**" wird nach erfolgreicher Absolvierung der Module 1-6 erteilt.

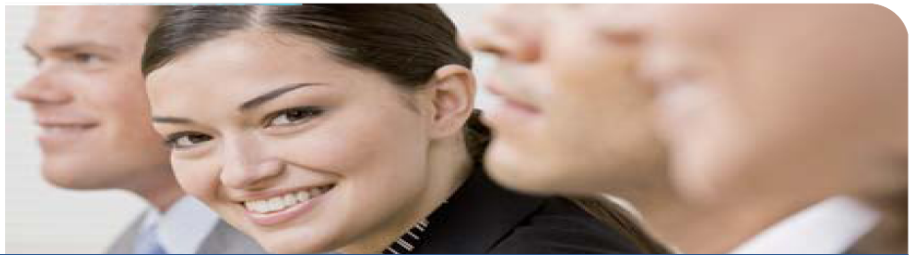
Werden zum Modul Xpert "Textverarbeitung Basic" zwei weitere der aufgeführten Xpert Module absolviert und erfolgreich bestanden, wird zusätzlich das Zertifikat "**Fachkraft Office professional (VHS)**" erteilt.

Damit steht den Volkshochschulen ein bundeseinheitliches Qualifizierungskonzept zur Verfügung in das Anregungen und Wünsche unserer Volkshochschulen aus Niedersachsen, den weiteren Bundesländern sowie aus den Weiterbildungsabteilungen der mit der Europäischen Prüfungszentrale Hannover kooperierenden Strafvollzugsanstalten eingeflossen sind.

Fachkraft Office (VHS)

Europäische Prüfungszentrale · Bödekerstraße 16 · 30161 Hannover · www.gutgebildet.de

Landesverband der Volkshochschulen Niedersachsens e.V. · Bödekerstr. 16 · 30161 Hannover  
Telefon 0511/300330-58 · Fax 0511/300330-83 · pz@vhs-nds.de · www.vhs-nds.de



## Xpert European Computer Passport

### Zielgruppe Erwachsene

Xpert Starter

Xpert Textverarbeitung Basics

Xpert Präsentation

Xpert Tabellenkalkulation

Xpert Kommunikation /  
Organisation

Xpert Datenbankanwendung

Xpert Textverarbeitung Pro

Xpert Win@Internet 1

Xpert Win@Internet 2

Die Module Win@Internet 1 und Win@Internet 2 werden weiterhin für die Betriebssysteme „Microsoft Windows XP“ und „Microsoft Windows Vista“ angeboten.

**European Computer Passport Xpert**  
Nach erfolgreicher Absolvierung des Pflichtmoduls "Win@Internet 1 / Xpert Starter" sowie zwei frei wählbarer Module aus dem Lehrgangssystem "Xpert Europäischer ComputerPass" wird der Abschluss "European Computer Passport Xpert" erreicht.

**European Computer Passport Xpert Master**  
Wenn zwei weitere Module erfolgreich absolviert werden, wird der Abschluss "European Computer Passport Xpert Master" erworben.

### Zielgruppe Schülerinnen und Schüler, junge Erwachsene im Übergang Schule/Beruf, arbeitslose Jugendliche, z. B. in BvB, BaE oder in Maßnahmen im Rahmen von Hartz IV

Xpert Basiszertifikat  
IT-Kompetenz

Xpert Textverarbeitung Basics

Xpert Präsentation

Xpert Tabellenkalkulation

Xpert Kommunikation /  
Organisation

Xpert Datenbankanwendung

Xpert Textverarbeitung Pro

Xpert Win@Internet 1

Xpert Win@Internet 2

**European Computer Passport Xpert**  
Nach erfolgreicher Absolvierung des Pflichtmoduls "Xpert Basiszertifikat IT-Kompetenz" sowie einem frei wählbaren Modul wird der Abschluss "European Computer Passport Xpert" erreicht.

**European Computer Passport Xpert Master**  
Wenn zwei weitere Module erfolgreich absolviert werden, wird der Abschluss "European Computer Passport Xpert Master" erworben.

**Pflichtmodul**

Xpert Basiszertifikat  
„IT-Kompetenz“

Xpert Basiszertifikat  
„Wirtschaftskompetenz“

Xpert Basiszertifikat  
„Sozialkompetenz“

Xpert Basiszertifikat  
„Interkulturelle Kompetenz“

Sprachkompetenz mit "telc"

**euZBQ – Europäisches Zertifikat zur Berufsqualifikation**

Nach erfolgreichem Abschluss von drei frei wählbaren Modulen wird das Gesamtzertifikat "Xpert – Europäisches Zertifikat zur Berufsqualifizierung" ausgestellt.

**telc Prüfungen an Schulen**

telc Prüfungen bieten vielfältige Möglichkeiten:

- Erweiterung der sprachlichen Erfahrungen der Schüler/innen
- Steigerung der Motivation für die Fremdsprache
- Beitrag zu Qualitätssicherung und Evaluation
- Schulen können ihre Prüfungstermine selbst bestimmen
- Einfache Administration - identisches Testformat

**Wahlmodul**

Europäische Prüfungszentrale · Bödekerstraße 16 · 30161 Hannover · [www.gutgebildet.de](http://www.gutgebildet.de)

Landesverband der Volkshochschulen Niedersachsens e.V. · Bödekerstr. 16 · 30161 Hannover  
Telefon 0511/300330-58 · Fax 0511/300330-83 · [pz@vhs-nds.de](mailto:pz@vhs-nds.de) · [www.vhs-nds.de](http://www.vhs-nds.de)

# Inhaltsverzeichnis

Vorbemerkungen zum Lehrgang .....	5
Zielgruppe des Lehrgangs .....	5
IT Kompetenz im Lehrgang .....	5
Xpert Module als Bestandteil des Lehrgangs.....	6
Die Zertifikate .....	6
Erklärungen zu Formulierungen im Lernzielkatalog .....	7
Anmerkungen zu Lernzielkatalog und Bewertungsraster .....	8
<b>Modul: Büroorganisation und Technik .....</b>	<b>9</b>
Musterankündigung/Dozentenprofil .....	9
Lernzielkatalog/Bewertungsraster .....	10
Musteraufgabe/Lösungsvorschlag .....	14
Literaturverzeichnis .....	26
Prüfungsanforderung.....	28

### **Vorbemerkungen zum Lehrgang**

Mit der Entwicklung des Lehrgangssystems „Fachkraft Office (VHS)“ war die Zielsetzung verbunden, das Prüfungssystem der europäischen Prüfungszentrale um weitere kaufmännische Bausteine zu ergänzen und diese mit den vorhandenen Bausteinen des Lehrgangssystems Europäischer ComputerPass Xpert auf beste Weise zu verzahnen.

Im Lehrgang „Fachkraft Office (VHS)“ werden top-aktuelle und für den Büro- und Verwaltungsbereich relevante Kompetenzen vermittelt, um mit diesem Fachwissen Assistenz- und Sachbearbeiter-tätigkeiten sowie Koordinationsfunktionen in Sekretariaten, Büros und Verwaltungsdiensten ausüben zu können.

Kernpunkte des Lehrgangs sind die vier kaufmännischen Module, die neben relevantem kaufmännischem Grundwissen einen besonderen Schwerpunkt auf den Bereich Organisation, Führung und Kommunikation, Korrespondenz und Protokollführung sowie Büroorganisation und Bürotechnik legen.

Weiterhin wird das Zertifikat „Tastschreiben“ erteilt, wenn die in der Prüfungsordnung geforderten Fertigkeiten nachgewiesen werden. Für die Erlangung des Gesamtzertifikats sind mindestens 1.800 Anschläge erforderlich.

### **Die Zielgruppe des Lehrgangs „Fachkraft Office (VHS)“**

Kaufmännische Fachkräfte unterstützen das Management und erledigen selbstständig typische Büroaufgaben wie Büroorganisation, Terminabwicklung und Korrespondenz ebenso wie kaufmännische Sachbearbeitungs-aufgaben.

Das Lehrgangssystem „Fachkraft Office“ vermittelt alle erforderlichen Kompetenzen, um den Büroalltag erfolgreich zu meistern.

### **Er richtet sich an**

- Personen, die bereits erste Erfahrungen in kaufmännischen Tätigkeiten gesammelt haben, aber über keine entsprechende Ausbildung verfügen,
- Berufsrückkehrerinnen/Berufsrückkehrer, deren kaufmännische Ausbildung/Tätigkeit bereits einige Jahre zurückliegt,
- Quereinsteigerinnen/Quereinsteiger, die sich beruflich neu orientieren möchten und Interesse für wirtschaftliche Zusammenhänge und Bürotätigkeiten mitbringen,
- Selbstständige, die ihre Büroabläufe verbessern wollen.

### **Vorausgesetzt werden**

- Interesse an verwaltend- und kaufmännisch-organisatorischen Tätigkeiten,
- gutes mündliches und schriftliches Ausdrucksvermögen,
- Zahlenverständnis,
- Bereitschaft zur Bildschirmarbeit.

### **IT Kompetenz im Lehrgang**

Für den Büro und Verwaltungsbereich erforderliches IT-Wissen erwerben die Teilnehmenden mit den Xpert Modulen „Textverarbeitung Basics“, „Tabellenkalkulation“, „Präsentation“ und „Kommunikation“.

Teilnehmende, die vergleichbare Kenntnisse mitbringen, können ihre Kompetenzen über eine Xpert Online R2 Prüfung oder eine Xpert Paper-Pencil Prüfung nachweisen. Ein Kursbesuch kann nach Vorlage der erworbenen Xpert Zertifikate dann entfallen. Angerechnet werden können ebenfalls die im Rahmen der 3-Jahres Frist bereits zuvor erworbenen Xpert Zertifikate.

Der Prüfungsausschuss hat nach der Bearbeitung von Änderungsanträgen die entwickelten und vorliegenden Module einstimmig verabschiedet. Jedes der Module schließt mit einer bundesweit einheitlichen Modul-prüfung ab. Für jede bestandene Prüfung wird ein Zertifikat vergeben.

## Module des Xpert Europäischer ComputerPass als Bestandteile des Lehrgangskonzeptes

Mit den Modulen des Xpert Europäischer ComputerPass ist es dem Anwender möglich, ein auf seinen persönlichen Bedarf ausgerichtetes Weiterbildungsprofil zu entwickeln. Die jeweiligen Bausteine sind zertifiziert und führen zu anerkannten Bildungsabschlüssen, die verbindliche und prüfbare Kompetenznachweise darstellen.

Hierdurch lässt sich das Xpert ECP-System hervorragend in unterschiedlichste Weiterbildungslehrgänge integrieren – von berufsbezogenen Qualifizierungslehrgängen über schulische Kurse (Zweiter Bildungsweg) bis hin zu vollständigen Ausbildungs- oder Studiengängen.

Längst haben auch Unternehmen die Bedeutung der Fortbildung ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für den wirtschaftlichen Erfolg der Betriebsführung erkannt. Für kommunale Arbeitgeber oder Einrichtungen der Bundeswehr ist das Xpert ECP-Zertifikat ein wichtiger Nachweis geworden. Im Rahmen der Personalentwicklung sind Zertifikate ein Ergebnis erfolgreicher Fortbildung und geben Aufschluss darüber, inwieweit die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihr Wissen erweitert und ein persönliches Bildungsprofil entwickelt haben.

### Bundeseinheitliches Konzept

Damit steht den Volkshochschulen ein bundeseinheitliches Qualifizierungskonzept zur Verfügung, in das Anregungen und Wünsche unserer Volkshochschulen aus Niedersachsen, den weiteren Bundesländern sowie aus den Weiterbildungsabteilungen der mit der Europäischen Prüfungszentrale Hannover kooperierenden Strafvollzugsanstalten eingeflossen sind.

### Die Zertifikate

#### Zertifikat „Fachkraft Office (VHS)“

Nach Absolvierung der nachstehend genannten Module wird das Gesamtzertifikat "Fachkraft Office (VHS)" erteilt.

- |                                      |                            |
|--------------------------------------|----------------------------|
| • Allgemeine BWL                     | 60 UStd                    |
| • Organisation/Führung/Kommunikation | 54 UStd                    |
| • Korrespondenz/Protokollführung     | 60 UStd                    |
| • Büroorganisation und Technik       | 58 UStd                    |
| • Tastschreiben                      | 20 UStd (Anschläge: 1.800) |
| • Xpert Textverarbeitung Basics      | 40 UStd                    |

#### Zertifikat „Fachkraft Office professional (VHS)“

Werden zum Modul Xpert Textverarbeitung zwei weitere der unten aufgeführten Xpert Module absolviert und erfolgreich bestanden, wird zusätzlich das Gesamtzertifikat "**Fachkraft Office professional (VHS)**" erteilt.

- |                             |         |
|-----------------------------|---------|
| • Xpert Tabellenkalkulation | 50 UStd |
| • Xpert Präsentation        | 32 UStd |
| • Xpert Kommunikation       | 20 UStd |

## Erklärungen zu Formulierungen im Lernzielkatalog

Diese Begriffe basieren auf den nachfolgenden Ordnungsgesichtspunkten der sogenannten kognitiven Taxonomie von B. Bloom und sollen für Einheitlichkeit und Transparenz der Lernzielformulierungen sorgen.

Die Taxonomie von Bloom ist ein Klassifikationsschema für Lernziele. Der kognitive Bereich umfasst solche Ziele, die mit Denken, Wissen und Problemlösen zu tun haben. Die klassifizierten Gegenstände sind Lernziele und die Kategorien (K-Stufen) sind Begriffe, welche die Art des Verhaltens beschreiben, das von den Lernenden erwartet wird. Die Taxonomie für den kognitiven Bereich ordnet Lernziele in Kategorien mit steigender Komplexität:

<b>Wissen</b>	<b>Können</b>	<b>Erkennen</b>
<b>Einblick</b>	<b>Fähigkeit</b>	<b>Bewusstsein</b>
flüchtiger Einblick bei der Begegnung mit dem Wissensgebiet	Können, das zum Vollzug einer Tätigkeit notwendig ist	bedeutet eine Vorstufe des Erkennens, die zum Weiterdenken anregt
<b>Überblick</b>	<b>Fertigkeit</b>	<b>Einsicht</b>
systematischer Überblick, den sich der Lernende erst verschaffen kann, wenn er in mehrere Teilgebiete des Wissensgebietes Einblick gewonnen hat	durch reichliche Übung eingeschliffenes, sicheres, fast müheloses Können	grundlegende Anschauung, die erworben und beibehalten wird, wenn ein Problem eingehend erörtert und einer Lösung zugeführt ist
<b>Kenntnis</b>	<b>Beherrschung</b>	<b>Verständnis</b>
genaue Kenntnis eines Sachverhaltes oder eines Wissensgebietes; setzt den Überblick voraus, fordert aber zusätzlich detailliertes Wissen und einen Grad gleichmäßiger Verankerung, der zu einer zutreffenden Beschreibung befähigt	hoher Grad von Können	Ordnung von Einsichten und ihre weitere Verarbeitung zu einem begründeten Urteil
<b>Vertrautheit</b>		
erweiterte und vertiefte Kenntnisse über einen Sachverhalt oder ein Wissensgebiet - geläufiges Verfügen darüber		

## Anmerkungen zu Lernzielkatalog und Bewertungsraster

Lernzielkataloge verbinden Lerninhalte und Lernziele eines Kursangebotes. Die Reihenfolge der Inhalte und die didaktisch/methodische Gestaltung sind durch den Lernzielkatalog nicht festgelegt, sondern den jeweiligen Rahmenbedingungen und Zielgruppen anzupassen.

Eine besondere Qualität erhält das Prüfungssystem der Europäischen Prüfungszentrale durch die präzise Taxonomie der Lernziele und die ihnen zugeordneten Bewertungsrichtlinien, welche von den Prüfungsausschüssen entwickelt und in Form von Bewertungsrastern veröffentlicht werden.

Das Bewertungsraster legt fest, mit welcher Mindest- und Höchstpunktzahl das einzelne Lernziel in jeder Prüfung auftritt. Diese Gewichtung erstreckt sich über alle Lernzielebenen und ermöglicht Teilnehmenden und Kursleitungen, die Bedeutung der einzelnen Themenblöcke für die Prüfung abzuschätzen. Zudem erläutert es alle prüfungsrelevanten Aspekte der Lernziele und legt für häufig auftretende Fehler den jeweiligen Punktabzug fest.

Mit dem Einsatz standardisierter Korrekturbögen kommt das Bewertungsraster auch in der Prüfung selbst zur Anwendung. Es bietet den Teilnehmenden und Korrektorinnen/Korrektoren ein hohes Maß an Transparenz und Objektivität und macht die Bewertung für alle Beteiligten bis ins Detail nachvollziehbar.

Durch eine datenbankgestützte Verknüpfung von Lernzielkatalogen, Bewertungsrastern und Prüfungsaufgaben sichert die Europäische Prüfungszentrale eine gleich bleibend hohe Qualität der Prüfungen - vom Entwurf, über die Revision und Durchführung bis hin zu Korrektur und Evaluation.

Da das Bewertungsraster beim ersten Anblick etwas abstrakt erscheint, soll seine praktische Anwendung hier an einem Ausschnitt am Beispiel des Moduls 1 „Allgemeine Betriebswirtschaftslehre“ erläutert werden:

Groblernziele	empf. UStd	Nr.	Lerninhalte	min	max
Unternehmensziele	2 UStd	1.	Die Teilnehmenden kennen unterschiedliche Unternehmensziele und sind sich bewusst, dass diese in wechselseitigen Abhängigkeiten stehen.	0	5
		1.1	erwerbs- und gemeinwirtschaftliches Prinzip	0	5
		1.2	Zielkonflikte und Zielkomplementaritäten	0	5

Aus diesen Vorgaben können u. a. folgende Schlüsse gezogen werden:

- Das Lernziel „Unternehmensziele“ kommt in jeder Prüfung vor. Dieses Lernziel wird mit maximal 5 Punkten bewertet.
- In jeder Prüfung müssen die Teilnehmenden mindestens unterschiedliche Unternehmensziele benennen und erläutern können, dass diese in wechselseitigen Abhängigkeiten stehen.
- Die Teilnehmenden müssen das erwerbs- und gemeinwirtschaftliche Prinzip erläutern können.
- Sie müssen Zielkonflikte und Zielkomplementaritäten benennen können.

# Fachkraft Office (VHS)

## Büroorganisation und Technik

---

### Beschreibung / Musterankündigungstext

Auch wenn die Berufsbezeichnung der Sekretärin weitestgehend moderneren – und auch weiter gefassten – Tätigkeitsbezeichnungen gewichen ist, so gehört die Bewältigung des Büroalltages und die effektive Entlastung von Vorgesetzten immer noch zu den wesentlichen Aufgaben einer Fachkraft im Büro. Die Organisation von Veranstaltungen oder Reisen, die Koordination von Terminen und die Aufbereitung großer Informationsmengen bedeuten täglich neue Herausforderungen. Der Einsatz zeitgemäßer Arbeitstechniken sowie aktueller Informations- und Kommunikationstechniken ist dabei unabdingbar.

Das Modul Büroorganisation und Technik vermittelt Kenntnisse und Fähigkeiten zu folgenden Schwerpunktthemen:

- erfolgreich telefonieren
- Konferenzen
- Dienst- und Geschäftsreisen
- Zeitmanagement
- Organisation des Schriftgutes
- Telekommunikation und elektronische Informationsdienste

**Gesamtumfang: 58 UStd**

### Dozentenprofil / erforderliche Kompetenzen

Fachkompetenz:

Fachkenntnisse im Rahmen der Schwerpunktthemen

Erwachsenenpädagogische Kompetenz:

Themenerschließung und Auswahl geeigneter Arbeitsmaterialien

Konzipieren und Gestalten von aktivierenden Lernprozessen

Einsatz vielfältiger Arbeitsmethoden und verschiedener Medien

Begleitung individueller Lernprozesse von Lernenden mit unterschiedlichen Vorkenntnissen

## Lernzielkatalog und Bewertungsraster

Groblernziele	empf. UStd	Nr.	Lerninhalte	min	max
<b>Erfolgreich telefonieren</b>	<b>10 UStd</b>	<b>1.</b>	Die Teilnehmenden haben die Fähigkeit, Telefonate präzise vorzubereiten und zielsicher zu führen. Für ein gutes Gespräch können sie alle wichtigen Umgangsformen einhalten und in jeder Situation ein positives Gesprächsklima herstellen. Sie haben die Fähigkeit, Telefonate auszuwerten und alle daraus resultierenden Arbeiten zu erledigen.	<b>0</b>	<b>10</b>
		1.1	Stimme und Sprache gezielt einsetzen	0	5
		1.2	Vorbereitung eigener und erwarteter Telefonate	0	5
		1.3	effektives und reibungsloses Telefonieren	0	5
		1.4	situativer Umgang mit Geschäftspartnern	0	0
		1.5	gezielte Gesprächsführung	0	0
		1.6	Verhalten in schwierigen Gesprächssituationen	0	5
		1.7	Nachbereitung eines Telefonats	0	0
<b>Konferenzen</b>	<b>8 UStd</b>	<b>2.</b>	Die Teilnehmenden haben die Fähigkeit, alle notwendigen Vorbereitungsmaßnahmen für eine Konferenz selbstständig und eigenverantwortlich festzulegen und die daraus resultierenden Aufgaben zu erledigen. Sie schaffen alle Voraussetzungen für einen reibungslosen und störungsfreien Verlauf der Konferenz. Sie sind in der Lage, die Konferenz auszuwerten und nachgelagerte Tätigkeiten auszuführen.	<b>10</b>	<b>40</b>
		2.1	Vorüberlegungen und Vorbereitungen für eine Konferenz <ul style="list-style-type: none"> <li>– Planung des Konferenztermins, des Ortes, der Dauer und des zeitlichen Ablaufs</li> <li>– Konferenzwahl: Konferenztreffen, Telefonkonferenz, Videokonferenz</li> <li>– Nutzungsmöglichkeiten von Internet, Intranet, Doodle usw.</li> <li>– Teilnehmerkreis</li> </ul>	5	20
		2.2	Vorbereitung der Konferenz <ul style="list-style-type: none"> <li>– Einladung</li> <li>– Tagesordnung</li> <li>– Rahmenprogramm</li> <li>– Veranstaltungsraum</li> <li>– Speisen und Getränke</li> <li>– Tischkarten, Namensschilder, Teilnehmerunterlagen</li> <li>– Unterbringung der Konferenzteilnehmenden</li> </ul>	5	20
		2.3	Der richtige Umgang mit den Konferenzteilnehmenden <ul style="list-style-type: none"> <li>– Begrüßungsformen</li> <li>– Teilnehmende aus anderen Kulturkreisen</li> </ul>	0	10
		2.4	Durchführung einer Konferenz (Eröffnung – Ablauf – Abschluss)	0	10
		2.5	Nachbereitung einer Konferenz <ul style="list-style-type: none"> <li>– das Protokoll</li> <li>– Termine</li> <li>– die Abrechnung</li> <li>– Manöverkritik</li> </ul>	0	15

<b>Dienst- und Geschäftsreisen</b>	<b>8 UStd</b>	<b>3.</b>	Die Teilnehmenden haben die Fähigkeit, nach Absprache und Kenntnis über Ziel, Anlass und Dauer einer Dienst-/Geschäftsreise alle Vorbereitungen zu erledigen und die benötigten Unterlagen zusammenzustellen. Sie sind in der Lage alle für den Vorgesetzten wichtigen Informationen während seiner/ihrer Abwesenheit auszuwerten und zu sammeln. Sie können die Reisekostenabrechnung für In-und Auslandsreisen selbstständig anfertigen.	<b>10</b>	<b>30</b>
		3.1	Planung einer Dienst-/Geschäftsreise (In-und Ausland) – grundsätzliche Überlegungen vor Reisebeginn: Personen, Dauer, Grund, Ziel, Beförderungsmittel – Alternativen zur Dienst-/Geschäftsreise: Telefon- und Videokonferenz – Wahl des Verkehrsmittels: Bahn – Flugzeug – Dienstfahrzeug – Privat-Pkw – Hotelreservierung, Recherchen und Buchungen über Internet, Reisebestätigung – Reiseunterlagen: Reisemappe – Reiseakte – vorläufiger und endgültiger Reiseplan – E-Ticket	5	15
		3.2	Arbeiten während der Chefabwesenheit – Vertretung des/der Vorgesetzten während der Abwesenheit – Sammeln und Auswerten aller Informationen aus Gesprächen, Telefonaten, Korrespondenz usw.	0	10
		3.3	Nachbereitung einer Dienst-/Geschäftsreise – lückenlose Weitergabe der gesammelten Informationen – Reiseberichte – Reisekostenabrechnung (In-und Ausland): Fahrtkosten - Verpflegungsmehraufwand - Übernachungskosten - Reisenebenkosten – private Ausgaben während der Reise	5	15
<b>Zeitmanagement</b>	<b>14 UStd</b>	<b>4.</b>	Die Teilnehmenden haben die Fähigkeit, in Übereinstimmung mit allen beteiligten Personen Termine zu planen und festzulegen. Sie kennen verschiedene Organisationsmittel zur Terminplanung und -überwachung und können diese sinnvoll einsetzen. Die Teilnehmenden haben einen Überblick über verschiedene effektive Planungstechniken für Projekte.	<b>10</b>	<b>30</b>
		4.1	Termin	0	10
		4.2	reibungslose Planung eines Termins	0	10
		4.3	richtiger Umgang mit Zeit	0	10
		4.4	Methoden der rationellen Zeit- und Arbeitsplanung – Zeitinventur – Tätigkeitsanalyse	5	15
		4.6	Organisationsmittel und -methoden für eine effektive Terminplanung und -überwachung – elektronischer Terminplanungsassistent	5	15
		4.7	Überblick über Planungstechniken für Projekte	0	0

<b>Organisation des Schriftgutes</b>	<b>8 UStd</b>	<b>5.</b>	Die Teilnehmenden haben die Fähigkeit, unter Beachtung der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen und der firmenintern festgelegten Wertstufen die tägliche Ablage des Schriftgutes zu erledigen. Sie können Schriftgutbehälter und Möbel nach Art und Umfang des Schriftgutes, der Zugriffshäufigkeit und der Aufbewahrungsfrist auswählen. Sie diskutieren verschiedene Möglichkeiten zur Vermeidung von Schriftgut.	<b>10</b>	<b>40</b>
		5.1	Aufbewahrung von Schriftgut	0	10
		5.2	Aufbewahrungsfristen – ohne Wert, Tageswert, Prüfwert, Gesetzeswert, Dauerwert – nach firmeninternen Belangen – internationale Besonderheiten	5	15
		5.3	Ordnungssysteme – alphabetisch, numerisch u.a. – Aktenplan – digitale Struktur	0	15
		5.4	elektronische Schriftgutverwaltung – Dokumentenmanagement – digitale Archivierung - Scannen/PDF – Archivierung von Mails	0	15
		5.5	Möglichkeiten zur Vermeidung von Schriftgut	5	15
<b>Telekommunikation und elektronische Informationsdienste</b>	<b>10 UStd</b>	<b>6.</b>	Die Teilnehmenden haben einen Überblick über wichtige Kommunikationsformen. Sie kennen gängige Kommunikations- und Informationsdienste und sind fähig, diese sinnvoll einzusetzen. Dabei beachten Sie alle wichtigen Gegebenheiten des Datenschutzes und der Datensicherheit.	<b>10</b>	<b>40</b>
		6.1	Kommunikationsformen – Sprache – Bild – Texte – Daten	0	10
		6.2	Kommunikationsdienste – Telefon, Mobilfunk, Fax – E-Mail – Internet, Blogs, soziale Netzwerke, Clouds	0	15
		6.3	Informationsdienste/Wissensdatenbanken	0	10
		6.4	Datenschutz – Original und Kopie – freie und geschützte Daten – Schutz gegen Missbrauch personenbezogener Daten – Verschlüsselungssysteme	5	15
		6.5	Datensicherheit – Datensicherungstechniken – Computerviren, zerstörende Programme	5	15



---

# Büroorganisation und Technik

## Musteraufgabe

---

Prüfungsvolkshochschule:

---

Prüfungsdatum:

---

Name, Vorname:

---

Bearbeitungszeit: 120 Minuten

Hilfsmittel: Keine

Gesamtpunktzahl: 100 Punkte

Diese Prüfungsaufgabe ist in folgende Aufgabenbereiche unterteilt:

I.	Konferenzen	24 Punkte
II.	Dienst- und Geschäftsreisen	20 Punkte
III.	Zeitmanagement	12 Punkte
IV.	Organisation des Schriftgutes	24 Punkte
V.	Telekommunikation und elektronische Informationsdienste	20 Punkte
	Gesamtpunktzahl	100 Punkte



**I. Konferenzen**

**24 Punkte**

<b>Punktverteilung</b>	<b>max.</b>	<b>EK</b>	<b>ZK</b>
Aufgabe 1	12		
Aufgabe 2	12		
	<b>24</b>		

**II. Dienst- und Geschäftsreisen**

**20 Punkte**

<b>Punktverteilung</b>	<b>max.</b>	<b>EK</b>	<b>ZK</b>
Aufgabe 3	8		
Aufgabe 4	12		
	<b>20</b>		

## I. Konferenzen

24 Punkte

### Aufgabe 1

12 Punkte

Nicht jede Konferenz verlangt heute noch das persönliche Zusammentreffen aller Teilnehmenden. Moderne Kommunikationstechniken erlauben das „Zusammentreffen“ von Konferenzteilnehmenden trotz weit voneinander entfernter Aufenthaltsorte.

Erläutern Sie **je zwei** Vorteile eines Konferenztreffens und einer Telefonkonferenz.

### Aufgabe 2

12 Punkte

Sie sind bei einem großen Konzern mit zahlreichen Niederlassungen beschäftigt. Sie werden mit der Vorbereitung einer eintägigen Konferenz zum Thema „Demografischer Wandel“ beauftragt. Teilnehmen sollen die Personalleitungen aller Niederlassungen. Beginnen soll die Konferenz mit einem Impulsreferat zum Thema, daran anschließen sollen mehrere Workshops, in denen Strategien für einen Umgang mit dem demografischen Wandel im Konzern entwickelt werden sollen.

Nennen Sie **sechs** Tätigkeiten, die zur Vorbereitung der Konferenz im Hause oder Hotel erforderlich sind.

## II. Dienst- und Geschäftsreisen

20 Punkte

### Aufgabe 3

8 Punkte

Sie arbeiten für ein Unternehmen in Hannover. Ihre Vertriebsleiterin möchte eine dreitägige Dienstreise in mehrere süddeutsche Städte unternehmen, um bei Ihren Kunden ein neues Produkt vorzustellen. Sie überlegen, welches Verkehrsmittel für diese Reise sinnvollerweise zu wählen ist.

Erläutern Sie **je zwei** Vorteile, die die Nutzung der Bahn bzw. die Nutzung eines Dienstwagens hätte.

### Aufgabe 4

12 Punkte

Die Vertriebsleiterin kommt von ihrer Reise (vgl. Aufgabe 3) zurück. Sie hat die erforderlichen Fahrten mit der Bahn zurückgelegt.

Nennen Sie **vier** mögliche Kosten, die sie im Rahmen der Reisekostenabrechnung geltend machen kann.

Welche Belange bzw. Angaben sind hierfür jeweils erforderlich?

**III. Zeitmanagement**

**12 Punkte**

<b>Punktverteilung</b>	<b>max.</b>	<b>EK</b>	<b>ZK</b>
Aufgabe 5	6		
Aufgabe 6	6		
	<b>12</b>		

**IV. Organisation des Schriftgutes**

**24 Punkte**

<b>Punktverteilung</b>	<b>max.</b>	<b>EK</b>	<b>ZK</b>
Aufgabe 7	12		
Aufgabe 8	6		
Aufgabe 9	6		
	<b>24</b>		



### III. Zeitmanagement

12 Punkte

#### Aufgabe 5

6 Punkte

Sie haben immer häufiger das Gefühl, zu wenig Zeit zu haben und Ihre Arbeit nicht zu schaffen. Aus Ihrer Sicht verstärken ständige Störungen durch Anrufe und Kolleginnen/Kollegen dieses Problem. Sie entschließen sich daher, in den kommenden vier Wochen eine „Zeitinventur“ durchzuführen.

Nennen Sie **sechs** mögliche Fakten, die Sie aufzeichnen.

#### Aufgabe 6

6 Punkte

Sie sind als Assistentin/Assistent des Produktionsleiters beschäftigt. Zu Ihren Aufgaben gehört die Terminüberwachung. Ihr Unternehmen beabsichtigt, einen neuen Artikel in das Produktionsprogramm aufzunehmen.

Zu diesem Vorgang existiert eine Akte. Nächster Wiedervorlagetermin ist der 27. Juni.

Zu diesem Termin sind auch Stellungnahmen und Berichte verschiedener Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter und regionaler Verkaufsleitungen angefordert worden, die zusammen mit der Akte vorgelegt werden sollen.

Wie stellen Sie sicher, dass alle Unterlagen rechtzeitig zum Termin vorliegen?

### IV. Organisation des Schriftgutes

24 Punkte

#### Aufgabe 7

12 Punkte

Ordnen Sie den folgenden Schriftstücken ihre entsprechende Wertigkeitsstufe zu:

- a. Rechnungen
- b. „Zur-Kennntnisnahme-Durchschläge“
- c. Aufträge
- d. Angebote ohne Auftragsfolge
- e. Prozessunterlagen
- f. Terminmahnungen.

#### Aufgabe 8

6 Punkte

Damit Unterlagen schnell wiedergefunden werden können, ist der Einsatz eines Ordnungssystems erforderlich. Es gibt dabei unterschiedliche Ordnungsmerkmale.

Erläutern Sie **drei** mögliche Ordnungsmerkmale.

#### Aufgabe 9

6 Punkte

Beschreiben Sie zwei Maßnahmen durch die die „Papierflut“ im Büro eingedämmt werden kann.

**V. Telekommunikation und elektr. Informationsdienste**

**20 Punkte**

**Punktverteilung**

	<b>max.</b>	<b>EK</b>	<b>ZK</b>
Aufgabe 10	20		
	<b>20</b>		

**V. Telekommunikation und elektr. Informationsdienste**

**20 Punkte**

**Aufgabe 10**

20 Punkte

Grenzen Sie „Datenschutz“ und „Datensicherheit“ voneinander ab, indem Sie folgende Tabelle ausfüllen:

	Datenschutz	Datensicherheit
<b>Umfang</b> Was bzw. wovor sollen die getroffenen Maßnahmen schützen?		
<b>Motiv</b> Warum werden diese Maßnahmen getroffen?		
<b>Regelung</b> Welche Regelungen sind zu beachten?		
<b>Durchführungszwang</b> Müssen diese Maßnahmen durchgeführt werden?		



# Büroorganisation und Technik

## Lösungshinweise zur Musterprüfung

### Aufgabe 1

12 Punkte

Nicht jede Konferenz verlangt heute noch das persönliche Zusammentreffen aller Teilnehmenden. Moderne Kommunikationstechniken erlauben das „Zusammentreffen“ von Konferenzteilnehmenden trotz weit voneinander entfernter Aufenthaltsorte.

Erläutern Sie **je zwei** Vorteile eines Konferenztreffens und einer Telefonkonferenz.

#### **Lösungshinweise:**

##### Konferenztreffen: (z. B.)

persönlicher durch unmittelbares Aufeinandertreffen  
Mimik, Gestik, Körpersprache des Gegenübers ist erkennbar  
sehr große Gruppe von Teilnehmenden möglich

(2 x 3 Pkte)

##### Telefonkonferenz: (z. B.)

geringerer Zeitbedarf, da Reisezeiten entfallen  
geringere Kosten, da Reisekosten entfallen  
i.d.R. schneller zur organisieren (Organisation von Räumen, Verpflegung, Reise, Unterbringung etc.  
entfällt)

(2 x 3 Pkte)

### Aufgabe 2

12 Punkte

Sie sind bei einem großen Konzern mit zahlreichen Niederlassungen beschäftigt. Sie werden mit der Vorbereitung einer eintägigen Konferenz zum Thema „Demografischer Wandel“ beauftragt. Teilnehmen sollen die Personalleitungen aller Niederlassungen. Beginnen soll die Konferenz mit einem Impulsreferat zum Thema, daran anschließen sollen mehrere Workshops, in denen Strategien für einen Umgang mit dem demografischen Wandel im Konzern entwickelt werden sollen.

Nennen Sie **sechs** Tätigkeiten, die zur Vorbereitung der Konferenz im Hause oder Hotel erforderlich sind.

#### **Lösungshinweise:**

##### Tätigkeiten (z. B.):

Termin festlegen, geeigneten Tagungsort wählen, Raum für Impulsreferat reservieren, Räume für Workshops reservieren, Referentin/Referent für Impulsreferat bzw. Moderatorinnen/Moderatoren für Workshops verpflichten, Teilnehmende einladen, Teilnehmerunterlagen erstellen, benötigte Medien (Beamer, Moderationsmaterial etc.) besorgen bzw. reservieren

Zahlreiche weitere Antworten sind möglich

(6x 2 Pkte)

**Aufgabe 3**

12 Punkte

Sie arbeiten für ein Unternehmen in Hannover. Ihre Vertriebsleiterin möchte eine dreitägige Dienstreise in mehrere süddeutsche Städte unternehmen, um bei Ihren Kunden ein neues Produkt vorzustellen. Sie überlegen, welches Verkehrsmittel für diese Reise sinnvollerweise zu wählen ist.

Erläutern Sie **je zwei** Vorteile, die die Nutzung der Bahn bzw. die Nutzung eines Dienstwagens hätte.

**Lösungshinweise: (z. B.)**

Bahn

weniger Stress, keine Staus  
Fahrzeit kann als Arbeitszeit/Erholungszeit genutzt werden  
umweltfreundlicher

(2x 3 Pkte)

Dienstwagen

flexibler, es müssen keine Abfahrtszeiten eingehalten werden  
kommt bis vor die „Haustür“ der Kundinnen/Kunden, keine Wege vom Bahnhof zur Kundin/zum Kunden, keine „Schlepperei“ von Gepäck (sowohl persönlichem Gepäck als auch Präsentationsmaterial zum Produkt)

(2x 3 Pkte)

**Aufgabe 4**

8 Punkte

Die Vertriebsleiterin kommt von ihrer Reise (vgl. Aufgabe 3) zurück. Sie hat die erforderlichen Fahrten mit der Bahn zurückgelegt.

Nennen Sie **vier** mögliche Kosten, die sie im Rahmen der Reisekostenabrechnung geltend machen kann.

Welche Belange bzw. Angaben sind hierfür jeweils erforderlich?

**Lösungshinweise: (z. B.)**

Kosten für Bahnfahrten – Fahrkarte  
Kosten für Taxifahrten (Bahnhof – Kundin/Kunden) – Taxiquittung  
Übernachungskosten – Hotelrechnung  
Verpflegungsmehraufwand – Dauer der Dienstreise (Zeit Beginn/Zeit Ende), unentgeltlich gewährte Mahlzeiten

(4x 2 Pkte)

**Aufgabe 5**

6 Punkte

Sie haben immer häufiger das Gefühl, zu wenig Zeit zu haben und Ihre Arbeit nicht zu schaffen. Aus Ihrer Sicht verstärken ständige Störungen durch Anrufe und Kolleginnen/Kollegen dieses Problem. Sie entschließen sich daher, in den kommenden vier Wochen eine „Zeitinventur“ durchzuführen.

Nennen Sie **sechs** mögliche Fakten, die Sie aufzeichnen.

**Lösungshinweise: (z. B.)**

Art der Tätigkeit  
Dauer der Tätigkeit  
Uhrzeiten Beginn und Ende einer Tätigkeit  
Priorität der Tätigkeit  
Störungen  
Art der Störung  
Dauer der Störung  
Zeitpunkt der Störung  
Wichtigkeit der Störung

(6x 1 Pkt)

**Aufgabe 6**

6 Punkte

Sie sind als Assistentin/Assistent des Produktionsleiters beschäftigt. Zu Ihren Aufgaben gehört die Terminüberwachung. Ihr Unternehmen beabsichtigt, einen neuen Artikel in das Produktionsprogramm aufzunehmen.

Zu diesem Vorgang existiert eine Akte. Nächster Wiedervorlagetermin ist der 27. Juni.

Zu diesem Termin sind auch Stellungnahmen und Berichte verschiedener Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter und regionaler Verkaufsleitungen angefordert worden, die zusammen mit der Akte vorgelegt werden sollen.

Wie stellen Sie sicher, dass alle Unterlagen rechtzeitig zum Termin vorliegen?

**Lösungshinweise: (z. B.)**

Eintragung des Termins im Terminkalender oder einer Terminkartei, Nutzung elektronischer Kalender mit „Erinnerungsfunktion“.

Wichtig ist außerdem die Eintragung eines Vorterminals, um den Eingang der Stellungnahmen zu prüfen bzw. diese ggf. anzumahnern

(6 Pkte)

**Aufgabe 7**

12 Punkte

Ordnen Sie folgendes Schriftgut nach den Ihnen bekannten Wertigkeitsstufen ein:

- a. Rechnungen
- b. „Zur-Kennntnisnahme-Durchschläge“
- c. Aufträge
- d. Angebote ohne Auftragsfolge
- e. Prozessunterlagen
- f. Terminmahnungen.

**Lösungshinweise:**

- a. Gesetzeswert
- b. Tageswert
- c. Gesetzeswert
- d. Tageswert, ggf. Prüfwert
- e. Dauerwert
- f. Prüfwert

(je richtiger Zuordnung 2 Pkte)

**Aufgabe 8**

6 Punkte

Damit Unterlagen schnell wiedergefunden werden können, ist der Einsatz eines Ordnungssystems erforderlich. Es gibt dabei unterschiedliche Ordnungsmerkmale.

Erläutern Sie **drei** mögliche Ordnungsmerkmale.

**Lösungshinweise: (z. B.)**

- alphabetische Ordnung, d.h. Ordnung nach Schriftzeichenfolgen (ABC)
- numerische Ordnung, d.h. Ordnung nach Zahlen (z.B. Rechnungsnummer, Belegnummern etc.)
- chronologische Ordnung, d.h. Ordnung in zeitlicher Reihenfolge nach Datum
- geographische Ordnung, d.h. Ordnung nach einer geographische Einheit, z.B. Stadt, Gemeinde, Bundesland
- alphanummerische Ordnung, d.h. Ordnung nach einer Buchstaben–Ziffern–Kombination (z.B. Autokennzeichen) (3x 2 Pkte)

**Aufgabe 9**

6 Punkte

Beschreiben Sie zwei Maßnahmen durch die die „Papierflut“ im Büro eingedämmt werden kann.

**Lösungshinweise: (z. B.)**

- konsequente Vernichtung von Schriftstücken ohne Wert
- Verzicht auf Ausdrucke von E-Mails, elektronischen Formularen, Prospekten etc.
- Mikroverfilmung von Akten
- digitale Archivierung (2x 3 Pkte)

**Aufgabe 10**

20 Punkte

Grenzen Sie „Datenschutz“ und „Datensicherheit“ voneinander ab, indem Sie folgende Tabelle ausfüllen:

**Lösungshinweise: (z. B.)**

	<b>Datenschutz</b>	<b>Datensicherheit</b>
<b>Umfang</b> Was bzw. wovor sollen die getroffenen Maßnahmen schützen?	alle Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten (3 Pkte)	Maßnahmen gegen Vernichtung, Übertragungsfehler, Verfälschung und Diebstahl von jeglichen Daten und Programmen (3 Pkte)
<b>Motiv</b> Warum werden diese Maßnahmen getroffen?	Schutz der Privatsphäre des Bürgers, Erhaltung seiner informellen Selbstbestimmung (3 Pkte)	Schutz des Unternehmens vor wirtschaftlichen Folgen aufgrund von Datenverlusten (3 Pkte)
<b>Regelung</b> Welche Regelungen sind zu beachten?	gesetzlich vorgeschriebene Regelungen, z.B. BDSG (2 Pkte)	betriebsindividuelle Regelungen (2 Pkte)
<b>Durchführungszwang</b> Müssen diese Maßnahmen durchgeführt werden?	ja, gesetzlicher Zwang (2 Pkte)	nein, freiwillig (2 Pkte)

---

## Literaturverzeichnis

**Benen/Huesmann**; Lernsituationen Personalwirtschaft, Merkur Verlag

**Findeis/Hausener/Kühlewein/Kühn/Sauter**; Spezielle Wirtschaftslehre für Büroberufe, Bildungsverlag EINS

**Koch-Hanßen/Lassek/Meyer-Faustmann**; Speziell Wirtschaftslehre Bürokaufmann/Bürokauffrau, Bildungsverlag EINS

**Herdt Beruf und Praxis (Hrsg.)**; Arbeitsplatz organisieren – Büroalltag erfolgreich gestalten, Herdt Verlag

**Stephan**; Unser Büro heute und morgen, Bildungsverlag EINS

**Backwinkel/Sturtz**; Telefonieren- Professionelle Gesprächstechniken; Taschenguide, Haufe Verlag

Weitere Materialien für Teilnehmende:

**Vogel-Kammerer**; Grundwissen Bürowirtschaft, Cornelsen Verlag  
(ISBN 978-3-589-23748-7)



# Prüfungsanforderungen

## § 1 Geltungsbereich

Diese Prüfungsanforderungen gelten für Lehrveranstaltungen und Prüfungsarbeiten im Lehrgang „Fachkraft Office (VHS)“ der Europäischen Prüfungszentrale Hannover, Landesverband der Volkshochschulen Niedersachsens e. V.

## § 2 Ziel des Lehrgangs

Der Lehrgang vermittelt umfassendes Wissen zu allen fachspezifischen und fachübergreifenden Themengebieten der Module des Lehrgangs „Fachkraft Office (VHS)“.

## § 3 Zulassungsvoraussetzungen

(1) Zugelassen werden Teilnehmende, die den Lehrgang „Fachkraft Office (VHS)“ absolviert haben.

(2) Vor Prüfungsbeginn prüft die zuständige Stelle, ob die Voraussetzungen zur Zulassung nach den Kriterien dieser Vorschrift erfüllt sind. Liegen die Voraussetzungen nicht vor, teilt sie dies dem Lehrgangsteilnehmenden mit. Die Zulassung kann von der/dem Teilnehmenden selbst oder von der zuständigen Stelle beantragt werden. Im Zweifel kann eine Stellungnahme der durchführenden Stelle angefordert werden.

## § 4 Zulassungsvoraussetzungen zur Prüfung

(1) Zur Prüfung ist zugelassen, wer die Zulassungsvoraussetzungen zum Lehrgang nach § 3 erfüllt und wer am Fortbildungslehrgang „Fachkraft Office (VHS)“ ordnungsgemäß teilgenommen hat.

(2) Von dem Erfordernis der Teilnahme am Lehrgang kann nur dann abgesehen werden, wenn der Prüfungsbewerber durch Urkunden oder auf andere Weise glaubhaft macht, dass er Kenntnisse und Erfahrungen erworben hat, die die Zulassung zur Prüfung rechtfertigen.

## § 5 Art und Dauer des Lehrgangs

Der Lehrgang wird als Vollzeit- oder Teilzeitmaßnahme angeboten und umfasst insgesamt sechs Module mit insgesamt 302 Unterrichtsstunden á 45 Minuten.

## § 6 Lehrfächer

### Zertifikat „Fachkraft Office (VHS)“

Nach Absolvierung der nachstehenden Module wird das Gesamtzertifikat "Fachkraft Office (VHS)" erteilt.

- |  |                            |
|--|----------------------------|
| • - Allgemeine BWL                     | 60 UStd                    |
| • - Organisation/Führung/Kommunikation | 54 UStd                    |
| • - Korrespondenz/Protokollführung     | 60 UStd                    |
| • - Büroorganisation/Technik           | 58 UStd                    |
| • - Tastschreiben                      | 20 UStd (Anschläge: 1.800) |
| • - Xpert Textverarbeitung Basics      | 40 UStd                    |

## Zertifikat „Fachkraft Office professional (VHS)“

Werden zum Modul Xpert Textverarbeitung zwei weitere der unten aufgeführten Xpert Module absolviert und erfolgreich bestanden, wird zusätzlich das Gesamtzertifikat "Fachkraft Office professional (VHS)" erteilt.

- Xpert Tabellenkalkulation                      50 UStd
- Xpert Präsentation                                32 UStd
- Xpert Kommunikation                            20 UStd

## § 7 Abschlussprüfung

(1) Zum Abschluss des Lehrgangs ist eine schriftliche Prüfung pro Modul über jeweils 120 Minuten zu erbringen; Gegenstand sind die vorgenannten Module.

(2) Für das Prüfungsverfahren gilt die von der zuständigen Stelle erlassene Prüfungsordnung für Fortbildungsprüfungen in der jeweils geltenden Fassung. Über die Zulassung von Hilfsmitteln entscheidet der Prüfungsausschuss.

## § 8 Prüfungsergebnis

Die Prüfung hat bestanden, wer

1. am Lehrgang erfolgreich teilgenommen hat,
2. die Prüfungsarbeit mit mindestens der Note 4 abgeschlossen hat und
3. im Gesamtergebnis der Prüfung mindestens die Note 4,50 erreicht hat.

Die Prüfung ist nicht bestanden, wenn in einer Prüfungsarbeit nur ungenügende Leistungen erbracht worden sind.

## § 9 Bewertung

(1) Die Prüfungsleistungen der einzelnen Prüfungsfächer sind mit einer der folgenden Punktzahlen und der sich daraus ergebenden Note zu bewerten:

eine den Anforderungen im besonderen 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

## § 10 Bezeichnung

Wer die Abschlussprüfung nach § 7 bestanden hat, erhält von der zuständigen Stelle, der Europäischen Prüfungszentrale Hannover, ein Zertifikat, das dazu berechtigt die Bezeichnung „**Fachkraft Office (VHS)**“ zu führen.

Wer die unter § 6 benannten zusätzlichen weiteren Module aus dem Xpert ECP erfolgreich absolviert, erhält von der Europäischen Prüfungszentrale Hannover ein Zertifikat, das dazu berechtigt die Bezeichnung „**Fachkraft Office Professional (VHS)**“ zu führen.

## § 11 Gleichstellungsbestimmung

Status- und Funktionsbezeichnungen in diesen Prüfungsanforderungen gelten jeweils in männlicher und weiblicher Form.

## § 12 Inkrafttreten, Außerkrafttreten

(1) Diese Prüfungsanforderung tritt am 01.11.2011 in Kraft.

Hannover, den 30.10.2011

Europäische Prüfungszentrale Hannover

