

Klausur – Mantelbogen



UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES

Name, Vorname	
Matrikel-Nr.	
Studienzentrum	
Studiengang	Pflegemanagement
Studienfach	Informations- und Kommunikations- technologien
Art der Leistung	Prüfungsleistung
Klausur-Kennzeichen	PM-IUK-P12-111203
Datum	03.12.2011

Ausgegebene Arbeitsbögen _____

Abgegebene Arbeitsbögen _____

Ort, Datum

Ort, Datum

Name in Druckbuchstaben und Unterschrift Aufsichtsführende(r)

Prüfungskandidat(in)

Aufgabe		1	2	3	4	Σ	Note
max. Punktzahl		26	28	28	18	100	
Bewertung	Prüfer(in)						
	ggf. Gutachter(in) ¹						

Prüfer(in) (Name in Druckbuchstaben)

Datum, Unterschrift

ggf. Gutachter(in) (Name in Druckbuchstaben)

Datum, Unterschrift

¹ Ggf. Gutachten im Rahmen eines Widerspruchsverfahrens

Anmerkungen Prüfer(in):

Datum, Unterschrift

Anmerkungen Gutachter(in):

Datum, Unterschrift

Sonstige Anmerkungen(in):

Datum, Unterschrift

Studiengang	Pflegemanagement
Studienfach	Informations- und Kommunikationstechnologien
Art der Leistung	Prüfungsleistung
Klausur-Kennzeichen	PM-IUK-P12-111203
Datum	03.12.2011

Bezüglich der Anfertigung Ihrer Arbeit sind folgende Hinweise verbindlich:

- Verwenden Sie ausschließlich das vom Aufsichtsführenden **zur Verfügung gestellte Papier**, und geben Sie sämtliches Papier (Lösungen, Schmierzettel und nicht gebrauchte Blätter) zum Schluss der Klausur wieder bei Ihrem Aufsichtsführenden ab. Eine nicht vollständig abgegebene Klausur gilt als nicht bestanden.
- Beschriften Sie jeden Bogen mit Ihrem **Namen und Ihrer Immatrikulationsnummer**. Lassen Sie bitte auf jeder Seite 1/3 ihrer Breite als Rand für Korrekturen frei, und nummerieren Sie die Seiten fortlaufend. Notieren Sie bei jeder Ihrer Antworten, auf welche Aufgabe bzw. Teilaufgabe sich diese bezieht.
- Die Lösungen und Lösungswege sind in einer für die KorrektantIn/ den Korrektanten **zweifelsfrei lesbaren Schrift** abzufassen (**kein Bleistift**). Korrekturen und Streichungen sind eindeutig vorzunehmen. Unleserliches wird nicht bewertet.
- Bei numerisch zu lösenden Aufgaben ist außer der Lösung stets der **Lösungsweg anzugeben**, aus dem eindeutig hervorzugehen hat, wie die Lösung zustande gekommen ist.
- Die Klausur-Aufgaben können einbehalten werden. Dies bezieht sich **nicht** auf ausgeteilte Arbeitsblätter, auf denen Lösungen einzutragen sind.

Zur Prüfung sind bis auf Schreib- und Zeichenutensilien ausschließlich die nachstehend genannten Hilfsmittel zugelassen. Werden **andere als die hier angegebenen Hilfsmittel verwendet oder Täuschungsversuche** festgestellt, gilt die Prüfung als nicht bestanden und wird mit der Note **5** bewertet.

Bearbeitungszeit:	90 Minuten
Anzahl der Aufgaben:	4
Höchstpunktzahl:	100
Hilfsmittel:	keine

Aufgabe	1	2	3	4	insg.
max. Punktzahl	26	28	28	18	100

Viel Erfolg!

Aufgabe 1: Unternehmenskommunikation**26 Punkte**

- 1.1 Welche kommunikativen Maßnahmen ergreifen Sie, wenn Sie eine Krise im Unternehmen bewältigen müssen? Nennen Sie acht Beispiele. 16 Punkte
- 1.2 Welchen Anforderungen muss ein internes Kommunikationsmanagement genügen? Nennen Sie fünf Kriterien. 10 Punkte

Aufgabe 2: Wissen in Organisationen**28 Punkte**

- 2.1 Nennen Sie drei der vier Formen der Wissenstransformation zwischen implizitem und explizitem Wissen und beschreiben Sie jeweils den Charakter der Wissensumwandlung unter Zuhilfenahme eines Beispiels. 12 Punkte
- 2.2 Definieren Sie ein Wissensziel Ihrer Einrichtung und beschreiben Sie die Umsetzung anhand der acht Bausteine des Wissensmanagements. 16 Punkte

Aufgabe 3: Instrumente des Wissensmanagements**28 Punkte**

- 3.1 Zur Erfassung der Wissensmanagement-Kernaktivitäten eines Unternehmens werden beim Knowledge-Quick-Scan Fragen in neun verschiedenen Kategorien gestellt. Nennen Sie sechs der neun Kategorien. 10 Punkte
Erläutern Sie zusätzlich, wann sich der Einsatz des Knowledge-Quick-Scan-Verfahrens empfiehlt.
- 3.2 Nennen Sie stichwortartig fünf verschiedene Nutzen von Wissensgemeinschaften. 10 Punkte
- 3.3 Nennen Sie zwei potenzielle Vorteile und zwei potenzielle Nachteile einer Einführung von Wissensgemeinschaften in Ihrer Einrichtung. 8 Punkte

Aufgabe 4: IT-Medien im Wissensmanagement**18 Punkte**

- 4.1 Welche Funktionen der Wissensnutzung sollte ein Wissensmanagementsystem bieten? Nennen Sie sieben Funktionen. 14 Punkte
- 4.2 Was sind die wesentlichen Merkmale einer Datenbank? 4 Punkte

Studiengang	Pflegemanagement
Modul	Informations- und Kommunikationstechnologien
Art der Leistung	Prüfungsleistung
Klausur-Kennzeichen	PM-IUK- P12-111203
Datum	03.12.2011

Für die Bewertung und Abgabe der Prüfungsleistung sind folgende Hinweise verbindlich:

- Die Vergabe der Punkte nehmen Sie bitte so vor, wie in der Korrekturrichtlinie ausgewiesen. Eine summarische Angabe von Punkten für Aufgaben, die in der Korrekturrichtlinie detailliert bewertet worden sind, ist nicht gestattet.
- Nur dann, wenn die Punkte für eine Aufgabe nicht differenziert vorgegeben sind, ist ihre Aufschlüsselung auf die einzelnen Lösungsschritte Ihnen überlassen.
- Stoßen Sie bei Ihrer Korrektur auf einen anderen richtigen als den in der Korrekturrichtlinie angegebenen Lösungsweg, dann nehmen Sie bitte die Verteilung der Punkte sinngemäß zur Korrekturrichtlinie vor.
- Rechenfehler sollten grundsätzlich nur zur Abwertung des betreffenden Teilschrittes führen. Wurde mit einem falschen Zwischenergebnis richtig weitergerechnet, so erteilen Sie die hierfür vorgesehenen Punkte ohne weiteren Abzug.
- Ihre Korrekturhinweise und Punktbewertung nehmen Sie bitte in einer zweifelsfrei lesbaren **roten** Schrift vor.
- Die von Ihnen vergebenen Punkte und die daraus sich gemäß dem nachstehenden Notenschema ergebende Bewertung tragen Sie bitte in den Klausur-Mantelbogen ein. Unterzeichnen Sie bitte Ihre Notenfestlegung auf dem Mantelbogen.
- Gemäß der Prüfungsordnung ist Ihrer Bewertung das folgende Notenschema zu Grunde zu legen:

Note	1,0	1,3	1,7	2,0	2,3	2,7	3,0	3,3	3,7	4,0	5,0
Punktzahl	100-95	94,5-90	89,5-85	84,5-80	79,5-75	74,5-70	69,5-65	64,5-60	59,5-55	54,5-50	49,5-0

Die korrigierten Arbeiten reichen Sie bitte spätestens bis zum

21.12.2011

bei Ihrem Studienzentrum ein. Dies muss persönlich oder per Einschreiben erfolgen. Der Abgabetermin ist unbedingt einzuhalten. Sollte sich aus vorher nicht absehbaren Gründen eine Terminüberschreitung abzeichnen, so bitten wir Sie, dies unverzüglich dem Prüfungsamt der Hochschule anzuzeigen (Tel. 040 / 35094-311 bzw. birgit.hupe@hamburger-fh.de).

Lösung 1

vgl. SB 1, S. 12 ff. und 40 f.

26 Punkte**1.1 Welche kommunikativen Maßnahmen ergreifen Sie, wenn Sie eine Krise im Unternehmen bewältigen müssen? Nennen Sie acht Beispiele.** **max. 16 Punkte**

Maßnahmen bei Unternehmenskrisen

- Klar informieren und Unstimmigkeiten reduzieren.
- Ständig aktuelle Informationen anbieten.
- Kein Zögern und keine Verströmungen.
- Ausweichende Antworten säen Misstrauen.
- Nicht dramatisieren, aber auch nicht verharmlosen.
- Die Faktenlage ist zunächst wichtiger als die Hintergründe, die zu dem Ereignis geführt haben.
- Schwer verständliche Begriffe heizen Ängste an.
- Reizwörter und Vergleiche können Emotionen vergrößern.
- Möglichst in kleinen Gruppen das Thema besprechen.
- Fragen und Meinungen aufnehmen.
- Betroffene zu Beteiligten machen.
- Handlungsvorschläge anbieten.
- Präventiv Risikoplanungen durchführen.

2 Punkte pro
Beispiel*Es können auch andere zutreffende Maßnahmen gewertet werden.***1.2 Welchen Anforderungen muss ein internes Kommunikationsmanagement genügen? Nennen Sie fünf Kriterien.** **max. 10 Punkte**

- Schnelle Reaktion auf Herausforderungen
- Fähigkeit zu richtigem Handeln
- Zugang zu kompetentem Wissen
- Vernetzung, Einbindung in Informations- und Kommunikationsnetze
- Angemessene Verteilung von Pull-Push-Medien
- Akzeptanz der Mitarbeiter

2 Punkte pro
Kriterium**Lösung 2**

vgl. SB 2, S. 10, 16 ff.

28 Punkte**2.1 Nennen Sie drei der vier Formen der Wissenstransformation zwischen implizitem und explizitem Wissen und beschreiben Sie jeweils den Charakter der Wissensumwandlung unter Zuhilfenahme eines Beispiels.** **max. 12 Punkte**

Die vier Transformationsformen und ihr Charakter:

- implizites → zu implizitem Wissen: bei Sozialisationsvorgängen, beispielsweise beim Beobachten und Nachahmen von Handlungen
- implizites → zu explizitem Wissen: bei Externalisierungen, beispielsweise bei der Erstellung einer Richtlinie
- explizites → zu implizitem Wissen: Internalisierung, beispielsweise beim Meinungsbildungsprozess
- explizites → zu explizitem Wissen: Kombination, Austausch und Weitergabe von bekanntem Wissen

4 Punkte pro
Transformations-
form*Es können auch andere zutreffende Beispiele gewertet werden.*

2.2 Definieren Sie ein Wissensziel Ihrer Einrichtung und beschreiben Sie die Umsetzung anhand der acht Bausteine des Wissensmanagements. max. 16 Punkte

Beispiel

Wissensziel: Verbesserung der Dekubitusprophylaxe

2 Punkte pro Wissensbaustein mit Umsetzung

Umsetzung:

Wissensidentifikation: Konkretisierung der Fragestellung / Sichtung des vorhandenen Wissens

Wissenserwerb: Wo gibt es eine einschlägige Fortbildung? Wer besucht diese?

Wissensentwicklung: Die lernende Person informiert sich.

Wissensverteilung: Die lernende Person gibt ihr Wissen gezielt weiter.

Wissensnutzung: Das neue Wissen wird auf der Station umgesetzt.

Wissensbewahrung: Die gemachten Erfahrungen werden dokumentiert.

Wissensbewertung: Anhand der Veränderungen lässt sich die Wissensinvestition bewerten.

Es können auch andere korrekt erläuterte Beispiele gewertet werden.

Lösung 3

vgl. SB 3, S. 10, 14 ff.

28 Punkte

3.1 Zur Erfassung der Wissensmanagement-Kernaktivitäten eines Unternehmens werden beim Knowledge-Quick-Scan Fragen in neun verschiedenen Kategorien gestellt. Nennen Sie sechs der neun Kategorien. Erläutern Sie zusätzlich, wann sich der Einsatz des Knowledge-Quick-Scan-Verfahrens empfiehlt. 10 Punkte

Kategorien zur Erfassung der Kernaktivitäten

Strategie, Vision, Stil, Mitarbeiter, Kompetenzen, Struktur, Systeme, Verhalten und Einstellung

(max. 6 Punkte)
1 Punkt pro Kategorie

Erläuterung

Sinnvoll ist der Einsatz, wenn es darum geht, standardisierte, quantitative Ergebnisse zu erhalten, die als Längs- und Querschnittsuntersuchung verwendbar sind.

4 Punkte für die Erläuterung

3.2 Nennen Sie stichwortartig fünf verschiedene Nutzen von Wissensgemeinschaften. max. 10 Punkte

Wissensgemeinschaften

- fördern die Strategieentwicklung
- erzeugen Ideen für neue Produkte und Dienstleistungen
- lösen Probleme schneller
- übertragen Modelllösungen (best practices)
- unterstützen die Entwicklung von Kompetenzen
- helfen Talente zu finden und zu binden

2 Punkte pro Nutzen

3.3 Nennen Sie zwei potenzielle Vorteile und zwei potenzielle Nachteile einer Einführung von Wissensgemeinschaften in Ihrer Einrichtung. max. 8 Punkte

Die Ausführungen müssen logisch und schlüssig sein.

2 Punkte pro Vorteil / Nachteil

Lösung 4

vgl. SB 4, S. 8-13, 31

18 Punkte**4.1 Welche Funktionen der Wissensnutzung sollte ein Wissensmanagementsystem bieten? Nennen Sie sieben Funktionen. max. 14 Punkte**

Ein Wissensmanagementsystem sollte folgende Funktionen bieten:

- Es soll die Wissenssuche unterstützen (pull).
- Es soll die Wissenszustellung unterstützen (push).
- Es soll die Wissensrepräsentation und -vernetzung ermöglichen.
- Es soll möglichst über eine automatische Wissensakquisition verfügen.
- Es soll Wissenskommunikation und -kooperation ermöglichen.
- Es soll die Administration, Verwaltung, Organisation der Wissensbasis gewährleisten.
- Es soll Datenanalysen möglich machen.
- Es soll computerbasiertes Lernen unterstützen.

2 Punkte pro
Funktion

4.2 Was sind die wesentlichen Merkmale einer Datenbank?**4 Punkte**

Eine Datenbank besteht aus mehreren verbundenen Dateien, die gemeinsam verwaltet werden. Dateien sind gespeicherte Datensätze, die durch Schlüsselmerkmale eindeutig identifizierbar sind. Über Abfragen aus mehreren Dateien lassen sich neue Datensätze generieren.