

# Klausur – Mantelbogen



UNIVERSITY  
OF APPLIED SCIENCES

Name, Vorname	
Matrikel-Nr.	
Studienzentrum	
Studiengang	<b>Pflegemanagement</b>
Studienfach	<b>Informations- und Kommunikationstechnologien</b>
Art der Leistung	<b>Prüfungsleistung</b>
Klausur-Kennzeichen	<b>PM-IUK-P12-130615</b>
Datum	<b>15.06.2013</b>

**Ausgegebene Arbeitsbögen** \_\_\_\_\_

**Abgegebene Arbeitsbögen** \_\_\_\_\_

Ort, Datum

Ort, Datum

Name in Druckbuchstaben und Unterschrift Aufsichtsführende(r)

Prüfungskandidat(in)

Aufgabe		1	2	3	4	$\Sigma$	Note
max. Punktzahl		25	25	26	24	100	
Bewertung	Prüfer(in)						
	ggf. Gutachter(in) <sup>1</sup>						

Prüfer(in) (Name in Druckbuchstaben)

Datum, Unterschrift

ggf. Gutachter(in) (Name in Druckbuchstaben)

Datum, Unterschrift

<sup>1</sup> Ggf. Gutachten im Rahmen eines Widerspruchsverfahrens

Anmerkungen Prüfer(in):

\_\_\_\_\_  
Datum, Unterschrift

Anmerkungen Gutachter(in):

\_\_\_\_\_  
Datum, Unterschrift

Sonstige Anmerkungen:

\_\_\_\_\_  
Datum, Unterschrift

Studiengang	<b>Pflegemanagement</b>
Studienfach	<b>Informations- und Kommunikationstechnologien</b>
Art der Leistung	<b>Prüfungsleistung</b>
Klausur-Kennzeichen	<b>PM-IUK-P12-130615</b>
Datum	<b>15.06.2013</b>

**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 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.

<b>Bearbeitungszeit:</b>	90 Minuten
<b>Anzahl der Aufgaben:</b>	4
<b>Höchstpunktzahl:</b>	100
<b>Hilfsmittel:</b>	keine

<b>Aufgabe</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>insg.</b>
max. Punktzahl	25	25	26	24	100

Viel Erfolg!

**Aufgabe 1: Unternehmenskommunikation****25 Punkte**

Sie haben in einem Unternehmen die Verantwortung für das interne Kommunikationsmanagement übernommen. Ihre erste Aufgabe soll sein, dieses System zu verbessern.

- 1.1 Nennen Sie fünf Anforderungen an das Kommunikationsmanagement. 10 Punkte
- 1.2 Nennen Sie fünf Schritte Ihres Vorgehens und schreiben Sie zu jedem Schritt eine Leitfrage auf. 15 Punkte

**Aufgabe 2: Wissen in Organisationen****25 Punkte**

Bei einer Teambesprechung äußert die Pflegerin Frau Hoppenstedt folgende Bemerkung: "Ich weiß schon sehr gut, wie ich die Patientin Frau Müller zur Nahrungsaufnahme bewege. Allerdings möchte ich mein Wissen nicht mitteilen, weil da jeder seinen eigenen Weg finden sollte." Sie möchten darauf reagieren. In Ihrem Beitrag legen Sie dar:

- 2.1 Was ist nach Probst/ Raub/ Romhardt unter *Wissen* zu verstehen? 6 Punkte
- 2.2 Erläutern Sie die Begriffe *implizites Wissen* und *explizites Wissen*. 10 Punkte
- 2.3 Welche Art von Wissen will Frau Hoppenstedt für sich behalten? 2 Punkte
- 2.4 Was bewirkt sie mit der Zurückhaltung des Wissens? 7 Punkte

**Aufgabe 3: Instrumente des Wissensmanagements****26 Punkte**

- 3.1 Nennen Sie fünf Aspekte, in denen sich *Community of Practice* und *Lessons learned* unterscheiden. 10 Punkte
- 3.2 Eine Kollegin hat in einer Fortbildung zum ersten mal den Begriff *Knowledge Quick Scan* gehört. Sie möchte von Ihnen wissen, was es damit auf sich hat. Erläutern Sie das Wissensmanagement-Instrument *Knowledge Quick Scan*. 16 Punkte

**Aufgabe 4: IT-Medien im Wissensmanagement****24 Punkte**

- 4.1 Nennen Sie zwei Internet-Recherche-Instrumente und beschreiben Sie jeweils stichwortartig die Vor- und Nachteile. 12 Punkte
- 4.2 Erläutern Sie Begriff, Aufbau und Nutzen eines „Data Warehouse“. 12 Punkte

Studiengang	<b>Pflegemanagement</b>
Studienfach	<b>Informations- und Kommunikationstechnologien</b>
Art der Leistung	<b>Prüfungsleistung</b>
Klausur-Kennzeichen	<b>PM-IUK-P12-130615</b>
Datum	<b>15.06.2013</b>

**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:

<b>Note</b>	1,0	1,3	1,7	2,0	2,3	2,7	3,0	3,3	3,7	4,0	5,0
<b>Punktzahl</b>	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

**03.07.2013**

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****25 Punkte****1.1 Nennen Sie fünf Anforderungen an das Kommunikationsmanagement (SB 1, S. 40 ff.). max. 10 Punkte**

- Schnelle Reaktion auf Herausforderungen
- Fähigkeit zu richtigem Handeln
- Zugang zu kompetentem Wissen
- Vernetzung, Einbindung in Informations- und Kommunikationsnetze
- Angemessenheit der Pull-Push-Medien
- Akzeptanz der Mitarbeiter(innen)

je 2 Punkte pro  
Anforderung**1.2 Nennen Sie fünf Schritte Ihres Vorgehens und schreiben Sie zu jedem Schritt eine Leitfrage auf (SB 1, S. 40 ff.). max. 15 Punkte**

- Situationsanalyse:  
Wie sehen die Wege aus? Wo sind die Hindernisse?
- Festlegung der Ziele:  
Welche Ziele kommen in Frage?
- Zielgruppenplanung:  
Wo sind gleichartige Lösungen möglich?
- Festlegung der Strategie:  
Wie sehen die ersten Schritte aus?
- Budgetierung:  
Was kostet die Veränderung? Wo bringt sie Einsparungen?
- Maßnahmenplanung:  
Welche Veränderungen (Weiterbildung) sind zu treffen?
- Integration in den Kommunikationsmix:  
Welchen Stellenwert bekommt die Änderung im Unternehmensgefüge?
- Erfolgskontrolle:  
Wie stellen wir fest, was wir bereits erreicht haben?

1 Punkt  
pro Schritt,  
2 Punkte  
pro Leitfrage**Lösung 2****vgl. SB 2****25 Punkte****2.1 Was ist nach Probst/ Raub/ Romhardt unter *Wissen* zu verstehen (SB 2, S. 7, 13)? 6 Punkte**

„Wissen bezeichnet die Gesamtheit der Kenntnisse und Fähigkeiten, die Individuen zur Lösung von Problemen einsetzen. Diese umfasst sowohl theoretische Erkenntnisse als auch praktische Alltagsregeln und Handlungsanweisungen. Wissen stützt sich auf Daten und Informationen, ist im Gegensatz zu diesen jedoch immer an Personen gebunden. Es wird von Individuen konstruiert und repräsentiert deren Erwartungen über Ursache-Wirkungszusammenhänge.“ (Probst et al. 2006: 22)

**2.2 Erläutern Sie die Begriffe *implizites Wissen* und *explizites Wissen* (SB 2, S. 8 ff.). 10 Punkte**

Mit implizitem Wissen wird jene Form des Wissens bezeichnet, das nur schwer in Sprache übertragbar ist. Es kann sich um unbewusste Denkmuster, Verhaltensweisen und körperliche Geschicklichkeiten handeln, die durch Erfahrungen erworben werden. Das implizite Wissen steckt in den Köpfen der Mitarbeiter. Es kommt situationsbezogen zur Anwendung. Es wird selten bewusst kommuniziert. Es lässt sich zwar „begreifen“ aber nicht „greifen“. Es ist nicht sichtbar.

Explizites Wissen ist Wissen, das kodifiziert vorliegt (üblicherweise in Leitlinien, Anweisungen, Beschreibungen, Standards, Handbüchern oder Regelwerken) und eher leicht mitgeteilt und verstanden werden kann. Es existiert in Dokumenten unterschiedlichster Art.

**2.3 Welche Art von Wissen will Frau Hoppenstedt für sich behalten (SB 2, S. 8)?**

**2 Punkte**

Die Mitarbeiterin behält das implizite Wissen für sich, das sich aus ihrer Erfahrung mit der Patientin Frau Müller und ihrer Intuition ergibt.

**2.4 Was bewirkt sie mit der Zurückhaltung des Wissens (SB 2, S. 8 ff.)?**

**7 Punkte**

Frau Hoppenstedt blockiert den Wissenstransfer in der Organisation. Durch die Mitteilung ihrer Erfahrungen in dem konkreten Fall würde sie ihr Wissen der Gemeinschaft zur Verfügung stellen. Das Wissen würde externalisiert. Dadurch wäre es möglich, individuelles Wissen langfristig in der Organisation zu verankern. Dieses wäre aus Sicht der Unternehmensführung erforderlich.

**Lösung 3**

**vgl. SB 3**

**26 Punkte**

**3.1 Nennen Sie fünf Aspekte, in denen sich *Community of Practice* und *Lessons learned* unterscheiden (SB 3, S. 14 ff.).**

**max. 10 Punkte**

Community of Practice

Zugehörigkeit: locker  
themenorientiert  
Erfahrung wird erzählt und notiert  
behandelt Gegenwartsprobleme  
bessere Zukunftsbewältigung kurzfristig  
Sichtweise geprägt durch Rollen  
unterliegt einem Lebenszyklus  
Ergebnisse unmittelbar

Lessons Learned

formell  
zielorientiert  
formell gespeichert  
Vergangenheitsprobleme  
langfristig  
geprägt durch Standort  
repräsentiert eine Tradition  
in bearbeiteter Form

je 2 Punkte pro  
Aspekt

**3.2 Erläutern Sie das Wissensmanagement-Instrument *Knowledge Quick Scan* (SB 3, S. 6 ff.).**

**16 Punkte**

Der Knowledge Quick Scan ist ein Selbstbewertungsinstrument, das auf einfache Weise den aktuellen Status einer Organisation hinsichtlich des Umgangs mit Wissen identifiziert. Es ist an das 7-S Modell der Unternehmensberatung McKinsey angelehnt. Nach diesem Modell sind es sieben Kategorien, die zum Erfolg eines Unternehmens in entscheidendem Maße beitragen: Strategie, Vision, Stil, Mitarbeiter, Kompetenzen, Struktur, Systeme. Dabei werden folgende fünf Wissensprozesse berücksichtigt, die als Wissensmanagement-Kernaktivitäten bezeichnet werden: Wissen identifizieren, Wissen erzeugen/ erwerben, Wissen speichern, Wissen teilen, Wissen nutzen/anwenden.

Zu jeder Kernaktivität werden Fragen gestellt, die den Kategorien des 7-S Modells folgen: Strategie, Vision, Stil, Mitarbeiter, Kompetenzen, Struktur, Systeme. Zwei zusätzliche Fragen betreffen das Verhalten und die Einstellung der befragten Personen. Einführend werden sieben Fragen gestellt, die sich auf die Philosophie der Organisation. Als Antwortkategorien sind fünfstufige Ordinalskalen mit den Ausprägungen 1=starke Zustimmung bis 5=starke Ablehnung vorgesehen. Die Ergebnisse der einführenden Fragen werden kategorisiert und ausgewertet. Die Ergebnisse zu den Kernaktivitäten werden in Tabellenform zusammengetragen und anschließend statistisch ausgewertet.

**Lösung 4****vgl. SB 4****24 Punkte****4.1 Nennen Sie zwei Internet-Recherche-Instrumente und beschreiben Sie jeweils stichwortartig die Vor- und Nachteile (SB 4, S. 14 ff.).** **max. 12 Punkte**

Ein Suchdienst ist ein Dienst im Internet, der dem Benutzer Unterstützung beim Auffinden gesuchter Web-Ressourcen bietet. Hierzu zählen Dienste wie Yahoo, Google oder Fireball. Von Vorteil sind die Geschwindigkeit und die Vielzahl an unterschiedlichen Informationen zum gesuchten Thema. Als nachteilig wirken sich die ungefilterte Qualität der Beiträge und die mangelnde Spezifik zum konkreten Informationsbedarf aus.

6 Punkte

RSS-Feed bezeichnet ein elektronisches Nachrichtenformat, das dem Nutzer ermöglicht, aktuelle Nachrichten in das eigene System (Computer, Handy, Webseite) zu abonnieren. Neue Inhalte werden selbsttätig und regelmäßig auf die Endgeräte geladen. Als vorteilhaft haben sich die Medienvielfalt sowie die hohe Aktualität der Informationen erwiesen. Nachteilig ist die Notwendigkeit, ein elektronisches Endgerät verfügbar zu haben sowie die inhaltliche Abhängigkeit von dem Informationsanbieter.

6 Punkte

*Korrekturhinweis: Auch andere Instrumente sowie deren Vor- und Nachteilen sind zu bewerten.*

**4.2 Erläutern Sie Begriff, Aufbau und Nutzen eines „Data Warehouse“ (SB 4, S. 37 ff.).** **max. 12 Punkte**

Begriff: Ein Data Warehouse ist ein unternehmensweites Konzept, das als logisch zentralen Speicher eine einheitliche und konsistente Datenbasis zur Entscheidungsunterstützung von Fach- und Führungskräften aller Bereiche und Ebenen bietet.

4 Punkte

Aufbau: Es besteht aus einem zentralen Datenbestand, auf den verschiedene Benutzer nach differenzierten Fragestellungen zugreifen können. Die einzelnen Schichten eines Data Warehouse sind die Datenbeschaffung, die Datenbereinigung und -speicherung, die Aufbereitung von abteilungsbezogenen Teildatenbeständen sowie die eigentliche Datenauswertung durch Entscheidungsunterstützungssysteme.

4 Punkte

Nutzen: Ein Data Warehouse wird genutzt, um detaillierte Informationen aus komplexen Datenbeständen zu extrahieren (z. B.: Ausgaben für Pflegehilfsmittel in einer bestimmten Periode im Vergleich zum Vorjahr). Es wird überwiegend als ein Instrument der Unternehmensführung verwendet.

4 Punkte