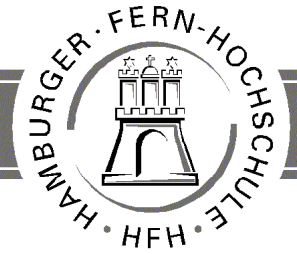


Klausur – Mantelbogen



UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES

Name, Vorname	
Matrikel-Nr.	
Studienzentrum	
Studiengang	Pflegemanagement
Modul	Personalmanagement
Art der Leistung	Prüfungsleistung
Klausur-Kennzeichen	PM-PER-P12-140607
Datum	07.06.2014

Ausgegebene Arbeitsbögen _____

Abgegebene Arbeitsbögen _____

Ort, Datum

Ort, Datum

Name in Druckbuchstaben und Unterschrift Aufsichtsführende(r)

Prüfungskandidat(in)

Aufgabe		1	2	3	4	5	Σ	Note
max. Punktzahl		20	20	20	20	20	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:

Datum, Unterschrift

Studiengang	Pflegemanagement
Modul	Personalmanagement
Art der Leistung	Prüfungsleistung
Klausur-Kennzeichen	PM-PER-P12-140607
Datum	17.06.2014

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.

Bearbeitungszeit:	120 Minuten
Anzahl der Aufgaben:	5
Höchstpunktzahl:	100
Hilfsmittel:	keine

Aufgabe	1	2	3	4	5	insg.
max. Punktzahl	20	20	20	20	20	100

Viel Erfolg!

Aufgabe 1: Bewerbungsgespräch / Einstellungsverfahren **20 Punkte**

Das Bewerbungsgespräch spielt innerhalb eines Einstellungsverfahrens eine bedeutende Rolle und sollte deshalb gut vorbereitet werden.

- 1.1 Erläutern Sie fünf mögliche Zielsetzungen eines Bewerbungsgesprächs. 10 Punkte
1.2 Erstellen Sie einen Leitfaden für die Durchführung eines Bewerbungsgesprächs. 10 Punkte

Aufgabe 2: Personaldaten **20 Punkte**

Im Umgang mit Personaldaten im Krankenhaus sind datenschutzrechtliche Grundsätze zu beachten, um einem Missbrauch vorzubeugen.

- 2.1 Beschreiben Sie drei grundlegende datenschutzrechtliche Grundsätze und benennen Sie drei wesentliche Zielgruppen des Bundesdatenschutzgesetzes. 12 Punkte
2.2 Beschreiben Sie in Kurzform vier Aufgaben des Datenschutzbeauftragten. 8 Punkte

Aufgabe 3: Anforderungen an das Personalmanagement **20 Punkte**

Hinsichtlich der Anforderungen an das Personalmanagement hat Scholz insgesamt sieben Grundpostulate aufgestellt, an denen sich das Personalmanagement ausrichten muss.

- 3.1 Eine dieser Anforderungen ist die Kundenorientierung. Beschreiben Sie vier Kundengruppen, mit denen sich die Personalabteilung auseinandersetzen muss. 16 Punkte
3.2 Nennen Sie vier weitere Grundpostulate neben der Kundenorientierung. 4 Punkte

Aufgabe 4: Prozessmanagement **20 Punkte**

Personalentwicklungsmaßnahmen sind zukunftsichernde Maßnahmen, die eine verbesserte Qualifikation der Mitarbeiter für betriebliche Aufgaben zum Inhalt haben. Bildungsmaßnahmen haben hierbei einen wesentlichen Anteil.

- 4.1 Nennen und beschreiben Sie die vier Schritte, die zur Durchführung von Bildungsmaßnahmen gehören. 8 Punkte
4.2 Die Übertragung des Gelernten auf den Arbeitsplatz stellt oftmals ein Problem dar. Wie kann die Übertragung bewerkstelligt werden? Geben Sie ein Beispiel zur Lösung des Problems. 12 Punkte

Aufgabe 5: Coaching **20 Punkte**

Coaching ist ein Instrument der Selbstreflexion, das den Teilnehmern einer Gruppe oder einer einzelnen Person hilft, mehr Klarheit über das eigene Handeln und Tun zu erlangen.

- 5.1 Beschreiben Sie für das Coaching von Führungskräften zwei mögliche individuelle Gründe. Erläutern Sie auch, wie sich diese Gründe aus der Person und ihrem Handeln ergeben. 14 Punkte
5.2 Welche Punkte sollte ein Coaching-Vertrag beinhalten? Nennen Sie sechs Punkte. 6 Punkte

Studiengang	Pflegemanagement
Modul	Personalmanagement
Art der Leistung	Prüfungsleistung
Klausur-Kennzeichen	PM-PER-P12-140607
Datum	07.06.2014

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

25.06.2014

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. 34; SB 2, S. 16 f.

20 Punkte

Das Bewerbungsgespräch spielt innerhalb eines Einstellungsverfahrens eine bedeutende Rolle und sollte deshalb gut vorbereitet werden.

1.1 Erläutern Sie fünf mögliche Zielsetzungen eines Bewerbungsgesprächs.**max. 10 Punkte**

- Durch den persönlichen Eindruck des Bewerbers von der Einrichtung und der ausgedescribten Position erhält der Bewerber eine fundiertere Grundlage für seine Entscheidung für oder gegen die offerierte Stelle. Damit wird die Problematik einer späteren Fluktuation verhindert.
- Fehlende Informationen zur Person, zur Berufserfahrung und zur Einsatzfähigkeit können eventuell ergänzend erfragt werden.
- Die verantwortlichen Mitarbeiter können sich durch den persönlichen Eindruck vom Bewerber eine bessere Vorstellung von der notwendigen Integrationsfähigkeit im ausgedescribten Arbeitsfeld machen.
- Für die Auswahlentscheidung ergeben sich häufig weitere wichtige Hinweise, wie zum Beispiel über die Motivation zum Stellenwechsel, das gegenwärtige Arbeitsumfeld und zukünftige Zielvorstellungen des Bewerbers.
- Es ergibt sich die Möglichkeit der Überprüfung der schriftlichen Angaben durch den Vergleich mit mündlichen Aussagen, wobei eventuelle Differenzen sofort geklärt werden können.

2 Punkte
pro Zielsetzung

Auch andere zutreffende Zielsetzungen können gewertet werden.

1.2 Erstellen Sie einen Leitfaden für die Durchführung eines Bewerbungsgesprächs.**max. 10 Punkte**

- Frühzeitige Terminvereinbarung bzw. Einladung des Bewerbers / der Bewerberin und der Gesprächsteilnehmer
- Sicherstellung eines ungestörten Gesprächsablaufs, Buchung der Räumlichkeit
- Begrüßung und Warming-up, positive Gesprächshaltung
- Vorstellung des Unternehmens und der zu besetzenden Stelle
- Vorstellung des Bewerbers / der Bewerberin
- Fragen an den Bewerber / die Bewerberin
- Fragen des Bewerbers / der Bewerberin
- Gegebenenfalls Diskussion offener Punkte
- Vereinbarung hinsichtlich der weiteren Vorgehensweise, Reisekostenabwicklung
- Dank und Verabschiedung

1 Punkt
pro Merkmal

Der Leitfaden kann selbst entwickelt und gegebenenfalls abweichend sein, sollte aber eine schlüssige Struktur beinhalten. Die Struktur des Beurteilungsgesprächs in SB 2 (S. 16 f.) bietet einen Anhaltspunkt.

Lösung 2

vgl. SB 2, S. 41-43

20 Punkte

Im Umgang mit Personaldaten im Krankenhaus sind datenschutzrechtliche Grundsätze zu beachten, um einem Missbrauch vorzubeugen.

2.1 Beschreiben Sie drei grundlegende datenschutzrechtliche Grundsätze und benennen Sie drei wesentliche Zielgruppen des Bundesdatenschutzgesetzes.**max. 12 Punkte**Datenschutzrechtliche Grundsätze

- Der Sicherung der Privatsphäre der Mitarbeiter
- Das Bewahren der Vertraulichkeit der Mitarbeiterdaten
- Das Verhüten des Missbrauchs dieser Daten

je 2 Punkte
pro NennungWesentliche Zielgruppen des Bundesdatenschutzgesetzes

- Öffentliche Verwaltungen (§§ 7-21 BDSG)
- Betriebe, die Mitarbeiterdaten maschinell verarbeiten (§§ 22-30 BDSG)
- Betriebe, die für fremde Zwecke Personaldaten verarbeiten (§§ 31-40 BDSG).

2.2 Beschreiben Sie in Kurzform vier Aufgaben des Datenschutzbeauftragten.**max. 8 Punkte**

Aufgaben des betrieblichen Datenschutzbeauftragten

- Führen einer Übersicht über die Art der gespeicherten personenbezogenen Daten
- Führen einer Liste aller regelmäßigen Empfänger personenbezogener Daten
- Überwachung der ordnungsgemäßen Anwendung der Datenverarbeitungsprogramme
- Veranlassung der ordnungsgemäßen Berichtigung, Sperrung und Löschung von Daten
- Belehrung und Verpflichtung aller Mitarbeiter, die mit personenbezogenen Daten umgehen

je 2 Punkte pro Aufgabe

Lösung 3

vgl. SB 3, S. 19 – 28

20 Punkte

Hinsichtlich der Anforderungen an das Personalmanagement hat Scholz insgesamt sieben Grundpostulate aufgestellt, an denen sich das Personalmanagement ausrichten muss.

3.1 Eine der Anforderungen an das Personalmanagement ist die Kundenorientierung. Beschreiben Sie vier Kundengruppen, mit denen sich die Personalabteilung auseinandersetzen muss.**max. 16 Punkte**

1. Zunächst setzt sich die Personalabteilung mit dem externen Arbeitsmarkt auseinander, also mit potenziellen Mitarbeitern. Sie steht hier in Konkurrenz zur Personalarbeit anderer Unternehmen, wenn einzelne Segmente des externen Arbeitsmarktes hart umkämpft sind.
2. Kunden der Personalabteilung sind auch die Linienmanager. Sie erwarten Dienstleistungen und werden die Personalabteilung letztendlich danach beurteilen, inwieweit diese den gestellten Anforderungen gerecht wird, vor allem Aufgaben im Bereich Personalbeschaffung und Personalentwicklung.
3. Die Personalabteilung ist zwangsläufig in den gesamtbetrieblichen Planungsprozess integriert. Sie hat deshalb vor- und nachgelagerte Planungsinstanzen sowie interne Service-Bereiche mit entsprechenden Informationen zu versorgen. Auch hier gilt die Maxime eines Ausrichtens an Kundenwünschen:
4. Die Personalabteilung ist Ansprechpartner für die gegenwärtigen Mitarbeiter im Unternehmen. Sie sind Abnehmer von in der Personalabteilung erbrachten Serviceleistungen. Neben der obligaten Lohn- und Gehaltsabwicklung sind Beratungen im Bereich von Karriereverläufen und Entwicklungsmaßnahmen wichtig. Diese Funktionen gewinnen besonders dann an Bedeutung, je mehr die Postulate nach Flexibilisierung und Individualisierung umgesetzt werden.
5. Ein zentraler Kunde für die Personalabteilung ist die Unternehmensleitung. Sie gibt auf der einen Seite personalwirtschaftliche Rahmendaten vor und erwartet deren unternehmensweite Umsetzung in entsprechenden Personalmanagement-Aktivitäten. Auf der anderen Seite erwartet sie aber auch personalstrategische Impulse von der Personalabteilung, gerade dabei zeigt sich, so Scholz, deutlich, dass Kundenorientierung nicht passives Abwarten und Reagieren bedeutet; gefragt ist vielmehr aktives Gestalten im Interesse des Kunden. Eine kundenorientierte Personalabteilung muss sich den Wünschen ihrer Kunden stellen. So müssen die für den Kunden jeweils kompetenten Ansprechpartner transparent gemacht werden, die Leistungen der Personalabteilung müssen ständig an geänderte Wünsche der Kunden angepasst werden, was nicht nur eine Variation bestehender Leistungen bedeutet, sondern auch die Kreation völlig neuartiger Produkte.

4 Punkte pro Gruppe

3.2 Nennen Sie vier weitere Grundpostulate neben der Kundenorientierung.**max. 4 Punkte**

Grundpostulate des Personalmanagements

- Erfolgsorientierung
- Flexibilisierung
- Individualisierung
- Qualitätsorientierung
- Akzeptanzsicherung
- Professionalisierung

1 Punkt pro Grundpostulat

Lösung 4 vgl. SB 4, S. 39 ff. **20 Punkte**

Personalentwicklungsmaßnahmen sind zukunftsichernde Maßnahmen, die eine verbesserte Qualifikation der Mitarbeiter für betriebliche Aufgaben zum Inhalt haben. Bildungsmaßnahmen haben hierbei einen wesentlichen Anteil.

4.1 Nennen und beschreiben Sie die vier Schritte, die zur Durchführung von Bildungsmaßnahmen gehören. **8 Punkte**

- Personalbildungsbedarfsermittlung: Eruiert den Bildungsbedarf der im Unternehmen arbeitenden Mitarbeiter.
- Bedarfsdeckung: Eigentliche Durchführung der Maßnahme. Sie ist ein eigenständiger und durchaus problembeladener Prozess, wenn z.B. die finanziellen Mittel nicht zur Verfügung stehen. Auch ideologische, politische oder strategische Gründe können gegen eine Bedarfsdeckung sprechen.
- Evaluierung: Dient als Planungs- und Entscheidungshilfe und hat daher mit der Bewährung von Handlungsalternativen zu tun. Evaluierung ist ziel- und zweckorientiert. Sie hat primär das Ziel, praktische Maßnahmen zu überprüfen, zu verbessern oder sie zu entscheiden. Ihr Zweck liegt in der Handlungsoptimierung. Eine Evaluation sollte dem aktuellen Stand wissenschaftlicher Techniken und Forschungsmethoden angepasst sein
- Transfer: Die Übertragung des Gelernten auf den Arbeitsplatz, d.h. das Hauptziel einer Weiterbildungsmaßnahme, ist nicht das Erlangen einer hohen Zuwachsrate an Wissen während des Lehrgangs, sondern das Übertragen des erworbenen Wissens, Verhaltens oder der Strategie auf die Aufgabenerfüllung am Arbeitsplatz.

4.2 Die Übertragung des Gelernten auf den Arbeitsplatz stellt oftmals ein Problem dar. Wie kann die Übertragung bewerkstelligt werden? Geben Sie ein Beispiel zur Lösung des Problems. **12 Punkte**

Das Transferproblem sollte auf jeden Fall thematisiert werden, z.B. durch Rollenspiele. Dabei simulieren Teilnehmer die Situation „Zurück am Arbeitsplatz“ und konfrontieren sich und die Anderen nicht nur mit erwarteten Problemen, sondern entwickeln gleichzeitig auch Strategien, wie sie damit umgehen können. Eine andere Möglichkeit die Transferproblematik anzugehen, sind Selbstkontrakte und Transferplanungen, die beispielsweise zu Seminarende ausführlich besprochen werden. Die Planungen können z.B. in Form des nachfolgenden Aktionsplans vorgenommen werden.

Aktionsplan					
Dieses Thema will ich anpacken.	Ab wann?	Wer kann mir dabei helfen?	Wessen O.K. brauche ich dazu?	Wer soll mir sagen, welche Fortschritte ich mache?	Mit dem Ergebnis der Aktion bin ich nach 3/6 Monaten zufrieden.
1.					
2.					

(Korrekturhinweis: Das gewählte Beispiel muss mindestens eine Problemlösungsform enthalten.)

Lösung 5 vgl. SB 5, S. 22, 25 f. **20 Punkte**

Coaching ist ein Instrument der Selbstreflexion, das den Teilnehmern einer Gruppe oder einer einzelnen Person hilft, mehr Klarheit über das eigene Handeln und Tun zu erlangen

5.1 Beschreiben Sie für das Coaching von Führungskräften zwei mögliche individuelle Gründe. Erläutern Sie auch, wie sich diese Gründe aus der Person und ihrem Handeln ergeben. **max. 14 Punkte**

Vermeidung von Lernblockierungen

(7 Punkte)

Mit Lernblockierungen sind Störungen in der Aufnahme und Weitervermittlung von Informationen gemeint. Diese können auf Lampenfieber vor einer Gruppe zurückzuführen sein oder mit Ängsten vor evtl. Gesichtsverlusten vor Kollegen, Vorgesetzten oder Konkurrenten zu tun haben. Häufig werden diese (teils unterschweligen) Ängste nicht offen formuliert, sondern zeigen sich erst im Laufe der Zeit. Ein in der Praxis häufig auftauchendes Indiz für die eine oder andere Ängstlichkeit ist eine Aussage wie: „Dafür haben wir keine Zeit“, was nichts anderes bedeutet als: „Ich will nicht“. Zu den genannten Ängsten zählen z.B. die Angst, sich „dumm“ anzustellen, „Schwachpunkte“ zu zeigen oder eingestehen zu müssen, die der Karriereentwicklung schaden könnten. Darüber hinaus kann es einfach sinnvoll sein, diskrete und oder personalführungstechnische Themen generell im Zweiergespräch zu behandeln.

Erhaltung eines objektiven und leistungsfördernden Fremdbildes

(7 Punkte)

Das Dilemma einer Führungskraft besteht nicht nur in der Mannigfaltigkeit der verschiedenen Aufgaben und Anforderungen, in der Frage nach dem Einsatz der richtigen Mittel/ Instrumente, sondern es besteht vielmehr darin, sich bei allem Tun und Mitteleinsatz über die eigene persönliche Wirkung (die per se „Instrument“ ist) im Klaren zu sein. Sätze wie: „Das habe ich ja gar nicht so gemeint“, sind im Rahmen von Führungsarbeit überflüssig. Schaden – welcher Art auch immer – der durch unkontrollierte Äußerungen und/oder Aktionen verursacht wurde, kann mit solchen Aussagen nicht revidiert werden. Um verantwortungsvoll Führen zu können, bedarf es geeigneter Rückmeldungen über dieses Tun. Doch wer kann und soll Rückmeldung geben? Das Umfeld der Führungskraft (Mitarbeiter, Kollegen, Vorgesetzte, Freunde und Verwandte) kommt nur bedingt in Frage, da Objektivität aufgrund von Rollenverhaftungen nicht gewährleistet werden kann. Freunde und Verwandte haben nur eine ausschnittsweise Wahrnehmung des beruflichen Umfeldes, zu geringe Kenntnisse über die Gesamtzusammenhänge des Geschehens oder verhalten sich aus Freundschaft verbunden rücksichtsvoll. Die Mitarbeiter dagegen befinden sich in einem starken existentiellen Abhängigkeitsverhältnis zur Führungskraft und werden daher nicht offen ihre Meinung sagen (können). Der eigene Vorgesetzte hält sich möglicherweise auch mit seiner Meinung zurück, da er annehmen muss, dass der Mitarbeiter aufgrund seiner Abhängigkeit die Kritikpunkte falsch versteht oder die Kritik nicht konstruktiv aufgenommen und umgesetzt werden kann. Aus diesen Gründen ist es fast eine Pflicht für Führungskräfte, um eine reelle Optimierung der Führungsfähigkeit zu erreichen, regelmäßig konstruktive Fremdbilder von externer und/oder fremder und rollenunverhafteter Seite zurückgespiegelt zu bekommen.

Die beiden aufgeführten Gründe sind Beispiele. Es können auch andere, sinnvolle Begründungen gewertet werden.

5.2 Welche Punkte sollte ein Coaching-Vertrag beinhalten? Nennen Sie sechs Punkte.**max. 6 Punkte**

Inhalte eines Coaching-Vertrags

- Demografische Daten des oder der Teilnehmer (Name, Alter, Beruf etc.)
- Ort der geplanten Veranstaltungen
- Anzahl der geplanten Veranstaltungen
- Termine und Zeiten der Veranstaltungen
- Ziel oder Ziele (ggf. Unterziele) des Coachings
- Meilensteine (wenn möglich Termine) um Zwischenbilanzen ziehen zu können
- Vereinbarungen über die Nichteinhaltung von Terminen
- Diskretionsklauseln (Verschwiegenheitsgrad definieren)
- Unterschriften von Coachee und Coach.

1 Punkt
pro Nennung