

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-P12-101204
Datum	04.12.2010

Ausgegebene Arbeitsbogen _____

Abgegebene Arbeitsbogen _____

Ort, Datum

Ort, Datum

Name in Druckbuchstaben und Unterschrift Aufsichtsführende(r)

Prüfungskandidat(in)

Aufgabe		1	2	3	4	Σ	Note
max. Punktzahl		26	23	29	22	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-P12-101204
Datum	04.12.2010

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	23	29	22	100

Viel Erfolg!

Aufgabe 1: Unternehmenskommunikation**26 Punkte**

- 1.1 Nennen und beschreiben Sie vier Formen der persönlichen Kommunikation. 16 Punkte
- 1.2 Nennen Sie fünf Grundregeln im Umgang mit Redaktionen, damit eine Nachricht in der beabsichtigten Weise in den Medien veröffentlicht wird. 10 Punkte

Aufgabe 2: Wissen in Organisationen**23 Punkte**

- 2.1 Welcher erwartete Nutzen spricht für Wissensmanagement als Erfolgsfaktor im Unternehmen? Nennen Sie fünf Aspekte. 5 Punkte
- 2.2 Wie entsteht die „Todesspirale der elektronischen Wissensbasis“ und wie können Sie ihr entgegenwirken? 18 Punkte

Aufgabe 3: Instrumente des Wissensmanagements**29 Punkte**

- 3.1 Nennen und beschreiben Sie die fünf Entwicklungsphasen einer Community of Practice und nennen Sie zwei Beispiele für die praktische Anwendung einer Community of Practice. 17 Punkte
- 3.2 Wissensbilanz und Knowledge Quick Scan sind Verfahren der Wissensbeschreibung eines Unternehmens. Worin unterscheiden sie sich? Beschreiben Sie drei Aspekte, in denen sie sich unterscheiden. 12 Punkte

Aufgabe 4: IT-Medien im Wissensmanagement**22 Punkte**

- 4.1 Internet-Suchmaschinen stellen zu einer Anfrage eine Liste mit Fundstellen zusammen. Nach welchen Rangordnungsprinzipien wählen die Internet-Suchmaschinen aus, was sie zu einer Anfrage präsentieren? 10 Punkte
- 4.2 Die Informationstechnologie unterstützt den gesamten Prozess des Wissensmanagements. Ordnen Sie den sechs Wissensbausteinen der Gestaltungsebene geeignete IT-Medien zu. 12 Punkte

Studiengang	Pflegemanagement
Modul	Informations- und Kommunikationstechnologien
Art der Leistung	Prüfungsleistung
Klausur-Kennzeichen	PM-IUK-P12-101204
Datum	04.12.2010

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

22.12.2010

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. 22 f., 33 f.

26 Punkte**1.1 Nennen und beschreiben Sie vier Formen der persönlichen Kommunikation.****max. 16 Punkte**

- | | | |
|------------------------------|--|--|
| a) Mündliche Dienstanweisung | für verbindliche Handlungsanweisung | 1 Punkt pro Nennung, 3 Punkte pro Beschreibung |
| b) Mitarbeitergespräch | Zielvereinbarung, als Element im Personalmanagement, Aushandeln von Vertragsbedingungen, Beurteilungen | |
| c) Informationsbesprechung | strukturierte Informationsweitergabe, Routineabläufe sichern, Schichtübergabe, standardisierte Fallbesprechungen | |
| d) Workshop / Seminar | direkte Vermittlung von Informationen, Beteiligung der Mitarbeiter an Problemlösungen, gegebenenfalls Einsatz eines Moderators | |
| e) Dialog | offenste Form der persönlichen Kommunikation, soziales Bindeglied im Unternehmen, fördert Identifikation mit dem Unternehmen, Wissensaustausch jenseits der Hierarchie | |
| f) Betriebsversammlung | gesetzlich geregelte Standardkommunikation, Information über Betriebsangelegenheiten | |
| g) Walking-Around | Interessensbekundung der Vorgesetzten am Mitarbeiter in dessen Arbeitsumfeld, unmittelbare Begegnung verstärkt Motivation und Engagement | |

1.2 Nennen Sie fünf Grundregeln im Umgang mit Redaktionen, damit eine Nachricht in der beabsichtigten Weise in den Medien veröffentlicht wird.**max. 10 Punkte**

- | | |
|--|-------------------------|
| Grundregeln | 2 Punkte pro Grundregel |
| • direkter und ehrlicher Umgang, Glaubwürdigkeit | |
| • Material muss für die Redaktion nutzbar sein | |
| • kein Betteln und Nörgeln | |
| • keine Behinderung geplanter Berichterstattung | |
| • keine Überschwemmung mit Material | |
| • aktuelle Verteiler verwenden | |
| • keine Allgemeinaussagen zu Allgemeinem | |

Lösung 2**SB 2, S. 7 f., 26 f.****23 Punkte****2.1 Welcher erwartete Nutzen spricht für Wissensmanagement als Erfolgsfaktor im Unternehmen? Nennen Sie fünf Aspekte.****max. 5 Punkte**

- | | |
|---|--------------------|
| Von einem betrieblichen Einsatz von Wissensmanagement im Unternehmen wird erwartet: | 1 Punkt pro Aspekt |
| a) Steigerung der Produktivität | |
| b) Erhöhung der Innovationsfähigkeit | |
| c) Verbesserung der Kundennähe | |
| d) Effizientere Ressourcennutzung | |

- e) Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit
- f) Behauptung / Ausbau der Marktstellung
- g) Steigerung der Gesamtleistung

2.2 Wie entsteht die „Todesspirale der elektronischen Wissensbasis“ und wie können Sie ihr entgegenwirken? max. 18 Punkte

Die Todesspirale der elektronischen Wissensbasis entsteht durch folgende Verkettung:

- Durch fehlende Aktualisierung veraltet ein Teil des Wissens.
- Die Qualität der Inhalte verschlechtert sich.
- Das Vertrauen sinkt.
- Die Nutzung geht zurück.
- Investitionen in die Zugriffsfreundlichkeit unterbleiben.

10 Punkte
(2 Punkte
pro Problem)

Gegenmaßnahmen:

Ständige Aktualisierung

- Begrenzung der Datenflut durch Entfernung überholter Inhalte.
- Erhöhung der Zugriffe.
- Feedback für veraltete Inhalte einrichten.
- Änderungskapazitäten bereitstellen.

8 Punkte
(2 Punkte pro
Lösungsansatz)

Lösung 3

vgl. SB 3, S. 8 ff., 16 ff., 26 ff.

29 Punkte

3.1 Nennen und beschreiben Sie die fünf Entwicklungsphasen einer Community of Practice und nennen Sie zwei Beispiele für die praktische Anwendung einer Community of Practice. max. 17 Punkte

Entwicklungsphasen:

- Potenzial-Phase
Die am Thema Interessierten beginnen sich auszutauschen.
- Vereinigungs-Phase
Interessierte finden sich zusammen und bestimmen die Art der künftigen Zusammenarbeit.
- Aktivitäts-Phase
Die Mitglieder engagieren sich und prägen Umgangsformen und soziale Beziehungen.
- Verstreungs-Phase
Der Austausch verringert sich. Die Gemeinschaft dient noch als Wissenszentrum.
- Andenken-Phase
Es bleiben Kontakte übrig. Die Wissensgemeinschaft ist aber nicht mehr Mittelpunkt der Interaktion.

max. 15 Punkte
(1 Punkt
pro Nennung,
2 Punkte
pro Beschreibung)

Anwendungsgebiete für eine Community of Practice sind Fachzirkel, die sich mit vergleichbaren Problemlösungen befassen (wie etwa Pflorgetechniken, Wundtherapie, Dekubitus oder Basale Stimulation) und für die ein Erfahrungsaustausch hilfreich ist.

max. 2 Punkte
(1 Punkt pro
Beispiel)

3.2 Wissensbilanz und Knowledge Quick Scan sind Verfahren der Wissensbeschreibung eines Unternehmens. Worin unterscheiden sie sich? Beschreiben Sie drei Aspekte, in denen sie sich unterscheiden.

max. 12 Punkte

Knowledge Quick Scan	Wissensbilanz
relativ einfach handhabbar	komplexes Analyseinstrument
verwendet erprobtes Instrumentarium aus der Unternehmensberatung	befindet sich in der Entwicklung
zeigt den aktuellen Status unabhängig vom Geschäftserfolg	zeigt Wirkungszusammenhänge auf, bezieht den Geschäftserfolg mit ein
zur Suche von internen Schwachstellen geeignet	dient eher der Außendarstellung
betrachtet Vergangenes	zukunftsorientierte Funktion der Zielerreichung
betrachtet Wissen als Produktionsfaktor	betrachtet Wissen auch als Vermögenswert (Kapital)

4 Punkte
pro Unterschied

Auch andere zutreffende Unterschiede können gewertet werden.

Lösung 4

vgl. SB 4, S. 7, 16 f.

22 Punkte

4.1 Internet-Suchmaschinen stellen zu einer Anfrage eine Liste mit Fundstellen zusammen. Nach welchen Rangordnungsprinzipien wählen die Internet-Suchmaschinen aus, was sie zu einer Anfrage präsentieren?

max. 10 Punkte

Suchprogramme arbeiten mit Rangordnungsprinzipien, die der Auswahl der Suchergebnisse zugrunde liegen. Dazu zählen:

2 Punkte
pro Prinzip

- Die Häufigkeit, in der ein Suchbegriff im Dokument erscheint.
- Kurze Dokumente rangieren vor langen Dokumenten.
- Suchbegriffe in Überschriften werden höher bewertet.
- Seltene Suchbegriffe rangieren vor häufig vorkommenden Worten.
- Seiten, auf die von anderen Seiten verwiesen wird, erhalten eine höhere Gewichtung.

4.2 Die Informationstechnologie unterstützt den gesamten Prozess des Wissensmanagements. Ordnen Sie den sechs Wissensbausteinen der Gestaltungsebene geeignete IT-Medien zu.

max. 12 Punkte

Wissensbaustein	IT-Medium
Wissensidentifikation	Datenbanken
Wissenserwerb	Internet-Recherchen
Wissensentwicklung	Internet-Portale
Wissensverteilung	Office- und Mail-Programme
Wissensnutzung	Wissensmanagementsysteme
Wissensbewahrung	Data Warehouse

1 Punkt pro
Wissensbaustein
und 1 Punkt
pro IT-Medium