

Klausur – Mantelbogen



UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES

Name, Vorname	
Matrikel-Nr.	
Studienzentrum	
Studiengang	Pflegemanagement
Studienfach	Informations- und Kommunikationstechnologien
Art der Leistung	Prüfungsleistung
Klausur-Kennzeichen	PM-IUK-P12-140614
Datum	14.06.2014

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	21	31	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:

Datum, Unterschrift

Studiengang	Pflegemanagement
Studienfach	Informations- und Kommunikationstechnologien
Art der Leistung	Prüfungsleistung
Klausur-Kennzeichen	PM-IUK-P12-140614
Datum	14.06.2014

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

Aufgabe	1	2	3	4	insg.
max. Punktzahl	26	21	31	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**21 Punkte**

- 2.1 Wie läßt sich der Erfolg eines Wissensmanagementprozesses in einer Klinik bewerten? Beschreiben Sie drei Aspekte, über die sich eine Klinik Klarheit verschaffen muss, bevor sie geeignete Indikatoren zur Bewertung entwickeln kann. 9 Punkte
- 2.2 Beschreiben Sie vier der fünf Dimensionen des „organisatorischen Gedächtnisses“ im Hinblick auf ihren Beitrag zur Einführung und Nutzung von Wissensmanagement. 12 Punkte

Aufgabe 3: Instrumente des Wissensmanagements**31 Punkte**

- 3.1 Um in einem größeren Unternehmen an spezielles Wissen zu gelangen werden vielfach Wissenskarten eingesetzt. Beschreiben Sie die Einführung und Nutzung von Wissenskarten am Beispiel einer großen Pflegeeinrichtung. 15 Punkte
- 3.2 Nennen Sie acht Indikatoren für das Humankapital einer Pflegeeinrichtung und beschreiben Sie stichwortartig deren Bedeutung für die Einrichtung. 16 Punkte

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

- 4.1 Nennen Sie zwei Internet-Recherche-Instrumente und beschreiben Sie jeweils stichwortartig die Vor- und Nachteile. 10 Punkte
- 4.2 Erläutern Sie Begriff, Aufbau und Nutzen eines „Data Warehouse“. 12 Punkte

Studiengang	Pflegemanagement
Studienfach	Informations- und Kommunikationstechnologien
Art der Leistung	Prüfungsleistung
Klausur-Kennzeichen	PM-IUK-P12-140614
Datum	14.06.2014

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

02.07.2014

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. 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

vgl. SB 2, S. 18 f. und 33 f.

21 Punkte

- 2.1 Wie läßt sich der Erfolg eines Wissensmanagementprozesses in einer Klinik bewerten? Beschreiben Sie drei Aspekte, über die sich eine Klinik Klarheit verschaffen muss, bevor sie geeignete Indikatoren zur Bewertung entwickeln kann.** **max. 9 Punkte**
- a) Es muss ermittelt werden, wo die Wissensbasis erweitert wurde, in welcher Abteilung, an welchem Ort. 3 Punkte pro Aspekt
- b) Es muss geklärt werden, welche Aktivitäten durch den Wissensmanagementprozess ausgelöst wurden.
- c) Es muss erfasst werden, welche wissensrelevanten Projekte ins Leben gerufen worden sind.
- d) Es muss geprüft werden, welche neuen Systeme eingesetzt wurden, um den weiteren Ausbau des Wissens zu fördern.
- 2.2 Beschreiben Sie vier der fünf Dimensionen des „organisatorischen Gedächtnisses“ im Hinblick auf ihren Beitrag zur Einführung und Nutzung von Wissensmanagement.** **max. 12 Punkte**
- a) Persönliche Kompetenz: Je höher die Kompetenz der Mitarbeiter ist, desto höher ist das Potenzial des einsetzbaren Wissens. 3 Punkte pro Dimension
- b) Mentale Modelle (Denkmodelle, mit denen wir die Wirklichkeit wahrnehmen): Durch Austausch mit anderen Personen und deren Denkmodellen können komplexe Probleme eher gelöst werden als nur mit dem eigenen Modell.
- c) Gemeinsame Visionen: Durch den Austausch individueller Visionen entstehen gemeinsame Visionen, durch die wiederum Innovationen gefördert werden.
- d) Gruppenlernen: Je mehr Gruppenlernen stattfindet, desto mehr Verbundenheit und Vertrauen entsteht unter den Beteiligten.
- e) Systemdenken: Das Systemdenken soll die vier anderen Dimensionen zusammenführen. Ziel ist es, Einseitigkeit und die Beschränkung auf eine einzige Sichtweise zu vermeiden, ohne sich im Detail zu verlieren.

Lösung 3

vgl. SB 3, S. 11 ff., 32 ff.

31 Punkte

- 3.1 Um in einem größeren Unternehmen an spezielles Wissen zu gelangen werden vielfach Wissenskarten eingesetzt. Beschreiben Sie die Einführung und Nutzung von Wissenskarten am Beispiel einer großen Pflegeeinrichtung.** **15 Punkte**

In der Einrichtung muss zunächst geklärt werden, welche Wissensbereiche relevant sind. In diesen Bereichen wird das Wissen der Mitarbeiter in schriftlicher Form gesammelt, strukturiert, in eine computergestützte Form gebracht und in das hausinterne Intranet übertragen. Parallel hierzu werden die Mitarbeiter mit ihren persönlichen Wissensprofilen erfasst. Über eine Suchfunktion lassen sich damit zu bestimmten Themen die jeweiligen Experten identifizieren. Die Verbindung von Wissenskarte und Wissensprofilen erfolgt in einer Übersichtstabelle („Wissensbestand“), in der alle Mitarbeiter mit ihrem Wissensstand in den zuvor festgelegten Wissensbereichen erfasst sind. Hierbei können unterschiedliche Wissensstände zwischen Grundlagenwissen und Expertenwissen (sowie Zwischengrößen) unterschieden werden. Mit einer derartigen Aufbereitung des Wissens läßt sich schnell erkennen, wo die Kompetenzen der einzelnen Mitarbeiter liegen und in welchen Bereichen Wissenslücken bestehen. Hieraus lassen sich z. B. Weiterbildungsmaßnahmen ableiten oder die Zusammensetzung von Projektgruppen steuern.

Auch andere zutreffende Aspekte können gewertet werden. Die alternative Darstellung unter Zuhilfenahme von Graphiken (wie Abb. 1.1 bis 1.5 in SB 3) ist ebenfalls zu werten.

3.2 Nennen Sie acht Indikatoren für das Humankapital einer Pflegeeinrichtung und beschreiben Sie stichwortartig deren Bedeutung für die Einrichtung.

max. 16 Punkte

- a) Anzahl der Mitarbeiter: je höher die Zahl, desto größer das Wissenspotenzial desto bedeutender das Unternehmen
- b) Betriebszugehörigkeit in Jahren: Erfahrungsschatz, Wissenspotenzial, Loyalität
- c) Fluktuation: hohe Fluktuation spricht allgemein für schlechtes Betriebsklima, Wissensabwanderung, neue Mitarbeiter sind einzuarbeiten
- d) Fehlzeiten, krankheitsbedingt: Indikator für schlechtes Betriebsklima
- e) Anzahl Pflegemitarbeiter: Versorgungsgrad als Qualitätsmerkmal
- f) Fachkraftquote: hohe Fachkraftquote spricht für hohes Qualitätsniveau
- g) Stellenbesetzungsquote: hohe Quote ist Qualitätsmerkmal
- h) Rücklaufquote Mitarbeiterbefragung: Interesse der Mitarbeiter an Unternehmensentwicklung
- i) Anzahl der Mitarbeitergespräche pro MA/Jahr: Einbindung der Mitarbeiter in die Unternehmensziele
- j) Anzahl bezahlter externer Fort und Weiterbildungstage: Investition in Wissen
- k) Anzahl unbezahlter Fort- und Weiterbildungstage: Eigenmotivation der Mitarbeiter
- l) Interne Fortbildungstage: Investition in das Wissenspotential

2 Punkte pro Indikator mit Beschreibung

Auch andere Bedeutungsbeschreibungen sind möglich.

Lösung 4

vgl. SB 4, S. 14 – 19, 37 f.

22 Punkte

4.1 Internet-Recherche-Instrumente

max. 10 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.

je 1 Punkt für die Nennung und je 2 Punkte für Vorteile und Nachteile pro Instrument

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.

(Die Nennung von anderen Instrumenten sowie von deren Vor- und Nachteilen ist möglich. Max. 2 Instrumente gehen in die Bewertung ein.)

4.2 Data Warehouse

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.

je 4 Punkte pro Teilaufgabe

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.

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.