Klausur – Mantelbogen

UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES

Name, Vorname	
Matrikel-Nr.	
Studienzentrum	
Studiengang	**Pflegemanagement**
Fach	**Informations- und Kommunikationstechnologien**
Art der Leistung	**Prüfungsleistung**
Klausur-Kennzeichen	**PM-IUK-P12-090613**
Datum	**13.06.2009**

Ausgegebene Arbeitsbögen _____

_____
Ort, Datum

_____
Name in Druckbuchstaben und Unterschrift Aufsichtsführende(r)

Abgegebene Arbeitsbögen _____

_____
Ort, Datum

_____
Prüfungskandidat(in)

Aufgabe		**1**	**2**	**3**	**4**	**Σ**	**Note**
max. Punktzahl		28	30	20	22	100	
Bewertung	Prüfer						
	ggf. Gutachter [1]						

_____
Prüfer (Name in Druckbuchstaben)

_____
Datum, Unterschrift

_____
ggf. Gutachter (Name in Druckbuchstaben)

_____
Datum, Unterschrift

[1] Ggf. Gutachten im Rahmen eines Widerspruchverfahrens

© 2009 HFH Hamburger Fern-Hochschule GmbH

Anmerkungen Prüfer:

Datum, Unterschrift

Anmerkungen Gutachter:

Datum, Unterschrift

Sonstige Anmerkungen:

Datum, Unterschrift

© 2009 Hamburger Fern-Hochschule GmbH

Klausur – Aufgaben

UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES

Studiengang	**Pflegemanagement**
Fach	**Informations- und Kommunikationstechnologien**
Art der Leistung	**Prüfungsleistung**
Klausur-Kennzeichen	**PM-IUK-P12-090613**
Datum	**13.06.2009**

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 nummerisch 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	28	30	20	22	100

Viel Erfolg!

© 2009 HFH Hamburger Fern-Hochschule GmbH

Aufgabe 1: Unternehmenskommunikation 28 Punkte

Sie tragen die Verantwortung für das Kommunikationssystem im Unternehmen. Das interne Kommunikationssystem soll verbessert werden.

1.1 Nennen Sie sechs Anforderungen an das Kommunikationsmanagement. 12 Punkte

1.2 Zeigen Sie Planungsschritte auf und nennen Sie dafür die Leitfragen. 16 Punkte

Aufgabe 2: Wissen in Organisationen 30 Punkte

2.1 Die verschiedenen Bausteine des Wissensmanagements ergeben zusammen das Wissensprofil von z. B. einer Pflegestation. Stellen Sie das Wissensprofil einer Pflegestation in Form einer Tabelle mit acht Kriterien dar. Bei den Angaben zum Grad der Realisierung können Sie sich an Beispielen aus Ihrer beruflichen Praxis orientieren. Kommentieren Sie in knapper Form den Grad der Realisierung jedes einzelnen Wissensmanagement-Bausteins. 16 Punkte

2.2 Der Umgang mit Wissen kann in einer Organisation nur dann erfolgreich betrieben werden, wenn die Dimensionen Mensch, Organisation und Technik gleichermaßen berücksichtigt werden. Nennen Sie insgesamt sieben Einzelaspekte, die in den Dimensionen Mensch, Organisation und Technik den Umgang mit Wissen fördern. 14 Punkte

Aufgabe 3: Instrumente des Wissensmanagements 20 Punkte

Worin bestehen die Gemeinsamkeiten von „Community of Practice“ und „Lessons Learned“ und wodurch unterscheiden sie sich? Nennen Sie insgesamt zehn Aspekte. 20 Punkte

Aufgabe 4: IT-Medien im Wissensmanagement 22 Punkte

4.1 Beschreiben Sie mit Hilfe von Beispielen, was unter einem „RSS-Feed“ zu verstehen ist. 8 Punkte

4.2 Welche Dienste umfasst ein elektronisches Wissensmanagementsystem und wie ist es aufgebaut? Geben Sie jeweils eine kurze Beschreibung. 14 Punkte

© 2009 HFH Hamburger Fern-Hochschule GmbH

Korrekturrichtlinie

UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES

Studiengang	**Pflegemanagement**
Fach	**Informations- und Kommunikationstechnologien**
Art der Leistung	**Prüfungsleistung**
Klausur-Kennzeichen	**PM-IUK-P12-090613**
Datum	**13.06.2009**

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

01.07.2009

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).

© 2009 HFH Hamburger Fern-Hochschule GmbH

Lösung 1 — vgl. SB 1, S. 40 ff. — 28 Punkte

1.1 Nennen Sie sechs Anforderungen an das Kommunikationsmanagement. **max. 12 Punkte**

1. Schnelle Reaktion auf Herausforderungen
2. Fähigkeit zu richtigem Handeln
3. Zugang zu kompetentem Wissen
4. Vernetzung, Einbindung in Informations- und Kommunikationsnetze
5. Angemessenheit der Pull-Push-Medien
6. Akzeptanz der Mitarbeiter

2 Punkte pro Anforderung

1.2 Zeigen Sie Planungsschritte auf und nennen Sie dafür die Leitfragen. **max. 16 Punkte**

1. Situationsanalyse
   Wie sehen die Wege aus? Wo sind die Hindernisse?
2. Festlegung der Ziele
   Was soll verbessert werden? Wo sind die gravierendsten Hindernisse?
3. Zielgruppenplanung
   Wo sind gleichartige Lösungen möglich?
4. Festlegung der Strategie
   Wie sehen die ersten Schritte aus?
5. Budgetierung
   Was kostet die Veränderung? Wo bringt sie Einsparungen?
6. Maßnahmenplanung
   Welche Veränderungen (Weiterbildung) sind zu treffen?
7. Integration in den Kommunikationsmix
   Welchen Stellenwert bekommt die Änderung im Unternehmensgefüge?
8. Erfolgskontrolle
   Wie stellen wir fest, was wir bereits erreicht haben?

2 Punkte pro Planungsschritt mit Leitfrage

Es können auch andere Leitfragen genannt werden. Sie müssen jedoch den Kerngedanken des jeweiligen Planungsschrittes treffen.

© 2009 HFH Hamburger Fern-Hochschule GmbH

Lösung 2 — Wissen in Organisationen SB 2, S. 28, 31-36 — 30 Punkte

2.1 Die verschiedenen Bausteine des Wissensmanagements ergeben zusammen das Wissensprofil von z. B. einer Pflegestation. Stellen Sie das Wissensprofil einer Pflegestation in Form einer Tabelle mit acht Kriterien dar. Bei den Angaben zum Grad der Realisierung können Sie sich an Beispielen aus Ihrer beruflichen Praxis orientieren. Kommentieren Sie in knapper Form den Grad der Realisierung jedes einzelnen Wissensmanagement-Bausteins. **max. 16 Punkte**

2 Punkte pro kommentiertem Wissensmanagement-Baustein

Datum	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	Kommentar
Wissensziele											Zielfelder definiert, Zielfelder vorhanden
Wissensidentifikation											Personalprofile liegen teilweise vor
Wissenserwerb											Kooperationen basieren auf persönlichen Kontakten, sind nicht institutionalisiert
Wissensentwicklung											Kreativität optimierbar, wenig Aufmerksamkeit für Fachinformation, Weiterbildungsangebote werden genutzt.
Wissens(ver)teilung											Sitzungsergebnisse werden mangelhaft kommuniziert, Intranet im Aufbau
Wissensbewahrung											Dokumentationsrichtlinien nur im medizinisch-pflegerischen Bereich
Wissensnutzung											Bereitschaft zur Nutzung von Innovation
Wissensbewertung											Indikatorensystem im Aufbau

Die Angaben in der Tabelle sind als Beispiel zu betrachten. Auch andere Ausprägungen und Kommentare können gewertet werden. Ausprägung und Kommentar müssen schlüssig aufeinander bezogen sein und gleichzeitig inhaltlich im Bereich des jeweiligen Wissensmanagement-Bausteins liegen.

2.2 Der Umgang mit Wissen kann in einer Organisation nur dann erfolgreich betrieben werden, wenn die Dimensionen Mensch, Organisation und Technik gleichermaßen berücksichtigt werden. Nennen Sie insgesamt sieben Einzelaspekte, die in den Dimensionen Mensch, Organisation und Technik den Umgang mit Wissen fördern. **max. 14 Punkte**

2 Punkte pro Aspekt

Beitrag zur Wissensverteilung auf der Dimension Mensch:

- Ganzheitlichkeit der Arbeitsinhalte bewusst machen,
- Anforderungsvielfalt der Aufgaben beachten,
- Kooperation, soziale Interaktion veranlassen,
- Autonomie und Handlungsspielräume ermöglichen,
- Lern- und Entwicklungsmöglichkeiten eröffnen.

© 2009 HFH Hamburger Fern-Hochschule GmbH

Beitrag zur bewussten Gestaltung der Wissensprozesse auf der Dimension Organisation:
Eine lernende Organisation zeichnet sich aus, dass sie

- persönliche Kompetenzen fördert,
- Entwicklung mentaler Modelle ermöglicht,
- gemeinsame Visionen pflegt,
- Gruppenlernen fördert,
- Systemdenken handhabt.

Beitrag auf der Dimension Technik:

- Suchsysteme zum Wissenserwerb
- Kommunikationssysteme zur Wissensverteilung
- Archivsysteme zur Wissensbewahrung

Auch andere zutreffende Aspekte können gewertet werden.

Lösung 3 — vgl. SB 3, S.18 ff., 22 ff. — 20 Punkte

Worin bestehen die Gemeinsamkeiten von „Community of Practice" und „Lessons Learned" und wodurch unterscheiden sie sich? Nennen Sie insgesamt zehn Aspekte. **max. 20 Punkte**

2 Punkte pro Nennung bzw. Unterschiedspaar

Gemeinsamkeiten**:**

- Beide Verfahren zielen auf eine Verbesserung der Praxis durch Austausch von Erfahrungen.
- Bei beiden Verfahren findet Umwandlung von implizitem in explizites Wissen statt.
- Beide Verfahren sollen Einzelerfahrungen kollektiv nutzbar machen.

Unterschiede:

Community of Practice	Lessons Learned
Zugehörigkeit: locker	formell
themenorientiert	zielorientiert
Erfahrung wird erzählt und notiert	formell gespeichert
behandelt Gegenwartsprobleme	Vergangenheitsprobleme
bessere Zukunftsbewältigung kurzfristig	langfristig
Sichtweise geprägt durch Rollen	geprägt durch Standort
unterliegt einem Lebenszyklus	repräsentiert eine Tradition
Ergebnisse unmittelbar	in bearbeiteter Form

Auch andere zutreffende Aspekte können gewertet werden.

Lösung 4 — vgl. SB 4, S.19, 31 f. — 22 Punkte

4.1 Beschreiben Sie mit Hilfe von Beispielen, was unter einem „RSS-Feed" zu verstehen ist. **8 Punkte**

RSS-Feed bezeichnet ein elektronisches Nachrichtenformat, das dem Nutzer ermöglicht, aktuelle Nachrichten in das eigene System (Computer, Handy oder auf die eigene Webseite) zu abonnieren. Neue Inhalte werden selbsttätig und regelmäßig auf die Endgeräte geladen.
Neben der Möglichkeit, Textmitteilungen zu abonnieren, können auch aktuelle Bilder, Tondateien und Videos per RSS-Feed empfangen werden.

 © 2009 HFH Hamburger Fern-Hochschule GmbH

4.2 Welche Dienste umfasst ein elektronisches Wissensmanagementsystem und wie ist es aufgebaut? Geben Sie jeweils eine kurze Beschreibung. **max. 14 Punkte**

2 Punkte für die Aufbaubeschreibung und pro Dienstbeschreibung

Ein elektronisches Wissensmanagementsystem sorgt dafür, dass aus einer riesigen Datenmenge die richtige Information an die richtige Person gelangt. Dazu sind folgende Strukturen und Dienste erforderlich:

1. Daten- und Wissensquellen aus Internet und anderen Datenbanken.
2. Infrastrukturdienste, die für die Weiterleitung sorgen.
3. Integrationsdienste, die für die Strukturierung der Datenquellen und die Auffindbarkeit mittels Indizes sorgen.
4. Wissensdienste, die die Zugriffe, die Veröffentlichung, die Zusammenarbeit und die Lernprozesse regeln.
5. Personalisierungsdienste, die den Nutzerzugang regeln.
6. Zugriffsdienste, die die Information in angepasster Form auf das Ausgabemedium bringen.

© 2009 HFH Hamburger Fern-Hochschule GmbH