

Liebe Studenten: Diese Lösung ist eindeutig SEHR GUT, nur wenige Fehler, man sollte sie sich mal ansehen...

Wissens-Prozess und Strategie

Erläuterung:

schwarz: Die Lösung der Aufgabe
blau: Verbesserungsvorschläge
rot: Erläuterungen zu Begriffen
grün vor blau: Fragen

Aufgabe 1:

Wissensmanagement hat unter anderem das Ziel sicher zu stellen, dass Wissen im Unternehmen nicht verloren geht.
Dies unterscheidet auch das Wissensmanagement von anderen Managementsystemen.

Richtig.

Verbesserungsvorschlag:

Die Frage umformulieren: Was zeichnet das Wissensmanagement aus?

Aufgabe 3:

wissensintensive Geschäfts-Prozesse:

Der japanische Ministerpräsident: Jun'ichiro Koizumi kommt zur Übernachtung ins Hotel.

Es wird ein kulinarisches Wochenende angeboten. An diesem Wochenende soll der Chefkoch einzigartige Gerichte anbieten.

Die komplette Verwaltungstechnik soll gewartet werden.

Sehr gut, wenn man vielleicht auch erwähnen sollte, dass Geschäftsprozesse eher als KLASSE von Vorgängen betrachtet werden, also etwa: „Ein hochrangiger asiatischer Staatsmann...“

Wissensintensiver Geschäftsprozess: Geschäftsprozesse, die viel Wissen voraussetzen.

Wissens-Prozesse:

Der japanische Ministerpräsident: Jun'ichiro Koizumi kommt zur Übernachtung ins Hotel.

Ein Beauftragter soll sich über die japanische Kultur informieren.

Es wird ein kulinarisches Wochenende angeboten. An diesem Wochenende soll der Chefkoch einzigartige Gerichte anbieten.

Die Sammlung von Kunde über die Kultur japanischer Gäste könnte als Wissensprozess angesehen werden.

Wissens Prozess: Sind die einzelnen Ausprägungen bzw. die konkreten Umsetzungen von wissensintensiven Geschäftsprozessen.

Frage: Wo genau ist der Unterschied zwischen Wissens-Arbeit und Wissensprozess?

Ein Wissens-Prozess ist die VERALLGEMEINERUNG einer BESTIMMTEN EINHEIT VON Wissensarbeit.

Wissensmanagement-Prozesse

Es werden Mitarbeiter geschult, wie am schnellsten und effektivsten die Gewohnheiten und Vorlieben von Staatsoberhäupter herausgefunden werden können.

Sehr gut, das würde ich als Wissensmanagement-Prozess bezeichnen.

Jede Woche werden neue Meeresfrüchte für das 5 Sterne Restaurant beim Händler eingekauft. Die Einkäufer werden vom Chefkoch geschult, die beste Ware von der schlechten zu trennen.

Eine Schulung, wenn sie im Rahmen der üblichen Geschäftstätigkeit ist, würde ich noch nicht als Wissensmanagement bezeichnen. Eher schon: „Der Wissensmanager sorgt dafür, dass die Einkäufer vom Chefkoch selbst geschult werden...“

Um das Hotel auch für jüngere Besucher interessanter zu gestalten trifft das Management die Entscheidung einmal im Monat eine Spezial Weekend , das speziell die jüngere Bevölkerung ansprechen soll, einzuführen.
An diesen Wochenenden sollen Veranstaltungen und Party stattfinden und die Zimmer sollen günstiger sein.

Sorry, das würde ich so nicht als Wissensmanagement-Maßnahme werten.

Frage: Uns ist immer noch nicht ganz klar wo genau die Unterschiede zu den drei Begriffen sind.
Kann man das eigentlich so auffassen, dass es so eine Art Hierarchie ist:

Also

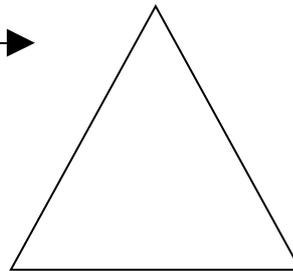
Wissensmanagement



Wissensintensive Geschäfts Prozesse



Wissens Prozesse



Und dass dann von oben nach unten jeweils das untere die Ausprägungen vom Oberen sind???

Eine solche Hierarchie würde ich nicht sehen, eher

- Wissensintensive Geschäftsprozesse dienen unmittelbar den Geschäftszielen.
- Wissensprozesse arbeiten mit dem Wissen.
- Wissensmanagement-Prozesse „pflegen und verbessern die Wissens-Prozesse“.

Aufgabe 4: Prozesskostenrechnung??

Kommt in der Klausur nicht dran. ;-)

Aufgabe 5:

Das Wissensziel ist es von allen VIPs die Vorlieben zu wissen.

Die Wissensbewertung: Die Anzahl der VIPs bei denen man die Vorlieben herausfinden konnte. Bsp. Es kamen letzten Monat 10 VIPs zu Besuch bei 5 konnte man es zufrieden stellend herausfinden. Also 50 %...

OK, aber die Zufriedenheit der VIPs ist ein gewöhnliches Geschäftsziel.

Wissensziel: Es wird ein neues außergewöhnliches Gericht angeboten. Um Gäste anzulocken.

Wissensbewertung: Die Anzahl der Gäste hat sich nicht verändert.

Sorry, ein Wissensziel wäre, außergewöhnliche Gerichte kennenzulernen, eine Bewertung, wieviele man tatsächlich kennengelernt hat.

Wissensziel: Um mehr Einnahmen durch Getränke zu machen werden die Kellner speziell auf außergewöhnliche Cocktails geschult.

Wissensbewertung: Die Einnahmen sind um 10% gestiegen.

Sorry – siehe oben...

Ich zitiere mal eine Stelle über strategische Wissensziele aus Probst/Raub/Romhardt 2003, S. 48 (er kennt auch noch normative & operationale Wissensziele):

Strategische Wissensziele können in Ergänzung der traditionellen strategischen Planung die Sicherung des organisationalen Wissensbestandes fördern, in dem sie eine Beschreibung des zukünftigen Fähigkeitenbedarfs liefern. Sie geben Antwort auf die Frage, welche Fähigkeiten bewahrt oder neu entwickelt werden sollen und welche sich als obsolet erweisen. Außerdem können sie Zielsetzungen für die strategische Gestaltung von Organisationsstrukturen und Managementsystemen formulieren, die hierzu benötigt werden. Zusammenfassend lassen sie sich damit wie folgt beschreiben:

Strategische Wissensziele

- definieren ein für die Zukunft angestrebtes Fähigkeitenportfolio,
- liefern damit häufig eine inhaltliche Bestimmung des organisationalen Kernwissens,
- erlauben eine strategische Orientierung von Organisationsstrukturen und Managementsystemen.

Aufgabe 6:

Wissensbewahrung:

Es wird ein Intranet eingerichtet. Das Unternehmen wird in einzelne Bereiche unterteilt, Verwaltung, Service, Catering,...für jeden Bereich wird eine Wissensdatenbank/Erfahrungsdatenbank angelegt. Die Mitarbeiter haben Zugriff auf die Datenbank und können dort Beiträge hineinschreiben.

Sehr gut.

Aufgabe 7:

Wissens Identifikation:

Es werden Knowledge Scouts losgeschickt, dessen Aufgabe ist es in Wissensintensive Prozesse zu identifizieren.

Sehr gut.

Wissens Erwerb:

Die Hilton Hotel Kette kauft ein sehr gutes 5 Sterne Restaurant auf inklusive allen Köchen. Somit wird auch das Wissen der Köche erworben.

Sehr gut.

Aufgabe 8:

Benchmarking:

Es werden Scouts losgeschickt die dann in anderen Hotels übernachten und Eindrücke festhalten.

Es findet ein Kochwettbewerb statt.

Es werden Dinge verglichen, die man in Zahlen nicht messen kann.

Ungelenkte aktive Erfassung von Reizen:

Es wird ein Mitarbeiter Wiki mit anonymem Login eingerichtet.

Es wird ein Kummerkasten eingerichtet.

Es findet ein Preisausschreiben statt, wo die Gäste ihre Meinung schreiben dürfen.

Sehr gut, perfekt.

Kontinuierlich Experimentieren und Verbessern:

Es werden Routinevorgänge absichtlich verändert, um zu schauen, ob sich etwas verändert. Wenn es positiv ist, hat man seinen Horizont erweitert.

Mitarbeiter müssen mindestens einmal im Jahr in einem anderen Hotel arbeiten.

Aufgabe 9:

Autoren:

Angestellte, Zimmermädchen, Kellner, Köche,...

Sehr gut; man kann sagen (besonders für Wiki): Irgendwie alle...

Inhalts Spezialist:

Chefkoch, Abteilungsleiter,...

Sehr gut.

Wissensadministrator:

Verwalter von Wiki

Wissensdatenbank Administrator:

IT- Spezialist

Sehr gut.

Wissensdatenbank:

Wiki: ist hyperstrukturiert. Es ist frei strukturiert, ergibt aber trotzdem Sinn. Der Wiki stellt einen Graphen dar und ist nicht linear wie eine Tabelle.

Ihre Inhalte sind nicht vollständig ontologisch aufgeteilt.

Die moderne analytische Ontologie (analytische Philosophie) ist vor allem eine Lehre von den grundlegenden Kategorien, also solchen (allgemeinen) Begriffen wie *Ding*, *Eigenschaft* oder *Ereignis* und solchen Begriffen wie *Teil* und *Ganzes* oder (*un*)*abhängig*, die Attribute bestimmter Entitäten sind. Dabei steht vor allem die Frage im Mittelpunkt, wie sich die verschiedenen Kategorien zueinander verhalten und ob sich eine Kategorie als fundamentale auszeichnen lässt.

Wissens-Broker:

Privatdetektiv.

Fachlicher Berater zum Ablauf

Hilft bei der Suche nach Wissen. Weiß, wo man was findet. Kennt sich aus und ist vielseitig.

Sehr gut.

W/M Koordinator:

Küche: Chefkoch, Partys: Paris,

Übernimmt Führung und Koordination.

Sehr gut, aber man könnte noch schreiben, in Ggs. zu Inhalts-Spezialist in echter W/M-Führungsrolle (d.h. zusätzlich noch Verantwortungsträger).

Paris Hilton = Boundary Spanner:

Paris könnte die jungen Leute durch Ihre Kontakte in der Modeszene und Unterhaltung mit dem „konservativen“ Management der Hotel Kette zusammen bringen.
Nutzt seine Position zwischen zwei Entitäten um diese zusammen zu bringen.

Sehr gut.