BC0012 · Stand Oktober 2026

Betriebliches Management · Kapitel 3

Informationstechnologie und Wissensmanagement

Multiple-Choice-Training mit mehreren richtigen Antworten

Zum Testen wie in der Prüfung – mit Erklärung zu jeder Antwort und Seitenverweisen auf das Arbeits- und Übungsbuch Fach 5

Prüfungswissen · Prüfungstraining · Prüfungsreife

Abschnitt	Thema	Prüfungsrelevanz	Aufgaben	Arbeits- und Übungsbuch
3.1	Wissensmanagement und Wissenstransfer	★☆☆	10	S. 80–81
3.2	Wissensarten und Wissensumwandlung	★☆☆	13	S. 81–83
3.3	Wissen erfassen und Netzwerke bilden	★☆☆	7	S. 83
3.4	Informationstechnologie: Ziele, Einsatz und Informationsquellen	★★☆	17	S. 83–86
	Gesamt		**47**	

So funktioniert das Multiple-Choice-Training

- Bei jeder Aufgabe können eine, zwei oder drei Antworten richtig sein. Wie viele es sind, steht in Klammern hinter der Frage.
- Eine Aufgabe zählt nur dann als gelöst, wenn Sie genau die richtigen Antworten angekreuzt haben – nicht mehr und nicht weniger.
- Kreuzen Sie einen ganzen Abschnitt an, bevor Sie in den Lösungsteil schauen. Markieren Sie Antworten, bei denen Sie geraten haben, mit einem „?“.
- Die Lösung erklärt jede einzelne Antwort: warum sie richtig (✔) oder falsch (✘) ist. Der Merksatz fasst den Kern zusammen, „Nachlesen“ nennt die Seite im Arbeits- und Übungsbuch.
- Tragen Sie Ihr Ergebnis in den Auswertungsbogen ein. Falsch beantwortete und geratene Themen wiederholen Sie nach zwei, sieben und vierzehn Tagen.
- Grundlage ist der DIHK-Rahmenplan, Handlungsbereich 5.3. Die Sterne zeigen, wie oft das Thema in 22 IHK-Prüfungen (2015 bis 2026) vorkam.

BC0012 · Stand Oktober 2026 · Alle Angaben ohne Gewähr. © 2026 Wolfgang Möckel – Mmc GmbH · www.fachwirt24.de

3.1 Wissensmanagement und Wissenstransfer ★☆☆

Aufgabe 1 3.1 Wissensmanagement und Wissenstransfer

„Die Störungsquote der Compact-Wärmepumpe liegt im ersten Betriebsjahr bei 4,2 %." Was ist das im Sinne der Wissenstreppe? (1 richtige Antwort)

- ☐ **A)** Eine Information
- ☐ **B)** Daten
- ☐ **C)** Wissen
- ☐ **D)** Ein Zeichen

Aufgabe 2 3.1 Wissensmanagement und Wissenstransfer

Welche Aussagen zu Wissen sind richtig? (3 richtige Antworten)

- ☐ **A)** Wissen ist an Menschen gebunden.
- ☐ **B)** Wissen ist dasselbe wie eine Zahl in der Datenbank.
- ☐ **C)** Wissen entsteht, wenn ein Mensch Informationen mit Erfahrung verknüpft und daraus Handlungen ableitet.
- ☐ **D)** Wissen wächst durch Teilen.

Aufgabe 3 3.1 Wissensmanagement und Wissenstransfer

Was umfasst Wissensmanagement nach der Definition im ÜB? (3 richtige Antworten)

- ☐ **A)** Wissen gezielt erkennen und erwerben
- ☐ **B)** Wissen entwickeln und verteilen
- ☐ **C)** Wissen vor den eigenen Kolleginnen und Kollegen geheim halten
- ☐ **D)** Wissen bewahren und nutzen

Aufgabe 4 3.1 Wissensmanagement und Wissenstransfer

Was versteht man unter Wissenstransfer? (1 richtige Antwort)

- ☐ **A)** Die Weitergabe von Wissen an andere Personen oder Bereiche
- ☐ **B)** Das Speichern von Daten auf einem Server
- ☐ **C)** Den Wechsel eines Mitarbeiters zur Konkurrenz
- ☐ **D)** Den Verkauf von Patenten an andere Unternehmen

Aufgabe 5 3.1 Wissensmanagement und Wissenstransfer

Eine Ruhestandswelle steht bevor: Mehrere erfahrene Fachkräfte scheiden in kurzer Zeit aus. Welche Maßnahmen passen? (2 richtige Antworten)

- ☐ **A)** Eine Fehlerdatenbank für Projekte
- ☐ **B)** Nachfolge früh planen und Tandems aus Alt und Jung bilden
- ☐ **C)** Abwarten, bis die Stellen frei werden
- ☐ **D)** Experteninterviews und Mentoring

Aufgabe 6 3.1 Wissensmanagement und Wissenstransfer

Wissen liegt verstreut an mehreren Standorten. Welche Maßnahmen passen? (3 richtige Antworten)

- ☐ **A)** Expertenverzeichnis
- ☐ **B)** Intranet und Wiki
- ☐ **C)** Tandems aus Alt und Jung
- ☐ **D)** Übergabeprotokolle beim Ausscheiden
- ☐ **E)** Communities of Practice

Aufgabe 7 3.1 Wissensmanagement und Wissenstransfer

In Projekten wiederholen sich dieselben Fehler. Welche Maßnahme passt am besten? (1 richtige Antwort)

- ☐ **A)** Ein Werksbus für Pendler
- ☐ **B)** Ein neues Logo
- ☐ **C)** Lessons Learned am Projektende und eine Fehlerdatenbank
- ☐ **D)** Längere Probezeiten

Aufgabe 8 3.1 Wissensmanagement und Wissenstransfer

Hohe Fluktuation: Wissen geht zur Konkurrenz. Welche Maßnahmen passen? (3 richtige Antworten)

- ☐ **A)** Wissen dokumentieren und in einer Wissensdatenbank speichern
- ☐ **B)** Übergabeprotokolle beim Ausscheiden
- ☐ **C)** Mitarbeiterbindung stärken
- ☐ **D)** Wissen nur mündlich weitergeben

Aufgabe 9 3.1 Wissensmanagement und Wissenstransfer

Die Prüfung verlangt Erfordernisse für Wissensmanagement mit passenden Maßnahmen. Wie gehen Sie vor? (2 richtige Antworten)

- ☐ **A)** Dann die Maßnahme auf dieses Erfordernis zuschneiden
- ☐ **B)** Nur die Bausteine nach Probst nennen
- ☐ **C)** Möglichst viele Maßnahmen ohne Bezug aufzählen
- ☐ **D)** Zuerst das Erfordernis aus dem Fall begründen

Aufgabe 10 3.1 Wissensmanagement und Wissenstransfer

Warum ist Wissensmanagement für Unternehmen nötig? (2 richtige Antworten)

- ☐ **A)** Weil Wissen ohne Software nicht existiert
- ☐ **B)** Weil das wertvollste Kapital oft in den Köpfen der Mitarbeitenden steckt
- ☐ **C)** Weil das Gesetz jedem Unternehmen eine Wissensdatenbank vorschreibt
- ☐ **D)** Weil Wissen beim Wechsel eines Vertriebsprofis zur Konkurrenz verloren gehen kann

3.2 Wissensarten und Wissensumwandlung ★☆☆

Aufgabe 11 3.2 Wissensarten und Wissensumwandlung

Welche Aussagen zu individuellem und strukturellem Wissen sind richtig? (3 richtige Antworten)

- ☐ **A)** Strukturelles Wissen steckt in Prozessen, Handbüchern, Datenbanken und Kultur.
- ☐ **B)** Individuelles Wissen bleibt beim Ausscheiden im Unternehmen.
- ☐ **C)** Strukturelles Wissen bleibt erhalten, wenn Einzelne ausscheiden.
- ☐ **D)** Individuelles Wissen gehört einer Person und geht mit ihr.

Aufgabe 12 3.2 Wissensarten und Wissensumwandlung

Welche Aussagen zu explizitem und implizitem Wissen sind richtig? (2 richtige Antworten)

- ☐ **A)** Implizites Wissen steht immer im QM-Handbuch.
- ☐ **B)** Explizites Wissen ist in Worten, Zahlen oder Zeichnungen beschreibbar und speicherbar.
- ☐ **C)** Implizites Wissen beruht auf Erfahrung und Können und ist kaum erklärbar.
- ☐ **D)** Explizites Wissen kann man nicht speichern.

Aufgabe 13 3.2 Wissensarten und Wissensumwandlung

Ein Meister hört am Klang, dass der Kompressor falsch läuft. Welche Wissensart liegt vor? (1 richtige Antwort)

- ☐ **A)** strukturell und implizit
- ☐ **B)** individuell und explizit
- ☐ **C)** strukturell und explizit
- ☐ **D)** individuell und implizit

Aufgabe 14 3.2 Wissensarten und Wissensumwandlung

Welche Beispiele sind strukturelles und explizites Wissen? (3 richtige Antworten)

- ☐ **A)** Ungeschriebene Regeln „So machen wir das hier“
- ☐ **B)** Excel-Kenntnisse einer Mitarbeiterin
- ☐ **C)** Konstruktionszeichnungen und Patente
- ☐ **D)** QM-Handbuch und Arbeitsanweisungen
- ☐ **E)** Kundendaten im CRM

Aufgabe 15 3.2 Wissensarten und Wissensumwandlung

Welche Beispiele sind strukturelles und implizites Wissen? (2 richtige Antworten)

- ☐ **A)** Normenkenntnis einer Ingenieurin
- ☐ **B)** Unternehmenskultur
- ☐ **C)** Eingespielte Routinen im Team
- ☐ **D)** Arbeitsanweisungen im QM-Handbuch

Aufgabe 16 3.2 Wissensarten und Wissensumwandlung

Warum soll individuelles, implizites Wissen in strukturelles, explizites Wissen umgewandelt werden? (3 richtige Antworten)

- ☐ **A)** Damit die Mitarbeitenden ersetzbar und entlassen werden können
- ☐ **B)** Die Einarbeitung wird kürzer.
- ☐ **C)** Das Risiko von Fehlern und Ausfällen sinkt.
- ☐ **D)** Es ist dann unabhängig von Personen verfügbar.

Aufgabe 17 3.2 Wissensarten und Wissensumwandlung

Wie bringen vier Wissensarten mit Beispielen in der Prüfung die volle Punktzahl (meist 8 Punkte)? (1 richtige Antwort)

- ☐ **A)** Beispiele aus einem beliebigen anderen Unternehmen
- ☐ **B)** Zwei Arten ausführlich, zwei weglassen
- ☐ **C)** Je Art ein Punkt für die Erklärung und ein Punkt für ein Beispiel aus dem Fall
- ☐ **D)** Je Art nur der Name

Aufgabe 18 3.2 Wissensarten und Wissensumwandlung

Welche Umwandlungen beschreibt das SECI-Modell nach Nonaka und Takeuchi? (3 richtige Antworten)

- ☐ **A)** Sozialisation: explizit → explizit
- ☐ **B)** Externalisierung: implizit → explizit
- ☐ **C)** Internalisierung: implizit → explizit
- ☐ **D)** Sozialisation: implizit → implizit
- ☐ **E)** Kombination: explizit → explizit

Aufgabe 19 3.2 Wissensarten und Wissensumwandlung

Welche Maßnahmen gehören zur Externalisierung (implizit → explizit)? (2 richtige Antworten)

- ☐ **A)** Schulung und Learning by Doing
- ☐ **B)** Tandem und Lernen am Arbeitsplatz
- ☐ **C)** Lessons Learned und Checklisten
- ☐ **D)** Experteninterview

Aufgabe 20 3.2 Wissensarten und Wissensumwandlung

Eine Auszubildende lernt durch eine Schulung und anschließendes Üben, wie das Ticketsystem funktioniert. Welche SECI-Umwandlung liegt vor? (1 richtige Antwort)

- ☐ **A)** Sozialisation
- ☐ **B)** Externalisierung
- ☐ **C)** Internalisierung
- ☐ **D)** Kombination

Aufgabe 21 3.2 Wissensarten und Wissensumwandlung

Aus vielen Einzelberichten wird ein Handbuch zusammengestellt. Welche SECI-Umwandlung liegt vor? (1 richtige Antwort)

- ☐ **A)** Kombination
- ☐ **B)** Sozialisation
- ☐ **C)** Externalisierung
- ☐ **D)** Internalisierung

Aufgabe 22 3.2 Wissensarten und Wissensumwandlung

Welche Ansätze helfen, implizites Wissen explizit zu machen? (3 richtige Antworten)

- ☐ **A)** Dokumentation mit Checklisten und Lernvideos
- ☐ **B)** Wissen ausschließlich im Kopf der Erfahrenen lassen
- ☐ **C)** Lessons Learned am Projektende
- ☐ **D)** Storytelling und Experteninterviews an echten Fällen

Aufgabe 23 3.2 Wissensarten und Wissensumwandlung

Welche Zuordnung von Förderinstrumenten zum SECI-Modell ist richtig? (2 richtige Antworten)

- ☐ **A)** Coaching gehört zur Kombination.
- ☐ **B)** Coaching unterstützt die Internalisierung.
- ☐ **C)** Mentoring gehört zur Sozialisation.
- ☐ **D)** Mentoring gehört zur Externalisierung.

3.3 Wissen erfassen und Netzwerke bilden ★☆☆

Aufgabe 24 3.3 Wissen erfassen und Netzwerke bilden

Was ist eine Wissensdatenbank? (2 richtige Antworten)

- ☐ **A)** Zum Beispiel eine Lösungsdatenbank im Kundenservice
- ☐ **B)** Ein Ordner mit Papierakten im Keller
- ☐ **C)** Das Gehaltsabrechnungssystem
- ☐ **D)** Ein System, das Erfahrungen, Lösungen und Antworten auf häufige Fragen zentral speichert und über eine Suche verfügbar macht

Aufgabe 25 3.3 Wissen erfassen und Netzwerke bilden

Welche Vorteile hat eine Wissensdatenbank? (3 richtige Antworten)

- ☐ **A)** Sie pflegt sich ohne Verantwortliche von selbst.
- ☐ **B)** Das Wissen bleibt beim Ausscheiden erhalten.
- ☐ **C)** Sie ist zentral und an allen Standorten verfügbar.
- ☐ **D)** Die Suche spart Zeit, die Einarbeitung wird schneller.

Aufgabe 26 3.3 Wissen erfassen und Netzwerke bilden

Welche Voraussetzungen braucht eine Wissensdatenbank? (2 richtige Antworten)

- ☐ **A)** Teilen von Wissen wird bestraft.
- ☐ **B)** Klare Struktur und Verantwortliche für die Pflege
- ☐ **C)** Einfache Bedienung und Zugriffsrechte
- ☐ **D)** Ausschließlich Papierablage

Aufgabe 27 3.3 Wissen erfassen und Netzwerke bilden

Was sind Communities of Practice? (1 richtige Antwort)

- ☐ **A)** Abteilungen mit eigener Kostenstelle
- ☐ **B)** Kundenforen im Internet
- ☐ **C)** Gruppen von Fachleuten eines Themas, die sich bereichs- und standortübergreifend austauschen
- ☐ **D)** Betriebsratsgremien

Aufgabe 28 3.3 Wissen erfassen und Netzwerke bilden

Welche persönlichen Wege der Wissensweitergabe nennt das ÜB? (3 richtige Antworten)

- ☐ **A)** Workshops bündeln Wissen zu einem Problem.
- ☐ **B)** Mentoren und Paten geben Erfahrung persönlich weiter.
- ☐ **C)** Ein Verbot von Gesprächen zwischen Abteilungen
- ☐ **D)** Job Rotation verbreitet Wissen über Bereiche hinweg.

Aufgabe 29 3.3 Wissen erfassen und Netzwerke bilden

Was zeigt ein Expertenverzeichnis? (1 richtige Antwort)

- ☐ **A)** Welche Patente ein Wettbewerber hält
- ☐ **B)** Welche Mitarbeitenden die meisten Überstunden haben
- ☐ **C)** Welche externen Berater am günstigsten sind
- ☐ **D)** Wer im Unternehmen was weiß

Aufgabe 30 3.3 Wissen erfassen und Netzwerke bilden

Woran scheitert Wissensmanagement laut ÜB meistens? (1 richtige Antwort)

- ☐ **A)** An der Software
- ☐ **B)** An zu vielen Communities
- ☐ **C)** An der Kultur
- ☐ **D)** An zu geringer Speicherkapazität

3.4 Informationstechnologie: Ziele, Einsatz und Informationsquellen

★★☆

Aufgabe 31 3.4 Informationstechnologie: Ziele, Einsatz und Informationsquellen

Welche Ziele des IT-Einsatzes nennt der Rahmenplan? (3 richtige Antworten)

- ☐ **A)** Abschaffung des Betriebsrats
- ☐ **B)** Kostensenkung und Prozessoptimierung
- ☐ **C)** Qualitätssicherung sowie Forschung und Entwicklung
- ☐ **D)** Entscheidungsvorbereitung und Managementunterstützung

Aufgabe 32 3.4 Informationstechnologie: Ziele, Einsatz und Informationsquellen

Welche Beispiele gehören zum IT-Ziel Entscheidungsvorbereitung? (1 richtige Antwort)

- ☐ **A)** Aktuelle Daten und Auswertungen statt Bauchgefühl
- ☐ **B)** Konstruktion am Rechner und Simulation
- ☐ **C)** Prüfdaten erfassen und Rückverfolgbarkeit
- ☐ **D)** Weniger Papier und Doppelarbeit

Aufgabe 33 3.4 Informationstechnologie: Ziele, Einsatz und Informationsquellen

Was umfasst die Informationstechnologie? (3 richtige Antworten)

- ☐ **A)** Nur die Telefonanlage
- ☐ **B)** Software
- ☐ **C)** Netze
- ☐ **D)** Hardware

Aufgabe 34 3.4 Informationstechnologie: Ziele, Einsatz und Informationsquellen

Welche Aussagen zum ERP-System sind richtig? (2 richtige Antworten)

- ☐ **A)** Es ist eine externe Quelle wie das Statistische Bundesamt.
- ☐ **B)** Es ist eine interne Informationsquelle.
- ☐ **C)** Es verbindet Einkauf, Lager, Produktion, Vertrieb, Rechnungswesen und Personal in einer gemeinsamen Datenbank.
- ☐ **D)** Es dient ausschließlich der Personalabrechnung.

Aufgabe 35 3.4 Informationstechnologie: Ziele, Einsatz und Informationsquellen

Welche Informationsquellen sind intern? (3 richtige Antworten)

- ☐ **A)** Warenwirtschaftssystem
- ☐ **B)** Kosten- und Leistungsrechnung
- ☐ **C)** Marktforschungsinstitute
- ☐ **D)** Betriebsdatenerfassung (BDE)
- ☐ **E)** Statistisches Bundesamt

Aufgabe 36 3.4 Informationstechnologie: Ziele, Einsatz und Informationsquellen

Welche Informationsquellen sind extern? (2 richtige Antworten)

- ☐ **A)** Personalinformationssystem
- ☐ **B)** Messen und Kongresse
- ☐ **C)** IHK und Verbände
- ☐ **D)** CRM-System

Aufgabe 37 3.4 Informationstechnologie: Ziele, Einsatz und Informationsquellen

Was leistet ein Dokumentenmanagementsystem (DMS)? (3 richtige Antworten)

- ☐ **A)** Es erfasst, verwaltet, archiviert und findet elektronische Dokumente wieder.
- ☐ **B)** Es verwaltet Dokumente mit Metadaten, Versionen und Zugriffsrechten.
- ☐ **C)** Es berechnet die Kundenwerte nach der ABC-Analyse.
- ☐ **D)** Papier wird gescannt und verschlagwortet, Freigaben laufen als digitaler Workflow.
- ☐ **E)** Es steuert die Maschinen in der Fertigung.

Aufgabe 38 3.4 Informationstechnologie: Ziele, Einsatz und Informationsquellen

Welche Ziele verfolgt die Einführung eines DMS? (3 richtige Antworten)

- ☐ **A)** Kürzere Durchlaufzeiten und revisionssichere Aufbewahrung
- ☐ **B)** Schneller, ortsunabhängiger Zugriff
- ☐ **C)** Weniger Papier- und Archivkosten
- ☐ **D)** Mehr Ausdrucke für die Ablage

Aufgabe 39 3.4 Informationstechnologie: Ziele, Einsatz und Informationsquellen

Was ist Customer-Relationship-Management (CRM)? (2 richtige Antworten)

- ☐ **A)** Alle Kundeninformationen aus Vertrieb, Marketing und Service werden in einem System gebündelt.
- ☐ **B)** Eine Methode zur Lieferantenauswahl
- ☐ **C)** Ein reines Buchhaltungsprogramm für Debitoren
- ☐ **D)** Ein ganzheitlicher, kundenorientierter Ansatz, Kundenbeziehungen langfristig und profitabel zu gestalten

Aufgabe 40 3.4 Informationstechnologie: Ziele, Einsatz und Informationsquellen

Welche Ziele verfolgt ein CRM? (3 richtige Antworten)

- ☐ **A)** Kundenzufriedenheit und Kundenbindung
- ☐ **B)** Neukunden gewinnen und Betreuungskosten senken
- ☐ **C)** Kundendaten möglichst unstrukturiert sammeln
- ☐ **D)** Gezielte Betreuung wertvoller Kunden und Zusatzverkäufe

Aufgabe 41 3.4 Informationstechnologie: Ziele, Einsatz und Informationsquellen

Welche Aufgaben des CRM sind richtig zugeordnet? (2 richtige Antworten)

- ☐ **A)** Kommunikatives CRM: Kundenwert in der Bilanz aktivieren
- ☐ **B)** Analytisches CRM: Telefonzentrale besetzen
- ☐ **C)** Analytisches CRM: Kundenwert auswerten
- ☐ **D)** Operatives CRM: Vertrieb und Service steuern

Aufgabe 42 3.4 Informationstechnologie: Ziele, Einsatz und Informationsquellen

Welche Voraussetzungen braucht ein erfolgreiches CRM? (3 richtige Antworten)

- ☐ **A)** Jede Abteilung führt ihre eigene Kundenliste weiter.
- ☐ **B)** Datenqualität mit klarer Pflegeverantwortung und ein führendes System je Datenart
- ☐ **C)** Kundenorientierte Kultur und Rückhalt der Geschäftsleitung
- ☐ **D)** Schnittstellen zu ERP und DMS, Schulung und Datenschutz

Aufgabe 43 3.4 Informationstechnologie: Ziele, Einsatz und Informationsquellen

Welche Ordnungskriterien für Kundendaten sind richtig mit Beispiel zugeordnet? (3 richtige Antworten)

- ☐ **A)** Reaktionsdaten: Bestellungen, Anfragen, Reklamationen
- ☐ **B)** Grunddaten: Firma, Anschrift, Ansprechpartner, Zahlungsbedingungen
- ☐ **C)** Potenzialdaten: Umsatzpotenzial, Zahl der Monteure eines Fachhandwerksbetriebs
- ☐ **D)** Aktionsdaten: Reklamationen des Kunden

Aufgabe 44 3.4 Informationstechnologie: Ziele, Einsatz und Informationsquellen

Besuche des Außendiensts, Angebote und Messeeinladungen werden im CRM erfasst. Zu welchem Ordnungskriterium gehören sie? (1 richtige Antwort)

- ☐ **A)** Aktionsdaten
- ☐ **B)** Potenzialdaten
- ☐ **C)** Reaktionsdaten
- ☐ **D)** Grunddaten

Aufgabe 45 3.4 Informationstechnologie: Ziele, Einsatz und Informationsquellen

Welche Grundsätze der DSGVO gelten für Kundendaten im CRM? (3 richtige Antworten)

- ☐ **A)** Daten dürfen unbegrenzt für jeden Zweck gesammelt werden.
- ☐ **B)** Nur für einen festgelegten Zweck und nur so viele Daten wie nötig
- ☐ **C)** Verarbeitung nur rechtmäßig, etwa mit Einwilligung oder zur Vertragserfüllung
- ☐ **D)** Nicht mehr benötigte Daten werden gelöscht.

Aufgabe 46 3.4 Informationstechnologie: Ziele, Einsatz und Informationsquellen

Warum muss bei der Einführung eines CRM der Betriebsrat eingebunden werden? (1 richtige Antwort)

- ☐ **A)** Weil Systeme, die Leistung oder Verhalten der Beschäftigten überwachen können, mitbestimmungspflichtig sind
- ☐ **B)** Weil der Betriebsrat die Software auswählt
- ☐ **C)** Weil das CRM sonst nicht im Handelsregister eingetragen wird
- ☐ **D)** Weil Kundendaten dem Betriebsrat gehören

Aufgabe 47 3.4 Informationstechnologie: Ziele, Einsatz und Informationsquellen

Die Prüfung fragt nach der Einführung eines Webshops. Woran denken Sie? (3 richtige Antworten)

- ☐ **A)** An Schulung, Datenschutz und die Einbindung des Betriebsrats
- ☐ **B)** An ein Projekt mit Zielen, Verantwortlichen, Team, Budget und Terminen
- ☐ **C)** An Schnittstellen zu ERP und Warenwirtschaft, Datenübernahme und Testphase
- ☐ **D)** Nur an die Farbe der Startseite

Lösungsschlüssel auf einen Blick

1 **A**	2 **A, C, D**	3 **A, B, D**	4 **A**	5 **B, D**	6 **A, B, E**
7 **C**	8 **A, B, C**	9 **A, D**	10 **B, D**	11 **A, C, D**	12 **B, C**
13 **D**	14 **C, D, E**	15 **B, C**	16 **B, C, D**	17 **C**	18 **B, D, E**
19 **C, D**	20 **C**	21 **A**	22 **A, C, D**	23 **B, C**	24 **A, D**
25 **B, C, D**	26 **B, C**	27 **C**	28 **A, B, D**	29 **D**	30 **C**
31 **B, C, D**	32 **A**	33 **B, C, D**	34 **B, C**	35 **A, B, D**	36 **B, C**
37 **A, B, D**	38 **A, B, C**	39 **A, D**	40 **A, B, D**	41 **C, D**	42 **B, C, D**
43 **A, B, C**	44 **A**	45 **B, C, D**	46 **A**	47 **A, B, C**	

Zur Erinnerung: Eine Aufgabe gilt nur als gelöst, wenn genau die angegebenen Buchstaben angekreuzt sind.

Lösungen 3.1 Wissensmanagement und Wissenstransfer

Aufgabe 1 3.1 Wissensmanagement und Wissenstransfer — **Richtig: A**

„Die Störungsquote der Compact-Wärmepumpe liegt im ersten Betriebsjahr bei 4,2 %." Was ist das im Sinne der Wissenstreppe?

✔ **A)** **Eine Information –** Die Zahl 4,2 wird durch den Zusammenhang zur Information.
✘ **B)** Daten – Daten wären nur die Zahl „4,2" ohne Zusammenhang.
✘ **C)** Wissen – Wissen entsteht erst, wenn jemand daraus mit Erfahrung eine Handlung ableitet.
✘ **D)** Ein Zeichen – Zeichen sind die unterste Stufe ohne Bedeutung.

Merke: Daten → Information (Zusammenhang) → Wissen (Erfahrung, Handlung).

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.1, S. 80

Aufgabe 2 3.1 Wissensmanagement und Wissenstransfer — **Richtig: A, C, D**

Welche Aussagen zu Wissen sind richtig?

✔ **A)** **Wissen ist an Menschen gebunden. –** Deshalb geht es mit ihnen, wenn sie ausscheiden.
✘ **B)** Wissen ist dasselbe wie eine Zahl in der Datenbank. – Eine Zahl ohne Zusammenhang sind Daten.
✔ **C)** **Wissen entsteht, wenn ein Mensch Informationen mit Erfahrung verknüpft und daraus Handlungen ableitet. –** Beispiel: „Dann prüfen wir zuerst die Temperaturfühler und die Softwareversion."
✔ **D)** **Wissen wächst durch Teilen. –** Anders als Sachgüter wird es beim Teilen nicht weniger.

Merke: Wissen = Information + Erfahrung + Handlung.

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.1, S. 80

Aufgabe 3 3.1 Wissensmanagement und Wissenstransfer — **Richtig: A, B, D**

Was umfasst Wissensmanagement nach der Definition im ÜB?

✔ **A)** **Wissen gezielt erkennen und erwerben –** Am Anfang steht die Frage, welches Wissen gebraucht wird.
✔ **B)** **Wissen entwickeln und verteilen –** Wissen soll wachsen und dorthin kommen, wo es gebraucht wird.
✘ **C)** Wissen vor den eigenen Kolleginnen und Kollegen geheim halten – Wissensmanagement fördert das Teilen.
✔ **D)** **Wissen bewahren und nutzen –** Wissen soll erhalten bleiben und den Zielen dienen.

Merke: Die Bausteine nach Probst reichen von den Wissenszielen bis zur Wissensbewertung.

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.1, S. 80

Aufgabe 4 3.1 Wissensmanagement und Wissenstransfer — **Richtig: A**

Was versteht man unter Wissenstransfer?

✔ **A)** **Die Weitergabe von Wissen an andere Personen oder Bereiche –** Er ist der Kern des Wissensmanagements.
✘ **B)** Das Speichern von Daten auf einem Server – Speichern allein ist noch keine Weitergabe an Menschen.
✘ **C)** Den Wechsel eines Mitarbeiters zur Konkurrenz – Das ist gerade ein Wissensverlust.
✘ **D)** Den Verkauf von Patenten an andere Unternehmen – Das ist Lizenzvergabe.

Merke: Wissenstransfer = Wissen weitergeben.

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.1, S. 80

Aufgabe 5 3.1 Wissensmanagement und Wissenstransfer — **Richtig: B, D**

Eine Ruhestandswelle steht bevor: Mehrere erfahrene Fachkräfte scheiden in kurzer Zeit aus. Welche Maßnahmen passen?

✘ **A)** Eine Fehlerdatenbank für Projekte – Sie passt zu sich wiederholenden Fehlern, nicht zum Ruhestand.
✔ **B)** **Nachfolge früh planen und Tandems aus Alt und Jung bilden –** So geht Erfahrung persönlich über.
✘ **C)** Abwarten, bis die Stellen frei werden – Dann ist das Wissen schon weg.
✔ **D)** **Experteninterviews und Mentoring –** Erfahrene erzählen und begleiten.

Merke: Erfordernis begründen, dann die passende Maßnahme zuschneiden.

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.1, S. 81

Aufgabe 6 3.1 Wissensmanagement und Wissenstransfer **Richtig: A, B, E**

Wissen liegt verstreut an mehreren Standorten. Welche Maßnahmen passen?

✔ A) **Expertenverzeichnis –** Jeder findet heraus, wer was weiß.
✔ B) **Intranet und Wiki –** Wissen wird zentral zugänglich.
✘ C) Tandems aus Alt und Jung – Sie passen vor allem zur Ruhestandswelle.
✘ D) Übergabeprotokolle beim Ausscheiden – Sie passen zur Fluktuation.
✔ E) **Communities of Practice –** Fachleute tauschen sich standortübergreifend aus.

Merke: Verstreutes Wissen → vernetzen und zentral zugänglich machen.

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.1, S. 81

Aufgabe 7 3.1 Wissensmanagement und Wissenstransfer **Richtig: C**

In Projekten wiederholen sich dieselben Fehler. Welche Maßnahme passt am besten?

✘ A) Ein Werksbus für Pendler – Das ist eine Maßnahme zur Fachkräftegewinnung.
✘ B) Ein neues Logo – Das ist Corporate Design.
✔ C) **Lessons Learned am Projektende und eine Fehlerdatenbank –** So lernt das nächste Projekt aus den Fehlern des letzten.
✘ D) Längere Probezeiten – Das hat mit Projektfehlern nichts zu tun.

Merke: Wiederholte Fehler → Lessons Learned.

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.1, S. 81

Aufgabe 8 3.1 Wissensmanagement und Wissenstransfer **Richtig: A, B, C**

Hohe Fluktuation: Wissen geht zur Konkurrenz. Welche Maßnahmen passen?

✔ A) **Wissen dokumentieren und in einer Wissensdatenbank speichern –** So bleibt es im Unternehmen.
✔ B) **Übergabeprotokolle beim Ausscheiden –** Wissen wird vor dem Weggang gesichert.
✔ C) **Mitarbeiterbindung stärken –** Wer bleibt, nimmt sein Wissen nicht mit.
✘ D) Wissen nur mündlich weitergeben – Dann geht es mit der Person.

Merke: Fluktuation → dokumentieren und binden.

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.1, S. 81

Aufgabe 9 3.1 Wissensmanagement und Wissenstransfer **Richtig: A, D**

Die Prüfung verlangt Erfordernisse für Wissensmanagement mit passenden Maßnahmen. Wie gehen Sie vor?

✔ A) **Dann die Maßnahme auf dieses Erfordernis zuschneiden –** Die Maßnahme muss zum Auslöser passen.
✘ B) Nur die Bausteine nach Probst nennen – Gefragt ist der Fallbezug.
✘ C) Möglichst viele Maßnahmen ohne Bezug aufzählen – Nur Aufzählen reicht nicht – das ist der typische Fehler.
✔ D) **Zuerst das Erfordernis aus dem Fall begründen –** Ohne Begründung fehlen Punkte.

Merke: Erst Erfordernis, dann Maßnahme.

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.1, S. 81

Aufgabe 10 3.1 Wissensmanagement und Wissenstransfer **Richtig: B, D**

Warum ist Wissensmanagement für Unternehmen nötig?

✘ A) Weil Wissen ohne Software nicht existiert – Wissen ist an Menschen gebunden.
✔ B) **Weil das wertvollste Kapital oft in den Köpfen der Mitarbeitenden steckt –** Geht eine Meisterin in Rente, geht ihr Wissen oft mit.
✘ C) Weil das Gesetz jedem Unternehmen eine Wissensdatenbank vorschreibt – Eine solche Pflicht gibt es nicht.
✔ D) **Weil Wissen beim Wechsel eines Vertriebsprofis zur Konkurrenz verloren gehen kann –** Wissensmanagement sichert es.

Merke: Wissensmanagement sichert und teilt Wissen, die IT liefert die Werkzeuge.

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.1, S. 80

Lösungen 3.2 Wissensarten und Wissensumwandlung

Aufgabe 11 3.2 Wissensarten und Wissensumwandlung — **Richtig: A, C, D**

Welche Aussagen zu individuellem und strukturellem Wissen sind richtig?

- ✔ **A)** **Strukturelles Wissen steckt in Prozessen, Handbüchern, Datenbanken und Kultur. –** Es heißt auch kollektives Wissen.
- ✘ **B)** Individuelles Wissen bleibt beim Ausscheiden im Unternehmen. – Es geht mit der Person.
- ✔ **C)** **Strukturelles Wissen bleibt erhalten, wenn Einzelne ausscheiden. –** Es gehört der Organisation.
- ✔ **D)** **Individuelles Wissen gehört einer Person und geht mit ihr. –** Es ist personengebunden.

Merke: Wer trägt das Wissen? Person oder Organisation.

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.2, S. 81

Aufgabe 12 3.2 Wissensarten und Wissensumwandlung — **Richtig: B, C**

Welche Aussagen zu explizitem und implizitem Wissen sind richtig?

- ✘ **A)** Implizites Wissen steht immer im QM-Handbuch. – Was im Handbuch steht, ist explizit.
- ✔ **B)** **Explizites Wissen ist in Worten, Zahlen oder Zeichnungen beschreibbar und speicherbar. –** Es lässt sich aussprechen.
- ✔ **C)** **Implizites Wissen beruht auf Erfahrung und Können und ist kaum erklärbar. –** Es heißt auch stilles Wissen.
- ✘ **D)** Explizites Wissen kann man nicht speichern. – Gerade das kann man.

Merke: Lässt es sich aussprechen? Explizit ja, implizit kaum.

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.2, S. 81

Aufgabe 13 3.2 Wissensarten und Wissensumwandlung — **Richtig: D**

Ein Meister hört am Klang, dass der Kompressor falsch läuft. Welche Wissensart liegt vor?

- ✘ **A)** strukturell und implizit – Es gehört nicht der Organisation, sondern dem Meister.
- ✘ **B)** individuell und explizit – Explizites Wissen könnte er erklären.
- ✘ **C)** strukturell und explizit – Es steht in keinem Dokument.
- ✔ **D)** **individuell und implizit –** Das Gespür gehört einer Person und ist kaum erklärbar.

Merke: Individuell-implizites Wissen ist am riskantesten.

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.2, S. 81

Aufgabe 14 3.2 Wissensarten und Wissensumwandlung — **Richtig: C, D, E**

Welche Beispiele sind strukturelles und explizites Wissen?

- ✘ **A)** Ungeschriebene Regeln „So machen wir das hier“ – Das ist strukturell-implizit (Kultur).
- ✘ **B)** Excel-Kenntnisse einer Mitarbeiterin – Das ist individuell-explizit.
- ✔ **C)** **Konstruktionszeichnungen und Patente –** Beschreibbar und gespeichert.
- ✔ **D)** **QM-Handbuch und Arbeitsanweisungen –** Dokumentiert und unabhängig von Personen.
- ✔ **E)** **Kundendaten im CRM –** Gespeichert im System der Organisation.

Merke: Strukturell-explizit = Dokumente und Systeme.

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.2, S. 81

Aufgabe 15 3.2 Wissensarten und Wissensumwandlung — **Richtig: B, C**

Welche Beispiele sind strukturelles und implizites Wissen?

- ✘ **A)** Normenkenntnis einer Ingenieurin – Das ist individuell-explizit.
- ✔ **B)** **Unternehmenskultur –** Sie steckt in der Organisation, steht aber nirgends geschrieben.
- ✔ **C)** **Eingespielte Routinen im Team –** Das Team weiß, wie es geht, ohne es aufzuschreiben.
- ✘ **D)** Arbeitsanweisungen im QM-Handbuch – Das ist strukturell-explizit.

Merke: Kultur ist strukturelles, implizites Wissen.

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.2, S. 81

Aufgabe 16 3.2 Wissensarten und Wissensumwandlung **Richtig: B, C, D**

Warum soll individuelles, implizites Wissen in strukturelles, explizites Wissen umgewandelt werden?

✘ A) Damit die Mitarbeitenden ersetzbar und entlassen werden können – Das ist nicht das Ziel des Wissensmanagements.
✔ B) **Die Einarbeitung wird kürzer. –** Neue finden das Wissen dokumentiert.
✔ C) **Das Risiko von Fehlern und Ausfällen sinkt. –** Auch bei Krankheit ist das Wissen da.
✔ D) **Es ist dann unabhängig von Personen verfügbar. –** Es geht nicht mehr mit der Person verloren.

Merke: Individuell-implizites Wissen geht beim Ausscheiden, bei Krankheit oder Wechsel verloren.

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.2, S. 81

Aufgabe 17 3.2 Wissensarten und Wissensumwandlung **Richtig: C**

Wie bringen vier Wissensarten mit Beispielen in der Prüfung die volle Punktzahl (meist 8 Punkte)?

✘ A) Beispiele aus einem beliebigen anderen Unternehmen – Gefragt ist der Fallbezug.
✘ B) Zwei Arten ausführlich, zwei weglassen – Jede Art bringt eigene Punkte.
✔ C) **Je Art ein Punkt für die Erklärung und ein Punkt für ein Beispiel aus dem Fall –** 4 × 2 = 8 Punkte.
✘ D) Je Art nur der Name – Das bringt höchstens die Hälfte.

Merke: Erklärung + Fallbeispiel je Wissensart.

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.2, S. 81

Aufgabe 18 3.2 Wissensarten und Wissensumwandlung **Richtig: B, D, E**

Welche Umwandlungen beschreibt das SECI-Modell nach Nonaka und Takeuchi?

✘ A) Sozialisation: explizit → explizit – Das ist die Kombination.
✔ B) **Externalisierung: implizit → explizit –** Erfahrung in Worte fassen.
✘ C) Internalisierung: implizit → explizit – Internalisierung ist explizit → implizit.
✔ D) **Sozialisation: implizit → implizit –** Beobachten und Mitmachen.
✔ E) **Kombination: explizit → explizit –** Explizites Wissen verknüpfen.

Merke: S, E, C, I – Wissen wächst spiralförmig.

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.2, S. 83

Aufgabe 19 3.2 Wissensarten und Wissensumwandlung **Richtig: C, D**

Welche Maßnahmen gehören zur Externalisierung (implizit → explizit)?

✘ A) Schulung und Learning by Doing – Das ist Internalisierung.
✘ B) Tandem und Lernen am Arbeitsplatz – Das ist Sozialisation.
✔ C) **Lessons Learned und Checklisten –** Erfahrung wird aufgeschrieben.
✔ D) **Experteninterview –** Erfahrung wird ausgesprochen und festgehalten.

Merke: Externalisierung = Erfahrung aufschreiben.

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.2, S. 83

Aufgabe 20 3.2 Wissensarten und Wissensumwandlung **Richtig: C**

Eine Auszubildende lernt durch eine Schulung und anschließendes Üben, wie das Ticketsystem funktioniert. Welche SECI-Umwandlung liegt vor?

✘ A) Sozialisation – Dabei würde sie einem Erfahrenen über die Schulter schauen.
✘ B) Externalisierung – Dabei würde Erfahrung aufgeschrieben.
✔ C) **Internalisierung –** Explizites Wissen wird durch Anwenden verinnerlicht.
✘ D) Kombination – Dabei würde explizites Wissen verknüpft.

Merke: Internalisierung = explizit → implizit.

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.2, S. 83

Aufgabe 21 3.2 Wissensarten und Wissensumwandlung **Richtig: A**

Aus vielen Einzelberichten wird ein Handbuch zusammengestellt. Welche SECI-Umwandlung liegt vor?

✔ A) **Kombination –** Explizites Wissen wird zu neuem explizitem Wissen verknüpft.
✘ B) Sozialisation – Dabei würde Wissen durch Mitmachen übertragen.
✘ C) Externalisierung – Dabei würde implizites Wissen erst in Worte gefasst.
✘ D) Internalisierung – Dabei würde Wissen durch Üben verinnerlicht.

Merke: Kombination: Wissensdatenbank, Berichte, Handbuch aus Einzelteilen.

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.2, S. 83

Aufgabe 22 3.2 Wissensarten und Wissensumwandlung **Richtig: A, C, D**

Welche Ansätze helfen, implizites Wissen explizit zu machen?

✔ A) **Dokumentation mit Checklisten und Lernvideos –** Routinen werden festgehalten.
✘ B) Wissen ausschließlich im Kopf der Erfahrenen lassen – Dann bleibt es implizit.
✔ C) **Lessons Learned am Projektende –** Was lief gut, was machen wir künftig anders?
✔ D) **Storytelling und Experteninterviews an echten Fällen –** Erfahrene erzählen, wie sie Probleme lösen.

Merke: Dazu kommen Mentoring, Tandems und Workshops.

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.2, S. 83

Aufgabe 23 3.2 Wissensarten und Wissensumwandlung **Richtig: B, C**

Welche Zuordnung von Förderinstrumenten zum SECI-Modell ist richtig?

✘ A) Coaching gehört zur Kombination. – Bei der Kombination wird explizites Wissen verknüpft, etwa in einer Datenbank.
✔ B) **Coaching unterstützt die Internalisierung. –** Gelerntes wird reflektiert und im eigenen Alltag verankert.
✔ C) **Mentoring gehört zur Sozialisation. –** Erfahrungswissen wird im gemeinsamen Tun von Mensch zu Mensch weitergegeben.
✘ D) Mentoring gehört zur Externalisierung. – Mentoring überträgt Wissen vor allem durch Mitmachen, nicht durch Aufschreiben.

Merke: Mentoring = Sozialisation, Coaching = Internalisierung.

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.2, S. 83

Lösungen 3.3 Wissen erfassen und Netzwerke bilden

Aufgabe 24 3.3 Wissen erfassen und Netzwerke bilden — **Richtig: A, D**

Was ist eine Wissensdatenbank?

- ✔ **A)** **Zum Beispiel eine Lösungsdatenbank im Kundenservice –** Servicekräfte finden bewährte Lösungen.
- ✘ **B)** Ein Ordner mit Papierakten im Keller – Ohne zentrale Suche ist das keine Wissensdatenbank.
- ✘ **C)** Das Gehaltsabrechnungssystem – Das ist ein Personalinformationssystem.
- ✔ **D)** **Ein System, das Erfahrungen, Lösungen und Antworten auf häufige Fragen zentral speichert und über eine Suche verfügbar macht –** Etwa als Wiki im Intranet.

Merke: Wissensdatenbank = zentral + durchsuchbar.

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.3, S. 83

Aufgabe 25 3.3 Wissen erfassen und Netzwerke bilden — **Richtig: B, C, D**

Welche Vorteile hat eine Wissensdatenbank?

- ✘ **A)** Sie pflegt sich ohne Verantwortliche von selbst. – Pflegeverantwortung ist eine Voraussetzung.
- ✔ **B)** **Das Wissen bleibt beim Ausscheiden erhalten. –** Es ist strukturelles Wissen.
- ✔ **C)** **Sie ist zentral und an allen Standorten verfügbar. –** Ortsunabhängiger Zugriff.
- ✔ **D)** **Die Suche spart Zeit, die Einarbeitung wird schneller. –** Weniger Wiederholungsfehler.

Merke: Vorteile: zentral, dauerhaft, schnell, einheitlicher Stand.

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.3, S. 83

Aufgabe 26 3.3 Wissen erfassen und Netzwerke bilden — **Richtig: B, C**

Welche Voraussetzungen braucht eine Wissensdatenbank?

- ✘ **A)** Teilen von Wissen wird bestraft. – Nötig ist eine Kultur, die Teilen anerkennt.
- ✔ **B)** **Klare Struktur und Verantwortliche für die Pflege –** Sonst veraltet sie.
- ✔ **C)** **Einfache Bedienung und Zugriffsrechte –** Sonst wird sie nicht genutzt oder nicht geschützt.
- ✘ **D)** Ausschließlich Papierablage – Eine Datenbank ist digital.

Merke: Wissensmanagement scheitert meist an der Kultur, selten an der Software.

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.3, S. 83

Aufgabe 27 3.3 Wissen erfassen und Netzwerke bilden — **Richtig: C**

Was sind Communities of Practice?

- ✘ **A)** Abteilungen mit eigener Kostenstelle – Das ist Aufbauorganisation.
- ✘ **B)** Kundenforen im Internet – Gemeint sind interne Fachleute.
- ✔ **C)** **Gruppen von Fachleuten eines Themas, die sich bereichs- und standortübergreifend austauschen –** Etwa die Instandhalter beider Werke.
- ✘ **D)** Betriebsratsgremien – Das ist Mitbestimmung.

Merke: Communities vernetzen Wissen über Grenzen hinweg.

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.3, S. 83

Aufgabe 28 3.3 Wissen erfassen und Netzwerke bilden — **Richtig: A, B, D**

Welche persönlichen Wege der Wissensweitergabe nennt das ÜB?

- ✔ **A)** **Workshops bündeln Wissen zu einem Problem. –** Gemeinsam wird Wissen erarbeitet.
- ✔ **B)** **Mentoren und Paten geben Erfahrung persönlich weiter. –** Nicht alles passt in eine Datenbank.
- ✘ **C)** Ein Verbot von Gesprächen zwischen Abteilungen – Das verhindert Wissensaustausch.
- ✔ **D)** **Job Rotation verbreitet Wissen über Bereiche hinweg. –** Siehe 2.7.

Merke: Dazu kommt das Expertenverzeichnis: Wer weiß was?

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.3, S. 83

Aufgabe 29 3.3 Wissen erfassen und Netzwerke bilden **Richtig: D**

Was zeigt ein Expertenverzeichnis?

✘ A) Welche Patente ein Wettbewerber hält – Das ist eine Patentrecherche.
✘ B) Welche Mitarbeitenden die meisten Überstunden haben – Das ist eine Zeiterfassung.
✘ C) Welche externen Berater am günstigsten sind – Gemeint sind interne Fachleute.
✔ D) **Wer im Unternehmen was weiß –** So finden Mitarbeitende schnell die richtige Ansprechperson.

Merke: Expertenverzeichnis = Wissenslandkarte der Personen.

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.3, S. 83

Aufgabe 30 3.3 Wissen erfassen und Netzwerke bilden **Richtig: C**

Woran scheitert Wissensmanagement laut ÜB meistens?

✘ A) An der Software – Die Technik ist selten das Problem.
✘ B) An zu vielen Communities – Communities helfen gerade.
✔ C) **An der Kultur –** Wenn Teilen nicht anerkannt wird, nutzt die beste Software nichts.
✘ D) An zu geringer Speicherkapazität – Speicher ist heute kein Engpass.

Merke: Wissensmanagement braucht Mensch, Organisation und Technik.

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.3, S. 83

Lösungen 3.4 Informationstechnologie: Ziele, Einsatz und Informationsquellen

Aufgabe 31 3.4 Informationstechnologie: Ziele, Einsatz und Informationsquellen — **Richtig: B, C, D**

Welche Ziele des IT-Einsatzes nennt der Rahmenplan?

✘ **A)** Abschaffung des Betriebsrats – Das ist kein Ziel der IT.
✔ **B)** **Kostensenkung und Prozessoptimierung –** Automatisierte, durchgängige Abläufe ohne Medienbrüche.
✔ **C)** **Qualitätssicherung sowie Forschung und Entwicklung –** Prüfdaten, Rückverfolgbarkeit, Simulation, Patentrecherche.
✔ **D)** **Entscheidungsvorbereitung und Managementunterstützung –** Aktuelle Daten statt Bauchgefühl, Kennzahlen-Cockpit.

Merke: Sechs Ziele: Kosten, Entscheidung, Prozesse, Qualität, Management, F&E.

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.4, S. 84

Aufgabe 32 3.4 Informationstechnologie: Ziele, Einsatz und Informationsquellen — **Richtig: A**

Welche Beispiele gehören zum IT-Ziel Entscheidungsvorbereitung?

✔ **A)** **Aktuelle Daten und Auswertungen statt Bauchgefühl –** Entscheidungen werden faktenbasiert.
✘ **B)** Konstruktion am Rechner und Simulation – Das ist Forschung und Entwicklung.
✘ **C)** Prüfdaten erfassen und Rückverfolgbarkeit – Das ist Qualitätssicherung.
✘ **D)** Weniger Papier und Doppelarbeit – Das ist Kostensenkung.

Merke: Ordnen Sie Beispiele dem passenden Ziel zu.

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.4, S. 84

Aufgabe 33 3.4 Informationstechnologie: Ziele, Einsatz und Informationsquellen — **Richtig: B, C, D**

Was umfasst die Informationstechnologie?

✘ **A)** Nur die Telefonanlage – IT ist viel umfassender.
✔ **B)** **Software –** Programme und Systeme.
✔ **C)** **Netze –** Verbindung der Systeme.
✔ **D)** **Hardware –** Rechner, Geräte.

Merke: IT = Hardware, Software und Netze zur Verarbeitung von Daten.

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.4, S. 84

Aufgabe 34 3.4 Informationstechnologie: Ziele, Einsatz und Informationsquellen — **Richtig: B, C**

Welche Aussagen zum ERP-System sind richtig?

✘ **A)** Es ist eine externe Quelle wie das Statistische Bundesamt. – Das ERP ist intern.
✔ **B)** **Es ist eine interne Informationsquelle. –** Es entsteht im eigenen Unternehmen.
✔ **C)** **Es verbindet Einkauf, Lager, Produktion, Vertrieb, Rechnungswesen und Personal in einer gemeinsamen Datenbank. –** Daten werden nur einmal erfasst.
✘ **D)** Es dient ausschließlich der Personalabrechnung. – Es verbindet alle Bereiche.

Merke: ERP = integriertes System aller Bereiche.

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.4, S. 84

Aufgabe 35 3.4 Informationstechnologie: Ziele, Einsatz und Informationsquellen — **Richtig: A, B, D**

Welche Informationsquellen sind intern?

✔ **A)** **Warenwirtschaftssystem –** Steuert Waren- und Bestandsflüsse.
✔ **B)** **Kosten- und Leistungsrechnung –** Teil des eigenen Rechnungswesens.
✘ **C)** Marktforschungsinstitute – Externe Quelle.
✔ **D)** **Betriebsdatenerfassung (BDE) –** Ist-Daten aus der Fertigung wie Stückzahlen, Stillstände, Ausschuss.
✘ **E)** Statistisches Bundesamt – Externe Quelle.

Merke: Intern: ERP, WWS, BDE, KLR, CRM, DMS, Personalinformationssystem.

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.4, S. 84

Aufgabe 36 3.4 Informationstechnologie: Ziele, Einsatz und Informationsquellen **Richtig: B, C**

Welche Informationsquellen sind extern?

✘ A) Personalinformationssystem – Intern.
✔ B) **Messen und Kongresse –** Externe Informationen über Markt und Wettbewerb.
✔ C) **IHK und Verbände –** Sie liegen außerhalb des Unternehmens.
✘ D) CRM-System – Intern.

Merke: Extern: Statistik, IHK, Verbände, Marktforschung, Fachpresse, Messen, Kunden, Lieferanten, Wettbewerber, Hochschulen, Patentämter.

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.4, S. 84

Aufgabe 37 3.4 Informationstechnologie: Ziele, Einsatz und Informationsquellen **Richtig: A, B, D**

Was leistet ein Dokumentenmanagementsystem (DMS)?

✔ A) **Es erfasst, verwaltet, archiviert und findet elektronische Dokumente wieder. –** Etwa Rechnungen, Verträge, Reklamations- und Personalakten.
✔ B) **Es verwaltet Dokumente mit Metadaten, Versionen und Zugriffsrechten. –** Bearbeitungs- und Freigabeschritte bleiben so nachvollziehbar.
✘ C) Es berechnet die Kundenwerte nach der ABC-Analyse. – Das ist analytisches CRM.
✔ D) **Papier wird gescannt und verschlagwortet, Freigaben laufen als digitaler Workflow. –** So entfällt der Papierlauf.
✘ E) Es steuert die Maschinen in der Fertigung. – Das ist Fertigungssteuerung.

Merke: DMS = Dokumente digital erfassen, verwalten (Metadaten, Versionen, Rechte) und wiederfinden.

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.4, S. 84

Aufgabe 38 3.4 Informationstechnologie: Ziele, Einsatz und Informationsquellen **Richtig: A, B, C**

Welche Ziele verfolgt die Einführung eines DMS?

✔ A) **Kürzere Durchlaufzeiten und revisionssichere Aufbewahrung –** Freigaben laufen digital und nachvollziehbar. Revisionssicherheit setzt passende technische und organisatorische Regeln voraus.
✔ B) **Schneller, ortsunabhängiger Zugriff –** Dokumente sind überall verfügbar.
✔ C) **Weniger Papier- und Archivkosten –** Physische Ablage entfällt.
✘ D) Mehr Ausdrucke für die Ablage – Das Gegenteil ist das Ziel.

Merke: DMS spart Zeit, Platz und Kosten.

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.4, S. 84

Aufgabe 39 3.4 Informationstechnologie: Ziele, Einsatz und Informationsquellen **Richtig: A, D**

Was ist Customer-Relationship-Management (CRM)?

✔ A) **Alle Kundeninformationen aus Vertrieb, Marketing und Service werden in einem System gebündelt. –** Die IT unterstützt den Ansatz.
✘ B) Eine Methode zur Lieferantenauswahl – CRM betrifft Kunden.
✘ C) Ein reines Buchhaltungsprogramm für Debitoren – CRM ist viel umfassender.
✔ D) **Ein ganzheitlicher, kundenorientierter Ansatz, Kundenbeziehungen langfristig und profitabel zu gestalten –** Nicht nur eine Software.

Merke: CRM ist ein kundenorientierter Ansatz mit IT-Unterstützung.

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.4, S. 84

Aufgabe 40 3.4 Informationstechnologie: Ziele, Einsatz und Informationsquellen **Richtig: A, B, D**

Welche Ziele verfolgt ein CRM?

✔ A) **Kundenzufriedenheit und Kundenbindung –** Kunden bleiben länger.
✔ B) **Neukunden gewinnen und Betreuungskosten senken –** Effizienter Vertrieb.
✘ C) Kundendaten möglichst unstrukturiert sammeln – Datenqualität ist eine Voraussetzung.
✔ D) **Gezielte Betreuung wertvoller Kunden und Zusatzverkäufe –** Der Kundenwert steigt.

Merke: CRM: binden, gezielt betreuen, mehr verkaufen.

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.4, S. 85

Aufgabe 41 3.4 Informationstechnologie: Ziele, Einsatz und Informationsquellen **Richtig: C, D**

Welche Aufgaben des CRM sind richtig zugeordnet?

✘ A) Kommunikatives CRM: Kundenwert in der Bilanz aktivieren – Kommunikatives CRM bündelt die Kontaktkanäle.
✘ B) Analytisches CRM: Telefonzentrale besetzen – Das wäre kommunikativ bzw. operativ.
✔ C) **Analytisches CRM: Kundenwert auswerten –** Daten werden analysiert.
✔ D) **Operatives CRM: Vertrieb und Service steuern –** Tägliche Kundenarbeit.

Merke: Analytisch, operativ, kommunikativ.

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.4, S. 85

Aufgabe 42 3.4 Informationstechnologie: Ziele, Einsatz und Informationsquellen **Richtig: B, C, D**

Welche Voraussetzungen braucht ein erfolgreiches CRM?

✘ A) Jede Abteilung führt ihre eigene Kundenliste weiter. – Das widerspricht dem gebündelten System.
✔ B) **Datenqualität mit klarer Pflegeverantwortung und ein führendes System je Datenart –** Sonst entstehen widersprüchliche Daten.
✔ C) **Kundenorientierte Kultur und Rückhalt der Geschäftsleitung –** Ohne sie bleibt CRM ein Software-Projekt.
✔ D) **Schnittstellen zu ERP und DMS, Schulung und Datenschutz –** Das System muss eingebunden und rechtssicher sein.

Merke: CRM braucht Kultur, Daten, Technik und Datenschutz.

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.4, S. 85

Aufgabe 43 3.4 Informationstechnologie: Ziele, Einsatz und Informationsquellen **Richtig: A, B, C**

Welche Ordnungskriterien für Kundendaten sind richtig mit Beispiel zugeordnet?

✔ A) **Reaktionsdaten: Bestellungen, Anfragen, Reklamationen –** Wie der Kunde reagiert.
✔ B) **Grunddaten: Firma, Anschrift, Ansprechpartner, Zahlungsbedingungen –** Stammdaten des Kunden.
✔ C) **Potenzialdaten: Umsatzpotenzial, Zahl der Monteure eines Fachhandwerksbetriebs –** Was der Kunde kaufen könnte.
✘ D) Aktionsdaten: Reklamationen des Kunden – Aktionsdaten sind eigene Aktionen wie Besuche, Angebote, Mailings.

Merke: Grund-, Potenzial-, Aktions-, Reaktionsdaten, dazu Kundenwert (ABC).

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.4, S. 85

Aufgabe 44 3.4 Informationstechnologie: Ziele, Einsatz und Informationsquellen **Richtig: A**

Besuche des Außendiensts, Angebote und Messeeinladungen werden im CRM erfasst. Zu welchem Ordnungskriterium gehören sie?

✔ A) **Aktionsdaten –** Es sind Aktionen des Unternehmens gegenüber dem Kunden.
✘ B) Potenzialdaten – Das wäre das Umsatzpotenzial.
✘ C) Reaktionsdaten – Das wären Bestellungen oder Anfragen des Kunden.
✘ D) Grunddaten – Das wären Firma und Anschrift.

Merke: Aktion = wir tun etwas, Reaktion = der Kunde antwortet.

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.4, S. 85

Aufgabe 45 3.4 Informationstechnologie: Ziele, Einsatz und Informationsquellen **Richtig: B, C, D**

Welche Grundsätze der DSGVO gelten für Kundendaten im CRM?

✘ A) Daten dürfen unbegrenzt für jeden Zweck gesammelt werden. – Das widerspricht der DSGVO.
✔ B) **Nur für einen festgelegten Zweck und nur so viele Daten wie nötig –** Zweckbindung und Datensparsamkeit.
✔ C) **Verarbeitung nur rechtmäßig, etwa mit Einwilligung oder zur Vertragserfüllung –** Es braucht eine Rechtsgrundlage.
✔ D) **Nicht mehr benötigte Daten werden gelöscht. –** Betroffene haben Rechte auf Auskunft, Berichtigung und Löschung.

Merke: Datensicherheit: Zugriffsrechte, Verschlüsselung, Datensicherung.

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.4, S. 85

Aufgabe 46 3.4 Informationstechnologie: Ziele, Einsatz und Informationsquellen **Richtig: A**

Warum muss bei der Einführung eines CRM der Betriebsrat eingebunden werden?

✔ **A)** **Weil Systeme, die Leistung oder Verhalten der Beschäftigten überwachen können, mitbestimmungspflichtig sind –** So regelt es § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG.

✘ **B)** Weil der Betriebsrat die Software auswählt – Er bestimmt mit, wählt aber nicht allein aus.

✘ **C)** Weil das CRM sonst nicht im Handelsregister eingetragen wird – Eine solche Eintragung gibt es nicht.

✘ **D)** Weil Kundendaten dem Betriebsrat gehören – Kundendaten sind Daten des Unternehmens.

Merke: IT-Einführung immer mit Datenschutz und Betriebsrat (§ 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG).

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.4, S. 85

Aufgabe 47 3.4 Informationstechnologie: Ziele, Einsatz und Informationsquellen **Richtig: A, B, C**

Die Prüfung fragt nach der Einführung eines Webshops. Woran denken Sie?

✔ **A)** **An Schulung, Datenschutz und die Einbindung des Betriebsrats –** Menschen und Recht gehören dazu.

✔ **B)** **An ein Projekt mit Zielen, Verantwortlichen, Team, Budget und Terminen –** IT-Einführungen sind Projekte (4.3).

✔ **C)** **An Schnittstellen zu ERP und Warenwirtschaft, Datenübernahme und Testphase –** Der Shop muss mit den Systemen zusammenarbeiten.

✘ **D)** Nur an die Farbe der Startseite – Die Gestaltung ist nur ein kleiner Teil.

Merke: IT-Einführung = Projektmanagement + Datenschutz + Betriebsrat.

Nachlesen: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5, Abschnitt 3.4, S. 85

Auswertungsbogen – unsichere Themen erneut trainieren

Zählen Sie je Abschnitt die vollständig richtig gelösten Aufgaben. Geratene Treffer zählen als unsicher. Liegt ein Abschnitt unter der vollen Punktzahl, arbeiten Sie die angegebenen Seiten nach und lösen die Aufgaben nach zwei, sieben und vierzehn Tagen erneut.

Nr.	Thema	Aufgaben	richtig	unsicher	Nacharbeiten
3.1	Wissensmanagement und Wissenstransfer ★ ☆ ☆	1–10	___ / 10	___	ÜB S. 80–81
3.2	Wissensarten und Wissensumwandlung ★ ☆ ☆	11–23	___ / 13	___	ÜB S. 81–83
3.3	Wissen erfassen und Netzwerke bilden ★ ☆ ☆	24–30	___ / 7	___	ÜB S. 83
3.4	Informationstechnologie: Ziele, Einsatz und Informationsquellen ★ ★ ☆	31–47	___ / 17	___	ÜB S. 83–86
	Gesamt		**___ / 47**	___	

ÜB = Betriebliches Management, Arbeits- und Übungsbuch Fach 5 (ISBN 978-3-913327-13-6), Fachwirt24 Verlag

Und dann?
Wiederholen Sie die Zusammenhänge mit den Vorlesungsfolien und der A3-Mindmap zu Kapitel 3. Im Arbeits- und Übungsbuch üben Sie danach mit Lernkarten, Aufgaben im IHK-Stil und Fallaufgaben in drei Ebenen. Alle Unterlagen gibt es kostenlos auf www.fachwirt24.de.