**Bevor Sie beginnen:**

* Kontrollieren Sie, ob Ihr Angabenblatt vollständig ist.
* Schreiben Sie Ihre Platzziffer auf jede Seite.
* Lesen Sie sich alle Aufgaben durch und verschaffen Sie sich einen Überblick über den Umfang der Aufgaben.

Hinweis: Schreiben Sie nicht außerhalb des markierten Seitenrandes.

**Viel Erfolg!**

**Frage 1 (6 Punkte):**

1. Was macht das Wissenskapital eines touristischen Unternehmens aus?
2. Schildern sie, wie sie mit einer Software (z.B. Wissensbilanztoolbox) das Wissen einer Abteilung bewerten.

**Frage 2 (4 Punkte):**

1. Sie sollen ein touristisches Unternehmen überzeugen WM zu betreiben. Nennen sie 2 Nutzeffekte von WM.
2. Nennen sie 2 Verhinderungsfaktoren eines effektiven Wissensmanagement – Systems!
3. Da die Ergebnisse eines Kulturaudits schlecht für den Start des Wissensmanagementprojektes waren, schlagen sie zwei kulturverändernde Maßnahmen vor.

**Frage 3 (4 Punkte):**

Clusterverfahren sind im Tourismus eine wichtige Hilfe die Kunden in Klassen einzuteilen. Beschreiben sie, wie man mit einem Softwarewerkzeug (z.B. Weka) Clusterverfahren durchführt.

**Frage 4. (6 Punkte):**

1. Versuchen sie Wissensmanagement 4.0 zu definieren (überlegen sie je Prozessschritt von Probst oder Mandl eine IT-Realisierung mit sehr hohem Reifegrad).
2. Beschreiben sie analog Blended Learning 4.0 Prozess, also je Prozessschritt möglichen Einsatz von IT-Realisierung mit sehr hohem Reifegrad.

**Frage 5 (5 Punkte):**

1. Nennen sie eine Methode zur Wissensidentifikation und eine zur Wissensvisualisierung.
2. Beschreiben sie die Methode Chatbot zur Wissenskommunikation (Was sind Chatbots, wie können Chatbots in touristischen Unternehmen eingesetzt werden?

**Frage 6 (5 Punkte):**

1. Diskutieren sie, ob und wie touristische Unternehmen Social Media für ihr Wissensmanagement einsetzen können!
2. Erklären sie einen Semantischen Web-Ansatz.