



Dienstleistung



Professionalisierung



KUNDIEN
dienstleistung als kunst

SALTOR



alanus
hochschule



B&O

K&A

Dienstleistungs-
arbeit



Forschungs-
arbeit

Kompetenz-
Entwicklung

Wissenschaftliche
Begleitung



Leitbild
Dienstleistungs-
künstler/in



Kompetenz-
entwicklungs-
konzept



Hinweise
für Aus- und
Weiterbildung



Dienstleistung ↔ Professionalisierung

- Förderschwerpunkt „Dienstleistungsqualität durch professionelle Arbeit“
- Gefördert durch das BMBWF und den ESF
- Beruflichkeit, Qualifizierungswege und -strategien für professionalisierte Dienstleistungsarbeit
- Zusammenhänge von Wertschöpfung und Wertschätzung professioneller Dienstleistungsarbeit

Dienstleistungsarbeit:

- Interaktive Arbeit zwischen Kunden und Dienstleistern
- Umgang mit Offenheit und Unplanbarkeiten, Ambivalenzen
- Viele Professionalisierungsstrategien orientieren sich an Prinzipien industrieller Rationalisierung und Routinisierung
- Oftmals verschieben sich dadurch die Problemlagen nur



Zentrale Dienstleistungskompetenz:

- Gestaltender Umgang mit der *Offenheit* von Dienstleistungssituationen



Für Künstlerinnen und Künstler ist der Umgang mit Unsicherheit konstitutiv.

Sie halten im künstlerischen Prozess die Offenheit bezüglich Ziel und Art der Handlung bewusst aufrecht, um daraus Impulse für innovative Entwicklungen zu erhalten.

Das Modell des „Künstlerischen Handelns“: Die Vorgehensweise von Künstlerinnen und Künstler



Projekt „Dienstleistung als Kunst – Wege zu innovativer und professioneller Dienstleistungsarbeit“

- Ziel: Entwicklung einer Professionalisierungs- und Qualifizierungsstrategie für Dienstleistungsarbeit, orientiert am Modell „Künstlerischen Handelns“
- Was können Dienstleiterinnen und Dienstleister für ihr berufliches Handeln von Künstlern lernen?
- Was bedeutet es, in der Dienstleistungsarbeit „künstlerisch“ zu handeln?
- Und wie kann man die dafür notwendigen Kompetenzen entwickeln?

Heidelberger Inkasso (Altor Gruppe)

Heidelberg



Dienstleistungsfragestellung:

„Wie lässt sich in unterschiedlichen Situationen das richtige Maß an Individualisierung und Standardisierung finden“?

Teilprojektziel:

- Prozessoptimierung von Mengenbearbeitung heterogener Kundenfälle und Mitarbeiterqualifizierung für den Umgang mit komplexen und widersprüchlichen Anforderungen

Konkret:

- Experiment: Was sind die Chancen einer stärkeren Individualisierung des Umgangs mit den Schuldnern?
- Begleitende Kompetenzentwicklungsmaßnahmen

B&O Service und Messtechnik AG

Bad Aibling



Dienstleistungsfragestellung:

„Wie lassen sich Einarbeitungsprozesse so gestalten, dass die für DL-Arbeit notwendigen Kompetenzen von Anfang an entwickelt werden?“

Teilprojektziel:

- Professionalisierung des Kundenkontakts im Servicecenter und bei dienstleistenden Handwerkern mit besonderer Berücksichtigung von Einarbeitungsprozessen

Konkret:

- Entwicklung eines Lernkonzepts für die Einarbeitungssituationen

Kölsch & Altmann
Software & Management Consulting
München



Dienstleistungsfragestellung:

„Wie kann das Berufsverständnis von Fachkräften um dienstleistungsrelevante Elemente erweitert werden?“

Teilprojektziel:

- Professionalisierung erfahrener Fachkräfte zur Erweiterung ihres Aufgabenverständnisses um Beratung und Vertrieb im Technologietransfer

Konkret:

- Verstetigung und Ausbau von Kundenbeziehungen
- Erweiterung des Selbstbildes um Beratung und Akquise

GAB München - Gesellschaft für Ausbildungsforschung und Berufsentwicklung / VAB – Verein für Ausbildungsforschung und Berufsentwicklung



- Gesamtkoordination des Projektverbundes
- Entwicklung und Umsetzung von betriebsspezifischen Kompetenzentwicklungskonzepten
- Entwicklung eines generalisierten Kompetenzentwicklungskonzepts
- Entwicklung eines Leitbildes „Dienstleistungskünstler/in“



Alanus Hochschule für Kunst und Gesellschaft
Institut Kunst im Dialog
Alfter bei Bonn

- Erweiterung und Präzisierung des Modells „Künstlerischen Handelns“
- Mitarbeit bei der Entwicklung und Umsetzung von Kompetenzentwicklungskonzepten
- Übertragung der Ergebnisse in den Weiterbildungsgang „Handelsfachwirt“

Ludwig Maximilians Universität München
Institut für Soziologie
München

Wissenschaftliche Begleitung:

- Ist-Analyse in den Betrieben
- qualitative und formative Begleitung
- Erstellung von Unternehmensfallstudien

Wissenschaftliche Beratung:

- Literaturstudie
- Theoretische Überlegungen zur Dienstleistungsarbeit



Wissenschaftliche
Begleitung

Gemeinsamer Forschungsweg

- Entwicklung des Leitbildes „Dienstleistungskünstler/in“
- Generalisierung der Kompetenzentwicklungskonzeptes
- Diskussion im Beirat des Projektes

Forschungs-
arbeit

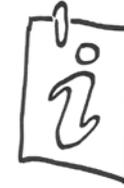




Leitbild
Dienstleistungs-
künstler/in



Kompetenz-
entwicklungs-
konzept



Hinweise
für Aus- und
Weiterbildung

DONNERSTAG, 30. JUNI 2011

14:30 – 15:00

Das Leitbild „Dienstleistungskünstler/in“

Claudia Munz (GAB München)

15:00 – 16:00

Resonanz aus Praxis und Politik

u.a. Helga Weiß, (dm drogeriemarkt), Josef Bäuml (Telekom),

Klaus Zühlke-Robinet (PT im DLR),

Rembert Rauchbach (Friedrich-Rittelmeyer-Haus)

FREITAG 01. JULI 2011

09:00 – 09:30

Einführung in das Kompetenzentwicklungskonzept

Elisa Hartmann (GAB München)

09:30 -11:00

3 parallele Foren

KunDien-Praxis: Erfahrungen der Betriebe kennenlernen

Forum 1 Kölsch & Altmann Softwareentwicklung

Forum 2 Heidelberger Inkasso

Forum 3 B&O Service- und Messtechnik

FREITAG 01. JULI 2011

11:30 – 12:30 Podiumsdiskussion:

„Welche Professionalisierung braucht Dienstleistungsarbeit?“



Prof. Dr. Michael Brater

Alanus Hochschule für Kunst und Gesellschaft
Institut Kunst im Dialog



Dienstleistungs-
arbeit

Dr. habil Hans Pongratz

Ludwig Maximilian Universität
Institut für Soziologie