



## Vorgehensweise

Auf der Basis von theoretischen Vorarbeiten werden zunächst in den beteiligten Unternehmen Ausgangs- und Qualifikationsbedarfsanalysen durchgeführt. Vor dem Hintergrund eines Verständnisses von „Dienstleistung als Kunst“ werden dann in den betrieblichen Teilprojekten Konzepte zum Erwerb dienstleistungsspezifischer Kompetenzen entwickelt. Die Konzepte werden erprobt, optimiert und schließlich als praxismgerechte Handreichung für den gesamten Dienstleistungsbereich verallgemeinert.

Bereits während der Laufzeit fließen die Ergebnisse des Verbundes in die Gestaltung des Weiterbildungsgangs „Handelsfachwirt/in“ sowie den Studiengang Betriebswirtschaft an der Alanus Hochschule ein. Darüber hinaus werden die Entwicklungen durch Veröffentlichungen und Fachtagungen vorgestellt. Für die Verwertung der Ergebnisse werden sowohl wissenschaftliche, berufs-pädagogische und branchenspezifische Verbreitungsgelegenheiten erschlossen wie auch bildungspolitische Aktivitäten entfaltet

## Zu erwartende Ergebnisse

- Formulierung des Leitbilds „Dienstleistungs-Künstler/in“
- Betriebsspezifische Kompetenzentwicklungskonzepte für die thematischen Schwerpunkte der Teilprojekte
- Generalisiertes Praxiskonzept zur Kompetenzentwicklung für „Dienstleistung als Kunst“
- Empfehlungen für die Umgestaltung von dienstleistungsbezogenen Aus- und Weiterbildungsgängen
- Multiplikatorenmodell für die innerbetriebliche Verbreitung des Ansatzes „Dienstleistung als Kunst“
- Bildungspolitische Impulse

## Verbundpartner

### Wissenschaftliche Partner



**VAB** – Verein für Ausbildungsforschung und Berufsentwicklung e.V. München  
[www.vab-ev.de](http://www.vab-ev.de)



**Alanus Hochschule** für Kunst und Gesellschaft, Alfter bei Bonn  
Institut Kunst im Dialog  
[www.alanus.edu](http://www.alanus.edu)



**Ludwig-Maximilians-Universität München**  
Institut für Soziologie  
[www.soziologie.uni-muenchen.de](http://www.soziologie.uni-muenchen.de)

### Unternehmenspartner



**B&O Service und Messtechnik AG**  
Bad Aibling  
[www.bo-wohnungswirtschaft.de](http://www.bo-wohnungswirtschaft.de)



**Heidelberger Inkasso GmbH & Co.KG**  
ALTOR Gruppe  
[www.altor-group.com](http://www.altor-group.com)



**Kölsch & Altmann**  
Software & Management Consulting GmbH  
München  
[www.koelsch-altmann.de](http://www.koelsch-altmann.de)

### Laufzeit des Verbundvorhabens

09/2008 - 08/2011

### Förderung

Dieses Vorhaben wird im Rahmen des Förderschwerpunktes „Dienstleistungsqualität durch professionelle Arbeit“ im Förderprogramm „Innovationen mit Dienstleistungen“ aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und des Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.



### Kontakt

VAB - Verein für Ausbildungsforschung und Berufsentwicklung e.V.  
Lindwurmstr. 41/43, 80337 München

Tel: 089/2441791-0  
[www.vab-ev.de](http://www.vab-ev.de)

### Ansprechpartner

Claudia Munz  
[munz@vab-ev.de](mailto:munz@vab-ev.de)

Jost Wagner  
[wagner@vab-ev.de](mailto:wagner@vab-ev.de)