

KUNDIEN

Wege zu
innovativer und
professioneller
Dienstleistungsarbeit

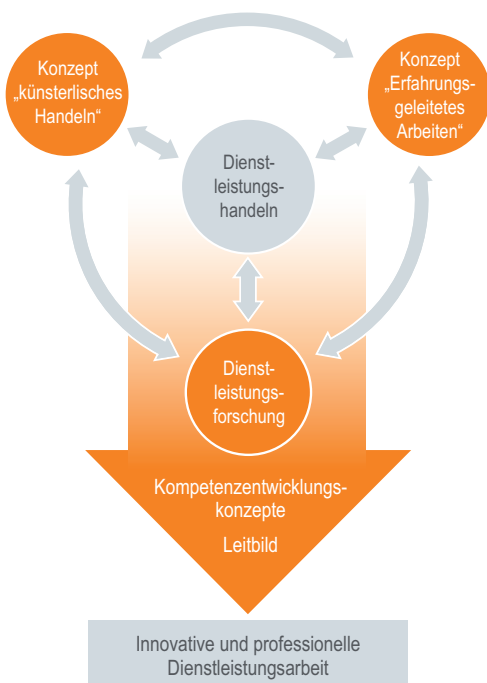
dienstleistung als kunst



Idee des Verbundvorhabens

Das zentrale Merkmal von Dienstleistungsarbeit ist die direkte Interaktion zwischen Anbietern und Nachfragenden. Hier bedarf es einer besonders ausgeprägten Professionalität: Kund/innen wollen sich mit ihrem spezifischen Problem verstanden fühlen, verlangen individuelle Beratung und erwarten eine auf sie zugeschnittene Lösung. Dabei wissen sie oft genug gar nicht so genau, was sie eigentlich brauchen. Professionelle Dienstleister/innen sind dann erfolgreich, wenn sie nicht vorschnell auf vorhandene Lösungen zurückgreifen, sondern sich in einen gemeinsamen Entwicklungsprozess mit den Kund/innen begeben. Sie sind also nicht allein Problemlöser für ihre Kund/innen, sondern sie

müssen die „Kunst der Dienstleistung“ entwickeln. Dafür brauchen sie spezifische Kompetenzen, die in einem engen Verhältnis zu einer künstlerischen Vorgehensweise stehen: genaue Wahrnehmungsfähigkeiten, ein Gespür dafür, was den Kund/innen wichtig ist, sie müssen situativ handeln und kreative Lösungsideen im Dialog mit den Kund/innen finden können. Das Verbundvorhaben untersucht, welchen Beitrag ein Verständnis von „Dienstleistung als Kunst“ zur Professionalisierung des Sektors leisten kann. Dazu werden die Konzepte des „erfahrungsgeleiteten“ und „künstlerischen“ Handelns (und Lernens) auf Dienstleistungsarbeit angewandt.



Ziele des Verbundvorhabens

Das Vorhaben setzt sich zum Ziel,

- die Eignung bereits vorhandener Konzepte zum „erfahrungsgeleiteten Arbeiten und Lernen“ und „künstlerischen Handeln“ für eine Professionalisierung im Dienstleistungssektor zu erforschen,
- praxisbezogene Umsetzungsmodelle zur Entwicklung der Kompetenzen für „künstlerisches“ Dienstleistungshandeln zu erproben,
- dabei interdisziplinär mit betrieblichen Praktiker/innen, Wissenschaftler/innen und Künstler/innen zusammenzuarbeiten und
- zusammen mit einem Beirat aus Vertreter/innen relevanter Verbände und der Sozialpartner Positionspapiere und Strategien zur Verankerung der Professionalisierung auf formeller Ebene zu erarbeiten.

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



Alanus Hochschule für Kunst und Gesellschaft, Alfter bei Bonn
Institut Kunst im Dialog
www.alanus.edu



Ludwig-Maximilians-Universität München
Institut für Soziologie
www.soziologie.uni-muenchen.de

Unternehmenspartner



B&O Service und Messtechnik AG
Bad Aibling
www.bo-wohnungswirtschaft.de



Heidelberger Inkasso GmbH & Co.KG
ALTOR Gruppe
www.altor-group.com



Kölsch & Altmann
Software & Management Consulting GmbH
München
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

Ansprechpartner

Claudia Munz
munz@vab-ev.de

Jost Wagner
wagner@vab-ev.de