

# **BMBF- Förderschwerpunkt „Dienstleistungsqualität durch professionelle Arbeit“**

**Abschlussstagung des Verbundprojektes PiA**

**14. / 15. Juli 2011, München**

## Deutsches Zentrum für Luft- und Raumfahrt - Projektträger -

- **Auftraggeber: u. a. Bundesministerium für Bildung und Forschung**
- **Forschungsförderbereiche:**
  - **z. B. Dienstleistungen, Arbeitsgestaltung, Gesundheit, Umwelt, Bildung**

### **Aufgaben:**

- **Fachliche Aufgaben**
- **Beratung von Antragstellern**
- **Controlling**
- **Bewertung**
- **Fördermanagement**

## BMBF-Förderprogramm „Innovationen mit Dienstleistungen“

- **Dienstleistungsexzellenz in Deutschland in Forschung und Unternehmen erzielen**
- **Dienstleistungen als Innovationstreiber begreifen**
- **Dienstleistungsforschung und -entwicklung stärken**
- **Dienstleistungen „Made in Germany“**



Innovationen mit Dienstleistungen  
BMBF-Förderprogramm



# Programm „Innovation mit Dienstleistungen“

## Handlungsfeld „Menschen in Dienstleistungsunternehmen“

- **Interaktionsarbeit als dienstleistungsspezifische Form der Facharbeit**
- **Facharbeit steht für**
  - **Berufliche Identität, selbstbewusstes Arbeiten**
  - **Ökonomisches, kundenorientiertes und innovatives Handeln**
  - **Kommunikations- und Kooperationsfähigkeit**
  - **Prozesskompetenz**
  - **Verständnis für Wertschöpfungsaktivitäten**
  - **Produzentenstolz**

# **BMBF - Förderbekanntmachung**

## **„Dienstleistungsqualität durch professionelle Arbeit“**

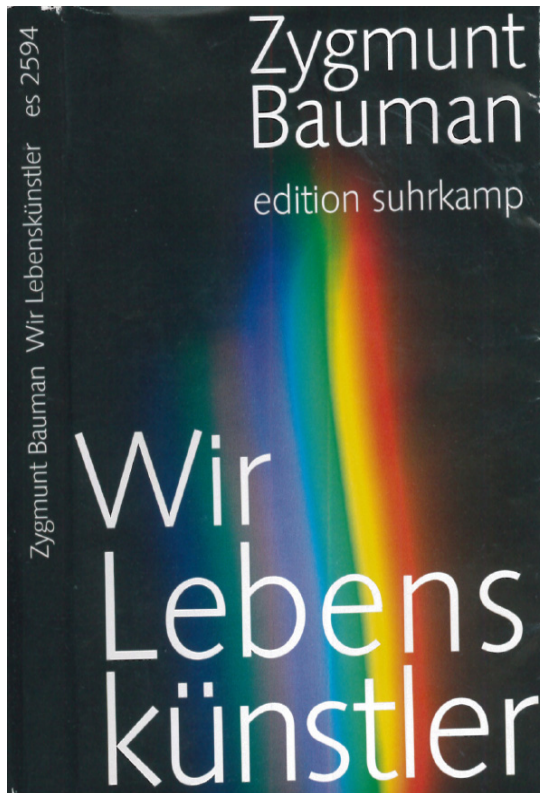
### **vom Juni 2007**

- **Gegenstand der Förderung**
  - **Entwicklungspfade professioneller Dienstleistungsarbeit**
  - **Beruflichkeit, Qualifizierungswege und –strategien**
  - **Zusammenhänge Wertschätzung und Wertschöpfung**
  
- **Ziele**
  - **Stärkung der mittleren Tätigkeitsebene in Unternehmen**
    - **Gute Dienstleistungsqualität und –erbringung**
    - **Innovationsbereitschaft, Innovationsmilieus**

## Stolz (in) der Arbeit

sene Kunst des Musiggangs ...

Das Vergnügen der Muße und Entspannung ist nicht das einzige, das wir auf dem Altar der Beschleunigung zum Zweck der Zeitersparnis geopfert haben, um in noch kürzerer Zeit noch mehr Dingen nachjagen zu können. Denn wenn wir Dinge, die wir einst mit mühsam erlernter Kunstfertigkeit und Hingabe verrichtet haben, an Geräte »outsourcen«, die uns lediglich einen Schubs am Kreditkartenschlitten oder einen Knopfdruck abverlangen, geht noch etwas verloren, das früher viele Menschen beglückte und womöglich auch heute noch für unser Glück unverzichtbar wäre: der Stolz auf eine gut gemachte Arbeit, auf unsere Klugheit und Gewandtheit, auf die Bewältigung einer Aufgabe, die Überwindung eines scheinbar unüberwindlichen Hindernisses. Langfristig verlieren wir mit dem Verschwinden dieser Fertigkeiten auch die Fähigkeit, Neues zu erlernen und neue Aufgaben zu meistern – und berauben uns damit der Freude am eigenen Werk, dem Gefühl, etwas gut gemacht zu haben, ohne das wir weder Selbstvertrauen gewinnen noch das Glück genießen können, mit unserer Leistung und mithin mit uns selbst zufrieden zu sein.



## Antworten aus dem Förderschwerpunkt zu...

- **„Verzwicktheit“ von Dienstleistungen/Dienstleistungsarbeit im Kontext von Interaktionsarbeit „lösen“**
  - **Stärkung der Strukturen zur Förderung von Wertschätzung und Anerkennung**
  - **Stärkung der Könnerschaft**
  - **Leitbild „Dienstleistungsfacharbeit“**
- **Wie geht das, was braucht es dazu?**

## Was lehrt uns die Beschäftigung mit der Interaktionsarbeit?

- **...für den Förderschwerpunkt**
  - **Erkenntnistransfer von personenbezogenen Dienstleistungen auf dialogisch-interaktive Arbeit im Produktionssektor**
  - **Leitbild für Identitätsfindung**
- **...für das Programm „Innovationen mit Dienstleistungen“**
  - **Übergreifendes Analyse- und Gestaltungskonzept von (Dienstleistungs-)Arbeit**
  - **Stärkt den branchenübergreifenden Charakter**
  - **Neue Sichtweisen für Dienstleistungsarbeit und Technik/Informatisierung und auf Wertschöpfungssysteme**



## **Ansprechpersonen Projektträger**

➤ **Klaus Zühlke-Robinet (Leiter Förderschwerpunkt)**

Telefon 0228 3821 311

[Klaus.zuehlke-robinet@dlr.de](mailto:Klaus.zuehlke-robinet@dlr.de)

➤ **Prof. Dr. Ingeborg Bootz**

Telefon 030 67 055 488

[Ingeborg.bootz@dlr.de](mailto:Ingeborg.bootz@dlr.de)