

BMBF- Förderschwerpunkt „Dienstleistungsqualität durch professionelle Arbeit“

- Halbzeitbilanz -

**Wissenschaftliche Tagung des Verbundprojektes
PiA**

15. / 16. Juli 2010, 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:

- **Konzeptionelle Arbeit**
- **Beratung von Antragsstellern**
- **Controlling**
- **Bewertung**
- **Fördermanagement**

BMBF-Förderprogramm „Innovationen mit Dienstleistungen“

- Dienstleistungsexzellenz in Deutschland in Forschung und Unternehmen erzielen
- Dienstleistungen als Innovationstreiber begreifen
- Dienstleistungsforschung und -entwicklung stärken



Aktuelle Förderbereiche

- „Exportfähigkeit und Internationalisierung von Dienstleistungen“
- „Integration von Produktion und Dienstleistungen“
- „Technologie und Dienstleistungen im demografischen Wandel“
- „Dienstleistungsqualität durch professionelle Arbeit“
- „Produktivität von Dienstleistungen“
- **Personenbezogene Dienstleistungen am Beispiel seltener Krankheiten**

Programm „Innovation mit Dienstleistungen“ Handlungsfeld „Menschen in Dienstleistungsunternehmen“

- **Defizit an attraktiven und professionalisierten Arbeitsformen**
- **Gestaltung von „Dienstleistungsfacharbeit“**
- **Kompetenzen, Qualifikation, Wertschätzung, Anerkennung**

Förderbekanntmachung

„Dienstleistungsqualität durch professionelle Arbeit“

Vom Juni 2007

- **Gegenstand der Förderung**
 - **Entwicklungspfade professioneller Dienstleistungsarbeit**
 - **Beruflichkeit, Qualifizierungswege und –strategien**
 - **Zusammenhänge Wertschätzung und Wertschöpfung**

- **Ziele**
 - **Professionalisierungs- und Gestaltungsreserven in Betrieben und Gesellschaft ausschöpfen**
 - **Mittlere Tätigkeitsebene stärken**
 - **Innovationsfähigkeit fördern**

Veränderung von Erwerbsarbeit

- **Langfristige (sozialmoralische) Bindungen in den Unternehmen erodieren (Dr. Boes, ISF)**
- **Erwerbsbiografien differenzieren sich aus:**
 - **Vollzeit-, Teilzeitarbeit, Befristung, Leiharbeit, Nichtbeschäftigung, Erziehungs- und Familienzeiten, Bildungszeiten, Ehrenamt, Selbständigkeit wechseln sich ab**
- **„Übergangsmärkte“ (Prof. Günther Schmid, WZB)**

Charakteristika von Dienstleistungsarbeit

- Findet im Umfeld von informierten, selbstbewusst auftretenden Kunden statt
- Ergebnisoffen, gleichwohl zielbestimmt
- Unsichere Handlungssituation mit hohem Risiko
- Qualität häufig subjektiv bestimmt
- Vertrauen in die Professionalität der Akteure unabdingbar
- Prozessorientiert, findet in hybriden Wertschöpfungsstrukturen statt

Fragen

- **Werden damit Konzepte der Beruflichkeit und Fachlichkeit überfällig?**
 - **Anschlussfähigkeit an neue Entwicklungen suchen**
- **Wie können unter den Bedingungen flexibler und unsicherer Beschäftigung Wissen/Erfahrungen/Können akkumuliert werden?**
- **Ist Wertschätzung und Anerkennung sozialromantisch?**
- **Was befähigt Menschen,**
 - **ihr Erwerbsleben selbstbewusst gestalten zu können?**
 - **sich in Arbeitsmärkten und Übergangssituationen sicher, professionell und selbstbewusst bewegen zu können?**

Antworten aus dem Förderschwerpunkt

- **Stärkung fachlich fundierter Arbeit**
 - In traditionellen und neuen Bereichen
 - Sicherheiten vermitteln um handlungsfähig zu bleiben
- **Stärkung der Strukturen zur Förderung von Wertschätzung und Anerkennung**
- **An Interessen der Akteure anschließen**
- **„Verzwicktheit“ von Dienstleistungen/Dienstleistungsarbeit im Kontext von Interaktionsarbeit „lösen“**

Ankündigung

- **BMBF - Tagung zur Interaktionsarbeit**
- **11. / 12. November 2010, Bonn**

Ansprechpersonen Projektträger

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

Telefon 0228 3821 311

Klaus.zuehlke-robinet@dlr.de

➤ **Prof. Dr. Ingeborg Bootz**

Telefon 030 67 055 488

Ingeborg.bootz@dlr.de