



Dr. Wolfgang Dunkel

Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung e.V. –  
ISF München

Telefon: +49 89 272921-38

Telefax: +49 89 272921-60

wolfgang.dunkel@isf-muenchen.de

## Anmeldung

Bitte melden Sie sich **bis 31. Mai 2010** formlos aber verbindlich an. Sie können dies tun

- per Email an [thomas.birken@isf-muenchen.de](mailto:thomas.birken@isf-muenchen.de)
- oder postalisch: ISF München, Thomas Birken, Jakob-Klar-Str. 9, 80796 München.

Die Teilnehmerzahl ist begrenzt. Wir bitten um eine frühzeitige und verbindliche Anmeldung.

Tagungsgebühren werden nicht erhoben.

## Anreise zur Seidvilla

Seidvilla, Nikolaiplatz 1b, 80802 München



### Vom Flughafen

Taxi: Fahrzeit ca. 50 Min., ca. 50 €.

Öffentlich: Mit der S8 und S1 Richtung Stadtmitte bis zur Haltestelle *Marienplatz*, dort umsteigen in U3 oder U6 Richtung Olympiazentrum bzw. Garching-Hochbrück bis zur Haltestelle *Giselastraße*. Fahrzeit ca. 60 Min., Einfache Fahrt 9,20€ oder Tageskarte Gesamtnetz 10,40€.

### Vom Hauptbahnhof

Taxi: Fahrzeit ca. 8 Min., ca. 10 €.

Öffentlich: Mit der U1 oder U2 zur Haltestelle *Sendlinger Tor*, dort umsteigen in U3 oder U6 Richtung Olympiazentrum bzw. Garching-Hochbrück bis zur Haltestelle *Giselastraße*. Fahrzeit ca. 15 Min., Einzelfahrkarte 2,40 €.

Weiter Informationen finden Sie unter [www.seidvilla.de](http://www.seidvilla.de).

# Professionalisierung interaktiver Arbeit:

Dienstleistungsarbeit  
als kooperative Leistung  
von Kunde und Fachkraft

## Einladung

zur wissenschaftlichen Tagung  
am 15. und 16. Juli 2010  
in der Seidvilla München



BMBF-Förderschwerpunkt  
"Dienstleistungsqualität  
durch professionelle Arbeit"

## Zu dieser Veranstaltung:

---

Das Verbundvorhaben PiA untersucht personenbezogene Dienstleistungen aus der Perspektive *interaktiver Arbeit*. Ein Hauptziel des Projekts besteht darin, *interaktive Arbeit* als eine komplexe und anspruchsvolle Leistung eigener Art empiriebasiert weiterzuentwickeln. Gleichzeitig sollen die Forschungsergebnisse in Kooperation mit den beteiligten Dienstleistungsunternehmen in Gestaltungsmaßnahmen überführt werden, um konkrete Verbesserungsmöglichkeiten für die Praxis interaktiver Arbeit erproben zu können.

Auf der Tagung werden Zwischenergebnisse aus dem laufenden Projekt vorgestellt und mit Kolleginnen und Kollegen aus unterschiedlichen Bereichen der Dienstleistungsforschung diskutiert.

Außerdem werden wir versuchen, das Konzept der *interaktiven Arbeit* in soziologischen und interdisziplinären Kontexten zu verorten und damit Anknüpfungspunkte zu anderen Diskussionssträngen und Perspektiven der Dienstleistungsforschung aufzudecken.

Wir laden hiermit Kolleginnen und Kollegen aus der Soziologie, der Psychologie und verwandten Disziplinen mit Interesse an der Dienstleistungsforschung herzlich zu unserer Veranstaltung ein und freuen uns auf spannende Diskussionen und einen interessanten Austausch.

## Programm:

---

**15. Juli 2010:**

### Ergebnispräsentation und -diskussion zu PiA

- 12:00 Uhr *Ankunft, Imbiss*
- 13:00 Uhr Begrüßung und Einführung in das Programm (Wolfgang Dunkel, ISF München)
- 13:15 Uhr Halbzeitbilanz des Förderschwerpunktes (Klaus Zühlke-Robinet, DLR-PT)
- 13:45 Uhr Das Projekt „PiA – Professionalisierung interaktiver Arbeit“ – Struktur, Fragestellung, Vorgehensweise (Wolfgang Dunkel, ISF München)
- 14:15 Uhr „Interaktive Arbeit“ – ein soziologisches Konzept entwickelt sich weiter (Margit Weirich, Universität Augsburg)
- 15:00 Uhr *Kaffeepause*
- 15:15 Uhr Kooperationsbedingungen und Kooperationsstrategien von Dienstleistungskunden (Anna Hoffmann, TU Chemnitz)
- Zwischen Konsumtion und Produktion: Alvin Tofflers Prosumer und seine Nachfahren (Kai-Uwe Hellmann, TU Berlin)
- Service-orientiertes Seniorenzentrum - Arbeitsbedingungen und Dienstleistungsqualität in der Altenpflege (Kerstin Rieder, Isabel Herms, Anita Hausen, Marco Schröder, Hochschule Aalen)
- 17:15 Uhr *Kaffeepause*
- 17:30 Uhr Interaktive Arbeit zwischen Eigenlogik und Außenleitung: Zur Steuerbarkeit von Beschäftigten-Kunden-Interaktionen (Thomas Birken, Nick Kratzer, Wolfgang Menz, ISF München)
- Sichtbarkeit (in) der Dienstleistungsarbeit (Stephan Voswinkel, IfS Frankfurt)
- 19:00 Uhr *Ende des ersten Tages*  
*Gemeinsames Abendessen*

**16. Juli 2010:**

### Zum Stellenwert interaktiver Arbeit in unterschiedlichen Kontexten

- 9:00 Uhr *Ankunft, Kaffee*
- 9:15 Uhr **Interaktive Arbeit im Kontext gesellschaftlicher Entwicklungen**  
Kooperierende Kunden und der ganz neue Geist des Kapitalismus (G. Günter Voß, TU Chemnitz)  
Zum Verhältnis von Produktions- und Konsumtionslogik in der Dienstleistungsarbeit (Hans Pongratz, LMU München)
- 10:45 Uhr *Kaffeepause*
- 11:00 Uhr **Interaktive Arbeit aus unterschiedlichen disziplinären Perspektiven**  
Der Weg von der Kundenzufriedenheit zur Kundenbegeisterung: Relevanz, Inhalte und Effekte einer neuen Zielgröße im Dienstleistungsmanagement (Matthias Gouthier, EBS, Oestrich-Winkel)  
Training von Gefühlsarbeit (Friedemann Nerdinger, Universität Rostock)  
„Interaction Engineering“ als Herausforderung für das Dienstleistungsmanagement (Bernd Bienzeisler, Fraunhofer IAO Stuttgart)
- 13:00 Uhr *Mittagspause*
- 14:00 Uhr **Interaktive Arbeit im Kontext soziologischer Diskurse**  
Personenbezogene Dienstleistungen als Interaktionsarbeit (Fritz Böhle, ISF München)  
Resonanzen und Missklänge. Körperlichkeit und Leiblichkeit in Praktiken sozialer Abstimmung (Thomas Alkemeyer, Universität Oldenburg)  
Abschlussdiskussion
- 16:00 Uhr *Kaffee und Ende der Tagung*