



## Dienstleistungsqualität durch professionelle Arbeit

## Anmeldung

Qualifikation, Beruflichkeit, Engagement, Wertschätzung und Stolz der im Dienstleistungsbereich Tätigen sind zentrale Aspekte einer professionalisierten Dienstleistungsarbeit, die sich sowohl auf die Innovationsfähigkeit als auch auf die Qualität der Dienstleistungen auswirken. Die Tagung präsentiert die wichtigsten Ergebnisse aus den Verbundprojekten und praktischen Empfehlungen für die betriebliche Umsetzung. Wir laden alle an dieser Thematik Interessierten für den 30. und 31. Mai 2011 nach Leipzig zur Abschlussstagung ein.

Anmeldung bis 28. April 2011 unter: [www.servprof.de](http://www.servprof.de)  
Bitte beachten Sie, dass die Teilnehmerzahl begrenzt ist.

In den folgenden Hotels wurden für Sie Abrufkontingente unter dem Stichwort „DIENSTLEISTUNG UND INNOVATION“ hinterlegt.  
Bitte buchen Sie Ihr Zimmer bis spätestens 28. April 2011 direkt bei dem jeweiligen Hotel.

# Dienstleistungsqualität durch professionelle Arbeit

Abschlussstagung des gleichnamigen Förderschwerpunktes des BMBF-Förderprogrammes „Innovation mit Dienstleistungen“

### Ansprechpartner und Organisation:

Stefan Thallmaier  
Nicole Horbas

### Kontakdaten:

Handelshochschule Leipzig gGmbH  
CLIC - Center for Leading Innovation and Cooperation  
Jahnallee 59, 04109 Leipzig  
stefan.thallmaier@hhl.de, Tel.: 0341 . 9851861  
nicole.horbas@hhl.de, Tel.: 0341 . 9851860  
Fax: 0341 9851 867  
Internet: [www.hhl.de](http://www.hhl.de) | [www.clicresearch.de](http://www.clicresearch.de)

### Seaside Parkhotel

Richard-Wagner-Straße 7  
04109 Leipzig  
Tel. 0341 . 9852-0  
Nähe Tagungsort

### WestIn Leipzig

Gerberstraße 15  
04105 Leipzig  
Tel. 0341 . 988-0  
Nähe Hauptbahnhof

### Marriot Leipzig

Am Hallischen Tor 1  
04109 Leipzig  
Tel. 0341 . 9653-0  
Nähe Tagungsort

### Motel One

Nikolaistraße 11  
04109 Leipzig  
Tel. 0341 . 337437-0  
Nähe Tagungsort

**Tag 1:** Montag, 30. Mai 2011

**Tag 2:** Dienstag, 31. Mai 2011

### Tagungsort:

Handelshochschule Leipzig,  
Standort Katharinenstr. 17  
(CityCampus, nahe Hauptbahnhof)



# Dienstleistungsqualität durch professionelle Arbeit

## Programm

Tag 1: Montag, 30. Mai 2011, 10.00 Uhr bis 18.00 Uhr

Tag 2: Dienstag, 31. Mai 2011, 9.00 Uhr bis 16.00 Uhr

Tagungsort: Handelshochschule Leipzig,

Standort Katharinenstr. 17 (CityCampus, nahe Hauptbahnhof)

---

## Montag, 30. Mai 2011

---

10.00 Uhr	Anreise und Check-In
10.15 Uhr	Begrüßung durch den Rektor der Handelshochschule Leipzig, Prof. Dr. Andreas Pinkwart
10.30 Uhr	Programmvorstellung durch den Leiter der Tagung, Prof. Dr. Ralf Reichwald
10.45 Uhr	Grußworte des Vertreters des BMBF
11.00 Uhr	Vortrag: Prof. Dr. Ralf Reichwald/Werner Duell <b>„Service Professionalität und Innovationsfähigkeit - Ergebnisse und Botschaften des META-Projektes ServProf“</b>
11.45 Uhr	Keynote: Prof. Dr. Martin Baethge (SOFI Göttingen) <b>„Kompetenzentwicklung und Beruflichkeit - auf dem Weg zur Professionalisierung der Dienstleistungsarbeit“</b>
12.30 Uhr	Mittagessen

---

## 13.30 Uhr Parallele Foren I und II

**Forum I** „Dienstleistungen in globalen Wertschöpfungsketten“  
*Moderation: Andrea Baukrowitz (ISF München)*

**„Globalisierung 2.0 – internationale Fachkompetenz als Herausforderung für die Aus- und Weiterbildung“**  
*PD Dr. Andreas Boes, Andrea Baukrowitz,  
Dr. Tobias Kämpf (ISF München)*

**„Internationale Qualifikationsstandards: Chancen und Risiken für den Dienstleistungsstandort Deutschland“**  
*Prof. Dr. Michael Ehrke (Universität Lüneburg, IG Metall)  
Karl-Heinz Hageni (IG Metall)*

**„Kleine Dienstleistungsunternehmen in einem globalen Markt – Herausforderungen für die Mitarbeiter“**  
*Klaus Bock-Müller, Heike Kießner (szenaris GmbH Bremen)*

**Forum II** „Unverzichtbar, aber unsichtbar: Zur Wertschätzung von Dienstleistungsarbeit im Hintergrund“  
*Moderation: Dr. Wolfgang Dunkel (ISF München)*

**„Die unsichtbaren Leistungen von Beschäftigten und Kunden“**  
*Anna Hoffmann (TU Chemnitz), Dr. Nick Kratzer (ISF München), Dr. Margit Wehrich (Universität Augsburg)*

**„Anerkennung im Spannungsfeld von Unsichtbarkeit und Transparenz“**  
*Dr. Hermann Kocyba (ifs Frankfurt)*

**„Interaktive Arbeit als (unsichtbarer?) Kern von Pflege“**  
*Dr. Wolfgang Dunkel (ISF München),  
Isabel Herms (Hochschule Aalen)*

**„Ohne Sichtbarkeit keine Wertschätzung?“**  
*Zusammenfassende Diskussion*

---

15.00 Uhr Kaffeepause

---

15.15 Uhr Postershow

---

## 16.00 Uhr Parallele Foren III und IV

**Forum III** „Auf dem Wege zur Dienstleistungsfacharbeit“  
*Moderation: Dr. Günther Walden (BIBB Bonn)*

**„Qualifizierung und Professionalisierung von mittleren Führungskräften am Beispiel der kaufmännischen Fortbildungsregelungen/ Dienstleistungsbereich“**  
*Rainer Brötz (BIBB Bonn)*

**„Zur Institutionalisierung der neuen Berufe des Wellness-Sektors“**  
*Dr. Peter Kalkowski (SOFI Göttingen)*

**„Dienstleistungsfacharbeit in Deutschland“**  
*Prof. Dr. Michael Ehrke (IG Metall)*

**Forum IV** „Wertschätzung in der Pflege“  
*Moderation: Dr. Paul Fuchs-Frohnhofer (MA&T)*

**„Wertschätzung in der Pflege fördern – Empirische Ergebnisse und Instrumente aus dem Projekt Pflegewert als Anregung für Einrichtungsleitungen“**  
*Prof. Dr. Michael Isfort (dip Köln)*

**„Durch Wertschätzung zu Wertschöpfung und Mitarbeiterzufriedenheit in Einrichtungen der Altenpflege – die Beispiele CBT und EvA Gemünd“**  
*Ellen Wappenschmidt-Krommus (CBT Köln),  
Malte Duisberg (EvA Gemünd)*

**„Wertschätzungskultur als Kennzeichen professioneller Pflege“**  
*Dr. Barbara Hinding (TU Dortmund),  
Dr. Klaus Müller (FH der Diakonie Bielefeld)*

**„Wertschätzung von Pflege im Spiegel der öffentlichen Wahrnehmung - Konsequenzen für die Praxis“**  
*Kurt-Georg Ciesinger (gaus GmbH Dortmund)  
Dr. Rüdiger Klatt (TU Dortmund)*

---

18.00 Uhr Abschluss des ersten Tages

---

19.30 Uhr Führung durch den historischen Handelsplatz Leipzig mit Abendessen im Panorama Tower

---

---

**Dienstag, 31. Mai 2011**

**9.00 Uhr Parallele Foren V und VI**

**Forum V „Personale und soziale Dienstleistungen im Wandel - Konsequenzen für Wellness, Pflege & Co.“**  
*Moderation: Prof. Dr. Wolfgang Scholl (HU Berlin)*

**„Professionalisierung der Kindertagespflege – mögliche Entwicklungspfade“**  
*Stefan Heeg (DJI München)*

**„Altenpflege zwischen Verberuflichung und Angehörigenarbeit“**  
*Kerstin Blass (ISO Saarbrücken)*

**„Personenzentrierte Arbeit als Emotionsarbeit – das Beispiel Wellness“**  
*Dr. Gerd Paul (SOFI Göttingen)*

**Forum VI „Dienstleistung und Emotion“**  
*Moderation: Prof. Dr. Andrea Fischbach (DHPol Münster)*

**„Mitarbeiterstolz – Inhalte, Strukturen und Effekte“**  
*Prof. Dr. Matthias Gauthier (EBS Wiesbaden)*

**„Emotionsarbeit, Anerkennung und Stolz am Beispiel des Einzelhandels“**  
*Prof. Dr. Andrea Fischbach (DHPol Münster)*

**„Wertschätzungsorientierte Personal- und Organisationsentwicklung“**  
*Karin Esch (IAQ Duisburg)*

**„Bedeutung von Emotionen für die Wertschätzung und Anerkennung“**  
*Zusammenfassende Diskussion*

---

10.30 Uhr Kaffeepause

**11.00 Uhr Parallele Foren VII und VIII**

**Forum VII „Dienstleistung in den Handlungsfeldern technischer Umweltschutz, Energieberatung und Verkehr im Wandel“**  
*Moderation: Prof. Dr. Christopher Schlick (RWTH Aachen)*

**„Bildung für professionelle Dienstleistungsarbeit im technischen Umweltschutz“**  
*Silke Dorethe Götte (TU Dresden)*

**„Strategien der Professionalisierung in der Energieberatung auf mittlerer Qualifikationsebene“**  
*Dr. Martin Frenz, Raymond Djaloeis, Simon Heinen (RWTH Aachen)*

**„Professionalisierung mit FiF - Stärkung der mittleren Qualifikationsebene im ÖPNV am Beispiel des jungen Berufsbildes Fachkraft im Fahrbetrieb“**  
*Gereon Stock (Prospektiv GmbH Dortmund), Stefan Hilger (VDV-Akademie e.V. Köln)*

**Forum VIII „Wertschätzung, Wertschöpfung und Innovation“**  
*Moderation: Walter Ganz (IAO Stuttgart)*

**„Wertschöpfung braucht Wertschätzung – Professionalisierung des Kundenkontakts im technischen Service“**  
*Jochen Niederberger (Zwick GmbH Ulm), Sibylle Hermann (IAO Stuttgart)*

**„Neues wagen – Exzellente Dienstleistungen sind eine Kunst“**  
*Axel Kulick (Altor Gruppe Heidelberg)*

**„Profil: Dienstleistungskünstler“**  
*Claudia Munz (GAB München)*

**„Spannungsfeld von Professionalisierung und Innovation“**  
*Zusammenfassende Diskussion*

---

12.30 Uhr Mittagessen

---

13.30 Uhr Berichte aus den Foren an das Plenum

---

**14.30 Uhr Empfehlungen aus dem META-Projekt ServProf für die Fortsetzung der Dienstleistungsforschung,**  
*Prof. Dr. Ralf Reichwald (HHL Leipzig), Dr. Sarina Keiser, Dr. Evelyne Fischer, Werner Duell (AOC Berlin)*

---

**15.00 Uhr Schlussrunde zur Zukunft der Dienstleistungsforschung in Deutschland,**  
*Vertreter des BMBF, Prof. Dr. Christopher Schlick (RWTH Aachen) Walter Ganz (IAO Stuttgart), Vertreter des Projektträgers, Moderation: Prof. Dr. Ralf Reichwald (HHL Leipzig)*

---

16.00 Uhr Abschluss der Tagung

---