

Beschäftigtenperspektive










Kundenperspektive

Dr. Wolfgang Dunkel
 Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung München e.V.
 Jakob-Klar-Straße 9, 80796 München
 wolfgang.dunkel@isf-muenchen.de

Das Projekt PiA wird im Rahmen des Förderschwerpunkts „Dienstleistungsqualität durch professionelle Arbeit“ aus Mitteln des BMBF und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert. Betreut wird das Projekt vom Projektträger im DLR Arbeitsgestaltung und Dienstleistungen.
 Projektlaufzeit: September 2008 bis August 2011.

Anmeldung

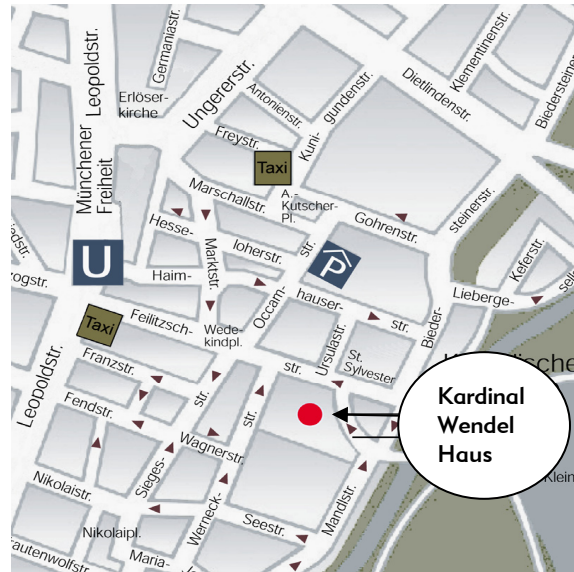
Bitte melden Sie sich **bis zum 28. Juni 2011** formlos an. Sie können dies tun

- per Email an 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 zum Kardinal Wendel Haus

Kardinal Wendel Haus, Mandlstr. 23, 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 *Münchner Freiheit*. 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 *Münchner Freiheit*. Fahrzeit ca. 15 Min., Einzelfahrkarte 2,40 €.

Interaktive Arbeit erfolgreich gestalten:

Forschungsergebnisse und Praxisbeispiele

Einladung

zur Abschlussstagung
 am 14. und 15. Juli 2011
 im Kardinal Wendel Haus München



EUROPÄISCHE UNION



BMBF-Förderschwerpunkt
 "Dienstleistungsqualität
 durch professionelle Arbeit"

Zu dieser Veranstaltung:

In personenbezogenen Dienstleistungen müssen Kunden und Dienstleistungsfachkräfte zusammenarbeiten, damit die Dienstleistung erbracht werden kann. Die hierfür notwendige *interaktive Arbeit* ist eine komplexe und anspruchsvolle Leistung eigener Art. Das Verbundvorhaben PiA hat diese Arbeit in drei Praxisfeldern untersucht: in der *Pflege*, in der *Hotellerie* und am *Bahnhof*.

Auf dieser Tagung stellen wir Ihnen das Konzept interaktiver Arbeit vor und präsentieren unsere Forschungsergebnisse. Diskutieren Sie mit unseren Praxispartnern über Professionalisierung, Wertschätzung und Multikompetenz und lernen Sie in den Unternehmensforen die Gestaltungs- und Qualifizierungsinitiativen in der Pflege (Arbeiterwohlfahrt Bezirksverband Oberbayern), in der Hotellerie (Accor Hospitality Germany GmbH) und am Bahnhof (DB Services) kennen. Die parallel stattfindenden Foren werden in einer zweiten Runde wiederholt, so dass die Tagungsgäste die Möglichkeit haben, an zwei von drei Foren teilzunehmen.

Unsere Tagung wendet sich an all diejenigen, die an einer menschengerechten Gestaltung von Dienstleistungsbeziehungen interessiert sind: Beschäftigte und Führungskräfte in der Dienstleistungswirtschaft, Vertreterinnen und Vertreter der Dienstleistungspolitik und Kolleginnen und Kollegen aus der Dienstleistungsforschung.

Wir laden Sie hiermit herzlich zur Teilnahme an unserer Tagung ein und freuen uns auf spannende und anregende Diskussionen!

Programm:

Donnerstag, 14. Juli 2011

11.30 Uhr *Ankunft, Imbiss*

Einführung

12.30 Uhr Begrüßung und Einführung in das Programm (Dr. Wolfgang Dunkel, ISF München)

12.45 Uhr Der Förderschwerpunkt aus Sicht des Projektträgers (Klaus Zühlke-Robinet, DLR-PT)

13.00 Uhr Interaktive Arbeit: eine neue Perspektive der Dienstleistungsforschung (Dr. Wolfgang Dunkel, ISF München, Dr. Margit Wehrich, Universität Augsburg)

13.45 Uhr Interaktive Arbeit als branchenübergreifende Perspektive (Dr. Martin Beckmann, ver.di)

Praxisperspektiven auf interaktive Arbeit

14.00 Uhr Professionalisierung in der interaktiven Arbeit (Wolfgang Schindele, Dagmar Grabner, AWO Bezirksverband Oberbayern)

14.15 Uhr Wertschätzung in der interaktiven Arbeit (Dr. Matthias Afting, Carolyn Koch-Falkenberg, DB Services)

14.30 Uhr Multikompetenz in der interaktiven Arbeit (Agostino Cisco, Mark Alisch, Accor Hospitality Germany GmbH)

14.45 Uhr *Pause*

Gestaltung und Qualifizierung: die Unternehmensforen

15.15 Uhr Forum AWO: Professionalisierung

Forum DB: Wertschätzung

Forum Accor: Multikompetenz

16.15 Uhr *Pause*

16.30 Uhr Wiederholung der Foren

Marktplatz

17.30 Uhr Einführung und Rundgang

19.00 Uhr *Möglichkeit zum gemeinsamen Abendessen*

Freitag, 15. Juli 2011

08.30 Uhr *Ankunft, Kaffee*

08.45 Uhr Begrüßung und Programm (Dr. Wolfgang Dunkel, ISF München)

Interaktive Arbeit als Forschungsgegenstand: zentrale Projektergebnisse

09.00 Uhr Betrieb, Steuerung und interaktive Arbeit (Dr. Nick Kratzer, Dr. Wolfgang Menz, Thomas Birken, ISF München)

10.00 Uhr Seniorenzentrum und Hotel: Arbeitsbedingungen und Dienstleistungsqualität im Vergleich (Prof. Dr. Kerstin Rieder, Marco Schröder, Anita Hausen, Isabel Herms, Hochschule Aalen)

11.00 Uhr *Pause*

11.30 Uhr Perspektivenwechsel: Interaktive Arbeit von der Seite der Kunden her denken! (Anna Hoffmann, TU Chemnitz, Dr. Margit Wehrich, Universität Augsburg)

Abschlussvortrag

12.30 Uhr Professionalität – Gefährdung oder Neuformierung? Das Beispiel professionelle interaktive Arbeit (Prof. Dr. G. Günter Voß, TU Chemnitz)

13.00 Uhr *Farewell Buffet und Ende der Tagung*

