

## 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 Multi-kompetenz 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 (Viola Ritschel, 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 (Thomas Birken, Dr. Nick Kratzer, Dr. Wolfgang Menz, 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*
- 11.15 Uhr Perspektivenwechsel: Interaktive Arbeit von der Seite der Kunden her denken! (Anna Hoffmann, TU Chemnitz, Dr. Margit Wehrich, Universität Augsburg)
- Abschlussvortrag**
- 12.15 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*

