Geleitwort

„Dienstleistungsqualität durch professionelle Arbeit“ – so heißt der im Herbst 2008 begonnene Förderschwerpunkt im Rahmen des Forschungsprogramms „Innovationen mit Dienstleistungen“ des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF). Das Forschungsprogramm konstatiert: Die Innovationskraft der Unternehmen hängt entscheidend davon ab, dass Dienstleistungen als der größte Bereich der Wertschöpfung in einem immer globaler werdenden Wettbewerb zum Treiber für Innovationen werden. Das Programm adressiert quer über alle Branchen die dienstleistungsrelevanten Fragestellungen und Herausforderungen bezüglich der Wertschöpfung, der Professionalisierung von Dienstleistungsarbeit und der Dienstleistungsqualität.

Solche Themen können nur im Kontext wirtschaftlicher und gesellschaftlicher Entwicklungen bearbeitet werden, vor allem mit Blick auf zukünftige Prozesse, die maßgeblich von Globalisierung geprägt sind.

Globalisierung hat längst auch die Welt der Dienstleistungen erreicht und bestimmt dort das aktuelle und künftige Bild veränderter Tätigkeitsfelder und Arbeitsaufgaben sowie beruflichen Handelns. Die dringende Frage danach, was vor diesem Hintergrund „Professionalisierung“ ausmacht, schließt Fragen nach den Perspektiven von Qualifizierung, Aus- und Weiterbildung und letztlich von Beruflichkeit ein.

Hier ist in allen Bereichen und Branchen von Dienstleistung neues Denken gefragt. Ein solches neues Denken hat in der IT-Branche längst Fuß gefasst. Sie ist zum Vorreiter geworden, nicht nur, wenn es darum geht, neue Entwicklungen zu antizipieren, sondern auch beim Umsetzen der Entwicklungen in Handlungsstrategien und Konzepte.

Im Mittelpunkt der mit Globalisierung einhergehenden strategischen Neuorientierung steht der Mensch. Nur er kann mit seiner Handlungskompetenz, mit seinem Wissen und Können, mit seinen Erfahrungen und ebenso mit seinen Motivationen und Wertvorstellungen die notwendigen Veränderungsprozesse gestalten.

Ein solches „Leitbild“ hat der vorliegende Band aufgenommen: Eine global vernetzte Ökonomie braucht die Menschen. Sowohl die Struktur des Buches als auch die Themen der Beiträge selbst spiegeln wider, dass aus unterschiedlichen Perspektiven Herausforderungen der Globalisierung aufgenommen und bearbeitet wurden. Es kommt ein umfassendes Spektrum an Akteuren zu Wort, deren unterschiedliche wissenschaftlich-theoretische und praxisorientierte Betrachtungsweisen schließlich zu gemeinsamen Handlungsempfehlungen mit hohem praktischem Nutzen führen.

Wichtige Erkenntnisse und Erfahrungen bieten die Befunde der Forschungs- und Entwicklungsarbeiten im Projektverbund GlobePro. Dieser Projektverbund mit fünf Partnern aus wissenschaftlichen Einrichtungen, Verbänden und Unternehmen wurde im Rahmen des

Förderschwerpunktes „Dienstleistungsqualität durch professionelle Arbeit“ mit Mitteln des BMBF sowie mit Mitteln des Europäischen Sozialfonds gefördert. Über diese Verbundpartner hinaus hat sich eine Vielzahl an weiteren Akteuren aus Unternehmen, Aus- und Weiterbildungseinrichtungen sowie Sozialpartnern in der Berufsbildung sehr aktiv an dem Verbundvorhaben beteiligt.

Das Erkenntnisinteresse des Förderschwerpunktes konzentrierte sich unter anderem darauf, wie eine Etablierung neuartiger Dienstleistungstätigkeiten mit entsprechenden zukunftsweisenden Strategien und Konzepten der Aus- und Weiterbildung sowie Personalentwicklung zu verknüpfen ist.

Das Projekt GlobePro hat mit der IT-Branche eine gesellschaftliche Schlüsselbranche ins Zentrum gestellt. Die IT-Branche ist nicht nur Vorreiter für die Globalisierung von Dienstleistungen, darüber hinaus sind hier professionelle Fachkräfte und eine innovative Aus- und Weiterbildung für Dienstleistungsberufe zentrale Wettbewerbsfaktoren. So können im vorliegenden Buch Bildungsperspektiven für global erfolgreiche Dienstleistungsarbeit anhand konkreter Erfahrungen sowie erprobter Modelle vorgestellt werden.

Gleichfalls werden Antworten gegeben, die nicht nur aktuelle Diskurse zur Thematik Dienstleistungsqualität durch Professionalisierung in einer globalen Welt bereichern, sondern darüber hinaus neue Impulse setzen, die auch für Entwicklungen in anderen Dienstleistungsbereichen wertvolle Anregungen geben können.

Wir wünschen der vorliegenden Publikation eine starke Resonanz und hoffen, dass sie zur Verbreitung der Erkenntnisse und zu deren nachhaltiger Nutzung in der Fachöffentlichkeit und in Unternehmen beiträgt.

Berlin und Bonn, im Dezember 2011

Prof. Dr. Ingeborg Bootz und Klaus Zühlke-Robinet

Projekträger im DLR „Arbeitsgestaltung und Dienstleistungen“