

VERBUNDPROJEKT PRIDE

WERTSCHÖPFUNGSTRANSPARENZ UND WERTSCHÄTZUNG ALS INNOVATIONSRESSOURCEN FÜR DEN DIENSTLEISTUNGSBEREICH

TEILPROJEKT WISAG



TOPFIT UND SELBSTBEWUSST

Ziel des Teilprojekts »TOPfit und selbstbewusst« ist es, ein umfangreiches Train-the-Trainer-Konzept zur Qualifizierung von Reinigungskräften um die Elemente Stolz und Wertschöpfungstransparenz zu ergänzen und die Effekte dieses Programms zu evaluieren. Die Umsetzung erfolgt durch das Qualifizierungsprogramm TOPfit, ein fachliches und kommunikatives Trainingsprogramm. Das Programm wird begleitet durch das Bonussystem beneFIT zur Steigerung der Anerkennung und einer quantifizierenden mündlichen Befragung zum Thema Stolz.

WISAG Service Holding

Frankfurter Allee 73c
10247 Berlin

Ansprechpartner

Klaus Pankau
Telefon +49 304 242-4002
klaus.pankau@wisag.de

Wissenschaftliche Begleitung Fraunhofer IAO

Simone Martinetz
Telefon +49 203 970-2394
simone.martinetz@iao.fraunhofer.de



Vorgehen

Das TOPfit Qualifizierungsprogramm adressiert mit »Wertschätzung« das zentrale Thema des Projektverbunds u. a. durch das das Programm begleitende Bonussystem beneFIT. Ein besonderer Aspekt dieses Anerkennungssystems ist, dass Führungskräfte wie Objektleiter oder Kundenbetreuer zunehmend dafür sensibilisiert werden, besondere Leistungen oder bemerkenswerte Verhaltensweisen von Mitarbeitern zu erkennen und diese wertzuschätzen und zu honorieren. Ein anderes Beispiel ist ein speziell auf die Lerngewohnheiten und -tempi der Teilnehmer abgestimmtes Schulungsmanual. Dieses wird durch Trainer vermittelt, die mit viel Wertschätzung den Teilnehmern begegnen und sich deren kultureller sowie persönlicher Vielfalt bewusst sind und dies in der Gestaltung der Trainings und der Interaktionen konsequent berücksichtigen.

Erste Ergebnisse

Ob und wie Stolz auf das in der Arbeit Geleistete empfunden wird, diese Frage wurde innerhalb einer quantifizierenden mündlichen Befragung den TOPfit Seminarteilnehmern gestellt. Das Ergebnis verdeutlichte, dass eher implizit und individuell Stolz empfunden wird: so wie bspw. bei einem unerwarteten Lob des Kunden, wenn ein besonders schwieriger Auftrag gemeistert wurde, der Start eines

neuen Objektes gut gelungen ist oder der Stolz des Objektleiters auf sein Team, das sich durch eine perfekte Zusammenarbeit und ein hohes Maß an Vertrauen und Zuverlässigkeit auszeichnet.

Ausblick

Aus wissenschaftlicher Perspektive wird im nächsten Projektabschnitt »Stolz« als Indikator für Veränderungen betrachtet, die sich als Effekte des Qualifizierungsprogramms in individuell verändertem Selbstbewusstsein und in Stolzempfinden zeigen. Ebenso in interindividuellen Effekten der Teamzusammenarbeit, des Umgangs miteinander dabei sowie im selbstbewussten Dialog mit dem Kunden. Arbeitssystemanalysen, welche auf die Gruppe der Vorarbeiter in Objekten unterschiedlicher Art und Größe fokussieren, werden zu einem besseren Verständnis der Wertschöpfung dieser Arbeit beitragen.

Förderkennzeichen

01FB08040

PRIDE

Gelingt es, für den Wert der qualifizierten Dienstleistungsarbeit ein ähnliches Bewusstsein zu schaffen wie für die industrielle Facharbeit, so wird die Innovations- und Wettbewerbsfähigkeit der deutschen Wirtschaft spürbar gestärkt. Von dieser These geht das Verbundprojekt PRIDE »Wertschöpfungstransparenz und Wertschätzung als Innovationsressourcen für den Dienstleistungsbereich« aus. Ziel des im Rahmen des Förderschwerpunkts »Dienstleistungsqualität durch professionelle Arbeit« geförderten Vorhabens ist es, die Wechselwirkungen zwischen Wertschöpfung, Wertschätzung, Stolz und Anerkennung bei Dienstleistungstätigkeiten aufzudecken und, basierend auf wissenschaftlichen Studien und betrieblichen Erprobungen, zur Etablierung eines neuen Leitbilds der Dienstleistungsfacharbeit beizutragen.

