

VERBUNDPROJEKT PRIDE

WERTSCHÖPFUNGSTRANSparenZ UND WERTSCHÄTZUNG ALS INNOVATIONSRESSOURCEN FÜR DEN DIENSTLEISTUNGSBEREICH

TEILPROJEKT EBS

European Business School
International University · Schloss Reichartshausen

DYNAMIK VON PRODUZENTENSTOLZ

Der Erfolg vieler Dienstleistungsunternehmen wird in Zukunft noch stärker von der Fähigkeit abhängen, Kundenbeziehungen langfristig zu sichern. Dabei spielt die Begeisterung der Mitarbeiter und deren Stolz auf die eigene Leistung sowie auf das eigene Unternehmen eine zentrale Rolle. Das Ziel des Teilvorhabens der European Business School (EBS) ist es, die Wechselwirkungen dieser beiden Stolzformen zu untersuchen, um schließlich Handlungsempfehlungen über die Beeinflussbarkeit des Stolzes von Mitarbeitern abgeben zu können.

European Business School (EBS)
International University
Schloss Reichartshausen
Lehrstuhl für
Dienstleistungsmarketing

Rheingaustraße 1
65375 Oestrich-Winkel

Ansprechpartner

Prof. Dr. Matthias Gouthier
Telefon +49 6723 69-218
matthias.gouthier@ebs.de

Miriam Rhein
Telefon +49 67 236-9265
miriam.rhein@ebs.edu





© Fatman Fotolia.com

Vorgehen

Es ist davon auszugehen, dass es sich beim Mitarbeiterstolz um ein dynamisches, sich im Zeitverlauf veränderndes Konstrukt handelt. Beim Stolz auf die eigene Leistung handelt es sich dabei um eine kurzfristige Emotion, die auftritt, sobald ein Mitarbeiter ein Handlungsergebnis als Erfolg wertet und dieses auf eigene Fähigkeiten zurückführt. Die wissenschaftlichen Arbeiten zum Konstrukt des Organisationsstolzes sind indes noch sehr rar gesät. Von daher liegt eine erste zentrale Aufgabe dieses Teilvorhabens auf der Erarbeitung der notwendigen theoretisch-konzeptionellen Grundlagen zum Konstrukt des Organisationsstolzes.

Erste Ergebnisse

Die entsprechenden Erkenntnisse sind in einem wissenschaftlichen Artikel dokumentiert, der in der Herausgeberschaft »Serviceorientierung im Unternehmen« von Prof. Bruhn und Prof. Stauss mit dem Titel »Serviceorientierung durch Organisationsstolz« erschienen ist. In diesen sind Überlegungen eingeflossen, die das Wechselspiel von Produzentenstolz als Arbeitsemotion und Organisationsstolz als Einstellung ansprechen. Damit wurde die notwendige theoretische Basis geschaffen, um die Wirkeffekte empirisch überprüfen zu können.

Ausblick

Ausgehend von den theoretischen Grundlagen sollen die postulierten Wirkeffekte empirisch analysiert werden. Dies erfolgt mittels einer einjährigen Panelstudie, bei der 1000 Probanden zweimonatlich befragt werden. Damit lassen sich die zeitverzögerten Wechselwirkungen des Leistungsstolzes auf den Organisationsstolz überprüfen.

Förderkennzeichen

01FB08036

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.

