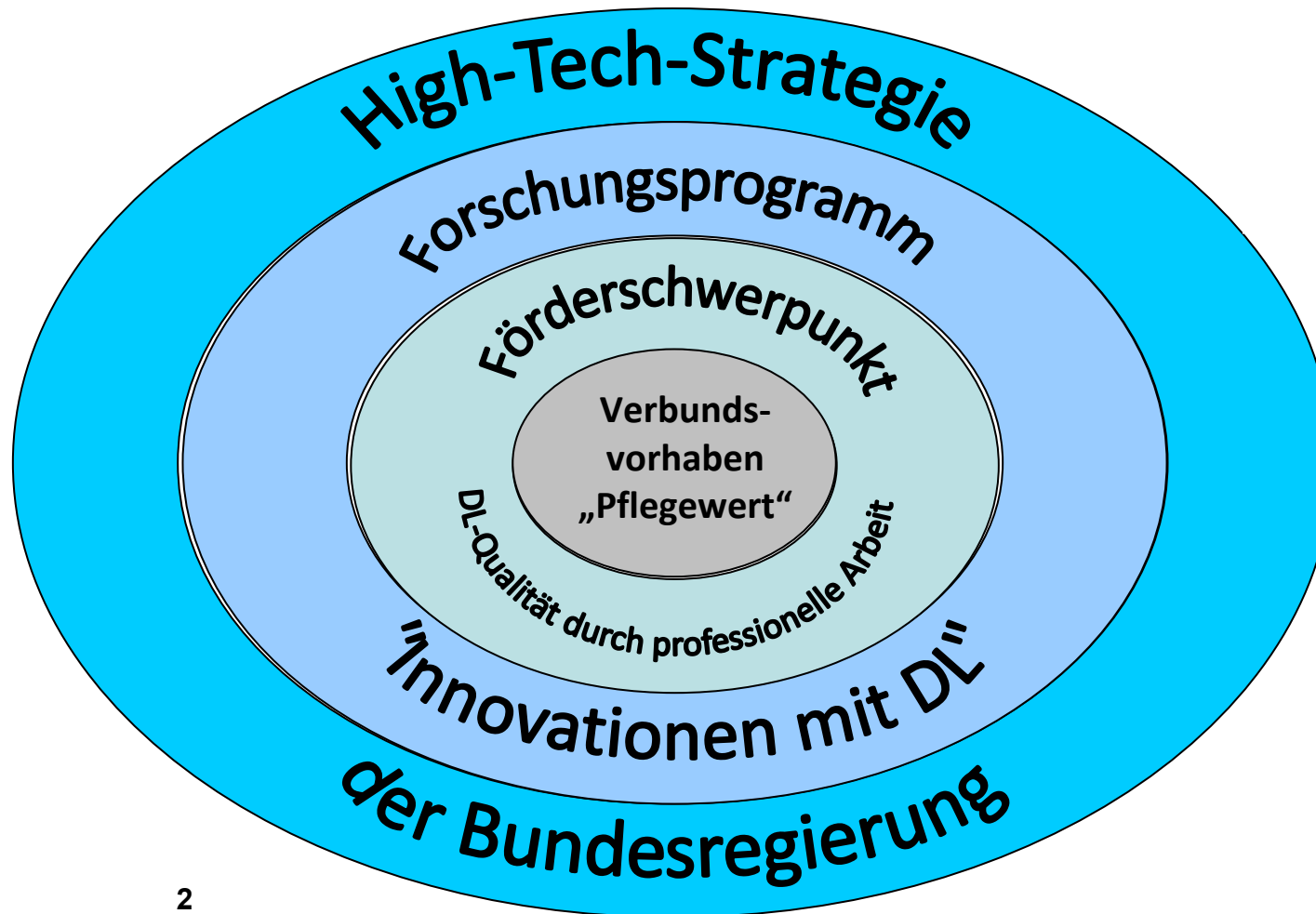


BMBF- Förderschwerpunkt „Dienstleistungsqualität durch professionelle Arbeit“

**Pflege-Fachkongress
„Wertschöpfung durch Wertschätzung“
29. November, Köln**

Kontext des Verbundvorhabens „Pflegerwert“



BMBF-Förderprogramm

„Innovationen mit Dienstleistungen“

- **Dienstleistungsexzellenz in Deutschland**
- **Dienstleistungen sind Innovationstreiber**
- **Dienstleistungsforschung und -entwicklung stärken**
- **Dienstleistungen „Made in Germany“**



„Dienstleistungsqualität durch professionelle Arbeit“, 2008 - 2012

Ausgangsthese:

Qualifikation, Beruflichkeit, Wertschätzung und Stolz der im Dienstleistungsbereich Tätigen sind zentrale Aspekte einer professionalisierten Dienstleistungsarbeit, die sich sowohl auf die Innovationsfähigkeit als auch auf die Qualität der Dienstleistungen auswirken.

In vielen Dienstleistungsbereichen herrscht hierbei ein Mangel.

Zwei Themenblöcke des Förderschwerpunkts:

- **Professionalisierung**
- **Wertschätzung**

Für viele Dienstleistungen ist zentral:

- **Sie sind Erfahrungs- und Vertrauensgüter**
- **Ihre Dienstleistungsqualität lässt sich nicht vorab erfahren und prüfen**
- **Hohe Professionalität und Wertschätzung des Beschäftigten schafft Vertrauen in Prozesse und in den Umgang mit Menschen**

Gestaltungsbilder durch Dienstleistungsforschung

- **Dienstleistungsarbeit mit und am Menschen**
 - **Verlangt Professionalisierung**
 - **Verlangt Wertschätzung**
 - **Verlangt Dienstleistungsqualität**

Dienstleistungsforschung ist keine „Rest-Kategorie“-Forschung

- **Sind findet im Zentrum der Gesellschaft statt**
- **Sie gibt Unternehmen und Organisationen Gestaltungswissen an die Hand**
- **Erlaubt neue Sichtweisen auf Dienstleistungsarbeit und auf Wertschätzungs- und Wertschöpfungssysteme**

Ansprechpersonen Projektträger

➤ **Prof. Dr. Ingeborg Bootz**

Telefon 030 67 055 488

Ingeborg.bootz@dlr.de

➤ **Klaus Zühlke-Robinet**

Telefon 0228 3821 1311

Klaus.zuehlke-robinet@dlr.de