

## ANMELDUNG

### Die Veranstaltung ist kostenfrei.

Bitte senden Sie Ihre Anmeldung per Fax oder Mail bis zum 31.08.2011 an

Technische Universität Dortmund  
WiSo-Fakultät, LS Arbeitssoziologie  
Christina Goesmann  
Otto-Hahn-Straße 4, 44227 Dortmund

Mail: christina.goesmann@tu-dortmund.de  
Fax: 0231 / 755 - 3280



Name / Vorname

Firma / Institution

Straße / PLZ / Ort

Telefonnummer

Mailadresse

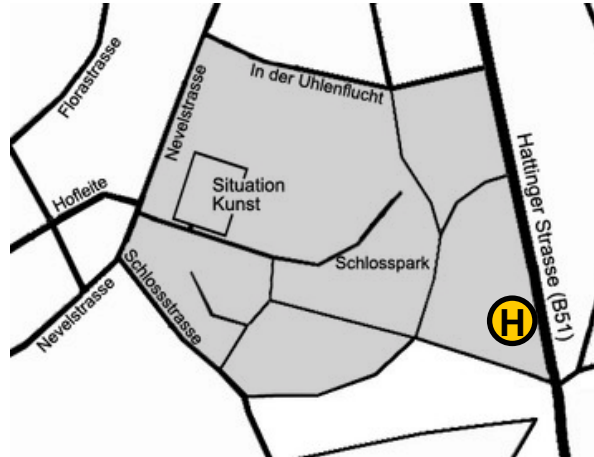
Datum

Unterschrift

## TAGUNGORT

### Situation Kunst

Nevelstraße 29c  
44795 Bochum - Weitmar



## ANREISE

Vom Hauptbahnhof Bochum mit der U-Bahn 308 oder 318 (Richtung Hattingen oder Dahlhausen), Haltestelle Haus Weitmar, 7 min Fußweg durch den Park.

Mit dem Auto erreichen Sie Situation Kunst im Bochumer Stadtteil Weitmar über die Blumenfeld- und Nevelstraße. Aufgrund sehr begrenzter Parkmöglichkeiten empfehlen wir die Anreise mit öffentlichen Verkehrsmitteln.

Falls Sie Hilfe bei der Buchung eines Hotels benötigen, können Sie sich gerne an uns wenden.



# Raus aus dem Schatten

## Innovationen in Dienstleistungsbranchen

Tagung am 21. September 2011  
Situation Kunst, Bochum

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung



Europäischer Sozialfonds  
für Deutschland



EUROPÄISCHE UNION



DLR  
Projekträger im DLR

## Innovationen in Dienstleistungsbranchen

Das Thema „Innovation“ wird immer noch vorrangig im Zusammenhang mit neuen Produkten diskutiert. Innovationen spielen sich aber auch im Dienstleistungsbereich ab – und dort oftmals in Bereichen, die man mit „Innovation“ kaum in Zusammenhang bringt.

Als Beispiele können hier der Einzelhandel oder die Pflege genannt werden. In der Praxis des Dienstleistungssektors findet man neue Geschäftsmodelle, neue Dienstleistungsprodukte und Formen der Kundenintegration sowie innerbetriebliche Innovationen in der Personalentwicklung, die das Thema „Innovation im Dienstleistungsbereich“ neu definieren.

Die Forschungen des Verbundprojektes „Berufe im Schatten“ des BMBF-Förderprogramms „Innovationen mit Dienstleistungen“, das im Rahmen der BMBF-Bekanntmachung „Dienstleistungsqualität durch professionelle Arbeit“ gefördert wird, machen deutlich, dass Innovationen vor allem ein wichtiger Treiber für die Wertschätzung von Dienstleistungsarbeit ist.

Die Tagung soll auf der Basis wissenschaftlicher Ergebnisse und Positivbeispiele aus der Praxis Schlaglichter auf hochinnovative Entwicklungen und neue Tätigkeitsfelder in Dienstleistungsbranchen werfen, die eine neue Sicht auf diese Branchen und ihre Beschäftigten vermitteln.

## Vormittag

09:30 Come together

10:00 *Klaus Zühlke-Robinet*  
**Begrüßung**

10:15 *Hartmut Neuendorff*  
**Zur Einführung – Neue Perspektiven auf Berufe im Schatten**

## Teil I: Bestandsaufnahme

10:30 *Rüdiger Klatt, Henrik Cohnen, Christina Goesmann (TU Dortmund)*  
**Organisationsentwicklung für mehr Wertschätzung in Pflege und Einzelhandel**  
Ergebnisse des sozialwissenschaftlichen Teilprojektes

11:30 *Andrea Fischbach, Catharina Decker, Philipp Lichtenthaler (DHPol)*  
**Wertschätzung von Emotionsarbeit im Dienstleistungsprozess**  
Ergebnisse des psychologischen Teilprojektes

12:30 Führung durch die Ausstellung der Situation Kunst

13:00 Mittagessen & Pressegespräch

## Nachmittag

## Teil 2: Wertschätzungstreiber Innovation

14:00 Keynote  
Bernd Kriegesmann (IAI Bochum)  
**Innovation in Dienstleistungen**

14:30 *Kurt-Georg Ciesinger (gaus gmbh)*  
**Dienstleistungsinnovationen als Treiber für mehr Wertschätzung**  
Ergebnisse des Umsetzungsprojektes

15:00 Kaffeepause

15:15 **Podium: Interaktionsarbeit und Innovation – ein Widerspruch?**  
Moderation: *Rüdiger Klatt*

16:00 Ende der Veranstaltung