



Global erfolgreich durch
professionelle Dienstleistungsarbeit



Vorstand
Arbeitsgestaltung und
Qualifizierungspolitik



Internationale Qualifikationsstandards: Chancen und Risiken für den Dienstleistungsstandort Deutschland

Michael Ehrke / Karl-Heinz Hageni
IG Metall

Abschlussstagung Dienstleistungsqualität, Leipzig, 30.05.2011

Qualifikationsstandards: Chancen und Risiken








Global erfolgreich durch
professionelle Dienstleistungsarbeit



Vorstand
Arbeitsgestaltung und
Qualifizierungspolitik

1 AUSGANGS- SITUATION	 IT-Industrie ist Wissensindustrie, lebt überwiegend von Humankapital.  Qualifikation ist zentraler Erfolgsfaktor und wichtigster Engpassfaktor.
2 DEUTSCHES IT- AUS-UND WEITER- BILDUNGS- SYSTEM	
3 EU SKILLS POLICY	
4 CHANCEN / RISIKEN	



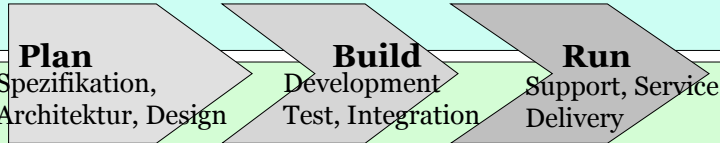
Abschlussstagung Dienstleistungsqualität, Leipzig, 30.05.2011



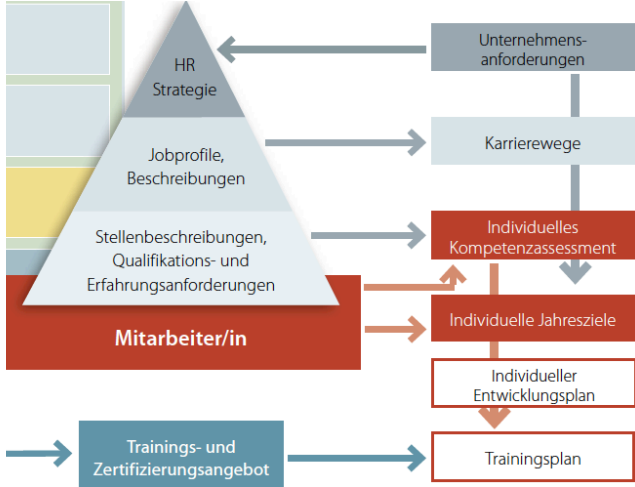
Qualifikationsstandards: Chancen und Risiken		 Global erfolgreich durch professionelle Dienstleistungsarbeit	 Vorstand Arbeitsgestaltung und Qualifizierungspolitik
1 AUSGANGS- SITUATION	 typisch für IT: Qualifikationschaos		
2 DEUTSCHES IT- AUS-UND WEITER- BILDUNGS- SYSTEM	 Wildwuchs von Zertifikaten ✧ Herstellerzertifikate (z.B. Microsoft, SAP, Cisco) ✧ private Organisationen (z.B. SFIA, ComTIA)		
3 EU SKILLS POLICY	 Staatl. geregelte Ausbildungen international vor allem im Hochschulbereich (IT-Studiengänge) – wenig Transparenz und Durchlässigkeit		
4 CHANCEN / RISIKEN			
Abschlusstagung Dienstleistungsqualität, Leipzig, 30.05.2011			

Qualifikationsstandards: Chancen und Risiken		 Global erfolgreich durch professionelle Dienstleistungsarbeit	 Vorstand Arbeitsgestaltung und Qualifizierungspolitik
1 AUSGANGS- SITUATION	 <p>The diagram shows a vertical career ladder with an upward arrow. It is divided into four levels:</p> <ul style="list-style-type: none"> Master of Eng.: IT-System-Engineer, IT-Business-Engineer Bachelor of Eng.: IT-Systems Manager, IT-Business Manager, IT-Consultant Manager, IT-Commercial Manager Seiteneinsteiger: 16 Spezialistenberufe für alle IT-Sparten Duale Berufsausbildung: IT-Systemelektroniker/in, Fachinformatiker/in, IT-Systemkaufmann/frau, Informatik-kaufmann/frau 		
2 DEUTSCHES IT- AUS-UND WEITER- BILDUNGS- SYSTEM			
3 EU SKILLS POLICY			
4 CHANCEN / RISIKEN			
Abschlusstagung Dienstleistungsqualität, Leipzig, 30.05.2011			

Qualifikationsstandards: Chancen und Risiken		GlobePro Global erfolgreich durch professionelle Dienstleistungsarbeit	 Vorstand Arbeitsgestaltung und Qualifizierungspolitik
1 AUSGANGS- SITUATION	„Alleinstellungsmerkmale“ im internationalen Vergleich: <ul style="list-style-type: none"> ○ Eine kohärente Struktur von der Ausbildung bis zur Weiterbildung: lebensbegleitendes Lernen ○ Neue Methoden des Kompetenzerwerbs und der Kompetenzbeschreibung (APO-IT) ○ Fokussierung auf die IT- und Geschäftsprozesse ○ Brücke von der beruflichen Weiterbildung ins Studium ○ Internationale Orientierung: Spezialistenzertifizierung nach ISO 17024 ○ Die Level-Beschreibungen sind besser verwertbar am Arbeitsmarkt und in betrieblichen Stellenbeschreibungen ○ Das System ist offen für Veränderungen im Zuge europäischer / internationaler Entwicklungen 		
2 DEUTSCHES IT-AUS-UND WEITER- BILDUNGS- SYSTEM			
3 EU SKILLS POLICY			
4 CHANCEN / RISIKEN			
Abschlussstagung Dienstleistungsqualität, Leipzig, 30.05.2011			

Qualifikationsstandards: Chancen und Risiken		GlobePro Global erfolgreich durch professionelle Dienstleistungsarbeit	 Vorstand Arbeitsgestaltung und Qualifizierungspolitik
1 AUSGANGS- SITUATION	Strategische Ziele: <ul style="list-style-type: none"> ○ aktuellen und künftigen Engpass von qualifizierten IT-Fachkräften abbauen (demographischer Wandel) ○ Verbesserung der Arbeitskräftemobilität in Europa ○ Erhöhung der globalen Wettbewerbsfähigkeit der europäischen IT-Industrie (Lissaboner Ziele) durch Qualifikationsanstieg Vorgehensmodell: <ul style="list-style-type: none"> ○ Homogenisierung und Synchronisierung von nationalen Qualifikationssystemen sowie Herstellung von Kohärenz in der Beschreibung und in den Zielen innerhalb der EU ○ Brücken bauen zwischen den verschiedenen Bereichen der nationalen Bildungssysteme ○ Übersetzung nationaler Qualifikationen und Berufsprofile in eine multinationale Sprache ○ Schaffung eines Orientierungsrahmens für Ausbildung und Personalentwicklung in allen EU-Staaten (ECF /EQF) 		
2 DEUTSCHES IT- AUS-UND WEITER- BILDUNGS- SYSTEM			
3 EU SKILLS POLICY			
4 CHANCEN / RISIKEN			
Abschlussstagung Dienstleistungsqualität, Leipzig, 30.05.2011			

Qualifikationsstandards: Chancen und Risiken		 Global erfolgreich durch professionelle Dienstleistungsarbeit	 Vorstand Arbeitsgestaltung und Qualifizierungspolitik
1 AUSGANGS- SITUATION	Europäischer Qualifikationsrahmen für den IT-Sektor		
2 DEUTSCHES IT-AUS-UND WEITER- BILDUNGS- SYSTEM	Manage Controlling, Risiko-, Beziehungs-, Qualitäts-, Sicherheits-, Projekt-, Changemanagement und Prozessverbesserung		
3 EU SKILLS POLICY			
4 CHANCEN / RISIKEN	Vertriebsaufgaben, Training, Vertragsmanagement, Security- Strategieentw., Kundenberatung und HR-Management Enable		
Abschlusstagung Dienstleistungsqualität, Leipzig, 30.05.2011			

Qualifikationsstandards: Chancen und Risiken		 Global erfolgreich durch professionelle Dienstleistungsarbeit	 Vorstand Arbeitsgestaltung und Qualifizierungspolitik
1 AUSGANGS- SITUATION			
2 DEUTSCHES IT- AUS-UND WEITER- BILDUNGS- SYSTEM	Unternehmensanforderungen → HR Strategie → Jobprofile, Beschreibungen → Karrierewege → Stellenbeschreibungen, Qualifikations- und Erfahrungsanforderungen → Individuelles Kompetenzassessment → Individuelle Jahresziele → Individueller Entwicklungsplan → Trainingsplan		
3 EU SKILLS POLICY	Mitarbeiter/in		
4 CHANCEN / RISIKEN	Trainings- und Zertifizierungsangebot		
Abschlusstagung Dienstleistungsqualität, Leipzig, 30.05.2011			

Qualifikationsstandards: Chancen und Risiken



Global erfolgreich durch
professionelle Dienstleistungsarbeit



Vorstand
Arbeitsgestaltung und
Qualifizierungspolitik

1
AUSGANGS-
SITUATION

2
DEUTSCHES
IT-AUS-UND
WEITER-
BILDUNGS-
SYSTEM

3
EU
SKILLS
POLICY

4
CHANCEN /
RISIKEN

Anerkennung und Vergleichbarkeit Informatikkaufmann/-frau

Profiltypische Tätigkeiten	entspricht / gehört zu / ist Teil von e-CF Kompetenz	e-CF Level
Analysieren von Geschäftsprozessen im Hinblick auf den Einsatz von IT-Systemen	E.7 ist Teil von Management von Geschäftsprozessveränderungen	*
Erarbeiten von Anforderungsprofilen und Pflichtenheften	A.4 Spezifikationserstellung	2
Ermitteln des Bedarfs an IT-Systemen	A.6 Anwendungsspezifikation	1
Erteilen von Aufträgen und Beschaffen von IT-Systemen	D.4 Beschaffung	2
Einführen von IT-Systemen	B.2 Systemintegration	2
Erstellen und Implementieren von Anwendungslösungen unter Beachtung fachlicher und wirtschaftlicher Aspekte	B.1 Design und Entwicklung B.4 Lösungsimplementierung	2 1
Einsetzen von Methoden der Projektplanung, -durchführung und -kontrolle	E.2 Projekt- und Portfoliomanagement	2
Administrieren von IT-Systemen	C.3 Service-Administration	1-2
Beraten über Einsatzmöglichkeiten von IT-Systemen	C.2 Veränderungsunterstützung	2
Betreiben und Schulen von Nutzern	C.1 Anwenderbetreuung	1


Hinzukommen weitere, im e-CF nicht explizit aufgeführte fachlich-methodische sowie soziale und individuelle Kompetenzen, u.a. Dokumentation und Präsentation.
*liegt unterhalb der im e-CF abgebildeten Level

Jedes Profil zeichnet sich durch typische Prozesse bzw. Tätigkeiten aus.


Den Prozessen bzw. Tätigkeiten sind die entsprechenden Kompetenzen aus dem e-CF auf jeweils passendem Niveau zugeordnet.

Abschlussstagung Dienstleistungsqualität, Leipzig, 30.05.2011

Qualifikationsstandards: Chancen und Risiken



Global erfolgreich durch
professionelle Dienstleistungsarbeit



Vorstand
Arbeitsgestaltung und
Qualifizierungspolitik

1
AUSGANGS-
SITUATION

2
DEUTSCHES IT-
AUS-UND
WEITER-
BILDUNGS-
SYSTEM

3
EU
SKILLS
POLICY

4
CHANCEN /
RISIKEN

Vom Azubi zum Changemanager

C.1. Anwenderbetreuung					
A.2. Dienstleistungsmanagement					
E.7. Management v. Geschäftsprozessveränderungen					

Phase	Aufgaben
Solide Basis legen	Erstausbildung, Studium
Erste Spezialisierung	User Support, Erfahrungen vertiefen
Neue Impulse geben	Service Level Management organisieren
Komplexere Aufgaben übernehmen	Komplexeres Service Level Management oder Business Changemanagement beraten
Erfahrung weitergeben	Größere Geschäftsprozessänderungen beraten

Abschlussstagung Dienstleistungsqualität, Leipzig, 30.05.2011

Qualifikationsstandards: Chancen und Risiken		GlobePro Global erfolgreich durch professionelle Dienstleistungsarbeit	 Vorstand Arbeitsgestaltung und Qualifizierungspolitik
1 AUSGANGS- SITUATION	Chancen	Risiken?	
	Mobilität fördern	Verbreitung der Standards?	
2 DEUTSCHES IT- AUS-UND WEITER- BILDUNGS- SYSTEM	Karrierperspektiven auch für die mittlere Fachkräfteebene	Bereitschaft der Unternehmen für PE?	
3 EU SKILLS POLICY	Anerkannte Standards keine Herstellerfixierung	Kooperation? (siehe „Cisco meets APO“)	
4 CHANCEN / RISIKEN	Einbindung der Hochschulen in PE-Prozess	Passende Angebote und Zugänge – Anerkennung?	
Abschlussstagung Dienstleistungsqualität, Leipzig, 30.05.2011			

Qualifikationsstandards: Chancen und Risiken		GlobePro Global erfolgreich durch professionelle Dienstleistungsarbeit	 Vorstand Arbeitsgestaltung und Qualifizierungspolitik
Besten Dank,			
www.globe-pro.de			
Broschüren auch im Downloadbereich - Veröffentlichungen			
23.02.10 IG Metall (Hrsg.) Die deutschen IT-Aus- und Weiterbildungsberufe im europäischen e-Competence Framework. ITK-Fachkräfte ausbilden, Personal planen, die eigene Karriere entwickeln in Deutschland und in Europa.			
23.02.10 IG Metall (Hrsg.) European e-Competence Framework.			
Abschlussstagung Dienstleistungsqualität, Leipzig, 30.05.2011			