

„Kompetenzentwicklung und Beruflichkeit – auf dem Weg zur Professionalisierung der Dienstleistungsarbeit“

Keynote zur Tagung „Dienstleistungsqualität durch
professionelle Arbeit“ von „ServProf“
CLIC HHL Leipzig 30. Mai 2011

Prof. Dr. Martin Baethge
SOFI Göttingen

Argumentationsschritte

- I Entwicklungstendenzen der Dienstleistungsbeschäftigung**
- II Handlungsstruktur und Kompetenzprofil des Typus interaktive Arbeit**
- III Professionelles Profil und Professionalisierung**
- IV Institutionelle Probleme in der Arbeitsorganisation**
- V Schlussbemerkung zu Forschungsdesideraten**

I. Entwicklungstendenzen der Dienstleistungsbeschäftigung

Arbeitskräftebedarf 2005 bis 2025 nach Berufshauptfeldern (in %)

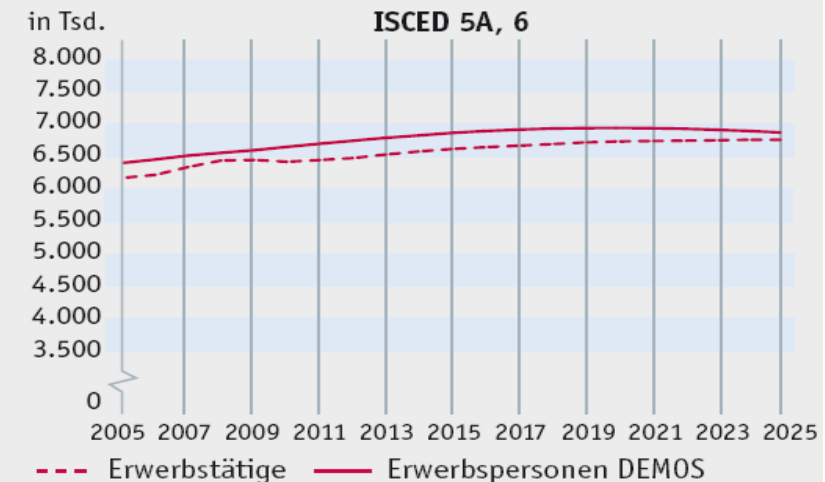
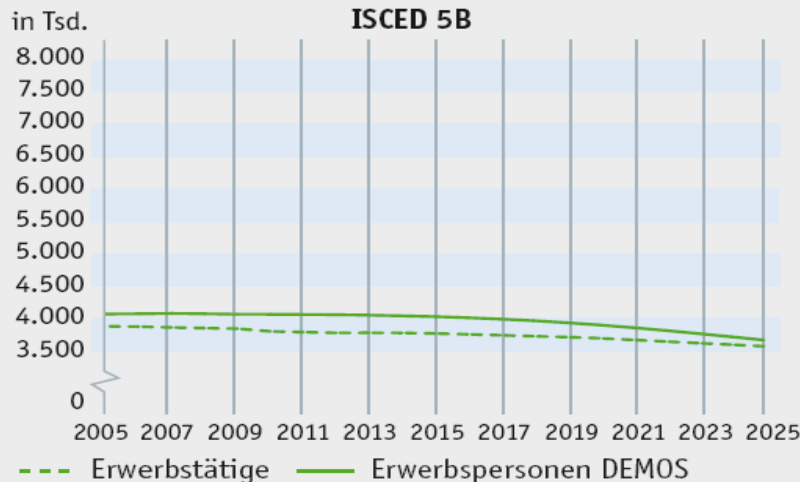
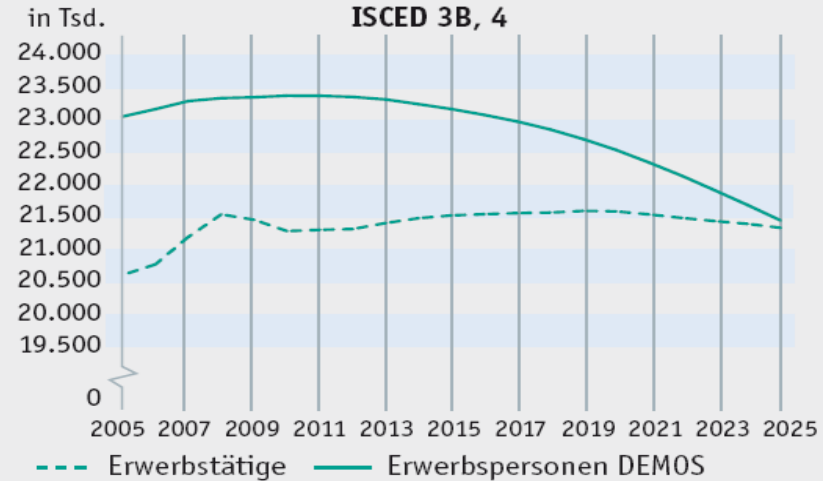
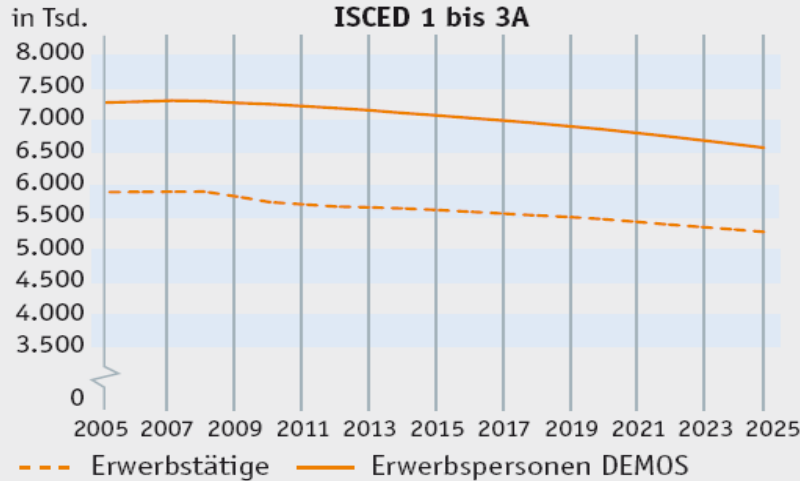


- Produktionsbezogene Berufe**
- Rohstoffgewinnende Berufe
 - Be-, verarbeitende und instandsetzende Berufe
 - Maschinen und Anlagen steuernde und wartende Berufe
- Primäre Dienstleistungsberufe**
- Berufe im Warenhandel, Vertrieb
 - Verkehrs-, Lager-, Transport-, Sicherheits-, Wachberufe
 - Gastronomie- und Reinigungsberufe
 - Büro-, Kaufmännische Dienstleistungsberufe

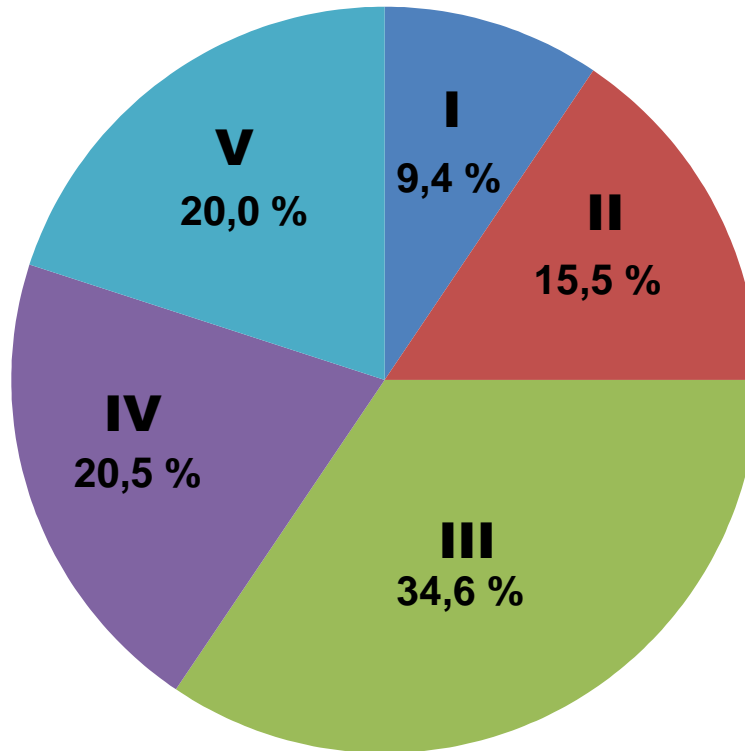
- Sekundäre Dienstleistungsberufe**
- Technisch-naturwissenschaftliche Berufe
 - Rechts-, Management- und wirtschaftswiss. Berufe
 - Künstl., Medien-, geistes- u. sozialwiss. Berufe
 - Gesundheits- und Sozialberufe, Körperpflege
 - Lehrberufe

Quelle: Bildung in Deutschland 2010, S. 163

Arbeitsmarktbilanz (Arbeitskräftebedarf und –angebot) für die vier Hauptqualifikationsgruppen bis 2025



Qualifikationscluster der Dienstleistungsberufsfelder



I: gering Qualifizierte (ca. 50% ohne Abschluss)

z.B. VersandfertigmacherInnen, WarenprüferInnen, PackerInnen, LagerarbeiterInnen, TransportarbeiterInnen, Reinigungs-, Entsorgungsberufe

II: mehrheitlich mit Berufsausbildung (über 30% ohne Abschluss)

z.B. Verkaufs-, Verkehrs-, Bürohilfs-, Hotel-, Gaststättenberufe

III: dominant Qualifizierte (über 50% mit, unter 30% ohne Abschluss)

z.B. Technische Fachkräfte, Bank-, Versicherungs-, Groß- und Einzelhandelsber., Kaufm. Büroberufe, Gesundheitsberufe o. Appr.

IV: gemischt Qualifizierte (50% mit Abschluss/ca. 25% Hochschulabschluss)

z.B. Verwaltungsberufe ÖD, Finanz-, Rechnungswesen, IT-Kernberufe, Design-, Werbeberufe, Soziale Berufe

V: Hochqualifizierte (über 50% Hochschulabschluss, 30% mittlerer Abschluss)

z.B. MINT-Berufe, Rechts-, Management-, Lehrberufe, Gesundheitsberufe m. Appr.

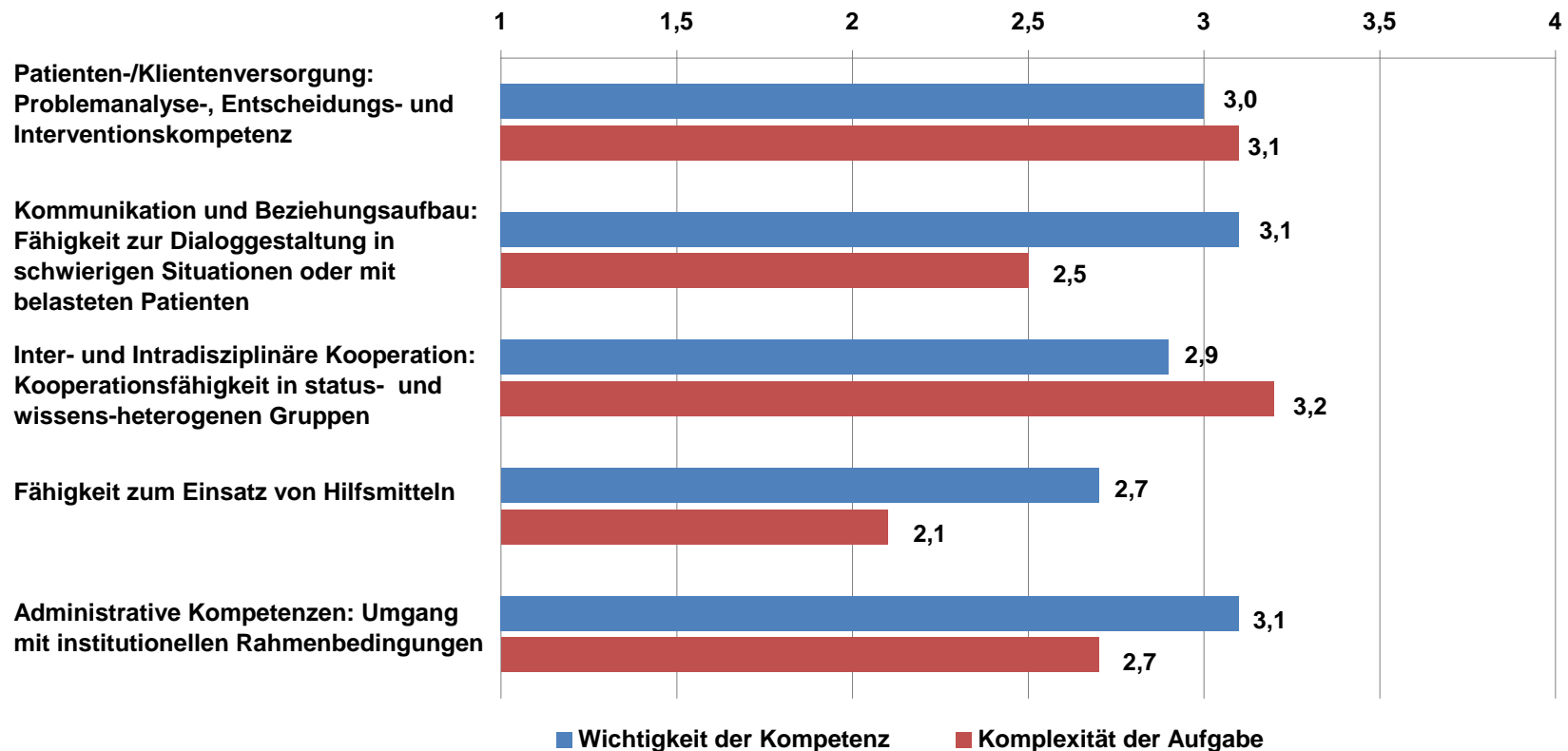
Quelle: Tiemann/Schade u.a. 2008, S. 23 f., eigene Berechnungen

II Handlungsstruktur und Kompetenzprofil des Typus interaktive Arbeit

Handlungsstruktur interaktiver Arbeit (Mikroebene)

Bezug:	Individuelle Bedürfnisbefriedigung von Kunden/Klienten/Patienten in definierten Situationen
Inhalt:	Thematisch zentrierte Kommunikation als dominanter Inhalt
Leistungstyp:	Situationenbezogenes Interpretations-, Entscheidungs- und ggf. Interventionshandeln
Handlungsregulation:	Hohes Maß an Selbstorganisation, Selbstreflexion und Selbstkontrolle in actu (im Arbeitsverhalten)
Externe Leistungsorganisation:	Begrenzte Standardisierbarkeit und Rationalisierbarkeit der Arbeitsabläufe (nach Böhle 2011)

Kompetenzprofil bei Social and Health Care Berufen (internationale Untersuchung) - Expertenrating*



* Mittelwerte Länder bei vierstufiger Skala von sehr unwichtig (bzw. wenig komplex) bis sehr wichtig (bzw. sehr komplex)

Quelle: Baethge/Arends(2009), eigene Darstellung

III. Professionelles Profil und Professionalisierung

Professionelles Profil

- Hohe bis mittlere Fachkompetenz auf Basis von Studium oder praxisintegrierter Ausbildung in anerkannten (gesellschaftlich normierten) Berufen
- Hohes Maß an Selbstverantwortlichkeit für Kompetenzerhalt und –weiterentwicklung
- Individuelle Handlungsautonomie in Institutionen oder selbständiger Arbeit als Norm für die Tätigkeitsausführung
- Individuelle Verantwortlichkeit für Qualität der erbrachten Dienstleistung (Berufsethos)
- Soziale Anerkennung als Angehöriger einer Berufsgruppe

Traditionelles Professionalisierungsmodell

(theoretisches Konzept in Parsons-Tradition)

Bezugsgruppe:	Akademische Selbständigen-Berufe (z.B. Ärzte, Rechtsanwälte)
Professionalisierungsinstitutionen:	(universitäre) Fachausbildung Eigene berufliche Organisationsformen in Form von Fachverbänden/Kammern mit Kontrolle der Berufsausübung der Mitglieder (Standesgerichtbarkeit) Verbindliches Berufsethos Eigene Weiterbildungsinstitutionen
Ökonomische Funktion:	Bestmögliche Versorgung der Bevölkerung mit hochqualifizierten Dienstleistungen
Soziale Legitimation und Anerkennung:	Reputation durch Fachkompetenz und Berufsethos

Kritik am traditionellen Professionalisierungsmodell, die es für moderne interaktive Dienstleistungen untauglich macht

- Strandesorganisationen für Selbständige;
- Modell für akademische Berufe in der Phase relativ hoher Exklusivität, die externe Kontrolle schwierig machte;
- Tendenz zu beruflichen Machtmonopolen, die demokratie- und markttheoretisch nicht zu legitimieren sind;
- Neuerungsavers und Erstarrungstendenzen (Beispiel: Streit über Eigenständigkeit paramedizinischer Berufe);
- Selbstkontrolle in hochentwickelten Massengesellschaften nicht mehr tragfähig.

Bedingungen für zeitgemäße Professionsvertretung bei (interaktiver) Dienstleistungsarbeit

- Wegen des hohen Gewichts abhängiger Arbeit in der Dienstleistungsbeschäftigung bedarf es Organisationen, die in Betrieben tariffähig sind.
- Vertretungsbedürftige Professionsinteressen erschöpfen sich nicht in allgemeinen materiellen Arbeitsbedingungen; Vertretungsorganisationen müssen die berufs- und berufsspezifischen Handlungsmöglichkeiten in den Arbeitssituationen mitgestalten.
- Ohne Perspektive auf Dienstleistungsqualität und die Bedürfnisse von Kunden/Klienten/Patienten ist berufliche Interessenvertretung in Zukunft in Dienstleistungen immer weniger legitimierbar und durchsetzungsfähig.
- Professionelle Interessenvertretung bewegt sich auf einer schwierigen Gratwanderung zwischen (berechtigtem) Berufsgruppenegoismus und (unabweisbaren) Qualitätsbedürfnissen der Dienstleistungskonsumenten.

IV. Institutionelle Probleme der Arbeitsorganisation in den Dienstleistungen

Es entscheidet sich fast alles (Dienstleistungsqualität, professionelles Bewusstsein, Weiterentwicklung von Kompetenzen) auf der Ebene der betrieblichen Arbeitsorganisation und ihrer institutionellen Steuerungsformen

Schwer lösbare Widersprüche zwischen institutionellen settings und Qualität interaktiver Dienstleistungsarbeit

Widersprüche zwischen

- Hierarchie/Bürokratie und notwendigen Autonomie-, Handlungs- und Verantwortungsspielräumen in der Arbeitssituation (Beispiel Kliniken)
- Leistungssteuerung/-kontrolle und Dienstleistungsqualität (Beispiel Banken)
- Routinisierung/Standardisierung von Arbeitsabläufen und Spontanität/Authentizität in der Arbeitssituation
- explizitem und implizitem Wissen für Kompetenzentwicklung

V. Forschungsdesiderate Dienstleistungsarbeit

- Theoretisch ein dem Arbeitsbereich angemessenes Fundament an Kategorien zur Analyse von Arbeit und Beruf weiterentwickeln (Arbeitsqualität, -effektivität, Kontroll- und Handlungsregulationsformen, Professionalität/Professionalisierung u.a.)
- Forschung zu Arbeitsformen und Arbeitskonflikten in unterschiedlichen institutionellen settings (mikroanalytisch ausgerichtete Arbeitsforschung, die die Wirkung institutioneller Regulationen einschließt)
- Forschung zu arbeitsprozessnaher Kompetenzentwicklung bei interaktiver Arbeit



Danke für Ihre Aufmerksamkeit !