

Schriftenreihe Rationalisierung und Humanisierung

Band 98

**Harald Keith**

**Empirische Untersuchungen zum Kompetenzprofil  
des Dienstleistungsentwicklers unter Berücksichti-  
gung der systematischen Entwicklung von  
unternehmensnahen Dienstleistungen**

Shaker Verlag  
Aachen 2010

**Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek**

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Zugl.: D 82 (Diss. RWTH Aachen University, 2009)

Copyright Shaker Verlag 2010

Alle Rechte, auch das des auszugsweisen Nachdruckes, der auszugsweisen oder vollständigen Wiedergabe, der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen und der Übersetzung, vorbehalten.

Printed in Germany.

ISBN 978-3-8322-8995-9

ISSN 1434-8519

Shaker Verlag GmbH • Postfach 101818 • 52018 Aachen

Telefon: 02407 / 95 96 - 0 • Telefax: 02407 / 95 96 - 9

Internet: [www.shaker.de](http://www.shaker.de) • E-Mail: [info@shaker.de](mailto:info@shaker.de)

Neue Kompetenzanforderungen, die Unternehmen und Kunden an Mitarbeiter stellen, können zum Teil durch begleitende Personalentwicklungsmaßnahmen im Service Engineering erfüllt werden und zugleich zur Kompetenzentwicklung der Mitarbeiter im Service Engineering beitragen. Hier knüpft die Dissertation mit der Entwicklung eines Kompetenzprofils „Dienstleistungsentwickler“ an, indem sie die Entstehung neuer Berufsbilder aufzeigt. Es wird aber festgestellt, dass durch die junge Fachdisziplin Service Engineering noch nicht alle Aspekte der systematischen Dienstleistungsentwicklung beleuchtet wurden, insbesondere die Aspekte Kompetenz- und Qualifikationsentwicklung im Service Engineering.

Um diese Forschungslücke zu schließen, werden eigene empirische Untersuchungen zu den erforderlichen Kompetenzen für die professionelle Entwicklung von unternehmensnahen Dienstleistungen angestellt. Als methodisches Konzept wird eine mehrstufige Expertenbefragung mit Methoden aus der empirischen Sozialforschung gewählt.

Das Untersuchungskonzept besteht aus einer standardisierten Unternehmensbefragung in Deutschland, USA und Japan und einer Tele-Delphie-Studie. Innerhalb der standardisierten Unternehmensbefragung wurden über 210 Unternehmen zu den Ist-Kompetenzen und Qualifikationen von Mitarbeitern, die bislang an der Entwicklung von Dienstleistungen beteiligt sind, befragt. Diese Vorstudie wird zugleich zur Gewinnung von Trendaussagen für die nachfolgende internetbasierte Tele-Delphie-Studie genutzt: Über zweihundert Experten aus Wissenschaft, Wirtschaft und Transferinstitutionen wurden zweimal angeschrieben und online befragt. Ziel dieser weiteren Befragungsform war es, detaillierte Expertenmeinungen zu den Kompetenzen des Dienstleistungsentwicklers zu gewinnen, die zukunftsgerichtet sind und die Halbwertszeit von Wissen bei der Urteilsfindung berücksichtigen.

Die Durchführung der Tele-Delphie-Studie hat gewichtete Expertenaussagen zum konkreten Kompetenzprofil eines „Dienstleistungsentwicklers“ hervorgebracht. Bei der statistischen Auswertung zeigte sich, dass von den befragten Experten über dreizehn Kompetenzarten als wesentlich für den Dienstleistungsentwickler erachtet werden.

Im Ausblick der Arbeit werden auf der Grundlage der systematisierten Expertenaussagen verschiedene Vorschläge zur Curriculumgestaltung, insbesondere im Hochschulbereich, sowie zur qualifizierten Ausbildung von Dienstleistungsentwicklern gemacht.