

# **Empirische Untersuchungen zum Kompetenzprofil des Dienstleistungsentwicklers unter Berücksichtigung der systematischen Entwicklung von unternehmensnahen Dienstleistungen**

Von der Philosophischen Fakultät  
der Rheinisch-Westfälischen Technischen Hochschule Aachen  
zur Erlangung des akademischen Grades eines  
Doktors der Philosophie genehmigte Dissertation

vorgelegt von  
Diplom-Sozialwissenschaftler  
Harald Keith  
aus Bernkastel-Kues

Berichter :  
Univ.-Prof. Dr. phil. Birgit Ziegler

Berichter:  
Univ.-Prof. Dr.-Ing. Dipl.-Wirt.-Ing. Holger Luczak

Tag der mündliche Prüfung: 15. Juli 2009



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)

## Vorwort

Eine der zentralen Aufgabenstellungen des Forschungsinstituts für Rationalisierung (FIR) an der RWTH Aachen ist es, die Ergebnisse der Grundlagenforschung im Rahmen der anwendungsorientierten Forschung und Entwicklung insbesondere für kleine und mittlere Unternehmen nutzbar zu machen. Vor diesem Hintergrund stellt die Schriftenreihe Rationalisierung und Humanisierung die am Forschungsinstitut für Rationalisierung und am Institut für Arbeitswissenschaft der RWTH Aachen (IAW) erarbeiteten Ergebnisse dem interessierten Leser aus Wissenschaft und Praxis zur Verfügung.

Die zahlreichen technologischen, organisationsbezogenen und sozialstrukturellen Entwicklungen, Veränderungen und Innovationen führen zu einem erhöhten Bedarf an neuen Kompetenzprofilen und werden zum anderen häufig durch neu entstandene Kompetenzprofile angestoßen und gefördert. Was heute gilt, wird oftmals schon morgen durch neue Entwicklungen und Prozesse infrage gestellt. Zudem bringt es der Wandel von der Industrie- zur Dienstleistungsgesellschaft mit sich, dass neue Berufe mit den dazugehörigen Kompetenzen nachgefragt werden.

Im Kontext einer durch den tertiären Sektor geprägten Volkswirtschaft ist der professionelle Umgang mit Dienstleistungen zu einem bedeutenden Differenzierungsmerkmal im verschärften internationalen Wettbewerb geworden. Problematisch ist hierbei, dass immer noch aus der Not heraus Entwicklungstätigkeiten im Dienstleistungsbereich von Mitarbeitern durchgeführt werden, die über keine speziellen Kompetenzen und Qualifikationen zur professionellen Entwicklung von Dienstleistungen verfügen.

Vor diesem Hintergrund leistet diese Dissertation, mittels empirischer Untersuchungen zu den erforderlichen Kompetenzen für die professionelle Entwicklung von Dienstleistungen, einen Beitrag zur Bildung eines eigenständigen Kompetenzprofils „Dienstleistungsentwickler“. Dieses soll als Grundlage bei der Entstehung eines neuen Berufsbildes dienen und gleichzeitig die Fachdisziplin „Service Engineering“ um Ansätze aus dem Human Resource Management vervollständigen.

Ausgangspunkt dieser Dissertation ist das vom Forschungsinstitut für Rationalisierung e.V. (FIR) koordinierte Projekt "Ganzheitliche Entwicklung von Dienstleistungen durch Service Engineering", das vom BMBF über den Projektträger Arbeitsgestaltung und Dienstleistung (Förderkennzeichen 01HR0019) gefördert wurde. Innerhalb dieses Projektes wurde zusammen mit zwei weiteren Forschungseinrichtungen und sechs Unternehmenspartnern eine Vielzahl von wissenschaftlichen und praxisnahen Untersuchungen in Form von Arbeitskreisen, Seminaren und Diskussionsforen durchgeführt, die in Veröffentlichungen einem weiteren Personenkreis zur Kenntnis gebracht wurden.

Ich freue mich, wenn diese Dissertation nicht nur zur Entstehung eines eigenständigen Kompetenzprofils, sondern auch zur Entstehung neuer Qualifikationskonzepte beispielsweise in Form eines Studiengangs „Service Engineering“ an der Hochschule beitragen könnte.

Holger Luczak

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einführung in die Thematik .....</b>	<b>1</b>
1.1	Problemstellung.....	3
1.2	Zielsetzung und Aufbau der Dissertation .....	5
<b>2</b>	<b>Begriffsbestimmungen und Eingrenzung des Untersuchungsbereiches .....</b>	<b>10</b>
2.1	Dienstleistungsgesellschaft.....	10
2.2	Fachdisziplin „Service Engineering“ .....	11
2.3	Unternehmensnahe Dienstleistung .....	15
2.3.1	Definition und Merkmale von Dienstleistungen.....	15
2.3.2	Definition und Merkmale von unternehmensnahen Dienstleistungen .....	22
2.3.3	Entwicklung von unternehmensnahen Dienstleistungen .....	29
2.4	Human Resource Management für unternehmensnahe Dienstleistungen.....	32
2.4.1	Gegenstand der Personalentwicklung.....	33
2.5	Kompetenz versus Qualifikation.....	35
2.5.1	Begriff Kompetenz .....	35
2.5.2	Kompetenzarten .....	38
2.5.3	Begriff Qualifikation.....	42
2.5.4	Abgrenzung von Qualifikation und Kompetenz.....	44
2.5.5	Kompetenzprofile.....	46
2.6	Eingrenzung des Untersuchungsbereichs.....	47
<b>3</b>	<b>Stand der aktuellen Diskussion.....</b>	<b>50</b>
3.1	Entwicklung und Bedeutung des tertiären Sektors.....	50
3.1.1	Theoretische Ansätze zur Dienstleistungsgesellschaft.....	50

## II

3.1.2	Sektoretheorie von Fourastie (1949) .....	51
3.1.3	Fortentwicklung der Sektoretheorie – Diskussion der 60er Jahre .....	54
3.1.4	Dimensionen der postindustriellen Gesellschaft .....	55
3.1.5	Diskussionen der 80er und 90er Jahre – neuere Definitionen.....	58
3.2	Entwicklungen im Service Engineering.....	63
3.2.1	Human Resource Management im Service Engineering.....	66
3.2.2	Ergebnisse einer quantitativen Befragung .....	73
3.3	Mitarbeiter als Kompetenz- und Leistungsträger in Dienstleistungsunternehmen ....	77
3.3.1	Neue Kompetenzanforderungen verändern tradierte Kompetenz-profile .....	79
3.3.2	Personalentwicklung im Service Engineering .....	81
3.3.3	Mitarbeiterkompetenzen zur Entwicklung von Dienstleistungen.....	83
<b>4</b>	<b>Methodischer Ansatz zur Entwicklung eines Kompetenzprofils</b>	
	„Dienstleistungsentwickler“ .....	<b>84</b>
4.1	Diskussion bestehender Ansätze zur Entwicklung eines Kompetenzprofils .....	84
4.2	Forschungsdesign.....	87
4.2.1	Analyse bestehender Mitarbeiterkompetenzen mittels standardisierter Unternehmensbefragung .....	88
4.2.2	Theoretische Analyse von Entwicklungsschritten aus einer Architektur für das Service Engineering zur Identifizierung von Tätigkeiten (Soll-Situation).....	95
4.2.3	Festlegung der im Beruf zu erfüllenden Hauptaufgaben und Ziele.....	103
4.2.4	Expertenbefragung via Tele-Delphi-Studie .....	110
<b>5</b>	<b>Erstellung eines detaillierten Kompetenzprofils.....</b>	<b>120</b>
5.1	Ergebnisse der quantitativen Studie .....	120
5.1.1	Fachkompetenzen für die Entwicklung von Dienstleistungen.....	121
5.1.2	Schlüsselkompetenzen für die Entwicklung von Dienstleistungen .....	124



5.1.3	Gewichtung von fachlichen und überfachlichen Kompetenzen.....	128
5.2	Befragungsergebnisse der TeleDelphi-Studie.....	130
5.2.1	Rücklaufquote der ersten Runde.....	130
5.2.2	Expertenurteile der ersten Runde .....	130
5.2.3	Rücklaufquote der zweiten Runde .....	145
5.2.4	Expertenurteile der zweiten Runde .....	145
5.3	Soll-Ist-Abgleich der identifizierten Kompetenzen .....	153
5.4	Ableiten eines Kompetenzprofils „Dienstleistungsentwickler“ .....	155
<b>6</b>	<b>Zusammenfassung und Ausblick.....</b>	<b>158</b>
6.1	Zusammenfassung .....	158
6.2	Ausblick.....	161
<b>7</b>	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>168</b>
<b>8</b>	<b>Anhang.....</b>	<b>208</b>

## Abbildungsverzeichnis

Abb. 01:	Anzahl der Erwerbstätigen bzw. Anteil an der Bruttowertschöpfung im tertiären Sektor	1
Abb. 02:	Gap-Modell in Anlehnung an Parasurman, Zeithaml, Berry	7
Abb. 03:	Aufbau der Arbeit	9
Abb. 04:	Drei Ebenen des Service Engineerings	13
Abb. 05:	Grundlegende Unterschiede zwischen dem betrieblichen Personalwesen und dem HRM-Ansatz	33
Abb. 06:	Betrachtungsweisen zur Nutzenstiftung von Dienstleistungen	21
Abb. 07:	Strukturierungsansatz zu Kennzeichen von KIBS	24
Abb. 08:	Klassifikation wissensintensiver, unternehmensnaher DL nach Strambach	28
Abb. 09:	Idealtypisches Vorgehensmodell für die Entwicklung von Dienstleistungen	30
Abb. 10:	Kompetenzarten und Ausprägungen	39
Abb. 11:	Dimensionen von Handlungskompetenz	40
Abb. 12:	Unterscheidungsmerkmale Qualifikationen und Kompetenzen	45
Abb. 13:	Entwicklung des Anteils unternehmensbezogener DL	48
Abb. 14:	Dreisektorenmodell für Deutschland	53
Abb. 15:	Wirkungszusammenhang der Partialmodelle in der Architektur	
Abb. 16:	Maßnahmen zur Sicherung des künftigen Personalbedarfs	74
Abb. 17:	Herausforderung für das HRM im Unternehmen	76
Abb. 18:	Entwicklung des Dienstleistungskonzepts	97
Abb. 19:	Informationsquellenbaukasten	98
Abb. 20:	Übersicht an Dienstleistungsentwicklungsmethoden	102
Abb. 21:	Modell nach Frieling	103
Abb. 22:	Anforderungen eines Telekommunikationsunternehmens	106
Abb. 23:	Anforderungen aus Sicht eines branchenunabhängigen Expertenworkshops am FIR	109

Abb. 24:	Fachkompetenzen für die DLE in den USA	121
Abb. 25:	Fachkompetenzen für die DLE in Japan	122
Abb. 26:	Fachkompetenzen für die DLE in Deutschland	123
Abb. 27:	Schlüsselkompetenzen für die DLE in den USA	124
Abb. 28:	Schlüsselkompetenzen für die DLE in Japan	125
Abb. 29:	Schlüsselkompetenzen für die DLE in Deutschland	126
Abb. 30:	Ländervergleich der Kompetenzen	127
Abb. 31:	Welche Kompetenzen haben die größte Bedeutung für die DLE?	129
Abb. 32:	Veränderungen der Arbeitswelt im Dienstleistungssektor	132
Abb. 33:	Statistische Werte aus der 1. Runde	133
Abb. 34:	Kompetenzprofil der ersten Tele-Delphi-Runde	134
Abb. 35:	Mittelwerte und Aggregation der Kompetenzen	136
Abb. 36:	Berechnung zur Bedeutung von überfachlichen Kompetenzen für die Dienstleistungsentwicklung	137
Abb. 37:	Einstellungen, Verhaltensweisen und Fähigkeiten des DLE	138
Abb. 38:	Organisatorische Verankerung der Dienstleistungsentwicklung	139
Abb. 49:	Organisation der Dienstleistungsentwicklung	140
Abb. 40:	Mögliche Zuständigkeiten für die DLE	141
Abb. 41:	Funktionen der Abteilung Dienstleistungsentwicklung	142
Abb. 42:	Vernetzung der Abteilung Dienstleistungsentwicklung	143
Abb. 43:	Erwünschte Berufserfahrung eines Dienstleistungsentwicklers	144
Abb. 44:	Statistische Werte zu den Veränderungen in der Arbeitswelt	146
Abb. 45:	Vergleich der Werte Runde 1 und 2	147
Abb. 46:	Ranking der Fachkompetenzen DLE	148
Abb. 47:	Ranking der Schlüsselkompetenzen DLE in der zweiten Runde	150
Abb. 48:	Einstellungen, Verhaltensweisen und Fähigkeiten zur Position DLE	152
Abb. 49:	Soll-Ist-Profil der Kompetenzarten	154
Abb. 50:	Qualifizierungskonzepte Service Engineering	162
Abb. 51:	Privatrechtliche Qualifizierungskonzepte	165

## Abkürzungsverzeichnis

Abbildung	Abbildung
BMBF	Bundesministerium für Bildung und Forschung
BMWA	Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit
bzgl.	bezüglich
bzw.	beziehungsweise
ca.	circa
d. h.	das heißt
DBM	Dienstleistungsbeschreibungsmo- dell
DEW	Dienstleistungsentwicklungswerkzeuge
DEM	Dienstleistungsentwicklungsmodell
DEME	Dienstleistungsentwicklungsmethode
DEST	Dienstleistungsentwicklungssteuerungsmodell
DIN	Deutsches Institut für Normung e. V.
distrib.	distributiv
DL	Dienstleistung
DLE	Dienstleistungsentwickler
DLR	Deutsches Luft- und Raumfahrtzentrum
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
et al.	et alteri
etc.	et cetera
evtl.	eventuell
f.	folgend
ff.	fortfolgend
FIR	Forschungsinstitut für Rationalisierung an der RWTH Aachen e. V.
FMEA	Failure-Mode- and Effects-Analysis/Fehler-Möglichkeiten- und Einfluss-Analyse
GAP	Lücke
ggf.	gegebenenfalls
HRM	Human Resource Management bzw. Human Ressourcen Management
Hrsg.	Herausgeber
HWK	Handwerkskammer

IHK	Industrie- und Handelskammer
I&K	Information und Kommunikation
i. e. S.	im engeren Sinn
IW	Institut der deutschen Wirtschaft
i. w. S.	im weiteren Sinn
k. A.	keine Angabe
Kap.	Kapitel
KEG	Kommission der Europäischen Gemeinschaften
KIBS	Knowledge Intensive Business Services
konsum.	konsumtiv
KMU	kleine und mittlere Unternehmen
n	Anzahl der Nennungen
N. N.	ohne Autorenangabe (non nominatus)
Nr.	Nummer
o. g.	oben genannt
o. H.	ohne Heftangabe
o. V.	ohne Verfasser
PE	Personalentwicklung
PEM	Prioritäre Erstmaßnahme
PW	Personalwesen
QFD	Quality Function Deployment
s.	siehe
S.	Seite
SEM	Sequenzielle Ereignismethode
ServQual	Service Quality
u. a.	unter anderem
usw.	und so weiter
v. a.	vor allem
VDI	Verein Deutscher Ingenieure e. V.
vgl.	vergleiche
z.B.	zum Beispiel

