

Respekt in der Dienstleistungsarbeit

Entwicklung gegenseitigen Respekts
in der Dienstleistungsbeziehung
mit dem Ziel der Verbesserung
von Arbeits- und Dienstleistungsqualität

Das Projekt wird gefördert durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung und die Europäische Union, Europäischer Sozialfonds.



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



Europäische
Union

Zusammen. 
Zukunft.
Gestalten.

Projektpartnerschaft



Bildung schafft Zukunft.



VEREIN

Arbeit &
Gesundheit



Service- und Dienstleistungen



Handelsverband
Nordrhein-Westfalen
Westfalen - Münsterland

Problemstellung

Der direkte Umgang mit Kundinnen und Kunden nimmt in der Dienstleistung einen großen Teil der Arbeit ein.

Beschäftigte berichten von einer zunehmenden Respektlosigkeit der Kundschaft, die in einem herausfordernden Verhalten mündet.

Beschäftigte werden dadurch in höchstem Maße belastet.

Für die Unternehmen ergeben sich negative Auswirkungen auf Produktivität und Qualität.

Fragestellungen und Ziele des Projektes

Entwicklung von Möglichkeiten der Förderung gegenseitig respektvoller Interaktion mit ihrer Kundschaft:

1. Steuerung der Interaktion selbst (Wie gibt man Respekt, wie fordert man Respekt ein?)
2. Betriebliche Rahmenbedingungen der Interaktion mit Kundinnen und Kunden

Wissenschaftliche Frage:

Wie entwickelt sich Respekt (bzw. respektloser Umgang)?

Praktische Frage:

Durch welche Maßnahmen können Beschäftigte, Betriebe und Branchenvertretungen Respekt in der Dienstleistungsarbeit fördern?

Vorgehen im Projekt

Erste Phase (Erhebung)

- Arbeitsstrukturen und Arbeitsbedingungen
- konkrete Veränderungen durch digitalisierte Arbeitsprozesse
- Kompetenzanforderungen

Zweite Phase (Entwicklung)

- Entwicklung von bedarfsgerechten Konzepten zum respektvollen Umgang in der Dienstleistungsarbeit
- Erprobung bei den betrieblichen Entwicklungspartnern
- Evaluation und Aktualisierung

Dritte Phase (Transfer)

- Praxis-Begleitkreis
- Regionen und Branchen
- medialer Transfer (Publikationen, Veranstaltungen)

Ergebnisse/Produkte des Projektes

Methoden und Instrumente zur Gestaltung eines respektvollen Umgangs in der Dienstleistungsarbeit:

- institutionalisiertes Weiterbildungsangebot
- Beratungsangebote für Beschäftigte und Unternehmen
- Erweiterung der Gefährdungsbeurteilung in Hinblick auf belastende Kundenbeziehungen
- Aktionen zum Thema Respekt in den Geschäften
- Handlungsleitfäden für den Einzelhandel
- Veranstaltungen und Vorträge, Publikationen
- Informationsangebote, auch in sozialen Medien (#respectwork)
- „Erster Deutscher Tag des Respekts in der Dienstleistung“

Zielgruppen

	Bildung	Beratung	Information
Beschäftigte	Respektvolle Kundeninteraktion	Umgang mit belastenden Situationen	Interne Information für Beschäftigte
Führungskräfte	Respektvolle Führung	Führen in belastenden Situationen	Interne Information für Führungskräfte
Unternehmensorganisation		Arbeitsgestaltung und Organisation	
Kolleginnen und Kollegen	Respektvolle Interaktion in der Arbeit		
Kundinnen und Kunden			Kundeninformation in den Geschäften
Branche	Bildungsangebote auf Branchenebene	Beratungsangebote auf Branchenebene	Brancheninformation Einzelhandel

Projektarchitektur



Aufgaben der Projektakteure

	Analyse	Entwicklung	Transfer
DAA	Erhebung der Rahmenbedingungen der Weiterbildung	Entwicklung und Erprobung der Weiterbildungsmodule	Organisation des Transfers innerhalb des Förderschwerpunkts
TU Do./sfs	Analyse der Wirkungsmechanismen des Konzepts Respekt	Beratung bei der Instrumentenentwicklung	Transfer in die Scientific Community
A&G	Analyse der Gestaltungsbedingungen in den Unternehmen	Entwicklung und Erprobung der Beratungsmodule	Transfer in die Beratungsszene und in die Arbeitsschutzwelt
Praxispartner	Bereitstellung der Feldzugänge	Aktive Teilnahme an der Erprobung und der Evaluation	Unterstützung des Transfers in die Handelsbranche
Handelsverband	Institutionalisierung des Praxiskreises	Organisation der Evaluation durch den Praxiskreis	Organisation des Transfer in die Handelsbranche
Externer Praxiskreis	Erweiterung des empirischen Feldes	Teilnahme an der Erprobung und der Evaluation	Unterstützung des Transfers in die beteiligten Branchen
Interner Steuerungskreis	Vereinbarung des genauen Analyseplans in den Unternehmen	Vereinbarung des Erprobungsplans und des Evaluationskonzepts	Organisation des branchenübergreifenden Transfers

Einbezug moderner Technik

Fragestellungen:

- Wie kann digitale Technik so eingesetzt werden, dass sie die respektvolle Dienstleistungsinteraktion unterstützt?
- Wie kann digitale Technik so gestaltet werden, dass flexibles und situatives Handeln möglich bleibt?
- Wie können digital vermittelte Kontakte so gestaltet werden, dass sie die Dienstleistungsbeziehung fördern?

Technische Projektergebnisse:

- Informationspakete zur Sensibilisierung auch in sozialen Netzwerken
- Integration der Produkte (Bildungs- und Beratungstools, Handlungsleitfäden) in einem digitalen LMS