



Schwerpunkt: Humanpotenzial im demographischen Wandel

Potenzial älterer Mitarbeiter stärker nutzen	Seite 5
Förderung mittels Assessment Center	Seite 9
Quick-Check und Kompetenzbilanzierung	Seite 10
Performance und Mitarbeiterpartizipation	Seite 12
Communities Of Practice	Seite 15
AerViCo: Personalentwicklung in VU	Seite 18
Gefährdung am Arbeitsplatz	Seite 22
Mit Strategie erfolgreich innovieren	Seite 27

Inhalt

UdZ-Schwerpunkt	UdZ-Schwerpunkt	UdZ-Themen
Quo vadis Veränderung? Evaluation von Veränderungsprozessen im Rahmen der Gestaltung des gemeinsamen Lernens von älteren und jüngeren Mitarbeitern . 3	Communities of Practise als Möglichkeit expansiven Lernens 15	Mit Strategie erfolgreich Innovationen entwickeln. Die Edison-Methode: Systematisch Innovationspotenziale erkennen und erschließen 27
Das Potenzial älterer Mitarbeiter stärker nutzen: Auswirkungen des demographischen Wandels auf KMU des produzierenden Gewerbes der Wirtschaftsregion Aachen 5	Kompetenzen in der deutschen Bauwirtschaft .. 18	Thoben: „Wachstumsentwicklung und Beschäftigungszuwachs vorantreiben. Das 8. Aachener Dienstleistungsforum 29
Mitarbeiterförderung mittels Assessment Center .. 9	Personalentwicklung in Virtuellen Unternehmen: Wie Potenziale der Mitarbeiter in VU optimal genutzt werden 20	UdZ-Rubriken
Unternehmen im demographischen Wandel: Quick-Check und Kompetenzbilanzierung 10	Gefährdungsanalyse mit Methode: Können Sie beurteilen, was Mitarbeiter und Gesetzgebung erwarten? 22	Editorial 2
Performance und Mitarbeiterpartizipation: Gestaltungskriterien nachhaltiger Veränderungsprozesse 12	Benninghoven: „Beste Auslese“ bei einem Anlagenbauer an der Mosel. Reorganisation der Geschäftsprozesse und Auswahl eines geeigneten ERP-Systems ... 24	Impressum 26
		Personalalia 30
		Literatur aus FIR+IAW 30
		Veranstaltungskalender ... 32

Impressum

„UdZ – Unternehmen der Zukunft“ informiert mit Unterstützung des Landes Nordrhein-Westfalen regelmäßig über die wissenschaftlichen Aktivitäten des Institutsverbundes von FIR+IAW

Herausgeber

Forschungsinstitut für Rationalisierung e. V. (FIR) an der RWTH Aachen, Pontdriesch 14/16, D-52062 Aachen, Tel.: +49 2 41/4 77 05-1 20, FAX: +49 2 41/4 77 05-1 99, E-Mail: info@fir.rwth-aachen.de, Web: www.fir.rwth-aachen.de, im Verbund mit dem

Lehrstuhl und Institut für Arbeitswissenschaft (IAW) der RWTH Aachen, Bergdriesch 27, D-52062 Aachen, Tel.: +49 2 41/80-9 94 40, FAX: +49 2 41/80-9 21 31, E-Mail: info@iaw.rwth-aachen.de, Web: www.iaw.rwth-aachen.de

Institutsdirektoren

Univ.-Prof. Dr.-Ing. Dipl.-Wirt. Ing. Günther Schuh (FIR), Univ.-Prof. Dr.-Ing. Christopher Schlick (IAW) Geschäftsführer (FIR): Dr.-Ing. Volker Stich

Leitende Mitarbeiter

Bereichsleiter (FIR):
Dipl.-Ing. Gerhard Gudergan (Dienstleistungsmanagement)
Dipl.-Ing. Carsten Schmidt (Produktionsmanagement)
Dipl.-Ing. Dipl.-Wirt. Ing. Peter Laing (Informationsmanagement)
Oberingenieure (IAW):
Dipl.-Kff. Iris Bruns
Dr.-Ing. Stephan Killich
Dr.-Ing. Dipl.-Inform. Alexander Künzer
Forschungsgruppenleiter (IAW):
Dipl.-Kff. Iris Bruns (Human Resource Management)
Dr.-Ing. Stephan Killich (Arbeitsorganisation)
Dr.-Ing. Alexander Künzer (Ergonomie u. Mensch-Maschine-Systeme)
Dr. phil. Dipl.-Ing. Martin Frenz (Fachdidaktik)

Redaktion, Layout und Database Publishing

Olaf Konstantin Krueger, M.A.

FIR-Bereich Informationsmanagement, RWTH Aachen
Tel.: +49 2 41/4 77 05-5 10

E-Mail: kg1@fir.rwth-aachen.de, redaktion-udz@fir.rwth-aachen.de
School of Communication, Information and New Media,
University of South Australia, Adelaide SA 5001 Australia
Ph.: +61 8 83 02 46 56, Email: office@m-publishing.com

Bildnachweis

Soweit nicht anders angegeben: FIR+IAW-Archiv,
Titelbild: Dipl.-Kff. Iris Bruns

Bildnis: Dipl.-Ing. Klaus Nießen (stehend) und Angela Grübler

Erscheinungsweise

vierteljährlich

Bankverbindung

Sparkasse Aachen, BLZ 390 500 00, Konto-Nr. 000 300 1500

Anzeigenpreisliste

Es gilt Tarif Nr. 4 vom 1.3.2005

Druck

Kuper-Druck GmbH, Eduard-Mörike-Straße 36, D-52249 Eschweiler

Copyright

Kein Teil dieser Publikation darf ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung des Herausgebers in irgendeiner Form reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

ISSN 1439-2585 (PDF-Dokument 1.5, 20051111)

Weitere Literatur von FIR+IAW im Web

www.fir.rwth-aachen.de/service/
www.iaw.rwth-aachen.de/publikationen/

Thoben: „Wachstumsentwicklung und Beschäftigungszuwachs vorantreiben“

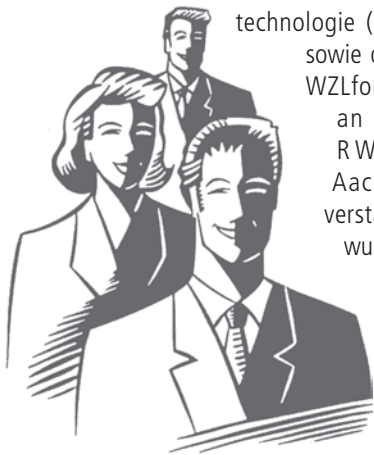
Aachener Dienstleistungsforum tagte am 8. und 9. September zum achten Mal

Unter dem Titel „Kernkompetenz Dienstleistungsqualität: Entwicklung, Aufbau und Umsetzung in der Industrie“ standen auf dem 8. Aachener Dienstleistungsforum des Forschungsinstituts für Rationalisierung e. V. (FIR) an der RWTH Aachen Aspekte technologischer Potenziale, des Service Engineering, des Qualitätsmanagements und der Standardisierung von Dienstleistungen im Vordergrund. Das 8. Aachener Dienstleistungsforum bot mit einer Kombination aus Fachvorträgen mit anschließender Diskussion und Workshops eine außergewöhnliche Austauschplattform.

Kooperation im Forum: Wirtschaft, Forschung & Politik.

Den 130 Teilnehmern des Dienstleistungsforums öffnete sich ein Mix aus Wirtschaft, Forschung und Politik, dessen Vielfalt durch die Kooperation mit der Initiative „dienstleistung | NRW“ des Ministeriums für Wirtschaft, Mittelstand und Energie des Landes Nordrhein-Westfalen, dem Kundendienst-Verband Deutschland e. V. (KVD), dem Fraunhofer Institut für Produktionstechnologie (IPT)

sowie dem WZLforum an der RWTH Aachen verstärkt wurde.



Christa Thoben, Ministerin für Wirtschaft, Mittelstand und Energie des Landes Nordrhein-Westfalen, eröffnete das Dienstleistungsforum mit dem Aufruf, bestehende Potenziale auszuschöpfen und damit die Wachstumsentwicklung sowie den Beschäftigungszuwachs voranzutreiben.

Thoben betonte, dass eine erfolgreiche Zukunft geprägt sein wird durch die Erschließung neuer Märkte

mit Hilfe einer „Marke“ Dienstleistung. Dazu sieht sie Chancen für KMU, wenn sie neue Kooperationsformen eingehen und Wissensnetzwerke aufbauen.

Aufbauend auf dieser Thematik zeigte Universitätsprofessor Günther Schuh, Direktor des FIR, die Bedingungen für eine Integration der Unternehmen in die Wertschöpfungskette des Kunden über Dienstleistungen auf: Dieses Potenzial ließe sich nur nutzen, wenn das Dienstleistungsangebot einzigartig ist, Nutzen stiftet und die vom Kunden geforderte Qualität erzielt. Er unterstrich, dass kundengerecht gestaltete Leistungssysteme und professionell eingesetzte Managementtools die Basis für den Erfolg bilden.

Konzepte. Mit den Themen des ersten Tages, Nutzung von Technologie und systematische Entwicklung innovativer Lösungen, erhielt der Besucher Einblick in den Einsatz neuer Technologien für Dienstleistungen oder unterschiedliche Vorgehensweisen beim Service Engineering.

In der thematischen Einführung des zweiten Tages hob Andreea Gulacsi

Veranstaltungstipp

Das FIR lädt ein zum 9. Aachener Dienstleistungsforum am 5./6. September 2006. Thema:

„Lean Services – Effiziente Strukturen für erfolgreiche Dienstleistungsunternehmen“.

vom Europäischen Komitee für Standardisierung (CEN) das Fehlen von Normen gerade bei Dienstleistungen als beschäftigungsstärkstem Wirtschaftszweig in der EU hervor. Mit dem Hinweis auf die Zeit und Kosten sparende Wirkung von Normen forderte sie dazu auf, Standardisierungen voranzutreiben: „Normen sind Produkte der Industrie und Verbände; wenn Bedarf besteht und an das CEN herangetragen wird, werden Normen erstellt“. Die folgenden Sessions – Qualitätsmanagement und Standards für Dienstleistungen – ergänzten die formulierte These, dass Normen zur Schaffung neuer Arbeitsplätze beitragen können.

Interaktives auf dem Aachener Dienstleistungsforum.

Ergänzend zu den Vorträgen fanden die angebotenen Workshops großen Anklang. Am ersten Tag erarbeiteten die Teilnehmer Ergebnisse zur Planung und Standardisierung von Qualifikationen bei der Dienstleistungsentwicklung und -erbringung oder lernten Dienstleistung als Umsatzmotor für KMU kennen.

Parallel zu den Vorträgen des zweiten Tages wurden in Open Space Workshops Arbeitsthemen und -gruppen von den Teilnehmern selbst bestimmt beziehungsweise gewählt. Die Ergebnisse aus den einzelnen Workshops wurden mit dem Resümee im Plenum vorgestellt, sodass alle Besucher sowohl von den Vortragsinhalten als auch von den interaktiven Angeboten profitieren konnten.

Als „runder“ Abschluss wurden in der Podiumsdiskussion mit den Kooperationspartnern die Erkenntnisse der zwei Tage mit der provokativen Frage „Quo vadis Dienstleistung – Kundennutzen um jeden Preis?“ aufgegriffen.

Dienstleistungsforum des FIR



Dipl.-Ing. Laura Georgi, MSc

Wissenschaftliche Mitarbeiterin am FIR im Bereich Dienstleistungsmanagement
Arbeitsschwerpunkt: Service Engineering
Tel.: +49 2 41/4 77 05-2 21
laura.georgi@fir.rwth-aachen.de



Web-Angebot

Die Zusammenfassung der Tagung und Informationen zur Bestellung der vollständigen Unterlagen zum 8. Aachener Dienstleistungsforum sind online: www.dienstleistungsforum.de