

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	5
1 „Dienstleistungsfacharbeit“ – Einleitung zum Herausgeberband .....	11
<i>Ingeborg Bootz, Klaus Zühlke-Robinet</i>	
<b>Teil 1 – Dienstleistungsarbeit im Wandel .....</b>	<b>17</b>
2 Professionalisierung von Dienstleistungsarbeit und Innovationsfähigkeit in der Dienstleistungswirtschaft .....	19
<i>Ralf Reichwald, Agnes Schipanski, Angelika Pössl</i>	
3 Zukunftsfeld Dienstleistung: analysieren, bewerten, gestalten .....	45
<i>Werner Duell, Evelyne Fischer, Sarina Keiser</i>	
4 Kompetenzentwicklung und Beruflichkeit – auf dem Weg zur Professionalisierung der Dienstleistungsarbeit .....	81
<i>Martin Baethge</i>	
5 Innovation & Professionalisierung: Strategien (nicht nur) für Dienstleister.....	103
<i>Stefan Thallmaier, Hagen Habicht, Kathrin Möslein</i>	
<b>Teil 2 – Beruflichkeit und Professionalisierung: Querschnittthemen .....</b>	<b>127</b>
6 Dienstleistungen im Umbruch – Herausforderung für die Qualifizierung .....	129
<i>Andrea Baukowitz</i>	
7 Biografische (Re-)Konstruktionen eines Bauzeichners auf dem Weg in die moderne Beruflichkeit .....	147
<i>Tim Unger</i>	
8 Wandel der Dienstleistungsarbeit .....	165
<i>Manuela Niethammer</i>	
9 Qualifikationen und Kompetenzen in ausgewählten Bereichen der Dienstleistungsfacharbeit.....	175
<i>Simon Heinen, Martin Frenz, Raymond Djaloeis, Christopher M. Schlick</i>	
10 Bedarfe, Perspektiven und Herausforderungen in der beruflichen Aus- und Weiterbildung .....	193
<i>Martin Diart</i>	

11	Aktueller Stand, Perspektiven und Herausforderungen der betrieblichen Personalentwicklung .....	205
	<i>Gereon Stock, Stefan Hilger</i>	
<b>Teil 2 – Beruflichkeit und Professionalisierung: Projektdomänen .....</b>		<b>215</b>
12	Hochwertige Dienstleistungen für die Job-Maschine Wellness? .....	217
	<i>Peter Kalkowski, Gerd Paul</i>	
13	Professionalisierung und Qualifizierung von Bildungsdienstleistern.....	239
	<i>Martin Diart, Alexander Spitzner, Volker Tremel</i>	
14	Strategien der Professionalisierung in der Energieberatung für die mittlere Qualifikationsebene .....	263
	<i>Raymond Djaloeis, Martin Frenz, Simon Heinen, Markus Leyendecker, Klaus Marfels, Nikolaus Möllenhoff, Richard Schieferdecker, Christopher M. Schlick</i>	
15	Studien der Qualifikationsforschung in der Domäne der Gebäudeenergieberatung ....	281
	<i>Simon Heinen</i>	
16	Kompetenzdiagnose in der Energieberatung .....	303
	<i>Raymond Djaloeis</i>	
17	Globalisierung 2.0 – Qualifikation und Fachkräfteentwicklung in der IT-Branche.....	319
	<i>Andreas Boes, Andrea Baukrowitz, Tobias Kämpf, Kira Marrs</i>	
18	Professionalisierung von Dienstleistungsarbeit in Schlüsselbranchen des Verkehrssektors .....	347
	<i>Gereon Stock, Stefan Hilger, Erdmuth Hemmann-Kuhne, Kai Beutler</i>	
19	Professionalisierung der Kindertagespflege .....	371
	<i>Stefan Heeg</i>	
20	Dienstleistungsarbeit im technischen Umweltschutz.....	389
	<i>Ivonne Kinne, Silke Dorethe Götte, Brigitte Albrecht, Olaf Müller, Manuela Niethammer</i>	
21	Altenpflege zwischen professioneller Kompetenzentwicklung und struktureller Deprofessionalisierung .....	417
	<i>Kerstin Blass</i>	

<b>Teil 3 – Wertschätzung und Produzentenstolz</b> .....	<b>439</b>
22 Die unsichtbaren Leistungen von Beschäftigten und Kunden.....	441
<i>Anna Hoffmann, Nick Kratzer, Margit Wehrich</i>	
23 Zwischen Sichtbarkeit und Transparenz: Facetten der Wertschätzung von Dienstleistungsarbeit .....	457
<i>Hermann Kocyba</i>	
24 Mitarbeiterstolz im Dienstleistungsbereich .....	471
<i>Tobias Krämer, Miriam Rhein</i>	
25 Gute Dienstleistung – eine Kunst .....	485
<i>Jost Wagner, Claudia Munz, Elisa Hartmann</i>	
26 Mit Wertschätzungskultur zu mehr Stolz und Leistungsfähigkeit bei Pflegenden.....	505
<i>Barbara Hinding, Selda Akca, Marion Spanowski, Michael Kastner</i>	
27 Emotionsarbeit, Wertschätzung und Stolz in Einzelhandel und Pflege .....	525
<i>Andrea Fischbach, Catharina Decker, Philipp W. Lichtenthaler</i>	
28 Wertschätzung von Altenpflege im Spiegel der öffentlichen Wahrnehmung.....	541
<i>Rüdiger Klatt, Kurt-Georg Ciesinger</i>	
29 Interaktive Arbeit als Kern von Pflege.....	559
<i>Thomas Birken, Wolfgang Dunkel, Isabel Herms</i>	
30 „Denn sie wissen nicht, was wir tun“ .....	575
<i>Klaus Müller, Susanne Hellweg</i>	
31 Wertschätzung in der Pflege und für die Pflege systematisch fördern – das Projekt PflegeWert .....	587
<i>Michael Isfort, Paul Fuchs-Frohnhofen, Ellen Wappenschmidt-Krommus, Malte Duisberg, Andrea Neuhaus, Ruth Rottländer, Arno Brauckmann, Claudia Bessin</i>	
32 Ansätze einer „Dienstleistungskultur“ .....	609
<i>Elisa Hartmann</i>	
33 Wie aus Krisen Chancen werden: Systemisch-wertschätzende Organisations- und Personalentwicklung (SWOP).....	627
<i>Karin Esch, Tim Krüger</i>	