

„Analyse von Arbeitsanforderungen und Ermittlung von Kompetenzen als Basis arbeitsintegrierter Qualifizierungskonzepte in der Investitionsgüterindustrie“

Die Professur für berufliche und betriebliche Weiterbildung an der Universität Trier ist in Kooperation mit der Technischen Universität Kaiserslautern (Lehrstuhl für Fertigungstechnik und Betriebsorganisation) an der wissenschaftlichen Begleitung eines Projektes beteiligt, dessen Ziel die Integration von Produkt-Service-Systemen in die Produktion ist (Projekt GRiPSS).

Hintergrund: In Industrieunternehmen gewinnen produktnahe Dienstleistungen (Serviceprodukte), die begleitend zu den Sachprodukten angeboten werden, zunehmend an Bedeutung. Diese können an den spezifischen Kundenbedarf angepasst werden, der aus dem jeweiligen Marktumfeld, sowie den kulturellen und geographischen Besonderheiten resultiert. Unter Marketingaspekten sind Serviceprodukte neben den klassischen vier „P's“ (product, price, placement, promotion) ein Alleinstellungsmerkmal im Markt. Obwohl bereits viele Produktionsunternehmen über ein umfangreiches Serviceproduktportfolio (z.B. Betreiben der Anlage, Wartung, Teleservice, Schulungen) verfügen, werden die Potentiale von Servicedienstleistungen als Wettbewerbsfaktor bisher nur unzureichend ausgeschöpft. In der Konsequenz werden Serviceprodukte sowohl im Unternehmen als auch extern lediglich als *Zusatzleistung* von Sachprodukten verstanden und nicht als *integrale* Bestandteile maßgeschneiderter Kundenlösungen. Die in dem Projektverbund GRiPSS kooperierenden Investitionsgüterhersteller aus den Bereichen Bau- und Landmaschinen möchten die Vorteile einer Integration von Sach- und Serviceprodukten nutzen. Sie verfolgen deshalb das gemeinsame Ziel, ihren Kunden als „Full Service Provider“ kundenindividuelle, nutzenorientierte Lösungen bereitzustellen, die sich durch eine Kombination materieller Sachproduktbestandteile und wissensintensiver Serviceproduktbestandteile auszeichnen. In dem Entwicklungs- und Forschungsprojekt GRiPSS geht es darum, die bisher getrennt erfolgende Entwicklung von Produkten und von Servicedienstleistungen zu integrieren. Diese Innovation stellt, sowohl in dem Stadium der Entwicklung von Produkt-Service-Systemen als auch später bei der Umsetzung der neuen Dienstleistungen am Markt, neue Anforderungen an die Kompetenzen der Beschäftigten.

Ziel unseres Forschungsauftrages an der Uni Trier ist daher die Entwicklung eines arbeitsprozessorientierten Qualifizierungskonzeptes. Um dieses Ziel zu erreichen, bezieht sich unsere Forschung auf folgende Bereiche:

- Analyse der Qualifizierungsprozesse im Sach- und Serviceproduktmanagement
- Analyse und Typisierung von Aufgaben und Kompetenzen der für die Integration und Durchführung der Serviceproduktleistungen relevanten Funktionsträger
- Erstellung eines Anforderungsprofils für ein integriertes Qualifizierungskonzept
- Entwicklung eines Konzeptes zum arbeitsintegrierten Kompetenzaufbau

Das Untersuchungsfeld bilden zwei international agierende Unternehmen des Bereichs „Bau- und Landmaschinen“. Auf dem AGBFN-Forum könnten wir erste Ergebnisse aus dem Forschungsbereich „Analyse und Typisierung von Aufgaben und Kompetenzen der für die Integration und Durchführung der Serviceproduktleistungen relevanten Funktionsträger“ vorstellen.

Dazu werden

- zum einen die Aufgaben relevanter Funktionsträger im Zusammenhang mit der Gestaltung von Produkt Service Systemen der beiden Unternehmen erfragt (anforderungsbezogene, objektive Komponente). Die Aufgaben werden qualitativ durch Befragung der einzelnen Funktionsträger ermittelt. Dadurch werden zeitliche Dauer einzelner Aufgaben, deren Wechsel, neue Aufgaben und deren organisatorische Einbettung erfasst. Mit Hilfe bewährter, getesteter Arbeitsanalyseverfahren werden die inhaltlichen Anforderungen erfragt, die im Aufgabenzusammenhang an die Kompetenzen der Stelleninhaber gestellt werden. Sie dienen u. a. zur Generierung von Stellenbeschreibungen.
- Zum anderen werden mit Hilfe von qualitativen Verfahren zur Kompetenzermittlung die Kompetenzen der einzelnen relevanten Funktionsträger erfasst (personenbezogene, subjektive Komponente).

Im Rahmen der Präsentation werden die eingesetzten Verfahren zur Arbeitsplatzanalyse und zur Kompetenzerfassung präsentiert und reflektiert und die Perspektiven mit Blick auf die Zielsetzung kritisch diskutiert.