

Inhaltsverzeichnis

1	Typologisierung von Dienstleistungen	1
	<i>Klaus J. Zink, Dunja B. Eberhard; Institut für Technologie und Arbeit e.V., TU Kaiserslautern; Projekt InProDi</i>	
1	Spezifische Problemstellung	1
2	Konstitutive Merkmale von Dienstleistungen	1
3	Dienstleistungen als Produkttyp	2
4	Produkte und Dienstleistungen als Leistungsbündel	4
5	Zusammenfassende Bewertung	5
2	Lösungsansätze für Herausforderungen interkultureller Zusammenarbeit am Beispiel des Offshorings von IT-Dienstleistungen	7
	<i>Jan H. Schumann, Daniel Hammes, Florian von Wangenheim, Andreas Steinbach; Lehrstuhl für Betriebswirtschaftslehre, Dienstleistungs- und Technologiemarketing, TU München; Projekt ExFed</i>	
1	Spezifische Problemstellung	7
2	Herausforderungen bei Offshoring-Projekten	8
3	Methodische Grundlagen der empirischen Untersuchung	11
3.1	Probandenauswahl und Datenerhebung	11
3.2	Auswertung der Interviews	12
3.3	Darstellung der Ergebnisse der empirischen Untersuchung	12
4	Herausforderungen in IT-Offshorekooperationen (Ergebnisse der empirischen Untersuchung)	13
4.1	Allgemeine Kommunikationsprobleme	13
4.2	Kulturelle Besonderheiten auf asiatischer Seite	14
4.3	Kulturelle Eigenarten auf deutscher Seite	18
5	Lösungsansätze und Best-Practice Erfahrungen	19
6	Zusammenfassende Bewertung	22
3	Personal- und Organisationsentwicklung als interdependente Konzepte	27
	<i>Klaus J. Zink; Institut für Technologie und Arbeit e.V., TU Kaiserslautern; Projekt InProDi</i>	
1	Spezifische Problemstellung	27

2	Personal- und Organisationsentwicklung: Versuch einer Begriffsabgrenzung	28
3	Personal- und Organisationsentwicklung als Teile eines ganzheitlichen Change Managements	33
3.1	Schwachstellen in Veränderungsprojekten	33
3.2	Anforderungen an ganzheitliche Veränderungskonzepte.....	35
3.3	Beispielhafte Handlungsfelder	36
4	Zusammenfassende Bewertung	37
4	Strategischer Wandel vom Produzenten zum globalen Anbieter von Problemlösungen.....	41
	Organisationsentwicklung beim strategischen Wandel vom Produzenten zum globalen Anbieter von Problemlösungen	43
	<i>Gunter Lay, Esther Bollhöfer, Christian Lerch, Marcus Schröter; Fraunhofer Institut System- und Innovationsforschung (ISI); Projekt DexInPro</i>	
1	Spezifische Problemstellung	44
1.1	Marktentwicklungen als Treiber des Wandels	44
1.2	Organisationsentwicklung als Instrument des Wandels	45
2	Entwicklung der Organisation von Produktherstellern für das Angebot von Problemlösungen	48
2.1	Organisatorische Optionen.....	48
2.2	Verbreitung organisatorischer Optionen	49
2.3	Bewertungskriterien zu Optionswahl	51
2.4	Instrument zur Unterstützung der Alternativenauswahl.....	55
3	Entwicklung der Organisation für das Auslandsangebot hybrider Produkte	58
3.1	Organisationsformen für den Markteintritt im Ausland.....	59
3.2	Stellenwert alternativer Organisationsformen für den Eintritt in Auslandsmärkte mit industriellen Services	62
3.3	Bewertungskriterien zur Wahl einer adäquaten Organisation des Markteintritts mit hybriden Produkten im Ausland	67
3.4	Instrument zur wirtschaftlichen Bewertung ausgewählter Formen des Markteintritts mit hybriden Produkten im Ausland ..	71
	Personalentwicklung als Erfolgsfaktor einer strategischen Neuausrichtung zum Anbieter komplementärer Produkte und Dienstleistungen.....	79
	<i>Dunja B. Eberhard; Institut für Technologie und Arbeit e.V., TU Kaiserslautern; Projekt InProDi</i>	
1	Spezifische Problemstellung	79

1.1	Besondere Anforderungen der Internationalisierung für produzierende KMU in Deutschland.....	79
1.2	Verknüpfung von Organisations- und Personalentwicklung als Erfolgsfaktor bei einem strategischen Wandel.....	80
2	Sicherung der internationalen Wettbewerbsfähigkeit durch Neuausrichtung der Strategie.....	81
3	Personalentwicklung als Voraussetzung der Realisierung des Wandels	84
3.1	Zugrunde liegendes Kompetenzverständnis.....	84
3.2	Integratives Rollenkonzept.....	85
3.2.1	Determinanten eines integrativen Rollenkonzepts.....	86
3.2.2	Konkretisierung des integrativen Rollenkonzepts.....	87
4	Integration personaler und organisationaler Kompetenzen für das Angebot komplementärer Produkte und Dienstleistungen im internationalen Kontext	88
4.1	Kompetenzmatrix für das Angebot komplementärer Produkte und Dienstleistungen	88
4.2	Vorgehen bei der Entwicklung zum Anbieter komplementärer Produkte und Dienstleistungen.....	92
4.3	Unternehmensübergreifende Erkenntnisse.....	94
4.3.1	Identifizierte Handlungsfelder zur Realisierung des partizipativen strategischen Wandels.....	95
4.3.2	Erfahrungen aus der Unternehmensumsetzung.....	95
5	Zusammenfassende Bewertung	97
5	Personal- und Organisationsentwicklung im Umfeld der Internationalisierung spezifischer Dienstleistungskonzepte.....	101
	Unternehmensinternes Wissensmanagement beim Dienstleistungsexport von KMU	103
	<i>Torsten Merkel, Judith Hummel; Westsächsische Hochschule Zwickau (FH); Projekt ExInnoService</i>	
1	Notwendigkeit des Wissensmanagements für den Dienstleistungsexport kleiner Unternehmen.....	103
2	Dienstleistungsexport durch Wissensmanagement?	105
3	Struktur eines exportorientierten Wissensmanagements in kleinen und mittleren Unternehmen	107
4	Praxisbeispiele	109
4.1	Praxisbeispiel: Unternehmensinternes Wissensmanagement beim kooperativen Export von Ingenieurdienstleistungen	110
4.2	Praxisbeispiel: Konzeption zur marktstrategischen Entwicklung hybrider Leistungen	113

Know-how Transfer bei der Internationalisierung von technologieorientierten Dienstleistungen von KMU 117

Michael Uhlmann, Kirstin Raßbach; ATB Arbeit, Technik und Bildung GmbH; Projekt ExInnoService

1	Kooperativer Export technologieorientierter Dienstleistungen	117
1.1	Situation der Internationalisierung von technologie- basierten KMU	117
1.2	Charakteristika technologieorientierter Dienstleistungen	118
2	Herausforderungen des internationalen Know-how Transfers	120
2.1	Begrenzte Möglichkeiten des Exports.....	120
2.2	Unterschiedliche Wissensausprägung in Kooperationen	120
2.3	Internationaler Wissenstransfer mit Hürden und Barrieren.....	122
3	Internationale technologieorientierte Wissensflüsse	123
4	Organisation und Methoden des Know-how Transfers	125
5	Fallbeispiel – Wissenskoordination im Netzwerk	127
5.1	Bedingter bilateraler Wissenstransfer – Engineeringleistungen.	127
5.2	Bedingter verteilter Wissenstransfer – Anlagen- projektierung	129

Personal- und Organisationsentwicklung in internationalen Fabrikplanungsprojekten 133

*Sven Hinrichsen, Tim Jeske, Christopher Schlick, Peter Steiger;
Institut für Arbeitswissenschaft (IAW) der RWTH Aachen;
Projekt OSS*

1	Spezifische Problemstellung	133
1.1	Aufgaben und Organisation der Fabrikplanung	133
1.2	Problemstellung	135
1.3	Zielsetzung und Aufbau des Beitrages	137
2	Methode zur Prognose der Arbeitszeiten in internationalen Fabrikplanungsprojekten	138
2.1	Anforderungen an die Methodenentwicklung.....	138
2.2	Beschreibung der Methode zur Schätzung der Arbeitszeiten.....	140
2.3	Ergebnisse einer Fallstudie	141
2.4	Softwareentwicklung	144
3	Vorgehensmodell zur Bildung von Fachplanungsteams	145
4	Tätigkeitsanalyse und Personalentwicklungskonzepte	149
4.1	Analyse der Tätigkeit von Projektleitern	149
4.2	Qualifizierungsmodul Kommunikation mit dem Kunden	155
5	Zusammenfassende Bewertung	157

Der virtuelle Auslandseinsatz – neue Chancen und Herausforderungen im Personalmanagement 161

Dirk Holtbrügge, Katrin Schillo; Lehrstuhl für Internationales Management, Universität Erlangen-Nürnberg; Projekt ExFed

1	Spezifische Problemstellung.....	161
2	Der virtuelle Auslandseinsatz.....	162
2.1	Merkmale des virtuellen Auslandseinsatzes	163
3	Herausforderungen eines virtuellen Auslandseinsatzes.....	166
3.1	Interkulturelle Kommunikation.....	166
3.2	Unterschiede im Zeitverständnis.....	171
3.3	Vertrauen.....	174
3.4	Führung auf Distanz.....	175
4	Zusammenfassende Bewertung	177

6 Personal- und Organisationsentwicklung für die Internationalisierung von Dienstleistungen am Beispiel China 181

Personal- und Organisationsentwicklung für die Internationalisierung von Dienstleistungen 183

Ulrike Schimmer-Kletti, Wolfgang Schröter; Rationalisierungs- und Innovationszentrum der Deutschen Wirtschaft e. V.; Projekt IDEE

1	Interkulturelle Personal- und Organisationsentwicklung.....	183
1.1	Ausgangssituation und Anforderungen	183
1.2	Begriffliche Grundlagen; Kultur, Organisations- und Personalentwicklung	185
2	Kulturelle Aspekte der internationalen Zusammenarbeit	185
2.1	Was verstehen wir unter „Kultur“?	185
2.2	Funktionen von Kultur	187
2.3	Kulturdimensionen.....	187
2.4	Unternehmenskultur.....	188
2.5	Internationale Zusammenarbeit.....	190
3	Kulturelle Besonderheiten im Zielland China	191
3.1	Konfuzianismus als Wurzel	191
3.2	Guanxi und sozialer Status	193
3.3	Gruppenverhalten und Fraktionsprinzip.....	195
3.4	Bürokratie und Korruption	195
4	Das chinesische Arbeitsrecht.....	196
5	Empfehlungen zur Vorbereitung auf den Zielmarkt China	201
5.1	Länderinformationen China	201
5.2	Vorbereitung auf die interkulturelle Zusammenarbeit	201
5.3	Informationsmöglichkeiten zum Arbeitsrecht.....	203
6	Interkulturelle Personal- und Organisationsentwicklung.....	204
6.1	Anforderungen	204
6.2	Vorgehensweise	205

Schulung von in- und ausländischen Mitarbeitern als Voraussetzung einer erfolgreichen Internationalisierung 215

Sandra Klein, Boris Bergheim; TÜV Rheinland Akademie GmbH; Projekt IDEE

1	Schulung von in- und ausländischen Mitarbeitern als Voraussetzung einer erfolgreichen Internationalisierung.....	215
1.1	Einarbeitung neuer Mitarbeiter im Ausland.....	216
1.1.1	Maßnahmen zur sozialen Integration.....	217
1.1.2	Vermittlung von firmenspezifischem Wissen.....	220
1.1.3	Vermittlung von firmenspezifischem Wissen mittels E-Learning.....	221
1.1.4	Auswertung des Pilotprojekts und Rückschlüsse.....	223
2	Qualifizierungsbausteine für international tätige Fach- und Führungskräfte.....	226
2.1	Erschließung internationaler Märkte.....	226
2.2	Kaufmännische Grundlagen von Auslandsgeschäften.....	228
2.3	Internationales Vertragsrecht.....	229
2.4	Internationales Projektmanagement.....	229
2.5	Interkulturelles Training.....	232
2.6	Internationale Personalentwicklung.....	233
2.7	Arbeiten im multikulturellen Team.....	235
3	Qualifizierungsmaßnahmen für die Internationalisierung von Dienstleistungen in China.....	236
3.1	Interkulturelles Training China.....	236
3.2	Erfolgreich Verhandeln mit Chinesen.....	237
3.3	Mitarbeiterführung, -bindung und -motivation.....	239
3.4	Relevante rechtliche Grundlagen im Chinageschäft.....	242

7 Zusammenfassung der Erkenntnisse aus den einzelnen Umsetzungsfeldern 245

Klaus J. Zink, Dunja B. Eberhard; Institut für Technologie und Arbeit e.V., TU Kaiserslautern; Projekt InProDi

Personal- und Organisationsentwicklung bei der
Internationalisierung von industriellen Dienstleistungen

Zink, K.J. (Hrsg.)

2009, XII, 249 S., Hardcover

ISBN: 978-3-7908-2337-0

A product of Physica-Verlag Heidelberg