

# Service Community

## Projektbeschreibung

### „Befähigung zur Netzwerkbildung im Dienstleistungssektor durch berufliche Qualifizierung“

#### Projektträger:

Facility Management Berliner Handwerk e. V.

#### Kooperationspartner:

SYSECA Gesellschaft für Unternehmensberatung mbH,  
acb Unternehmensberatung + Engineering GmbH

#### 1. Ausgangsbedingungen

Die Entwicklung Berlins als Bundeshauptstadt und Regierungssitz, die damit verbundene Übersiedlung von Behörden, Parteien und Interessenvertretungen und die Ansiedlung neuer Unternehmen bringen neue Herausforderungen und Chancen für den Dienstleistungssektor mit sich. In einem dichten Markt wird ein erheblich verschärfter Verdrängungswettbewerb zu beobachten sein, in dem es die Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen zu sichern gilt.

Die Defizite der kleinen und mittleren Unternehmen im Dienstleistungsbereich lassen sich wie folgt beschreiben: Auf komplexe Dienstleistungsnachfragen kann wegen der Spezialisierung der einzelnen Unternehmen und einer fehlenden Vernetzung nicht schnell und flexibel genug reagiert werden. Dem zeitgemäßen Wunsch des Kunden nach "Dienstleistungen aus einer Hand" steht eine eingeschränkte Handlungskompetenz in den Grenzen eines Unternehmens entgegen. Veraltete Aufbau- und Ablauforganisationen behindern zunehmend ein Tagesgeschäft, das schnell, einfach und sicher verwaltet sein muß, um mit der Konkurrenz Schritt halten zu können. Es fehlen Strukturen und Fähigkeiten, die eine kompetente Auftragsbewertung und eine schnelle und flexible Kalkulation unterstützen, die eine überzeugende Angebotserstellung ermöglichen und den Auftrag von Anfang an mit Mitteln eines durchdachten Organisationsmanagements und praktikablen Controllings begleiten.

Als völlig unzureichend muß gerade bei KMU die Fähigkeit eingeschätzt werden, auf die multimediale Welt zu reagieren, in dieser sich selbst darzustellen, Aufträge zu erlangen und mit Hilfe einer zeitgemäßen Kommunikationsstrategie die Marktposition auszubauen. Die Defizite liegen hier im unzureichenden Wissen um die Möglichkeiten der neuen Medien. Neuerworbenes Wissen versetzt die Unternehmen nicht automatisch in die Lage, es souverän und kompetent anzuwenden. Dies bedeutet oft erhebliche Einschnitte in Gewohnheiten und scheinbar Bewährtes. Deshalb muß die Einführung neuer Strukturen und Organisationsformen und die Umsetzung neu erworbenen Wissens begleitet werden (Coaching).

Eingebettet in die Entwicklung und den Aufbau funktionierende Netzwerke kleiner und mittlerer Unternehmen werden im Rahmen dieses Projekte folgende Ziele verfolgt:

Berufliche Qualifizierung der Mitarbeiter mit dem Ziel der Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit der teilnehmenden Firmen durch Befähigung zur Netzwerkbildung.

Im Mittelpunkt stehen folgende Qualifizierungsziele:

- Befähigung zur Optimierung der internen Geschäftsprozesse.
- Befähigung zur Teilnahme und Arbeit in einem Netzwerk.
- Befähigung zur Realisierung eines Kommunikations- und Marketingkonzeptes.

#### 2. Zielgruppen

KMU (max. 249 Mitarbeiter, < 80 Mio. DM Umsatz), Dienstleister aller Branchen, Handwerksunternehmen, insbesondere im Umfeld des Facility-Management-Segments mit Sitz in Berlin-West, bzw. Wohnsitz der Teilnehmer in Berlin-West.

#### 3. Inhalt und Ablauf des Projektes

Für die teilnehmenden Unternehmen werden für zwei getrennte Funktionsbereiche Gruppenschulungen durchgeführt.

Funktionsbereiche Sekretariat, Back Office, Auftragsannahme u.ä. Tätigkeiten:

- Befähigung zur Netzwerkteilnahme.
- Back-Office-Software.
- Information / Kommunikation.

Funktionsbereiche Geschäftsführung, Projektmanagement, Controlling, Rechnungswesen:

- Befähigung zur Netzwerkteilnahme Organisations- und Projektmanagement Unternehmensführung.

Im Rahmen einer Ist-Analyse wird ein konkreter unternehmensbezogener Qualifizierungs- und Aktivitätenplan erstellt.

In einem parallel begleitenden Prozeß wird durch Coaching und Inhouse-Schulung in den Unternehmen gemeinsam mit den entsprechenden Mitarbeitern ein Sollkonzept sowie ein Maßnahmenplan erstellt, auf dessen Grundlage dann eine Analyse und Optimierung der Geschäftsprozesse erfolgt (Coaching).

Durch die unmittelbare Verzahnung von Wissensvermittlung und Netzwerkbildung werden die Teilnehmer mittels training on the job die für das Funktionieren unabdingbaren Kenntnisse erlangen und praktische Erfahrungen sammeln.

Durch Erstellung eines Abschlußberichtes wird der Weiterbildungstransfer sichergestellt.

#### 4. Projektorganisation

Das Ziel 4-Projekt zum Thema "Befähigung zur Netzwerkbildung im Dienstleistungssektor durch berufliche Qualifizierung" wurde im Juli 99 bei der Senatsverwaltung für Arbeit, Berufliche Bildung und Frauen eingereicht und zum 01. September 99 bewilligt.

Projektstart mit 20 beteiligten Unternehmen ist der 15.10.99 (Laufzeit 13 Monate). Das Kick-Off-Treffen für interessierte Betriebe findet bei der SYSECA - Gesellschaft für Unternehmensberatung mbH, Storkower Straße 207a, 10369 Berlin statt