

Nach der Startphase des Projektes gibt es ab sofort regelmäßig die Ergebnisse von Veranstaltungen und neueste Informationen als Newsletter.

Diese Informationen werden zudem auf [www.dienstleistungsexport.de](http://www.dienstleistungsexport.de) veröffentlicht.

In diesem ersten Newsletter, wollen wir Ihnen einen Überblick über das Projekt, die Projektpartner, die mitarbeitenden Betriebe und die bisherigen Veranstaltungen geben.

## Ziele des Projektes:

Ziel des Projektes ist es, die Wettbewerbschancen des deutschen Handwerks im und durch den Export von Dienstleistungen zu verbessern. Dadurch sollen neue Arbeitsplätze geschaffen und die Beschäftigungslage verbessert werden. Dies ist möglich, weil es im Handwerk noch ein erhebliches unausgeschöpftes Exportpotenzial gibt. Nach dem Motto „Von den Erfahrenen lernen“ wird das Wissen von langjährig erfolgreich im Export tätigen Handwerksbetrieben aufbereitet und an Exporteinsteiger vermittelt. Auf der Basis der Analyse fördernder und hemmender Faktoren des erfolgreichen Handelns in internationalen Wertschöpfungsketten werden Lösungswege modellhaft erprobt und geeignete Wege zur Umsetzung und Verwertung der Ergebnisse im Handwerk besprochen.

## Welche Aktivitäten rund um Dienstleistung und Internationalisierung haben bereits stattgefunden?

- 30. November 2005: Workshop mit Dienstleistungs- und Außenwirtschaftsexperten, Frankfurt/M.
- Dezember 2005 bis Januar 2006: Bewerbung von interessierten Betrieben
- 03. Februar 2006: 1. Jurysitzung zur Auswahl teilnehmender Betriebe, Münster

- 7. – 9. Februar 2006: Train-the-Trainer-Seminar ‚Entwicklung / Stärkung der internationalen Zusammenarbeit, insbesondere im Ostseeraum‘ (Kooperation mit dem Hanse-Parlament)
- 21. Februar 2006: Vortrag „Zehn Jahre Dienstleistungsforschung“ im Rahmen des Außenwirtschaftstages, Leipzig, Klaus Weyh
- 07./08. März 2006: Seminar „Entwicklung / Stärkung der internationalen Zusammenarbeit, insbesondere im Ostseeraum“ (Kooperation mit dem Hanse-Parlament)
- 16./17. März 2006: Zukunftsforum mit Betrieben, Beratern und Projektpartnern auf der Internationalen Handwerksmesse 2006, München
- 17. März 2006: itb-Marktplatz „Aus der Praxis für die Praxis“ Herausforderungen durch Innovationen meistern, Internationale Handwerksmesse 2006, München
- 29. März 2006: Verleihung des Deutschen Service-Preises im Haus Bertelsmann, Berlin
- 30./31. März 2006: Vortrag „Internationalisierung handwerklicher Dienstleistungen“ im Rahmen der Dienstleistungstagung des Bundesministerium für Bildung und Forschung, Berlin, Ewald Heinen
- 02. Mai 2006: 2. Jurysitzung, Frankfurt/M.
- 16. Mai 2006: Vortrag „Entwicklung von Innovationspotenzialen“ im Rahmen der Veranstaltung Entwicklung von Innovationspotenzialen im Bereich der Ausbaugewerke HKS, Elt, GA der IBIT-Akademie, Erfurt, Joachim Hamburger
- 04. Juli 2006: Vortrag „Internationalisierung handwerklicher Dienstleistungen“, Handwerkskammer Stuttgart, Kristina Kuiper

## Inhaltsverzeichnis

- Ziele des Projektes
- Welche Aktivitäten haben bereits stattgefunden
- Welche Aktivitäten sind geplant?
- Projektpartner
- Teilnehmende Betriebe
- Ausblick

- 27. September 2006: Vortrag „Dienstleistungsexport –Best Practice Beispiele und Erfahrungen“ Regionallehrgang Nord, Beratertreffen, Göttingen, Anja Sölter
- 29. September 2006: Vortrag „Internationalisierung handwerklicher Dienstleistungen zur Sicherung und Ausweitung der Beschäftigung“ im Rahmen des Steinbeis-Tag 2006, Haus der Wirtschaft, Stuttgart, Ewald Heinen
- 21.- 23. November 2006: DHKT-Beraterseminar „Internationalisierung handwerklicher Dienstleistungen“, Bad Wörishofen
- 27. November 2006: Vortrag „Exportfähigkeit von KMU“ beim Fokusgruppentreffen, Fraunhofer IAO Stuttgart; Ewald Heinen
- 28. November 2006: Going International, Internationale Dienstleistungstagung, Fraunhofer IAO Stuttgart
- 01./02. Februar 2007: Erfahrungsaustausch der Betriebe, Schloss Raesfeld

## Welche Aktivitäten sind geplant?

- 19. Februar 2007 Vortrag auf dem Mitteldeutscher Außenwirtschaftstag, 10. Mitteldeutschen Handwerksmesse, Leipzig, Anja Sölter
- 26. – 29. März 2007: Seminar „Sicherung und Verbesserung des Exporterfolges“ (Hanse-Parlament; HWK Cottbus), Cottbus
- 17. April 2007: Hannovermesse, Tag des Zulieferhandwerks

## Mitarbeiter des Projektes:

Ewald Heinen  
Tel: 0721/93103-18  
E-Mail: [heinen@itb.de](mailto:heinen@itb.de)

Joachim Hamburger  
Tel: 0721/93103-21  
E-Mail: [hamburger@itb.de](mailto:hamburger@itb.de)

Kristina Kuiper  
Tel: 0721/93103-22  
E-Mail: [kuiper@itb.de](mailto:kuiper@itb.de)

Alexander Frevel  
Außenstelle Hamburg  
Tel: 040/822447-15  
E-Mail: [frevel@itb.de](mailto:frevel@itb.de)

[www.itb.de](http://www.itb.de)

Quellen:  
Baumann, M., Heinen, E.,  
Holzbach, W., m. Beiträgen  
von Bahrdt, R., Hoch, S.:

Entwicklung innovativer  
Dienstleistungen im Hand-  
werk. Karlsruhe 2001.  
Hamburger, J., Heinen, E.  
mit Beiträgen von Leupold,  
S.: Service-Kooperation im  
Handwerk, Gifhorn 2005.

## Projektpartner:

### Konsortialführer: Institut für Technik der Betriebsführung (itb)

Als Forschungseinrichtung im Deutschen Handwerksinstitut übernimmt das itb – Institut für Technik der Betriebsführung – die Aufgabe, Betriebe und Organisationen des Handwerks im Rahmen der Gewerbeförderung zu unterstützen. Durch Empfehlungen im Bereich zeitgemäßen Managements mit entsprechenden Instrumenten sowie mit anwendungsbezogenen Forschungsarbeiten versucht das Institut, Betriebe und Organisationen des Handwerks auf sich abzeichnende Entwicklungen einzustellen – eine Aufgabe, die Walter Bucerius als Gründer des Instituts bereits im Jahr 1919 als Richtschnur der Institutsarbeit sah.

Adressat der Leistungen des itb sind in erster Linie die Multiplikatoren (v. a. Betriebsberater) in den verschiedenen Organisationen des Handwerks zur Weitergabe der Ergebnisse an die Betriebe.

Das itb konzentriert sich innerhalb des Deutschen Handwerksinstituts auf folgende Themenfelder:

- Entwicklung handwerksorientierter integrierter Managementsysteme in den Bereichen Rendite, Qualität und Umweltschutz
- Weiterbildung und Qualifizierung der Betriebsberater, Umwelt- und Zulieferbeauftragten der Handwerksorganisation
- Vermittlung zeitgemäßer Managementtechniken für Unternehmer und Führungskräfte des Handwerks und deren Weiterentwicklung einschließlich Beachtung demographischer Entwicklungen
- Steigerung der Dienstleistungs-kompetenz und Kooperationsfähigkeit des Handwerks
- Mitarbeiterförderung unter den Aspekten von Sicherheit und Gesundheitsschutz
- Betriebs- und Werkstattplanungen sowie Struktur- und Entwicklungsprognosen in Zusammenarbeit mit den Branchenverbänden

Die Arbeit des Instituts als Forschungseinrichtung des Deutschen Handwerksinstituts (DHI) wird durch Zuwendungen des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit, durch die Wirtschaftsministerien der Bundesländer sowie durch Zuwendungen des Deutschen Handwerkskammertages unterstützt.

In den vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) geförderten Projekten „Entwicklung innovativer Dienstleistungen im Handwerk“ und „Servicekooperation im Handwerk“ konnte das itb bereits eine Vielzahl von Handwerksbetrieben bei der Entwicklung ihrer Dienstleistungskompetenz unterstützen und den hieraus entstehenden Beschäftigungseffekt nachweisen.

Aus der Begleitung der Unternehmen wurden gute Praxisbeispiele und Vorgehensweisen mit Modellcharakter gewonnen, die weiteren Betrieben des

Handwerks sowie kleinen und mittleren Unternehmen anderer Wirtschaftssektoren als Anregung und Hilfestellung dienen können.

Der mit diesen Arbeiten beschrittene Weg wird nun fortgesetzt mit der Förderung der Exportfähigkeit handwerklicher Dienstleistungen. Das itb koordiniert dieses Projekt „Internationalisierung handwerklicher Dienstleistungen“ das vom Bundesministerium für Bildung und Forschung über den Projektträger im DLR „Arbeitsgestaltung und Dienstleistungen“ gefördert wird. Die Ergebnisse der Vorgängerprojekte „Entwicklung innovativer Dienstleistungen im Handwerk“ und „Servicekooperationen im Handwerk“ fließen in diese Arbeit ein.

## **Volkswirtschaftliches Institut für Mittelstand und Handwerk an der Universität Göttingen (ifh Göttingen)**

(früher: Seminar für Handwerkswesen – sfh Göttingen)

Das Volkswirtschaftliche Institut für Mittelstand und Handwerk an der Universität Göttingen (ifh Göttingen) ist eines von sechs Forschungsinstituten innerhalb des Deutschen Handwerksinstitutes e.V. (DHI). Dabei versteht sich das ifh Göttingen als Kompetenzzentrum für das Handwerk im Bereich volkswirtschaftlicher Fragestellungen. Es erarbeitet und publiziert wissenschaftlich fundierte Analysen und Gutachten. Dabei strebt es eine Symbiose von volkswirtschaftlicher Theoriebildung und wirtschaftspolitischer Anwendung an.

Für den Themenkomplex "Exportfähige Dienstleistungen" hat das ifh Göttingen schon umfangreiche Vorarbeiten geleistet. Dies gilt sowohl für den Themenbereich "Dienstleistungen" als auch für den Themenbereich "Außenwirtschaft".

Mit Außenwirtschaftsfragen beschäftigt sich das ifh bereits seit 1986, als eine außenwirtschaftliche Abteilung gegründet wurde. Hintergrund war, dass bis dahin außenwirtschaftliche Aspekte des Handwerks kaum Beachtung fanden.

Seit diesem Jahr hat das ifh Göttingen viele grundlegende Veröffentlichungen zu Außenwirtschaftsfragen des Handwerks vorgelegt. Zu erwähnen sind bspw. "Handwerk und Außenwirtschaft", "Neue Erkenntnisse über das Auslandsengagement im Handwerk" oder "Außenwirtschaftsförderung im Handwerk". Die Umsetzung der Erkenntnisse geschieht durch die Beteiligung an verschiedenen Gremien. Dadurch ist ein sehr guter Kontakt zu den Außenwirtschaftsberatern im Handwerk vorhanden, der auch für das Projekt von großer Wichtigkeit ist.

Auch im Themenkomplex "Dienstleistungen" ist das ifh Göttingen seit vielen Jahren wissenschaftlich tätig.

## **Mitarbeiter des Projektes:**

Dr. Klaus Müller  
Tel: 0551/394884  
E-Mail: [klaus.mueller@wiwi.uni-goettingen.de](mailto:klaus.mueller@wiwi.uni-goettingen.de)

Anja Sölter  
Tel: 0551/394886  
E-Mail:

[anja.soelter@wiwi.uni-goettingen.de](mailto:anja.soelter@wiwi.uni-goettingen.de)

[www.ifh.wiwi.uni-goettingen.de](http://www.ifh.wiwi.uni-goettingen.de)

Das ifh Göttingen war bspw. an den beiden unter der Federführung des itb entstandenen Projekten des BMBF "Entwicklung innovativer Dienstleistungen im Handwerk" und "Servicekooperationen im Handwerk" beteiligt.

Im Projekt „Internationalisierung handwerklicher Dienstleistungen ist das ifh

Göttingen vor allem zuständig für die Dokumentation des vorhandenen Wissens und die Analyse der vorliegenden Literatur, die Betreuung ausgewählter Betriebe und die Entwicklung von Länder- bzw. Handlungsleitfäden.

## Heinz-Piest-Institut (HPI)

Das Heinz-Piest-Institut für Handwerks-technik an der Leibniz-Universität Hannover (HPI) versteht sich als Kompetenzzentrum für Technologie- und Wissenstransfer im Handwerk mit dem Ziel der Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit der Handwerksunternehmen. In dieser Funktion ist das Institut Dienstleister für die Bildungs- und Kompetenzzentren sowie die Organisationen des Handwerks. Hauptaufgabe des Instituts ist es, wissenschaftliche Forschung in der Handwerkstechnik zu betreiben sowie kleinen und mittleren Unternehmen des Handwerks die Anpassung an die technische Entwicklung zu erleichtern. Dazu arbeitet das Institut u. a. mit Bildungseinrichtungen zusammen und wirkt an den Grundlagen der beruflichen Bildung im Handwerk mit.

Seit 1975 ist das HPI für das Bundesministerium für Bildung und Forschung und die Länderministerien tätig in der Beratung und Begutachtung bei der Planung beruflicher Bildungsstätten und deren Weiterentwicklung zu Kompetenzzentren.

## syneco Unternehmensberatung

Seit 1999 ist die syneco Unternehmensberatung in die Forschung und Umsetzung des Service-Designs/Service-Engineerings in wissenschaftliche Projekte eingebunden. Im Rahmen der Zusammenarbeit mit Projektpartnern wie dem itb, der FH Giessen, Frau Prof. Dr. Röhm und dem Fachbereich Service-Design an der Fachhochschule für Design, Köln, Frau Prof. Birgit Mager, ist

Im Rahmen dessen werden Informationen zu technischen handwerksrelevanten Entwicklungen an Multiplikatoren zum Transfer in das Handwerk weitergegeben, um die Wettbewerbsfähigkeit der Betriebe aus technischer Sicht zu fördern und zu unterstützen. Die Zielgruppe Handwerk wird in der Regel über die Handwerksorganisation und die technische Beratung angesprochen. Das HPI wirkt im Projekt in der Erhebungs- und Strukturierungsphase sowie in der Gestaltungsphase mit. Ziel dabei ist die Ermittlung von hemmenden und fördernden Faktoren bei der Internationalisierung von handwerklichen Dienstleistungen mit den Schwerpunkten Organisation, Prozesse und Personal.

Die konzeptionelle Erarbeitung eines Modells für Markt- und Technologie-Monitoring zusammen mit der Erstellung von Handlungs- und Qualifizierungskonzepten runden das Aufgabenspektrum ab.

die wesentliche Aufgabe von syneco die Erarbeitung von handwerksgerechten und umsetzungsorientierten Konzepten zur Entwicklung der Dienstleistungskompetenz von Handwerksbetrieben. Dabei werden Methoden für die Einführung und Umsetzung der systematischen Dienstleistungsentwicklung auf der Basis des Service-Designs/Service-Engineerings erarbeitet, in den Betrieben evaluiert und den Beratern des Handwerks vermittelt.

## Mitarbeiter des Projektes:

Burkhard Schröder  
Tel: 0511/70155-26  
E-Mail: [schroeder@hpi-hannover.de](mailto:schroeder@hpi-hannover.de)

Hans-Georg Münder  
Tel: 0511/70155-46  
E-Mail: [muender@hpi-hannover.de](mailto:muender@hpi-hannover.de)

Hans-Peter Wendorff  
Tel: 0511/70155-47  
E-Mail: [wendorff@hpi-hannover.de](mailto:wendorff@hpi-hannover.de)

[www.hpi-hannover.de](http://www.hpi-hannover.de)

## Mitarbeiter des Projektes:

Klaus Weyh  
Tel: 06409/1703  
E-Mail: [kw@syneco.de](mailto:kw@syneco.de)

[www.syneco.de](http://www.syneco.de)

Syneco hat in über 100 mittelständischen Unternehmen bei der Erweiterung der Dienstleistungskompetenz beraten. Die in der Handwerksforschung erarbeiteten Konzepte werden auf kleine und mittelständische Unternehmen des Maschinenbaus und der Optoelektronik übertragen. Hier werden Konzepte zur innovativen

Geschäftsentwicklung unter besonderer Berücksichtigung der Dienstleistungskompetenz erfolgreich eingesetzt. Im Projekt ist syneco u. a. für die Ermittlung und Beschreibung relevanter Prozessketten und die Definition von Kernprozessen, sowie für die Vermittlung dienstleistungsspezifischer Methodik in Workshops zuständig.

## Ausblick

Im in Kürze erscheinenden nächsten Newsletter werden wir Ihnen einige Ergebnisse der Aktivitäten vorstellen.

Bei Interesse können Sie den Newsletter bestellen in dem Sie eine E-Mail an [kuiper@itb.de](mailto:kuiper@itb.de) senden  
Betreff: Newsletterbestellung.

Aktuelle Ergebnisse und Veranstaltungstermine werden zusätzlich auf [www.dienstleistungsexport.de](http://www.dienstleistungsexport.de) veröffentlicht

## Mitwirkende Betriebe:

### Im Dienstleistungsexport erfahrene Betriebe:

- Anton Uhlenbrock GmbH  
48565 Steinfurt
- August Kreienbaum GmbH  
48231 Warendorf
- Baierl + Demmelhuber Innenausbau GmbH  
84512 Töging
- Elektro-Alarm-Brand EAB G.  
Sandow GmbH  
06847 Dessau
- Eigenbrodt GmbH & Co. KG  
21255 Königsmoor
- Göcke GmbH & Co. KG  
48683 Ahaus
- Heipo GmbH & Co. KG  
42853 Remscheid
- Jüke Systemtechnik GmbH  
48341 Altenberge
- Klima-Plan GmbH & Co. KG  
51427 Bergisch Gladbach
- KMA - Kurtsiefer Maschinen- u.  
Apparatebau GmbH  
53639 Königswinter
- Krahen GmbH  
51069 Köln
- Kurt Buck  
27432 Bremervörde
- Mangelberger Elektrotechnik  
GmbH  
91154 Roth

- Michael Dankerl Bau GmbH  
93497 Willmering
- SLOTTA GmbH  
40764 Langenfeld
- Thiem Security Solutions GmbH  
04435 Schkeuditz

### Experteinsteiger:

- abakus energiesysteme GmbH  
45866 Gelsenkirchen
- Achenbach GmbH  
95239 Zell
- Firma Angerstein  
38889 Blankenburg
- Anton Mütter GmbH  
45721 Haltern am See
- bad & heizung Riegel GmbH  
85055 Ingolstadt
- Bennewitz-Eycare, Drugs and  
More  
09456 Annaberg-Buchholz
- Degen Bedachungen  
53340 Meckenheim
- Fleischerei Freese  
49429 Visbek
- Florian Bauer Sondermaschinen  
GmbH  
50354 Huerth
- FRELU-Hergert GmbH  
04668 Großsteinberg
- Gewerk GmbH  
79194 Gundelfingen
- Gruneberg GmbH  
06237 Leuna

- GS electronic. Gebr. Schönweitz GmbH  
48431 Rheine
- HAAS Holzerkleinerungs- u. Fördertechnik GmbH, Recycling-technik  
56472 Dreisbach
- Julius Schöbel GmbH + Co. KG  
47053 Duisburg
- Kull Schmiede + Design GmbH  
76646 Bruchsal
- Kurt Brätsch Kompressoren GmbH  
21033 Hamburg
- Lehnert Hydraulik GmbH  
46485 Wesel
- Mario Brattig  
51427 Bergisch Gladbach
- Mittelbacher WZB  
66482 Zweibrücken
- Schäfer Trennwandsysteme GmbH  
56593 Horhausen
- Schröerlücke + Schweer GmbH  
49549 Ladbergen
- Schuhmacherei Bernd Stuhl-  
müller  
51429 Bergisch Gladbach
- SOLARES GmbH  
39120 Magdeburg
- UWE Gobien  
53937 Schleiden

#### Mitwirkende Berater

- Klaus Hähle  
Handwerkskammer Chemnitz
- Michael Hirsch  
Handwerkskammer Halle
- Heike Höher  
Handwerkskammer Hamburg
- Janet Kölschitzky  
Handwerkskammer Koblenz
- Dr. Brigitte Pertschy  
Handwerkskammer Freiburg
- Martine Schneider  
Handwerkskammer Karlsruhe
- Adelheid Schneider-Röpke  
Handwerkskammer Düsseldorf
- Matthias Steffen  
Handwerkskammer Lüneburg-  
Stade
- Elke Wickerath  
Handwerkskammer der Pfalz

#### Projektbeirat

- Andreas Gfall  
Bayern Handwerk International
- Klaus-Jürgen Jung  
Handwerkskammer Konstanz
- Bernd Krey  
Handwerkskammer Köln
- Thomas Melchert  
Handwerkskammer Münster
- Annemarie Pfeil  
Handwerkskammer Leipzig

Das Projekt wird durch das itb koordiniert. Bei Fragen wenden Sie sich bitte an:

itb Institut für Technik der Betriebsführung Karlsruhe

Karl-Friedrichstr. 17

76133 Karlsruhe

Ewald Heinen

Tel: 0721-93103-18

E-Mail: [heinen@itb.de](mailto:heinen@itb.de)

Kristina Kuiper

Tel: 0721-93103-22

E-Mail: [kuiper@itb.de](mailto:kuiper@itb.de)

Joachim Hamburger

Tel: 0721-93103-21

E-Mail: [hamburger@itb.de](mailto:hamburger@itb.de)

Alexander Frevel

Außenstelle Hamburg

Tel: 040-822447-15

E-Mail: [frevel@itb.de](mailto:frevel@itb.de)

oder schauen Sie direkt auf die Homepage:

[www.dienstleistungsexport.de](http://www.dienstleistungsexport.de)