



Europa als Chance für das Handwerk - Internationalisierung von Dienstleistungen

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



Förderkennzeichen: 01HQ0528 Laufzeit: 09/2005 - 08/2008



Institut für Technik
der Betriebsführung

Prof. Dr. Birgit Ester
Hochschule Karlsruhe Technik und Wirtschaft
itb – Institut für Technik der Betriebsführung
im Deutschen Handwerksinstitut e.V., Karlsruhe
Postfach 3324 – 76019 Karlsruhe – Tel. 0721 / 9 31 03 - 0 – www.itb.de



Internationalisierung handwerklicher Dienstleistungen zur Sicherung und Ausweitung der Beschäftigung

Antragsteller:

Deutsches Handwerksinstitut e.V. (DHI)

Konsortialführer:

Institut für Technik der Betriebsführung (itb), Karlsruhe

Partner:

- Heinz-Piest-Institut für Handwerkstechnik an der Universität Hannover (HPI)
- Volkswirtschaftliches Institut für Mittelstand und Handwerk Universität Göttingen (ifh)
- syneco Unternehmensberatung, Biebertal

Handwerksbetriebe:

- Export erfahrene
- Export interessierte



Institut für Technik
der Betriebsführung



Internationalisierung handwerklicher Dienstleistungen zur Sicherung und Ausweitung der Beschäftigung

Ziele

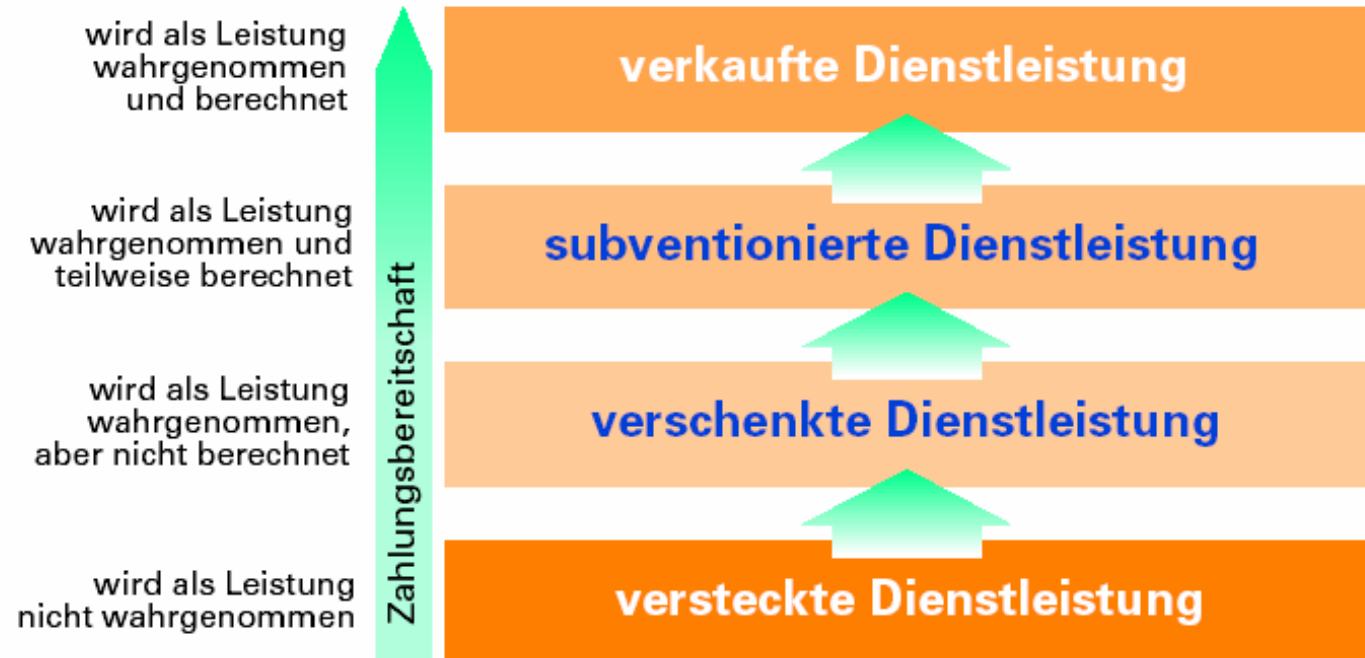
- Verbesserung der Wettbewerbschancen des deutschen Handwerks im und durch den Export handwerklicher Dienstleistungen
- Steigern der Exportquote des Handwerks
- Schaffen neuer Arbeitsplätze und Stabilisierung der Beschäftigung
- Systematische Aufbereitung von Wissen und Erfahrungen Export erfahrener Betriebe
- Vermittlung des erforderlichen Wissens an Experteinsteiger
- Analyse fördernder und hemmender Faktoren erfolgreichen Handelns in internationalen Wertschöpfungsketten
- Modellhafte Erprobung von Lösungswegen
- Umsetzung und Transfer der Ergebnisse im Handwerk



Institut für Technik
der Betriebsführung



Internationalisierung handwerklicher Dienstleistungen zur Sicherung und Ausweitung der Beschäftigung



Institut für Technik
der Betriebsführung

Wer den Wert einer Leistung erkennt, zahlt auch dafür



Internationalisierung handwerklicher Dienstleistungen zur Sicherung und Ausweitung der Beschäftigung

Erste Ergebnisse:

- Expertenworkshop
- Zukunftsforum
- Schriftliche Erhebung
- Betriebsbegehungen
- Grobkonzept für Marktmonitoringmodell
- Grobkonzept für Qualifizierungsmaßnahmen

Weiteres Vorgehen:

- Entwicklung von Fallstudien
- Marktmonitoringmodell vorstellen
- Praxisseminar in Bad Wörishofen für Berater
- Anfang 2007 Erprobung des Schulungskonzeptes

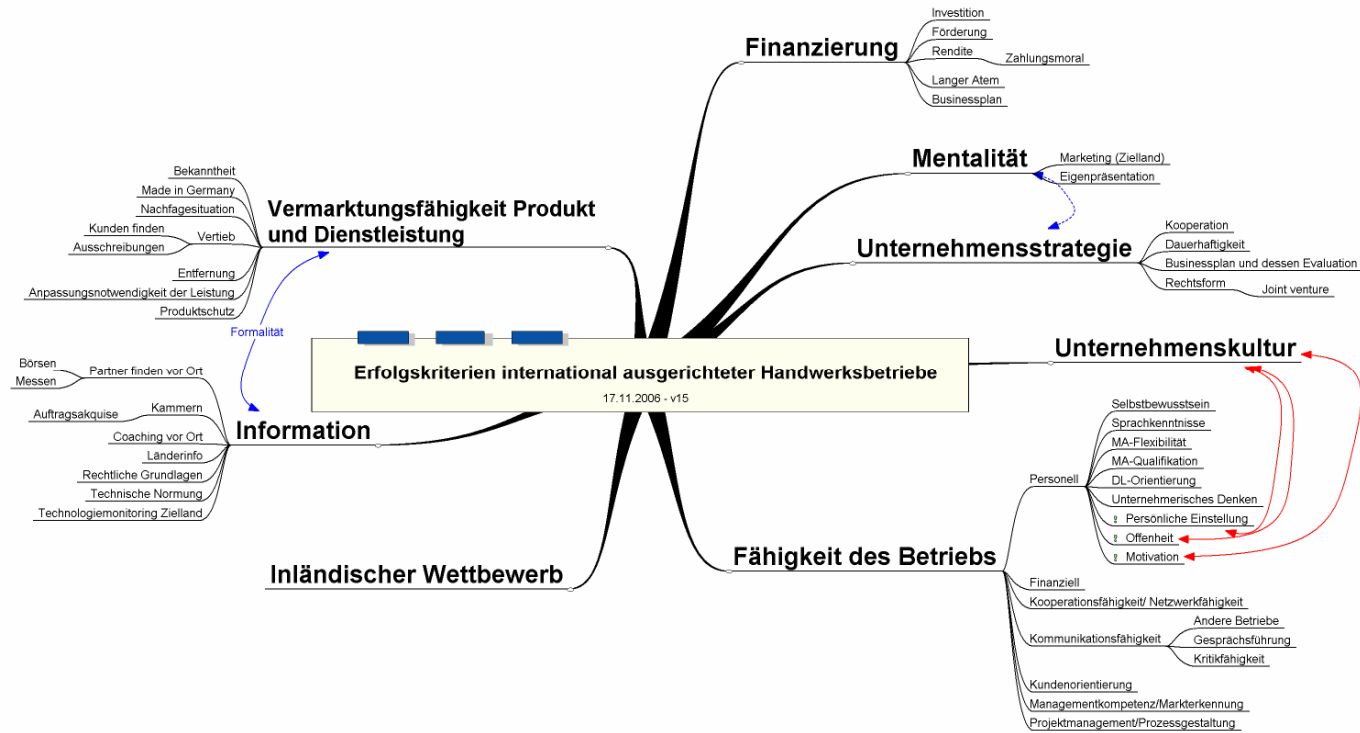


Institut für Technik
der Betriebsführung



Internationalisierung handwerklicher Dienstleistungen zur Sicherung und Ausweitung der Beschäftigung

Ein Ergebnis des Expertenworkshops 2005



Institut für Technik
der Betriebsführung



Internationalisierung handwerklicher Dienstleistungen zur Sicherung und Ausweitung der Beschäftigung

Ein Ergebnis des Zukunftsforums auf der I.H.M. 2006

Trends der / zur Internationalisierung

- ständig Neues Lernen
- Kooperation
- Kommunikation
- Kunden
- steigender Wettbewerbsdruck
- steigende Chancen
- Unternehmertum
- Einheitlichkeit vs. Einzigartigkeit



Institut für Technik
der Betriebsführung



Internationalisierung handwerklicher Dienstleistungen zur Sicherung und Ausweitung der Beschäftigung

Schriftliche Erhebung

- 170 Betriebe angeschrieben
- 69 ausgefüllte Fragebögen zurück (Rücklaufquote 39 %)
 - 21 exporterfahrene Betriebe (30%)
 - 48 mit wenig oder keinen Auslandserfahrungen (70%)
- Fünf Themengebiete
 - Angabe zum Unternehmen
 - Erfolgsmessung
 - Unternehmensführung/Organisation
 - Auslandstätigkeit (beabsichtigte Auslandstätigkeit)
 - Einflussfaktoren
 - Finanzen
 - Kunden
 - Prozesse, Organisation, Technologie
 - Personal



Institut für Technik
der Betriebsführung



Internationalisierung handwerklicher Dienstleistungen zur Sicherung und Ausweitung der Beschäftigung

Betriebsbegehung

- Betriebsbegehung bei 16 Betrieben
- Gesprächsleitfaden gliedert sich in:
 - Sach- und Dienstleistungsangebot des Unternehmens
 - Allgemeine Erfolgsfaktoren und exportbedingte Besonderheiten:
Was macht den Betrieb erfolgreich?
Sind dies im In- und im Ausland die gleichen Faktoren?
 - Einstieg in die Exporttätigkeit (Motivation, Kontakthanbahnung, Informationssammlung, Vorgehen,...)
 - Entwicklung der Exporttätigkeit (Geschäftsformen, Wettbewerb, Logistik, Prozessgestaltung,...)
 - Zukunftsgestaltung.





Internationalisierung handwerklicher Dienstleistungen zur Sicherung und Ausweitung der Beschäftigung

Ergebnisse der Betriebsbegehung

- Export erfahrene Unternehmen haben **mehr Beschäftigte** als Unternehmen mit geringer Auslandserfahrung
- Export erfahrene Unternehmen erzielen **mehr Umsatz** als Unternehmen mit geringer Auslandserfahrung
- Export erfahrene Unternehmen haben **höhere Produktivität** als Unternehmen mit geringer Auslandserfahrung
- Export erfahrene Unternehmen sind eher **jünger** als Unternehmen mit geringer Auslandserfahrung





Internationalisierung handwerklicher Dienstleistungen zur Sicherung und Ausweitung der Beschäftigung

Innerbetriebliche Erfolgsfaktoren

- Organisation
 - Managementform
 - Arbeitsabläufe
- Mitarbeiter
 - Einstellung neuer Mitarbeiter
 - Mitarbeiterschulung
 - Qualifikation der Mitarbeiter (v. a. Fremdsprachen)
 - Mitarbeiterstruktur



Institut für Technik
der Betriebsführung



Internationalisierung handwerklicher Dienstleistungen zur Sicherung und Ausweitung der Beschäftigung

Außerbetriebliche Erfolgsfaktoren

- Standort
- Branche
- Dienstleistung
- Marktbeobachtung
- Kundenstruktur
- Art der Auslandstätigkeit
- Exportländer
- Behörden und andere Institutionen



Institut für Technik
der Betriebsführung



Internationalisierung handwerklicher Dienstleistungen zur Sicherung und Ausweitung der Beschäftigung

Einschätzung Erfolgsfaktoren

Erfolgsfaktoren sind eher...

- Qualität
- Unternehmerpersönlichkeit
- Strikte Kundenorientierung
- Chef als Service-Vorbild
- Qualitätsvorteil
- Wettbewerbsvorteil

- Marketing
- Marktbeobachtung
- Dienstleistungsvielfalt
- Dienstleistungsinnovationen
- Preisvorteil
- Huckepack-Vorteil

Erfolgsfaktoren sind weniger...



Institut für Technik
der Betriebsführung



Internationalisierung handwerklicher Dienstleistungen zur Sicherung und Ausweitung der Beschäftigung

Einschätzung Probleme im Auslandsgeschäft

- Interne (Sprache, Organisation, Fähigkeiten, Mentalität)
- Marktzugang
- Finanzierung, Versicherungen

Probleme sind eher...

- Erforderliche Produktanpassungen
- Rechtliche Belange
- Bürokratie

Probleme sind weniger...



Institut für Technik
der Betriebsführung



Internationalisierung handwerklicher Dienstleistungen zur Sicherung und Ausweitung der Beschäftigung

These: „Ganzheitliche Entwicklung bzw. Steigerung der Dienstleistungskompetenz der Betriebe erhöht deren Internationalisierungspotentiale“

Bisherige Ergebnisse:

- solide Heimatbasis Voraussetzung
- Prozessorganisation und Dokumentation
- überregionale Tätigkeit im Inland
- politische Grenzen geringes Problem
- hohe Problemlösungskompetenz
- ausgeprägte Mitarbeiterorientierung
- hohe Sozial- und Sprachkompetenz
- hohe Produktivität
- Unternehmerpersönlichkeit entscheidend



Institut für Technik
der Betriebsführung



Internationalisierung handwerklicher Dienstleistungen zur Sicherung und Ausweitung der Beschäftigung


Weitere ausgewählte Projekte des itb:





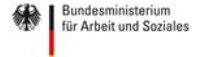

**KomKon - Kompetenzerhaltung im Handwerk.
Konzepte zur Bewältigung des demographischen Wandels**










GUSIK - Gesund und sicher in Kleinbetrieben



**NOAH - Nutzenoptimierter und kostenreduzierter
Arbeits- und Gesundheitsschutz im Handwerk**








Institut für Technik
der Betriebsführung