

**Service erfolgreich gestalten
 - Neue Modelle und Konzepte professioneller Dienstleistungsarbeit**

**Service-Design Success
 - New Models and Concepts for Professional Service Work**

Donnerstag, 07. Januar 2010	
11.30 – 12.00	<p>Pressekonferenz</p> <p>Klaus Zühlke-Robinet <i>Deutsches Zentrum für Luft- und Raumfahrt, Bonn</i></p> <p>Kurt-Georg Ciesinger <i>gaus gmbh, Dortmund</i></p> <p>Andrea Fischbach <i>Sozial-, Arbeits- und Organisationspsychologie, Deutsche Hochschule der Polizei, Münster</i></p> <p>Rüdiger Klatt <i>Wirtschafts- und Sozialwissenschaftliche Fakultät, Technische Universität Dortmund, Dortmund</i></p>
12.00 – 13.00	Anreise bis 12 Uhr, Mittagessen
13.00 – 13.15	<p>Eröffnung und Begrüßung</p> <p>Klaus Neidhardt <i>Deutsche Hochschule der Polizei, Münster</i></p> <p>Klaus Zühlke-Robinet <i>Deutsches Zentrum für Luft- und Raumfahrt, Bonn</i></p> <p>Andrea Fischbach <i>Sozial-, Arbeits- und Organisationspsychologie, Deutsche Hochschule der Polizei, Münster</i></p>
13.15 – 14.15	<p>The effects of customer anger on customer service employees (Keynote)</p> <p>Anat Rafaeli <i>Israel Institute of Technology, Technion, Haifa, Israel</i></p>
14.15 – 14.30	Kaffeepause
14.30 – 16.00	Session I: Proactivity and Innovation in Service Work
14.30 – 15.00	<p>Job quality in call centres: Institutional explanations of cross-national variation (Invited paper)</p> <p>David Holman <i>Institute of Work Psychology, University of Sheffield, UK</i></p>

15.00 – 15.30	<p>Proactivity in sales services - preliminary results (BIS-project-findings)</p> <p>Philipp W. Lichtenthaler <i>Social, Work, and Organizational Psychology, German Police University, Münster</i></p>
15.30 – 16.00	<p>General discussion session I</p> <p>Discussant: David Holman <i>Institute of Work Psychology, University of Sheffield, UK</i></p>
16.00 – 16.30	<p>Kaffeepause</p>
16.30 – 18.30	<p>Session 2: Wertschätzung in der einfachen Dienstleistungsarbeit</p>
16.30 – 17.00	<p>Die Bedeutung von Wertschätzung bei der Arbeit – Entwicklung und Validierung eines innovativen Arbeitsanalyseinstrumentes zur Erfassung von Wertschätzung (Eingeladener Vortrag)</p> <p>Nicola Jacobshagen <i>Institut für Psychologie, Universität Bern, Schweiz</i></p>
17.00 – 17.30	<p>Anerkennung, Wertschätzung und Stolz im Einzelhandel (Ergebnisse aus dem BIS-Projekt)</p> <p>Catharina Decker <i>Sozial-, Arbeits- und Organisationspsychologie, Deutsche Hochschule der Polizei, Münster</i></p>
17.30 – 18.00	<p>Kompetenzkommunikation zur Steigerung von Wertschätzung und Wertschöpfung (Ergebnisse aus dem BIS-Projekt)</p> <p>Kurt-Georg Ciesinger <i>gaus gmbH, Dortmund</i></p>
18:00 – 18.30	<p>Zusammenfassende Diskussion Session 2</p> <p>Diskutant: Nicola Jacobshagen <i>Institut für Psychologie, Universität Bern, Schweiz</i></p>
19.00– 22.00	<p>Abendveranstaltung an der DHPol mit Buffet, kleinem Wintermarkt & einer musikalischen Überraschung</p>

Freitag, 08. Januar 2010	
8.30 – 9.30	<p>Arbeit als Interaktion, Interaktion als Arbeit – Die Besonderheiten personenbezogener Dienstleistungen</p> <p>(Keynote)</p> <p>Fritz Böhle <i>Extraordinariat für Sozioökonomie der Arbeits- und Berufswelt, Universität Augsburg</i></p>
9.30 – 9.45	Kaffeepause
9.45 – 11.30	Session 3: Professionalisierung von Interaktionsarbeit
9.45 – 10.15	<p>Perspektiven der Pflege in der Verbindung von professionalisierter Pflege und einer neuen Bürgerhelferbewegung</p> <p>(Ergebnisse aus dem BIS-Projekt)</p> <p>Hartmut Neuendorff <i>Wirtschafts- und Sozialwissenschaftliche Fakultät, Technische Universität Dortmund</i></p>
10.15 – 10.45	<p>„Der Bäcker backt, der Maler malt, der Pfleger ...“ – Fallanalysen zum Zusammenhang von Professionalität und Wertschätzung in der Kranken- und Altenpflege</p> <p>(Ergebnisse aus dem BIS-Projekt)</p> <p>Ute Fischer <i>Wirtschafts- und Sozialwissenschaftliche Fakultät, Technische Universität Dortmund</i></p>
10.45 – 11.15	<p>Zusammenfassende Diskussion Session 3</p> <p>Diskutant: Fritz Böhle <i>Extraordinariat für Sozioökonomie der Arbeits- und Berufswelt, Universität Augsburg</i></p>
11.15 – 11.30	Kaffeepause
11.30 - 12.30	<p>Emotionsregulation in Interaktionen</p> <p>(Keynote)</p> <p>Franziska Tschan <i>Institut für Arbeits- und Organisationspsychologie, Université de Neuchâtel, Schweiz</i></p>
12.30 – 13.00	Kaffeepause

13.00 – 14.30	Session 4: Emotion Regulation in Service
13.00 – 13.30	Emotion Regulation in Service Work: An Interpersonal Perspective <i>(Invited paper)</i> Karen Niven <i>Institute of Work Psychology, University of Sheffield, UK</i>
13.30 – 14.00	Emotion Regulation in Sales Services <i>(BIS-project-findings)</i> Andrea Fischbach <i>Social, Work, and Organizational Psychology, German Police University, Münster</i>
14.00 – 14.30	General discussion session 4 Discussant: Karen Niven <i>Institute of Work Psychology, University of Sheffield</i>
14.30 – 16:00	Imbiss & Verabschiedung