

Lehrveranstaltung:

Dienstleistungsmanagement

-

Wintersemester 2009 / 2010

Dienstleistung und Innovation

Begriff der Innovation

Definition nach Gablers Wirtschaftslexikon, Bd. 3, S. 2169 f:

"**Innovation** (wörtlich = Erneuerung aus sich selbst heraus).

1. **Begriff:**

Die Verwirklichung neuer wirtschaftlicher Konzepte,..... auch neuer Verfahren in Produktion, Management und Organisation.

2. **Definitionen:**

...Prozess der wesentlichen Verbesserung von Produktionsverfahren & nicht etwa nur der Verbesserung von Modellen und Erzeugnissen....."

Missverständnisse

Bei Innovationen geht es allein um neue Technologie oder neue Produkte

... vielmehr sind die Entwicklung der individuellen Kompetenzen, soziale Prozesse und Merkmale des innovierten Arbeitssystems gleichrangig zu betrachten

Innovationen sind isolierte Ereignisse

... vielmehr sind Innovationen jeweils vorläufiger Endpunkt einer Kette von vorauslaufenden Veränderungen, deren Handhabung die grundsätzliche Einstellung der Mitarbeiter prägen.



Widerstandsformen im Strukturmodell



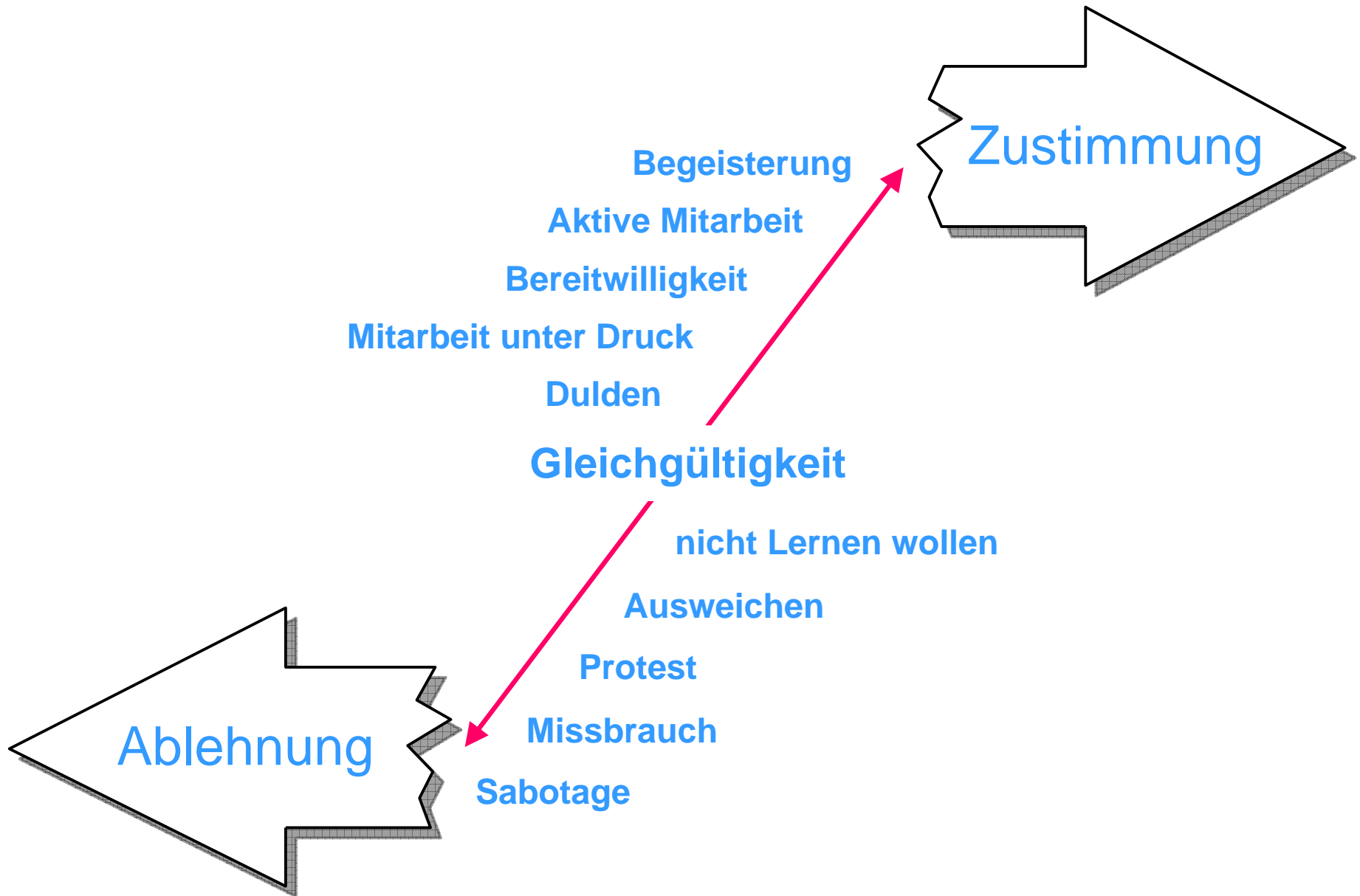
aufbauend auf Dreesmann, Helmut: Widerstand in Innovationsprozessen - eine Betrachtung aus psychologischer Sicht, Mannheim 1991

Phasen des Neuerungs- und Veränderungsprozesses



Phasen der sozialen Dynamik von Widerständen

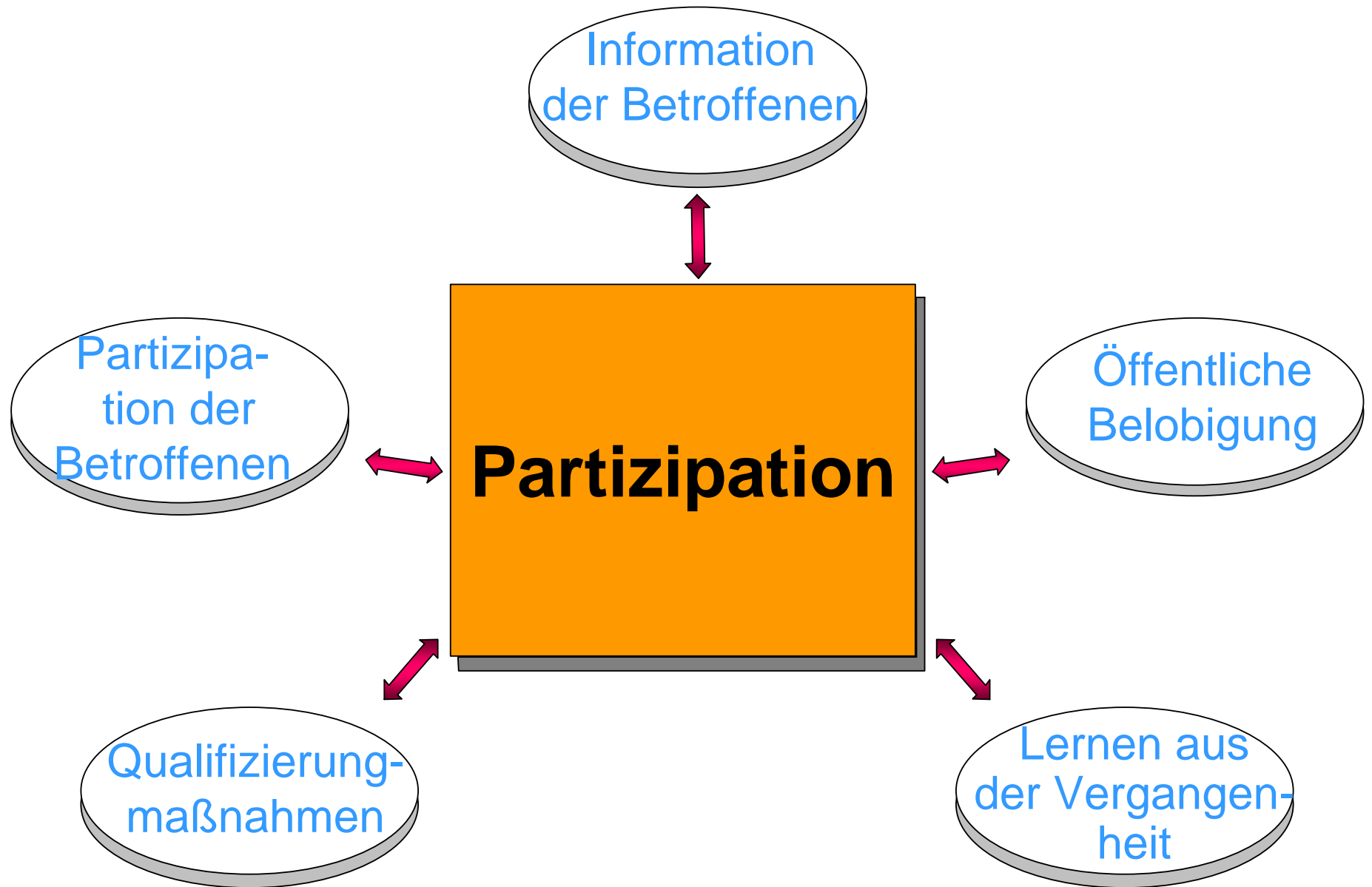
Widerstandsspektrum



Beispiele für Hintergründe personaler Widerstände

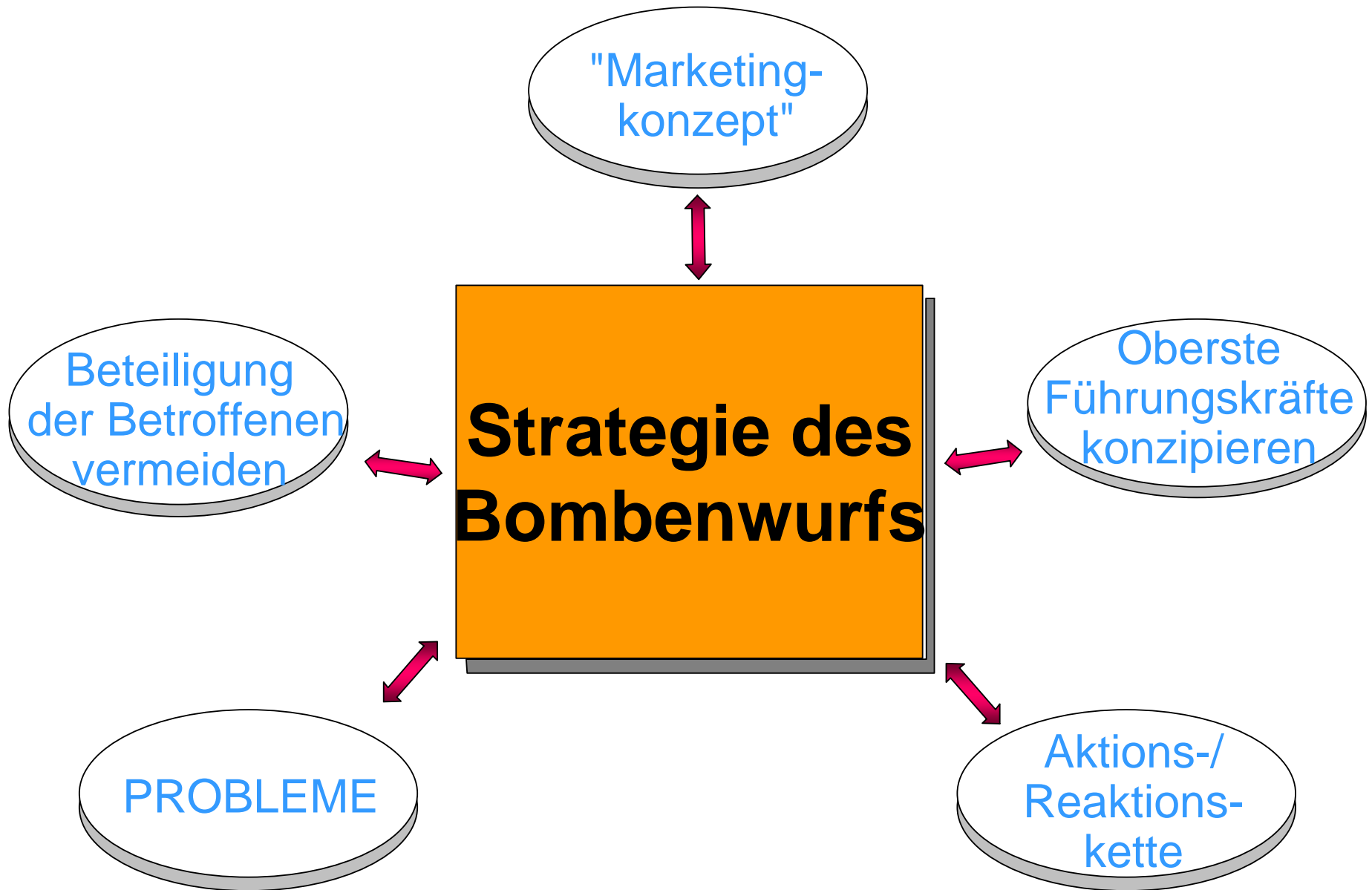
- Fehlende Klarheit über persönliche Vor- und Nachteile
- Reduzierung informeller sozialer Kontakte
- Altersbedingte Qualifikationsängste
- Negative Denkmuster
- Rollenunsicherheit
- Verlust von Sozialprestige
- Verlust von bisherigen Bestätigungen

Widerstandspotenzial reduzieren: ...



(basierend auf Staehle, W. H.: Management, München 1990, S. 880 f)

2. Möglichkeit: Widerstandspotenzial brechen



(basierend auf Staehle, W. H.: Management, München 1990, S. 880 f)