

### Liebe Leserinnen und Leser,

das erste Jahr der Zusammenarbeit im Projekt GlobePro liegt hinter uns, wir ziehen eine erste positive Bilanz. Höchste Zeit, unsere Projektpartner und alle, die es werden wollen, über den aktuellen Stand in Kenntnis zu setzen. Mit unserem Newsletter informieren wir Sie jetzt und in Zukunft regelmäßig über Fortschritte, Vorhaben und Erfolge des Projektes.

Herzlich,  
Andreas Boes, Andrea Baukowitz und Kira Marrs

### Unser Ziel: Neue Qualifizierungskonzepte für die Globalisierung

Wir erleben eine neue Phase der Globalisierung: Nach der Internationalisierung der klassischen Industrien werden nun auch Dienstleistungen auf internationalen Märkten vertrieben und in internationaler Arbeitsteilung erbracht.

Der weltweite „Informationsraums“ auf Basis des Internets schafft einen neuen, globalen Markt. Dies trifft vor allem die informationsbasierten Dienstleistungen wie z.B. Finanz-, Engineering- oder IT-Dienstleistungen, deren Gegenstände digitalisierbar sind. Neue Geschäftsmodelle, die sich auf globale Branchen- und Marktstrukturen ausrichten, sind die Folge.

Dabei wird nicht allein der Vertrieb international: Global Sourcing, der Aufbau internationaler Kooperationsstrukturen, Offshore-Auslagerungen, global ausgerichtete Make-or-Buy-Strategien und die internationale Rekrutierung von Fachkräften sind zentrale Bausteine der Geschäftsstrategien vieler Dienstleistungsunternehmen.

Dies verändert die Anforderungen an professionelle Dienstleistungsarbeit. Von den Beschäftigten wird weit mehr erwartet als Sprachkenntnisse und interkulturelle Kompetenz. Ihre Fachlichkeit und berufliche Identität als Ganzes stehen auf dem Prüfstand.

Ziel des Projekts GlobePro ist es, die Herausforderungen der Globalisierung für die Professionalisierung der Dienstleistungsarbeit zu untersuchen und innovative Konzepte für die Aus- und Weiterbildung von Fachkräften in globalisierten Dienstleistungsbranchen zu entwickeln.

### Kick-Off GlobePro: Start für das Projekt, für Kooperation und Vernetzung

Die interne Kick-off Veranstaltung von GlobePro am 26. März 2009 setzte den Startpunkt für das Kennenlernen, den Erfahrungsaustausch und die Vernetzung der Verbund- und Valuepartner.



Projektleiter PD Dr. Andreas Boes (ISF München) und Prof. Dr. Ingeborg Bootz als Vertreterin des Projektträgers (BMBF im DLR) begrüßten die TeilnehmerInnen des Kick-offs.

Die Projektpartner diskutierten die Herausforderungen der Globalisierung an die berufliche Bildung und stellten ihre Vorhaben vor. Mit der Veranstaltung wurde die Grundlage für eine intensive Zusammenarbeit gelegt.

Die Veranstaltung dokumentierte deutlich die Brisanz des Themas für die beteiligten Unternehmen und den akuten Handlungsdruck, unter dem die Akteure in Unternehmen, bei den Bildungsträgern, im Berufsbildungssystem, in der Zertifizierung sowie bei Verbänden und Gewerkschaften stehen. Eine ausführliche Dokumentation des Kick-off finden Sie auf der Homepage [www.globe-pro.de](http://www.globe-pro.de).



### Expertengespräche

Auf dem Kick-off ist eine Themenliste entstanden, die intensiv ausgewertet und in die Expertengespräche mit den Partnern in die aktuelle Forschungsphase einfließt.

## Erfolgsfaktor für GlobePro: sein Partnernetzwerk



Zwei Interessenverbände und fünf Unternehmen beteiligen sich mit eigenständigen Entwicklungsleistungen an dem Projekt:

Pironet NDH AG



Szenaris GmbH



T-Systems Enterprise Services GmbH



Deutsche Post DHL



IG Metall



VDEB Verband IT-Mittelstand e.V.



Weitere Unternehmen, Bildungsträger und Verbände unterstützen die Entwicklung, Implementierung und Evaluation der Lösungsansätze.

Airbus Operations GmbH



apo-akademie OHGs



bfw - Unternehmen für Bildung



Cert IT GmbH



DEKRA Akademie GmbH



ISQI GmbH



Software AG



Technikakademie Weilburg



Studiengemeinschaft Darmstadt GmbH



Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft



Bayerische Motoren Werke Aktiengesellschaft



Das ISF München koordiniert das gesamte Vorhaben, ist für die empirische Forschung sowie die wissenschaftliche Begleitung zuständig.



## Forschung

### ISFMÜNCHEN

Das ISF München übernimmt die Gesamtkoordination des Vorhabens und ist für die empirische Forschung sowie die wissenschaftliche Begleitung sämtlicher Entwicklungsprojekte der Verbundpartner zuständig. Die Analyse von Globalisierungsstrategien in Dienstleistungsbranchen sowie der Anforderungen an eine global erfolgreiche Dienstleistungsarbeit steht im Zentrum der aktuellen Forschungsaktivitäten

## Pilotprojekte:

**Die gemeinsam mit den Verbundpartnern initiierten Pilotprojekte bearbeiten zentrale Themen der Professionalisierung der Dienstleistungsarbeit im internationalen Raum. Sie verknüpfen Forschung und Praxis: Die Pilotprojekte ermöglichen der Forschung, tief in die Zusammenhänge der Praxis einzutauchen, und umgekehrt werden in den Pilotprojekten neueste Forschungsergebnisse schnell praxisnah angewendet:**

**Die Forschungsergebnisse fließen ein in die Pilotprojekte mit den Verbundpartnern, in denen praxisrelevante Herausforderungen an die Professionalisierung von Facharbeit bearbeitet und Lösungen entwickelt werden.**

## Pilotprojekte im Einzelnen:



### „Softwareentwicklung und Medienproduktion in internationalen

Projekten“ bei der szenaris GmbH fokussiert auf die berufliche Erstausbildung und die Weiterentwicklung der Ausbildungskonzepte in den IT-Berufen im Fokus. Ziel ist die Entwicklung einer digitalen Informations- und Lernplattform. Im Zentrum standen die Basisanalysen zum Qualifikationsbedarf und zu den Good Practices sowie die Entwicklung eines konzeptionellen Rahmens für das Produkt.



### „Globalisierung als Herausforderung für die Personalentwicklung“ bei der Pironet NDH AG stellt die Entwicklung international einsetzbarer Personalentwicklungsinstrumente in den Vordergrund.

Die eine vorausschauende Erhebung und Analyse des Qualifikationsbedarfs und eine integrierte Personalentwicklungsstrategie unterstützen. Wichtige Zwischenergebnisse und Basis für die nächsten Entwicklungsschritte sind hier Basisanalysen zur Globalisierungsstrategie des Unternehmens sowie der Situation und Herausforderungen der Personalentwicklung, die darüber

hinaus gute Einblicke in die Spezifik der Internationalisierung von KMU erlauben. Darüber hinaus erfolgte eine intensive Auseinandersetzung mit dem e-CF (e-Competence Framework) mit Blick auf seine Potenziale im betrieblichen Einsatz.



### „Globalisierung als Herausforderung für die IT-Berufsausbildung“ bei der

IG Metall stellt die Ausrichtung der IT-Aus- und Weiterbildung auf die Herausforderungen der Globalisierung und den Transfer der Erkenntnisse in andere Berufsfelder ins Zentrum. Spezifische Lösungsbeiträge der IT-Aus- und Weiterbildung für eine erfolgreiche Globalisierung werden herausgearbeitet und auf Basis der Projektergebnisse von GlobePro weiterentwickelt. In den Themenfeldern „Update der IT-Berufe“, „Herausforderungen internationaler Herstellerzertifikate für die Berufsbildung“, „Innovationsimpulse durch EQF und e-CF in der Aus- und Weiterbildung“ sowie „Personalentwicklung als Handlungsfeld für die Interessenvertretung“ wurde ein intensiver Informations- und Erfahrungsaustausch initiiert.



VERBAND IT-MITTELSTAND E.V.

### „Globalisierung als Herausforderung für KMU“ mit

dem VDEB: Zur Untersuchung der Anforderungen an Aus- und Weiterbildung in KMU wird aktuell ein Online-Survey aufgesetzt, der Anforderungen an Mitarbeiter, der Lösungsansätze in der Personalentwicklung sowie der Anforderungen an die Berufsausbildung in KMU durch die Globalisierung untersucht. In gemeinsamen Workshops flossen hier die Befunde der Basisanalysen des ISF München zu den Herausforderungen der Globalisierung für KMU sowie zum Qualifikationswandel in die gemeinsame Konzeption und Entwicklung der Online-Erhebung ein.

### „T-Systems“ Herausforderungen internationaler IT-Services

für die Personalentwicklung“ mit der T-Systems International GmbH: Die T-Systems International GmbH ist ein global aufgestellter Konzern, der für ebenfalls international aufgestellte Großkunden IT-Dienstleistungen anbietet. Die Entwicklung und Evaluation von Personalentwicklungsinstrumenten, die die Internationalisierung von IT-Dienstleistungen sowie die globale Orientierung von Dienstleistungsprozessen an internationalen Prozessstandards (ITIL) unterstützen, stehen im Zentrum des Teilvorhabens. Im Mittelpunkt standen die Durchführung von Basisanalysen zum Qualifikationsbedarf und zu den Good Practices sowie die Durchführung interner Workshops zur Konkretisierung der Projektziele. Fokussiert wurde dabei auf einen aktuellen Prozess-Roll-out, in dem weltweit Serviceprozesse auf ITIL umgestellt werden.

---

## Weitere Resultate:

---

### Homepage eingerichtet:

Um die verschiedenen Aspekte des Projekts aufzunehmen und die Vernetzung der Partner zu erleichtern, pflegen wir kontinuierlich Informationen über das Projekt und zu den Aktivitäten im Projektrahmen auf die Seite [www.globe-pro.de](http://www.globe-pro.de) ein, um Transparenz für alle Beteiligten zu schaffen.

### Blog auf [www.globe-pro.de](http://www.globe-pro.de):

Online Networking im Projekt: Mit dem Blog haben wir ein Forum geschaffen, in dem sich die Partner austauschen. Beiträge im Blog widmen sich Themen wie Internationalisierung, Zertifizierungen und Projektmanagementmethoden, berufliche Aus- und Weiterbildung in der IT-Branche, Projekthintergründe, Anerkennung hochschulkompatibler ECVET-Punkte, Konsequenzen des Europäischen Qualifikationsrahmens (EQR) für die an den Fachschulen ausgebildeten Fachkräfte, Vernetzung mit dem e-Skills Prozess innerhalb der EU, etc. → Wollen auch Sie regelmäßig informiert werden, setzen Sie sich einfach ein RSS-Feed, neue Beiträge landen dann automatisch in Ihrem Reader oder Postfach.

### GlobePro offizielles Projekt des nationalen IT-Gipfels:

Das Verbundprojekt GlobePro zählt zu den offiziellen Projekten und Initiativen des nationalen IT-Gipfels. Auch 2009 war Andreas Boes, wie schon 2008, als wissenschaftlicher Experte zur inhaltlich fundierten Vorbereitung des nationalen IT-Gipfels eingeladen. Die Teilnehmer der Arbeitsgruppe diskutierten den IKT Standort Deutschland im internationalen Vergleich: seine Stärken und Schwächen, wie er international gesehen wird und was er von anderen Ländern und Weltregionen lernen kann. Die Broschüre „Vierter Nationaler IT-Gipfel: Programm - Personen – Projekte“ ist am 8. Dezember 2009 erschienen und kann bei [bmbw.de](http://bmbw.de) heruntergeladen werden.

### GlobePro Projekt des Monats September 2009:

Der Projektträger "Arbeitsgestaltung und Dienstleistungen" im DLR hat GlobePro zum Projekt des Monats September 2009 gewählt. [www.pt-dlr.de](http://www.pt-dlr.de).

### XP-Days Germany:

Andreas Boes referierte als eingeladener Redner bei den XP-Days Germany in Karlsruhe. Auf der Konferenz für Agile Software Entwicklung und Extreme Programming sprach er über die agilen Methoden aus Sicht der Arbeitssoziologie.

---

Ansprechpartner: Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung e.V. ISF München, Jakob-Klar-Str. 9, 80796 München  
Telefon: +49 (0) 89 27 29 21-0 Telefax: +49 (0) 89 27 29 21-60. [www.isf-muenchen.de](http://www.isf-muenchen.de).

PD Dr. Andreas Boes – [andreas.boes@isf-muenchen.de](mailto:andreas.boes@isf-muenchen.de) – Dipl.-Volksw. Andrea Baukrowitz – [a.baukrowitz@globe-pro.de](mailto:a.baukrowitz@globe-pro.de) | Dr. Kira Marrs – [kira.marrs@isf-muenchen.de](mailto:kira.marrs@isf-muenchen.de)

---

## EMF ICT Sector Committee in Helsinki

Am 23. März 2010 referierte Andrea Baukrowitz in einer Konferenz des **EMF ICT Sector Committee in Helsinki** zum Thema "Research Project GlobePro: Competent Employees for the New Stage of Globalisation."

---

## Next Steps:

**Pilotprojekte weiterführen und auswerten:** Auch in der aktuellen Projektphase liegt ein Schwerpunkt auf der Weiterführung der Pilotprojekte, in denen es um die Entwicklung praxisnaher Lösungen in Unternehmen und in der Aus- und Weiterbildung geht.

**Erhebungen:** Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf der den Forschungsaktivitäten im ISF München. Wir werden in den nächsten Wochen weitere Interviewpartner kontaktieren und einbeziehen

**Online-Erhebung:** Gemeinsam mit dem VDEB bereitet das ISF aktuell eine Online-Befragung vor. Befragt werden kleine und mittlere Unternehmen (KMU). Im Zentrum stehen Fragen zur indirekten Wirkung der Globalisierung auf die Personalentwicklung – bei Kunden und bei Mitbewerbern.

Am 22./23. April 2010 veranstaltet das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) gemeinsam mit dem Projektträger im Deutschen Zentrum für Luft- und Raumfahrt e. V. (DLR) bereits zum 8. Mal in Folge die **Dienstleistungstagung**. Unter dem Motto „Mit Dienstleistungen die Zukunft gestalten“ diskutieren Expertinnen und Experten aus Praxis, Wissenschaft und Politik in zahlreichen Foren über zukunftsweisende Ergebnisse aus Wissenschaft und Forschung. Andrea Baukrowitz und Thomas Hennig (Pironet NDH AG) vom Projekt GlobePro werden im Form 4 einen Vortrag mit dem Titel „Globalisierung von IT-Dienstleistungen – Herausforderung für die Personalentwicklung“ halten. Darüber hinaus wird GlobePro in der BMBF-Broschüre zur Dienstleistungstagung mit einem ausführlichen Beitrag vertreten sein. [www.dienstleistungstagung.de](http://www.dienstleistungstagung.de)

---

## Nächste Veranstaltungen

Bei der Vorbereitung der nächsten Veranstaltungen sind wir aktuell auf Terminsuche bei den Beteiligten, u.a. für ein Expertenforum in der zweiten Jahreshälfte.