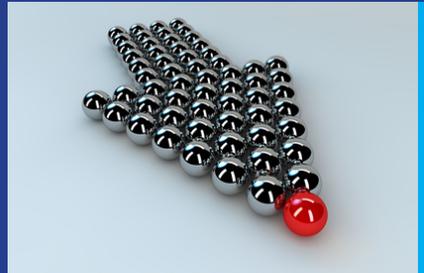


SEBASTIAN BUCHHOLTZ

Projektmanagement in sozialen Dienstleistungen

Bedarf, Nutzen und Vorgehen



Projektmanagement in sozialen Dienstleistungen

Sebastian Buchholtz

Projektmanagement in sozialen Dienstleistungen

Bedarf, Nutzen und Vorgehen



Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

AVM - Akademische Verlagsgemeinschaft München 2011
© Thomas Martin Verlagsgesellschaft, München

Umschlagabbildung: © pixelfabrik - Fotolia.com

Alle Rechte vorbehalten. Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der Grenzen des Urhebergesetzes ohne schriftliche Zustimmung des Verlages ist unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Nachdruck, auch auszugsweise, Reproduktion, Vervielfältigung, Übersetzung, Mikroverfilmung sowie Digitalisierung oder Einspeicherung und Verarbeitung auf Tonträgern und in elektronischen Systemen aller Art.

Alle Informationen in diesem Buch wurden mit größter Sorgfalt erarbeitet und geprüft. Weder Autoren noch Verlag können jedoch für Schäden haftbar gemacht werden, die in Zusammenhang mit der Verwendung dieses Buches stehen.

e-ISBN (ePDF) 978-3-96091-098-5
ISBN (Print) 978-3-86924-061-9

Verlagsverzeichnis schickt gern:
AVM - Akademische Verlagsgemeinschaft München
Schwanthalerstr. 81
D-80336 München

www.avm-verlag.de

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis-----	i
Abbildungs-, Tabellen- und Checklistenverzeichnis -----	ii
Formalia -----	iv
1. Einleitung – Warum dieses Thema?-----	1
2. Zusammenfassung der Arbeit und der Ergebnisse-----	4
3. Darstellung des Status quo der Verwendung von Projektmanagement -----	7
3.1 Was ist Projektmanagement?-----	8
3.2 Projektmanagement im industriellen Bereich -----	8
3.2.1 Definition relevanter Begriffe-----	9
3.2.1.1 Das Projekt-----	11
3.2.1.2 Der Prozess oder Projektablauf -----	18
3.2.1.3 Das Produkt als Ergebnis eines Projektes-----	19
3.2.1.4 Die Stakeholder-----	19
3.2.2 Fazit: Verwendung des Projektmanagements im ‚technischen Bereich‘ -----	20
3.3 Projektmanagement im sozialen Bereich -----	21
3.3.1 Die qualitative Befragung -----	23
3.3.2 Die Recherche der Publikationen -----	30
3.3.3 Die Herkunft des Projektbegriffs im sozialen Bereich-----	36
3.3.4 Fazit: Verwendung des Projektmanagements in sozialen Dienstleistungen ----	40
4. Darstellung und Weiterentwicklung von Projektmanagement im sozialen Bereich--	43
4.1. Das Projekt mit Blick auf soziale Dienstleistungen -----	43
4.1.1 Die Projektphasen im Bereich sozialer Dienstleistungen-----	44
4.1.2 Grundlegende Projektmanagementmethoden-----	46
4.2 Das Produkt als Projektgegenstand der sozialen Dienstleistung-----	50
4.3 Der Prozess in sozialen Dienstleistungsprojekten-----	55
4.4 Die Produktdefinition als Basis des Projektmanagements -----	56
4.4.1 Der Produktdefinitionsprozess sozialer Dienstleistungen -----	58
4.4.2 Arbeitspakete und Checklisten für die Produktdefinition -----	58
Anhang -----	75
Literaturverzeichnis-----	78

Abbildungs-, Tabellen- und Checklistenverzeichnis

Abbildungen:

Abb. 1: Trinität aus Projekt, Prozess und Produkt -----	10
Abb. 2: Projektphasen nach Burghardt -----	14
Abb. 3: Graphische Darstellung des Prozesses nach Burghardt -----	18
Abb. 4: Stakeholder in einem großen Industrieprojekt-----	20
Abb. 5: Berufe der Befragten -----	24
Abb. 6: Arten der Einrichtungen der Befragten -----	24
Abb. 7: Nennung der Projektart nach Zielgruppe -----	25
Abb. 8: Nennung der Projektart nach Zielsetzung -----	25
Abb. 9: Nennung der Projektart nach Arbeitstitel -----	26
Abb. 10: Nennung der Projektart nach behandelter Thematik-----	26
Abb. 11: Kriterien für ein Projekt-----	29
Abb. 12: Illustration von Projektmanagement nach Antes -----	34
Abb. 13: Phasen der Projektmethode-----	37
Abb. 14: Produkt und Ziel einer Dienstleistung unter Verwendung der Projektmethode-	39
Abb. 15: Projektphasen nach Burghardt-----	44
Abb. 16: Projektablauf angelehnt an Antes -----	45
Abb. 17: Chronologische Vorgehensweise bei der Projektplanung nach Antes -----	46
Abb. 18: Projektstrukturplan -----	48
Abb. 19: Ablaufplan in Form eines Balkendiagrammes -----	49
Abb. 20: Qualität sozialer Dienstleistungen-----	53
Abb. 21: Schlüssige Tauschbeziehung -----	54
Abb. 22: Nichtschlüssige Tauschbeziehung-----	54
Abb. 23: Produktentstehungsprozess -----	55
Abb. 24: Produktdefinitionprozess -----	59

Tabellen:

Tab. 1: Kriterien für ein Projekt-----	27
Tab. 2: Genannte Projektmanagementmethoden-----	28
Tab. 3: Problemlösungsaktivitäten nach Schwarz et al.-----	31
Tab. 4: Unterschiede Sachgut und Dienstleistungen nach Schwarz et al. -----	52
Tab. 5: Beispiele für Stakeholder einer sozialen Dienstleistung -----	67
Tab. 6: Beispielhafte Nutzenerwartungen der Stakeholder -----	68

Checklisten:

Checkliste 1: Produktideengenerierung -----	64
Checkliste 2: Auswahl der Produktidee-----	66
Checkliste 3: Markt- und Mitbewerberanalyse -----	70
Checkliste 4: Machbarkeit und Risiken -----	72
Checkliste 5: Produktkonzept bewerten und entscheiden -----	72
Checkliste 6: Abschluss der Produktdefinition -----	74

Formalia

Aus Gründen der Lesbarkeit wird in dieser Arbeit das generische Maskulinum verwendet. Es steht für die männliche und weibliche Form gleichermaßen.

Zur übersichtlichen Gestaltung der Arbeit werden Zwischenüberschriften verwendet, die im Inhaltsverzeichnis nicht aufgeführt sind. Diese werden durch ‚fett gedruckte‘ Schreibweise hervorgehoben.

Diese Arbeit verwendet zum Kenntlichmachen von Zitaten und Quellen die sogenannte Harvard Notation – auch Autor-Jahr-System – wie sie in Standop/Meyer (2008) vermittelt wird. Fußnoten werden lediglich für ‚Internetquellen‘ ohne bekannten Verfasser und Anmerkungen des Autors verwendet.