

12 Literatur

- Alheit, Peter; Dausien, Bettina; Kaiser, Manuela; Truschkat, Inga (2003):** Neue Formen (selbst) organisierten Lernens im sozialen Umfeld. QUEM Materialien 43, Berlin.
- Baethge, Martin (2011):** Qualifikation, Kompetenzentwicklung und Professionalisierung im Dienstleistungssektor. In: WSI-Mitteilungen, 9/2011, S. 447 ff.
- Baethge, Martin; Wilkens, Ingrid (Hg.) (2001):** Die große Hoffnung für das 21. Jahrhundert? Perspektiven und Strategien für die Entwicklung der Dienstleistungsbeschäftigung. Opladen.
- Bauer, Hans G.; Brater, Michael; Büchele, Ute; Dahlem, Hilmar; Maurus, Anna; Munz, Claudia (2004):** Lernen im Arbeitsalltag: wie sich informelle Lernprozesse organisieren lassen. Bielefeld.
- Bauer, Hans G.; Böhle, Fritz; Munz, Claudia; Pfeiffer, Sabine; Woicke, Peter (2006a):** Hightech-Gespür. Erfahrungsgeleitetes Arbeiten und Lernen in hoch technisierten Arbeitsbereichen. Bielefeld.
- Bauer, Hans G.; Brater, Michael; Büchele, Ute; Dufter-Weis, Angelika; Maurus, Anna; Munz, Claudia (2006b):** Lern(prozess)begleitung in der Ausbildung: wie man Lernende begleiten und Lernprozesse gestalten kann. Bielefeld.
- Bauer, Hans G.; Triebel, Claas (2011):** KomBI Laufbahnberatung – Kompetenzorientiert, Biografisch, Interkulturell. Ein Arbeitsbuch. Augsburg.
- Beer, Usa (2003):** Ausstellungsvergütungen für Bildende Künstlerinnen und Künstler. In: atelier Nr. 130, 6/2003. <http://kunst.verdi.de/ausstellungshonorar>
- Bockemühl, Michael; Scheffold, Thomas K. (2007):** Das Wie am Was. Beratung und Kunst. Frankfurt/M.
- Böhle, Fritz (2004):** Erfahrungsgeleitetes Arbeiten und Lernen – ein anderer Blick auf einfache Arbeit und Geringqualifizierte. In: Zeller, Beate; Loebe, Herbert (Hg.): Zukunft der einfachen Arbeit. Von der Hilfstätigkeit zur Prozessdienstleistung. Bielefeld, S. 99–109.
- Böhle, Fritz; Brater, Michael; Maurus, Anna (1997):** Pflegearbeit als situatives Handeln – Ein realistisches Konzept zur Sicherung von Qualität und Effizienz der Altenpflege. In: Pflege, 1/1997, S. 18–22.
- Böhle, Fritz; Pfeiffer, Sabine; Sevsay-Tegethoff, Nese (2004):** Die Bewältigung des Unplanbaren. Wiesbaden.
- Böhle, Fritz; Glaser, Jürgen (Hg.) (2006):** Arbeit in der Interaktion – Interaktion als Arbeit. Arbeitsorganisation und Interaktionsarbeit in der Dienstleistung. Wiesbaden.

- Böhle, Fritz; Glaser, Jürgen; Büssing, André (2006):** Interaktion als Arbeit – Ziele und Konzept des Forschungsverbundes. In: Böhle, Fritz; Glaser, Jürgen (Hg.): Arbeit in der Interaktion – Interaktion als Arbeit. Arbeitsorganisation und Interaktionsarbeit in der Dienstleistung. Wiesbaden, S. 25–42.
- Böhme, Gernot (2001):** Ästhetik. Vorlesungen über Ästhetik als allgemeine Wahrnehmungslehre. München.
- Bosch, Gerhard; Weinkopf, Claudia (2011):** Arbeitsverhältnisse im Dienstleistungssektor. In: WSI-Mitteilungen, 9/2011, S. 439 ff.
- Brater, Michael; Büchele, Ute; Fucke, Erhard; Herz, Gerhard (1989):** Künstlerisch Handeln. Die Förderung beruflicher Handlungsfähigkeit durch künstlerische Prozesse. Stuttgart.
- Brater, Michael; Freygart, Sandra; Rahmann, Elke; Rainer, Marlies (2011):** Kunst als Handeln – Handeln als Kunst. Was die Arbeitswelt und Berufsbildung von Künstlern lernen können. Bielefeld.
- Brater, Michael; Maurus, Anna (2000):** Das GAB-Verfahren zur Qualitätssicherung und Entwicklung. München/Gräfelfing.
- Brater, Michael; Wagner, Jost (2011):** Die Erweiterung der Erwachsenenbildung durch künstlerische Praxis. Ein Handbuch. München.
- Brötz, Rainer; Kaiser, Franz; Brings, Christin; Peppinghaus, Benedikt; Warmbold-Jaquinet, Vanessa; Krieger, Anita; Noack, Isabella; Nies, Nicole; Schaal, Tristan (2011):** Gemeinsamkeiten und Unterschiede kaufmännisch-betriebswirtschaftlicher Berufe. Zwischenbericht. Bonn.
- Bruhn, Manfred; Meffert, Heribert (Hg.) (1998):** Handbuch Dienstleistungsmanagement. Von der strategischen Konzeption bis zur praktischen Umsetzung. Wiesbaden.
- Bundesagentur für Arbeit (Hg.) (2011):** Klassifikation der Berufe 2010. Band 1, Systematischer und alphabetischer Teil mit Erläuterungen. Nürnberg.
- Bundesausschuss für Berufsbildung (1974):** Empfehlung betr. Kriterien und Verfahren für die Anerkennung und Aufhebung von Ausbildungsberufen. 25. Oktober 1974. Bonn.
- Bundesinstitut für Berufsbildung (Hg.) (2011a):** Datenreport zum Berufsbildungsbericht 2011. Bonn. <http://datenreport.bibb.de/html/3677.htm>
- Bundesinstitut für Berufsbildung (Hg.) (2011b):** Ausbildungsordnungen und wie sie entstehen. Bonn.
- Bundesinstitut für Berufsbildung (2011c):** Verzeichnis der anerkannten Ausbildungsberufe. Bonn.
- Büssing, André; Glaser, Jürgen (Hg.) (2003):** Dienstleistungsqualität und Qualität des Arbeitslebens im Krankenhaus. Göttingen.

- Derpmann, Stefan (2010):** Ludische Gestaltungs- und Handlungsmuster im Innovationsprozess. Discussionpaper http://www.uni-due.de/imperia/md/content/soziologie/shire/wpkts_2010_04.pdf
- Dunkel, Wolfgang (1988):** Wenn Gefühle zum Arbeitsgegenstand werden – Gefühlsarbeit im Rahmen personenbezogener Dienstleistungstätigkeiten. *Soziale Welt*, Jg. 39, S. 66–85.
- Dunkel, Wolfgang; Rieder, Kerstin (2003):** Interaktionsarbeit zwischen Konflikt und Kooperation. In: Büssing, André; Glaser, Jürgen (Hg.): *Dienstleistungsqualität und Qualität des Arbeitslebens im Krankenhaus*. Göttingen, S. 163–180.
- Dunkel, Wolfgang; Voß, G. Günter (Hg.) (2004):** Dienstleistung als Interaktion. Beiträge aus einem Forschungsprojekt Altenpflege – Deutsche Bahn – Callcenter. München, Mehring.
- Dunkel, Wolfgang; Wehrich, Margit (2010):** Arbeit als Interaktion. In: Böhle, Fritz; Voß, G. Günter; Wachtler, Günther (Hg.): *Handbuch Arbeitssoziologie*. Wiesbaden, S. 177–200.
- Elias, Norbert (1980):** *Der Bürgerliche Künstler in der Höfischen Gesellschaft am Beispiel Mozarts*. Frankfurt/M.
- Erpenbeck, John; Rosenstiel, Lutz von (Hg.) (2007):** *Handbuch Kompetenzmessung. Erkennen, verstehen und bewerten von Kompetenzen in der betrieblichen, pädagogischen und psychologischen Praxis*. Stuttgart.
- Erpenbeck, John; Rosenstiel, Lutz von (2009):** Vom Oberlehrer zur Kompetenzhebamme. *Weiterbildung*, 2/2009, S. 6–9.
- Gabler (Hg.) (2012):** *Gabler Online Wirtschaftslexikon*, Stichwort: Deindustrialisierung, <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/71504/deindustrialisierung-v4.html>
- Ganz, Walter; Tombeil, Anne-Sophie (2009):** Perspektiven der Wissensproduktion: Institutionalisierungstendenzen im Forschungs- und Entwicklungsfeld Dienstleistungen. In: Spath, Dieter; Ganz, Walter (Hg.): *Die Zukunft der Dienstleistungswirtschaft. Trends und Chancen heute erkennen*. München, S. 15–34.
- Gigerenzer, Gerd (2007):** *Bauchentscheidungen. Die Intelligenz des Unbewussten und die Macht der Intuition*. München.
- Grawe, Klaus (1994):** Was sind die wirklich wirksamen Ingredienzien der Psychotherapie? Einführungsreferat auf dem Psychotherapiekongress 1994 in Hamburg. <http://www.psychotherapie.org/klaus/ref-grawe.html>
- Gross, Peter; Badura, Bernhard (1977):** Sozialpolitik und soziale Dienste: Entwurf einer Theorie personenbezogener Dienstleistungen. In: von Ferber, Christian; Kaufmann, Franz-Xaver (Hg.): *Soziologie und Sozialpolitik*. Opladen, S. 361–385.
- Gross, Peter (1983):** *Die Verheißungen der Dienstleistungsgesellschaft: Soziale Befreiung oder Sozialherrschaft?* Opladen.

- Haipeter, Thomas (2011):** Kaufleute zwischen Angestelltenstatus und Dienstleistungsarbeit – eine soziologische Spurensuche. Bonn. <http://www.bibb.de/veroeffentlichungen/de/publication/download/id/6721>
- Hall, Joseph M.; Johnson, M.Eric (2009):** When should a Process Be Art, Not Science? In: Harvard Business Review, 3/2009, S. 58–65.
- Haller, Sabine (2005):** Dienstleistungsmanagement. Grundlagen, Konzepte, Instrumente. Wiesbaden.
- Hamm, Peter (2004):** Peter Handke – Der schwermütige Spieler. FWU, Institut für Film und Bild.
- Handke, Peter (2005):** Gestern unterwegs. Aufzeichnungen November 1987 bis Juli 1990 Salzburg/Wien.
- Hartmann, Elisa (2012):** Ansätze einer „Dienstleistungskultur“. In: Reichwald/Frenz/Hermann/Schipanski (Hg.): Zukunftsfeld Dienstleistungsarbeit: Professionalisierung – Wertschätzung – Interaktion. Heidelberg (i.E.).
- Hartmann, Elisa; Munz, Claudia; Wagner, Jost (2012):** Was Dienstleister von Künstlern lernen können. Wege zu innovativer und professioneller Dienstleistungsarbeit. In Böhle, Fritz; Busch, Sigrid (Hg.) Management von Ungewissheit. Neue Ansätze jenseits von Kontrolle und Ohnmacht. Bielefeld, S. 347–358.
- Häußermann, Hartmut; Siebel, Walter (1995):** Dienstleistungsgesellschaften. Frankfurt am Main.
- Hochschild, Arlie Russell (1983):** The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling. Berkeley, Los Angeles, London.
- Holtgrewe, Ursula (2003):** Gute und schöne Dienstleistung. Gestaltung der Grenzstellen und der Kunden. In: Jacobsen, Heike; Voswinkel, Stephan (Hg.): Dienstleistungsarbeit – Dienstleistungskultur. SAMF Arbeitspapier. Cottbus/Dortmund, S. 64–76.
- Holtgrewe, Ursula; Kerst, Christian; Shire, Karen A. (Hg.) (2002):** Re-Organizing Service Work. Call Centers in Germany and Britain. Aldershot.
- Jacobsen, Heike; Voswinkel, Stephan (Hg.) (2003):** Dienstleistungsarbeit – Dienstleistungskultur. SAMF Arbeitspapier. Cottbus/Dortmund.
- Jacobsen, Heike; Voswinkel, Stephan (Hg.) (2005):** Der Kunde in der Dienstleistungsbeziehung. Beiträge zur Soziologie der Dienstleistung. Wiesbaden.
- Kaiser, Franz (2008):** Beruf und Zeit. Pilotstudie zum Zeiterleben in Erwerbsberufen am Beispiel von Hebammen, Straßenbahnfahrern, leitenden Angestellten und Künstlern. Bonn.
- Kaiser, Franz (2012):** Sprache – Handwerkszeug kaufmännischer Berufe. In: BWP 2/2012, S. 14–17.
- Korczynski, Marek (2002):** Human resource management in service work. Basingstoke, Hampshire.

- Kuhlmann, Martin (2002):** Beobachtungsinterview. In: Kühl, Stefan; Strodtholz, Petra (Hg.): Methoden der Organisationsforschung. Reinbek, S. 103–138.
- Lau-Villinger, Doris (2004):** Kollektives Denken. In: Trojaner, Forum für Lernen, 4/2004, S. 5 f.
- Leadbeater, Charles; Oakley, Kate (1999):** The Independents. Britain's new cultural entrepreneurs. London.
- Lee, Horan; Pongratz, Hans J.; Trinczek, Rainer (2007):** Mitgliederbindung durch Bildungsinnovation? Fallstudien zu gewerkschaftlichen Bildungsinitiativen. In: Mol-daschl, Manfred (Hg.): Verwertung immaterieller Ressourcen. Nachhaltigkeit von Un-ternehmensführung und Arbeit III. München; Mering, S. 265–320.
- Lehnerer, Thomas (1994):** Methode der Kunst. Würzburg.
- Lewin, Kurt (1947):** Frontiers in Group Dynamics: Concept, Method and Reality in Social Science; Social Equilibria and Social Change. In: Human Relations, Jg. 1, S. 5–41.
- Lown, Bernard; Drews, Helga (2004):** Die verlorene Kunst des Heilens. Stuttgart.
- Mager, Birgit; Evenson, Shelly (2008):** Art of Service; Drawing the arts to inform service design and specification. Diskussionspapier. http://www.service-design-network.org/system/files/media/9_Mager_Art%20of%20Service.pdf
- Maglio, Paul P.; Spohrer, Jim (2008):** Fundamentals of service science. Journal of the Academy of Marketing Science, Jg. 36, S. 18–20.
- McCammom, Holly J.; Griffin, Larry J. (2000):** Workers and their customers and clients. Work and Occupations, Jg. 27, S. 278–293.
- Melzer, Gerhard (1985):** „Lebendigkeit: ein Blick genügt“. Zur Phänomenologie des Schauens bei Peter Handke. In: Melzer, Gerhard, Tükel, Jale (Hg.): Peter Handke – Die Arbeit am Glück. Königstein.
- Müller-Jentsch, Walther (2011):** Die Kunst in der Gesellschaft. Wiesbaden.
- Munz, Claudia; Hartmann, Elisa; Wagner, Jost (2011):** Dienstleistung – die Kunst Kunden zu verstehen. In: Praevision, Zeitschrift für innovative Arbeitsgestaltung und Prävention, 1/2011, S. 16.
- Musil, Robert (1987):** Der Mann ohne Eigenschaften. Reinbek.
- Odenwald, Stephanie (1999):** Arbeit und Lernen. Das gesellschaftspolitische ABC einer modernen Berufsbildung. Hamburg.
- Pelizzari, Alessandro (2001):** Die Ökonomisierung des Politischen. New Public Management und der neoliberale Angriff auf die öffentlichen Dienste. Konstanz.
- Pfeiffer, Sabine (2004):** Arbeitsvermögen. Ein Schlüssel zur Analyse (reflexiver) Informatisierung. Frankfurt/M.
- Piller, Frank (2006):** Mass Customization: Ein wettbewerbsstrategisches Konzept im Informationszeitalter. Wiesbaden (4. Aufl.).

- Pongratz, Hans J. (1998):** Eigendynamik und Steuerung in Trainingsprojekten. Erfahrungen aus einem „Train-the-Trainer“-Projekt für betriebliche Ausbilder. In: Grundlagen der Weiterbildung, Jg. 9, S. 150–152.
- Pongratz, Hans J. (2005):** Interaktionsstrukturen von Dienstleistungsbeziehungen. Machtanalytische Differenzierungen zum Thema 'Kundenorientierung'. In: Jacobsen, Heike; Voswinkel, Stephan (Hg.): Der Kunde in der Dienstleistungsbeziehung. Beiträge zur Soziologie der Dienstleistung. Wiesbaden, S. 57–80.
- Reichwald, Ralf; Piller, Frank (2006):** Interaktive Wertschöpfung: Open Innovation, Individualisierung und neue Formen der Arbeitsteilung. Wiesbaden.
- Reinisch, Holger (2011):** Geschichte der kaufmännischen Berufe. Bonn. <http://www.bibb.de/veroeffentlichungen/de/publication/download/id/6719>
- Ritzer, George (2000):** The McDonaldization of Society. Thousand Oaks, CA.
- Rothauer, Doris (2005):** Kreativität & Kapital: Kunst und Wirtschaft im Umbruch. Wien.
- Sacks, Oliver (1999):** Der Mann, der seine Frau mit einem Hut verwechselte. Reinbek.
- Sauer, Dieter (Hg.) (2002):** Dienst – Leistung(s) – Arbeit. Leistung und Kundenorientierung in tertiären Organisationen. Reihe ISF-München-Forschungsberichte. München.
- Schami, Rafik (2011):** Murmeln meiner Kindheit. In: Schami, Rafik: Die Frau, die ihren Mann auf dem Flohmarkt verkaufte. München.
- Schapfel, Franz (1994):** Arbeitsweise und Organisation von Projektgruppen. In: berufsbildung, 48. Jg. Heft 30, S. 29–31.
- Schmitz, Hartmann (1990):** *Der unerschöpfliche Gegenstand*. Bonn.
- Schneider, Kristof (2007):** Systematisches, kundenorientiertes und unternehmensübergreifendes Dienstleistungsmanagement. Göttingen.
- Stollsteiner, Mariott (2008):** Das A.R.T.-Prinzip. Vom Nutzen der Kunst im Unternehmen. Wiesbaden.
- Stüttgen, Johannes (2011):** Die erweiterte Kunst: Kunst, Gesellschaft und Politik. Interview. <http://www.omnibus.org/848.html>
- Vargo, Stephen L.; Akaka, Melissa (2009):** Service Dominant Logic as a Foundation for Service Science: Clarifications. Service Science, Jg. 1, S. 32–41.
- Vargo, Stephen L.; Lusch, Robert F. (2004):** Evolving to a new dominant logic for marketing. Journal of Marketing, Jg. 68, S. 1–17.
- Vargo, Stephen L.; Lusch, Robert F. (2008):** Service-dominant logic: further evolution. Journal of the Academy of Marketing Science, Jg. 36, S. 1–10.
- Ver.di (Hg.) (2011):** Arbeit mit Kunden, Patienten, Klienten. So bewerten die Beschäftigten in den Dienstleistungsberufen die Arbeitsbedingungen. Heft 2 der ver.di-Reihe Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten. Berlin.

- Voß, G. Günter; Rieder, Kerstin (2005):** Der arbeitende Kunde. Wenn Konsumenten zu unbezahlten Mitarbeitern werden. Frankfurt am Main, New York.
- Voswinkel, Stephan (2000):** Das mcdonaldistische Produktionsmodell – Schnittstellen interaktiver Dienstleistungsarbeit. In: Minssen, Heiner (Hg.): Begrenzte Entgrenzungen. Berlin, S. 177–201.
- Voswinkel, Stephan (2007):** Dienst als Leistung? Ambivalenzen einer intersubjektiven Arbeit. WestEnd. Neue Zeitschrift für Sozialforschung., Jg. 4, S. 59–76.
- Wagner, Jost (2011):** Was Dienstleister von Künstlern lernen können. In: Gute Arbeit. Gesundheitsschutz und Arbeitsgestaltung (7/8). S. 10.
- Wagner, Jost; Munz, Claudia; Hartmann, Elisa (2012):** Gute Dienstleistung – eine Kunst. In: Reichwald/Frenz/Hermann/Schipanski (Hg.): Zukunftsfeld Dienstleistungsarbeit: Professionalisierung – Wertschätzung – Interaktion. Heidelberg (i.E.).
- Wehrich, Margit; Dunkel, Wolfgang (2003):** Abstimmungsprobleme in Dienstleistungsbeziehungen. Ein handlungstheoretischer Zugang. In: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, Jg. 55, S. 758–781.
- Zembylas, Tasos; Dürr, Claudia (2009):** Wissen, Können und literarisches Schreiben: eine Epistemologie der künstlerischen Praxis. Wien.