

## Kurzfassung der Masterarbeit

<b>Name</b>	Sabina Hitz
<b>Firma</b>	von Rundstedt
<b>Studiengang (MAS HRM Nr.)</b>	MAS 50
<b>Abschlussjahr</b>	2018
<b>Titel der Masterarbeit</b>	Karrieredienstleistungen im Wandel der Zeit am Beispiel der Firma «von Rundstedt»
<b>BetreuerIn</b>	Prof. Dr. Wolfgang J. Eberling
<b>Vertraulich ( ja/nein)</b>	Ja

### Ausgangslage / Problemstellung

Die Firma von Rundstedt berät Unternehmen und Einzelpersonen in Fragen der Karriere- und Laufbahnentwicklung. Die spürbare Veränderung der Kundenbedürfnisse im Zusammenhang mit Karrieredienstleistungen veranlasst das Unternehmen seine aktuellen Dienstleistungen zu überprüfen, um diese gezielt auf den Markt der Zukunft auszurichten.

### Ziele/Nutzen

Die vorliegende Arbeit hat zum Ziel, zukünftige Bedürfnisse im Zusammenhang mit Karrieredienstleistungen zu eruieren. Um dieses Ziel zu erreichen, wurde der Leitfrage nachgegangen: «Welche mögliche Karrieredienstleistung generieren in Zukunft einen Mehrwert für potentielle Kunden?»

### Vorgehen und methodische Schritte

Ausgangspunkt der Analyse sind die heute angebotenen Dienstleistungen des Unternehmens von Rundstedt sowie ihre zugrundeliegenden Bedürfnisse. Für die Definition der zukünftigen Karrieredienstleistungen wird der Einfluss von Megatrends untersucht, um auf deren Basis die zentralen Veränderungstreiber auf den Arbeitsmarkt zu identifizieren. Die Hypothesen zur Veränderung des Arbeitsmarkts wurden mit Experten validiert, vertieft und ergänzt. Die identifizierten Veränderungstreiber bilden die Basis zur Erfassung zukünftiger Anforderungen an Arbeitgebende und -nehmende. Mittels einer zweiten Praxiserhebung wurden aktuelle sowie zukünftige Bedürfnisse sowie mögliche zukünftige Dienstleistungen, welche diese Bedürfnisse befriedigen, anhand von Ingenieuren – ein interessantes potentielles Kundensegment – geprüft.

### Ergebnisse und Handlungsempfehlungen

#### *Zunehmende Veränderungen verlangen schnelle Anpassungen*

Die zunehmende Veränderungsdynamik auf dem Arbeitsmarkt stellt von Rundstedt sowie die gesamte Branche vor Herausforderungen. Dienstleistungen müssen viel schneller an den Markt anpasst werden, um laufend ein attraktives Dienstleistungsportfolio anbieten zu können. Die Sharing-Ökonomie entpuppt sich dabei als zweischneidiges Schwert, da sie neben vielen Chancen auch eine Gefahr für den Markt der Zukunft darstellt. So könnten Kunden und Kundinnen erwägen im Internet nach geeigneten Freelancer zu suchen, statt längerfristig mit einem etablierten Anbieter zusammen zu arbeiten. Ferner stellen Arbeitnehmende ihre Fragen

vermehrt online auf Sharing-Plattformen, anstatt auf kostenpflichtige Dienstleistung zurückzugreifen. Des Weiteren besteht die Gefahr, dass aktuelle Dienstleistungen durch Maschinen übernommen oder durch «AI» ersetzt werden. Deshalb müssen Dienstleister bereits heute kreative Lösungen finden, um ein digitales Angebot zu liefern, welches auch für die Zukunft bestand hat.

#### *Veränderungen beeinflussen das Kundensegment*

Die Ergebnisse deuten auf Änderungen im Nachfrageverhalten von Arbeitgebenden und Arbeitnehmenden hin. Eine Chance bietet insbesondere eine gezielte Ausrichtung auf Arbeitnehmende (B2C Geschäft). Ingenieure wurden in dieser Arbeit als potenziell interessante Zielgruppe identifiziert und in einer Umfrage zum Thema befragt. Bei der Analyse der Umfrage in diesem Segment hat sich herausgestellt, dass das Bewusstsein für die anstehenden Veränderungen von unterschiedlicher Ausprägung ist. Der Einstieg ins B2C Geschäft muss deshalb über die Dienstleistungen erfolgen, für welche bereits heute eine gewisse Nachfrage existiert. Dies ermöglicht den Aufbau eines neuen Kundensegmentes, welchem mit wachsendem Bewusstsein auch weitere Dienstleistungen angeboten werden können. Ferner hat sich bestätigt, dass obschon auch Unternehmen im Wandel der Zeit weiterhin Karrieredienstleistungen nachfragen werden, es zu einer Veränderung der Nachfrage kommen wird, welche nach neuen Dienstleist vertieft untersucht werden muss.

Ein weiteres Umfrageresultat ist, dass aktuelle Dienstleistungen immer noch existierende Bedürfnisse abdecken. Deshalb kann empfohlen werden, diese Dienstleistungen auch in Zukunft weiterhin anzubieten.

#### *Neue Bedürfnisse als Grundlage für potenzielle zukünftige Dienstleistungen*

Die Befragten erachten primär die Bereiche Skills und Mindset als relevant und haben Schwierigkeiten sich in diesen Bereichen selbst zu entwickeln. obschon sie sich mit diesen Themen aktiv auseinandersetzen und Veränderungen herbeiführen wollen. Daher ergeben sich folgende Handlungsempfehlungen: Dienstleistungsanbieter haben die grössten Markterfolgschancen, wenn sie die folgenden Bedürfnisse befriedigen: „Identifikation von relevanten Skills“, „Hilfe zur Selbsthilfe“, „Identifikation passender Branchen und Unternehmen“, „Identifikation geeigneter Weiterbildungen“, „Identifikation von Stärken/Schwächen“, „Evaluation und systematische Planung des Arbeits- Lebensmodells“, „Selbstverantwortlicher Wissenserwerb“ sowie „Arbeitsmethoden, welche das Arbeiten in einem agilen Umfeld ermöglichen«.

#### *Potenzielle zukünftige Dienstleistungen werden als attraktiv eingestuft*

Die Attraktivität zukünftiger Dienstleistungen wurde überprüft und einige weisen ein gewisses Marktpotenzial auf. Für Karrieredienstleister können die von den Arbeitnehmenden als interessant eingestuften Bereiche als Hilfestellung zur Definition neuer Dienstleistungen genutzt werden. Weiterführende Untersuchungen sind allerdings Voraussetzung, um präzisere Aussagen zum Marktpotenzial konkreter Dienstleistungen machen zu können.

## **Fazit**

Neben zahlreichen weiteren Erkenntnissen wird aus der Arbeit ein Punkt deutlich: Auf dem Markt der Karrieredienstleistungen stehen verschiedene Veränderungen an. Karrieredienstleister werden wohl auch in Zukunft mit Ihren aktuellen Dienstleistungen Umsätze erzielen, sie müssen sich allerdings auch auf die neuen Bedürfnisse der Kunden ausrichten. Die anstehenden Veränderungen betreffen aber nicht nur den Arbeitgebenden, Arbeitnehmenden und den Karrieredienstleistenden, sondern auch die Politik, die Ausbildungsstätten und die Gesellschaft generell. Denn um langfristig die Anforderungen der Arbeitgebenden und Arbeitnehmenden zu erfüllen, müssen sich alle den Veränderungen anpassen.