

## **Schule ist Dienstleister**

### **Beitrag von „cubanita1“ vom 5. März 2017 17:55**

Hallo in die Runde,

Ich höre und lese es in letzter Zeit öfter ...

Die Schule wäre ein Dienstleister ...

In der Presse, in Fortbildungen und letzte Woche von einer Kollegin, auf deren Meinung ich oft viel Wert lege.

Was ist eure Meinung dazu?

---

### **Beitrag von „TequilaSunrise“ vom 5. März 2017 18:08**

Hmm ... "Dienstleister" klingt erst mal so wie "treu ergeben" und "darf keine Ansprüche" stellen. Das finde ich sicher nicht. Ich finde aber, man kann Bildung schon als eine Art Dienstleistung an der Gesellschaft sehen.

---

### **Beitrag von „Thamiel“ vom 5. März 2017 18:11**

Als Dienstleister von was genau?

---

### **Beitrag von „Mikael“ vom 5. März 2017 18:15**

Wenn staatliche Schulen Dienstleister wären, dann

- Könnten wir "Kunden" auch ablehnen
- Würden uns die "Kunden" direkt bezahlen

Beides ist offensichtlich nicht der Fall. Am ehesten sind daher "Privatschulen" Dienstleister.

Als staatliche Schule müssen wir jeden nehmen, der da kommt, auch wenn er kein Geld hat. Also "verkaufen" wir auch keine Dienstleistung.

Gruß !

---

### **Beitrag von „primarballerina“ vom 5. März 2017 18:19**

Bringt die Diskussion über einen "Begriff" etwas? Ich glaube nicht. Klar biete ich meinen Schülern auch meine Dienste an, aber ich würde die lieben Kleinen (und ihre Eltern) nicht als Kunden bezeichnen, von wegen der Kunde ist König- haha! Ich bin die Königin!!!

---

### **Beitrag von „Adios“ vom 5. März 2017 18:23**

Schule ist eine Behörde.

Der Staat möchte gut ausgebildete Bürger und stellt daher kostenlose Schulen zur Verfügung. Lehrer überwachen, ob die Eltern dies angemessen zu würdigen wissen, indem sie ihre Kinder pünktlich schicken, gut ausstatten, zur regen Mitarbeit anhalten, ...  
Ich sehe mich nicht als Dienstleister.

---

### **Beitrag von „Firelilly“ vom 5. März 2017 18:25**

#### Zitat von Mikael

Als staatliche Schule müssen wir jeden nehmen, der da kommt, auch wenn er kein Geld hat. Also "verkaufen" wir auch keine Dienstleistung.

Ich finde ganz extrem merkt man eine komische Schieflage, wenn man feststellt, dass die Eltern unheimlich viele abstruse Rechte haben denen man als Dienstleister Folge zu leisten hat. Beispielsweise können sie einen zu einem beliebigen (!) Wochentag abends zum Elternabend einladen. Ob man da gerade bei Freunden eingeladen ist, ein Punktspiel im Sport hat oder einen Volkshochschulkurs macht ist unerheblich, man kann nicht ablehnen oder begeht ein Vergehen gegen die Dienstpflicht.

Gibt kaum Dienstleister, über deren Abendgestaltung man so frei verfügen kann. Gibt noch unzählige Beispiele mehr.

---

### **Beitrag von „Friesin“ vom 5. März 2017 18:29**

Firelilly, sprechen deine Elternvertreter die Termine nicht mit dir ab? 😞

---

### **Beitrag von „Sissymaus“ vom 5. März 2017 18:42**

Firelilly, so wie Du hier immer rüberkommst, dachte ich nicht, dass Du Abendtermine anbietetest 😊

Also, wenn mich ein Betrieb sprechen will, dann nur zu Zeiten, wo ICH kann! Würde ich mit Eltern auch nicht anders handhaben. Und in der Regel wird das in der Zeit von 8-16 Uhr sein, denn auch der Ausbilder will mich nicht am Abend sprechen, sondern hat dann auch Feierabend. Dass man Eltern auch mal andere Termine nennen kann, sehe ich grundsätzlich ein, aber für einen Termin wegen meiner Kinder würde ich auch vormittags bzw. früh nachmittags zur Schule kommen und mit der Lehrerin reden. Ich muss mir dann eben mal frei nehmen oder eher Feierabend machen.

EDIT: Zur Ausgangsfrage: Ich sehe mich da auch nicht als Dienstleister, denn dann könnte ich tatsächlich unliebsame Schüler schneller loswerden 😊

---

### **Beitrag von „kecks“ vom 5. März 2017 18:45**

wir sind keine dienstleister. wir verkaufen nichts, weder haarschnitte noch erlebnisse. wir bilden kinder und junge erwachsene aus (das wäre evtl. teilweise noch eine dienstleistung...), vor allem aber helfen wir ihnen, sich selbst zu bilden und erziehen sie zu mündigen bürgern einer demokratie.

bildung ist nicht ausbildung, freude ist kein spaß, wissen ist keine information.

man lese humboldt. immer, und immer wieder.

wer bildung als dienstleistung sieht, der möge sein kind an einer entsprechenden privatschule unterbringen, in der letztlich der geschäftsführer entscheidet, was passiert, um den profit der unternehmung zu sichern.

ökonomie beschreibt nicht das ganze leben, sondern nur ein kleines teilsystem dessen. daneben gibt es noch viele andere teilsysteme, von politik, familie über religion bis zur bildung. wer meint, wirtschaft sei alles (und bildung daher eine "dienstleistung" und der staat ein unternehmen, das in schulen dienstleistungen anbietet), der soll doch bitte weiter sein geld zählen gehen und die pädagogen derweil ihre arbeit machen lassen.

es ist erschreckend, dass manche mittlerweile diese ökonomische terminologie (sprache bildet bewusstsein! nenn' es lange genug so, dann halten es wirklich alle dafür...) und vor allem das dahinter stehende menschenbild (homo oeconomicus, der rationale eigennutzen-maximierer) als alleinseligmachend erleben.

---

### **Beitrag von „pepe“ vom 5. März 2017 18:57**

#### Zitat von cubanita1

.. letzte Woche von einer Kollegin, auf deren Meinung ich oft viel Wert lege.

Und was macht deine Kollegin anders mit dem Wissen, dass sie Dienstleisterin ist? Hat das konkrete Auswirkungen auf ihre Arbeit(-seinstellung)?

---

### **Beitrag von „Firelilly“ vom 5. März 2017 19:07**

### Zitat von Friesin

Firelilly, sprechen deine Elternvertreter die Termine nicht mit dir ab? 😞

Die Elternvertreter der eigenen Klasse sind meist in der Lage Rücksicht zu nehmen und man kann Terminvorschläge machen.

Aber mit zwei Nebenfächern hat man unzählige Klassen als Fachlehrer und wir eben auch sehr oft zu Elternabenden in diesen Klassen eingeladen. Dafür, dass man dann 10 Minuten spricht muss man natürlich von mir genannte Abendtermine absagen. Als Fachlehrer nicht zu kommen ist unmöglich, die SL sagt es ist Dienstpflicht sobald auch nur irgendwelche Eltern einen zum Elternabend einladen.

### Zitat von Sissymaus

Firelilly, so wie Du hier immer rüberkommst, dachte ich nicht, dass Du Abendtermine anbietest 😊

Also, wenn mich ein Betrieb sprechen will, dann nur zu Zeiten, wo ICH kann! Würde ich mit Eltern auch nicht anders handhaben. Und in der Regel wird das in der Zeit von 8-16 Uhr sein, denn auch der Ausbilder will mich nicht am Abend sprechen, sondern hat dann auch Feierabend.

Würde ich auch nicht, aber die SL zwingt uns regelmässig unzählige Elternabende (pro Halbjahr sind das bestimmt 4-5) zu Zeiten, an denen man sein Vereinsleben etc. lebt, wahrzunehmen. Diese Dienstleistung kenne ich sonst nirgendswo.

---

### **Beitrag von „Friesin“ vom 5. März 2017 19:09**

oh, wie unpraktisch. Bei uns wird das unter den Kollegen im Vorfeld abgesprochen, d.h. wenn ich als Fachlehrer auf einem Elternabend erscheinen soll, wird der Termin auch mit mir abgesprochen. Lange genug vorher.

Und nur zum "Kennenlernen" würde kein Kollege wagen, Fachlherer zum Elternabend zu zitieren... Die Kollegen sprechen das auch mit den jeweiligen Eltern ab.

---

### **Beitrag von „Firelilly“ vom 5. März 2017 19:37**

Bisschen offtopic, aber es ist eben schon auch etwas zum Thema "Lehrer als Dienstleister". Bei uns schaffen es regelmässig Eltern in Klassen das halbe Klassenkollegium einzuladen "weil wir dachten es sei ganz nett". Und nein, die Fachlehrer werden nicht nach Terminen gefragt. Wären auch zu viele, pro Elternabend kommen immer noch 3-4 Fachlehrer, die einfach mal so eingeladen werden.

Zum ersten Mal Kennenlernen in neuer Klasse kann ichs sogar noch verstehen für 5 Minuten zu kommen. Aber dann der darauffolgende Elternabend... wenn die einen kennen.... und man wieder eingeladen ist.

Dann kommt man gezwungenermassen, erzählt 3 Minuten blabla und fragt noch "und, gibt es noch Fragen? Irgendetwas, was Sie mir mitteilen wollen?" -> "Nein, alles gut".

Tja, und dann verabschiedet man sich und geht.

Hinweis, dass das unnötig ist führt dazu, dass die SL sagt "Aber es ist das Recht der Eltern einzuladen. Es ist Dienstpflicht hinzugehen".

Lehrer als Dienstleister!

---

### **Beitrag von „Friesin“ vom 5. März 2017 19:50**

#### Zitat von Firelilly

Dann kommt man gezwungenermassen, erzählt 3 Minuten blabla und fragt noch "und, gibt es noch Fragen? Irgendetwas, was Sie mir mitteilen wollen?" -> "Nein, alles gut".

Tja, und dann verabschiedet man sich und geht.

Hinweis, dass das unnötig ist führt dazu, dass die SL sagt "Aber es ist das Recht der Eltern einzuladen. Es ist Dienstpflicht hinzugehen".

---

womit man mal wieder sieht, wie immens wichtig eine vernünftige SL ist!!

---

### **Beitrag von „kecks“ vom 5. März 2017 20:04**

könnt ihr nicht zusammen mit der personalvertretung ein anderes konzept für elternabende entwickeln? hier z.b. machen das viele schulen an einem abend für alle klassen. dann ist man zwar als fachlehrer vermutlich im haus an diesem abend, aber es ist nur ein abend, weit vorher bekannt, und wenn man die "lehrer der nicht-kernfächer nur bei einladung durch klassenelternsprecher"-regelung hinzufügt, kommt man auch als lehrer mit drei fächern, davon

zwei nicht-kernfach, an diesem termin auf ca. 45 minuten und kann sich dann wieder verkrümeln. mit dienstleistung hat das für mich wenig zu tun, vielmehr was mit beziehungsaufbau ("kennenlernen") und zusammenarbeit. ich arbeite auch lieber mit leuten, die ich schon mal live gesehen habe.

---

### **Beitrag von „brasstalavista“ vom 5. März 2017 20:19**

Ich erlaube mir mal, mich selbst zu zitieren; letztes Jahr ging es einmal um Konkurrenz zwischen Schulen, da passte Folgendes rein:

#### Zitat von brasstalavista

Noch ein wichtiger Punkt und in meinen Augen verhängnisvoll ist die "Entwicklung der Schule in Richtung Dienstleistungsunternehmen". Es gibt ja schon Schulleitungen, die ganz offensiv sagen: "Wir sind ein Dienstleistungsunternehmen." Auch wenn das nicht so offen gesagt wird, laufen immer mehr Strukturen in diese Richtung. Wenn wir um Schüler werben / buhlen, begeben wir uns ganz automatisch in eine schwache Position. Wir werben eben, also wollen wir etwas von unseren "Kunden".

Das passt aber überhaupt nicht mit unserer hoheitlichen Aufgabe zusammen, nämlich die Schulpflicht durchzuführen und im Zweifel auch durchzusetzen. Ich bekomme immer Ausschlag, wenn Schüler am Lehrerzimmer klopfen und diejenigen, die zur Tür gehen, dann in Hörweite des Schülers sagen, "XY, Du hast Kundschaft!" Das mag eine Kleinigkeit sein, aber unterbewusst werden Mechanismen bedient, mit denen wir uns in eigene Fleisch schneiden: Der Kunde ist halt König! Und immer mehr Schüler (und deren Eltern) verhalten sich auch so, bollern an die Tür und fordern sofortige Bedürfnisbefriedigung. (So wie Eltern immer wieder am Wochenende sofortige Email-Beantwortung fordern) Das hat selbstverständlich ganz verschiedene Gründe, aber ein Baustein ist auch diese Entwicklung in Richtung "Kunde".

...Stimmt leider immer noch oder immer mehr. Für meine Schule sei nur ergänzend die Beobachtung nachgeliefert, dass das "Klopfen" an der Lehrerzimmertür zunehmend durch Bollern, Donnern oder (gefühlt) Treten ersetzt wird. Die Anzahl der Kollegen, die derart unmögliches Verhalten aus welchen Gründen auch immer weder kommentieren noch sanktionieren, ist mir viel zu groß...

---

### **Beitrag von „Schantalle“ vom 5. März 2017 21:51**

Ist ein Gefängnis ein Dienstleister? Die Feuerwehr?

Im Thread um die Gewerkschaften hat jemand die Schüler als Kunden bezeichnet, das fand außer mir niemand komisch.

---

### **Beitrag von „Bolzbold“ vom 5. März 2017 22:02**

Ich sehe mich nicht als Dienstleister.

Letztlich wollen die Schüler ja etwas von uns - nämlich einen Abschluss. Und dabei helfe ich ihnen so gut ich kann.

---

### **Beitrag von „Piksieben“ vom 6. März 2017 10:31**

Ist da jetzt ein Gedanke dahinter oder ist das reine Wortklauberei? Wir sind im Schuldienst und dort leisten wir (hoffentlich) was. Also sind wir Dienstleister. Wenn man so will.

BTW, warum heißt es Erziehungsberechtigter und nicht Erziehungsverpflichteter?

Sind wir vielleicht die Verpflichteten und die Eltern dürfen, wenn sie gerade Zeit haben?

---

### **Beitrag von „Thamiel“ vom 6. März 2017 12:40**

Das wir was leisten, steht wohl nicht zur Debatte, die Frage ist, ob wir dieser Sprache nach einen Dienst leisten und an wem. Der Begriff "Dienstleister" hat eine ganz bestimmte Semantik, die ich für mich gerade nicht erfüllt sehe.

---

### **Beitrag von „Yummi“ vom 6. März 2017 14:05**

Ja, wir müssen klar um Schüler buhlen.

Die Schülerzahlen sinken bei uns, auch wenn nicht so stark wie prognostiziert.

Und dank Kannibalisierungseffekten durch die Gemeinschaftsschule kracht uns die zweijährige Wirtschaftsschule weg. Und Auswirkungen auf die Sek II werden wohl ähnlich verlaufen.

---

### **Beitrag von „Meike.“ vom 6. März 2017 17:40**

Zitat

Eine **Dienstleistung** (*Synonym: Service*) im Sinne der [Volkswirtschaftslehre](#) ist ein [ökonomisches Gut](#), bei dem im Unterschied zur [Ware](#) nicht die materielle [Produktion](#) oder der materielle Wert eines Endproduktes im Vordergrund steht, sondern eine von einer [natürlichen](#) oder einer [juristischen Person](#) zu einem Zeitpunkt oder in einem Zeitrahmen erbrachte Leistung zur Deckung eines [Bedarfs](#). Der Erbringer einer solchen Leistung wird als [Dienstleister](#) bezeichnet.

Im weitesten Sinne zählen zu den Dienstleistungen auch z. B. unentgeltlich im Haushalt geleistete, oder solche, die man für sich selbst erbringt. Volkswirtschaftlich erfasst und als Teil des Bruttoinlandsprodukts ausgewiesen werden jedoch nur Dienstleistungen, die sich über Marktpreise bewerten lassen. (...) Personenbezogene Dienstleistungen sind Dienstleistungen, die an oder mit der Person vollzogen werden, z. B. die Leistungen eines Arztes, eines Heilerziehungspflegers oder eines Lehrers. Diese Dienstleistungen kommen nur unter Beteiligung des Kunden zu Stande. Die Beteiligung des Kunden kann eher passiv sein, wie beim Rettungsdienst, oder eher aktiv sein, wie bei der Aneignung von Wissen in einer Lernsituation.

---

### **Beitrag von „TequilaSunrise“ vom 6. März 2017 19:37**

"Diese Dienstleistungen kommen nur unter Beteiligung des Kunden zu Stande. Die Beteiligung des Kunden kann [...] eher aktiv sein, wie bei der Aneignung von Wissen in einer Lernsituation."



Also doch: wir sind Dienstleister - vorausgesetzt, die Kundschaft ist willens, sich aktiv bedienstleisten zu lassen!



---

### **Beitrag von „Mikael“ vom 6. März 2017 19:39**

Och Meike, in "Wikipedia" steht ja weniger die unumstößliche wissenschaftliche "Wahrheit", sondern eher das, was die Wikipedia-Moderatoren mit den entsprechenden Editier-Rechten als solche betrachten...

Wer ist denn bei der Dienstleistung "staatliche schulische Bildung" der "Kunde"? Der Schüler? Oder doch eher der Staat, der uns alle bezahlt und sagt, was wir zu tun haben. Schüler wären wohl die einzigen "Kunden", die ihren "Dienstleister" weder direkt noch indirekt bezahlen (für Letzteres wären höchstens die Eltern relevant) und die auch keinen Einfluss auf die Art, den Inhalt und die Dauer der Dienstleistung haben (Schulpflicht, Kerncurricula usw.).

Und in Wikipedia steht ja korrekterweise, dass volkswirtschaftlich betrachtet nur Dienstleistung ist, was einen Marktpreis hat. Und den hat schulische Bildung sicher nicht. Nur private Bildungsangebote haben einen Marktpreis.

Aber schon witzig, dass gerade du als GEW-affine Person das marktliberale Credo von "Schule als Dienstleister" hier verkündest...

Ich glaube, du hast mehr drauf, als unreflektiert Wikipedia-Artikel zu kopieren...

---

### **Beitrag von „TequilaSunrise“ vom 6. März 2017 19:46**

#### Zitat von Mikael

Wer ist denn bei der Dienstleistung "staatliche schulische Bildung" der "Kunde"? Der Schüler? Oder doch eher der Staat, der uns alle bezahlt und sagt, was wir zu tun haben.

Wenn man versuchen wollte, die Frage ernsthaft zu beantworten, würde ich eben am ehesten "die Gesellschaft" als Kunden nennen. Immerhin finanziert uns die mit ihren Steuergeldern und hat durch politische Beteiligung einen - wenn auch leider eher marginalen - Einfluss auf die erbrachte Dienstleistung.

## **Beitrag von „Meike.“ vom 6. März 2017 20:01**

### Zitat von Mikael

Aber schon witzig, dass gerade du als GEW-affine Person das marktliberale Credo von "Schule als Dienstleister" hier verkündest...

Kannst das Adrenalin mal wieder runterfahren, ich verkünde das nicht, ich habe Wikipedia zitiert. Ich fand das interessant.

Da findet man zwar nicht den letzten Stand der Wissenschaft, aber doch oft das, was im Volk so als "Stand des Wissens" angesehen wird.

Was zur Erklärung beitragen kann, wieso das eben immer flächendeckender so gesehen und gehandhabt wird.

Allerdings bezweifle ich, dass wissenschaftliche Definitionen von Dienstleistungen den Umkehrschluss erzwingen, i.e. Schule explizit davon ausnehmen.

### Zitat

Is ein typisches *Merkmal von Dienstleistungen* wird die Gleichzeitigkeit von Produktion und Verbrauch angesehen (z.B. Taxifahrt, Haarpflege in einem Frisiersalon, Theateraufführung). Da die unmittelbare, überwiegend auch personengebundene *Arbeitsleistung* des Produzenten hier den wesentlichen Inhalt der Dienstleistungen ausmacht, werden nur geringe Möglichkeiten zur Produktivitätssteigerung gesehen. Daraus wurde die These eines generellen *Produktivitätsrückstands* der Dienstleistungen gegenüber der Warenproduktion abgeleitet (Drei-Sektoren-Hypothese). In modernen Volkswirtschaften haben derartige *gebundene Dienstleistungen* aber nur noch eine relativ geringe Bedeutung, vielmehr wird die Dynamik des Dienstleistungssektors insgesamt von der Entwicklung *ungebundener Dienstleistungen* bestimmt, für die eine zeitliche und räumliche Entkoppelung von Produktion und Verbrauch durchaus charakteristisch ist. Bei diesen ungebundenen Dienstleistungen, zu denen bes. die *produktions- oder unternehmensbezogenen Dienstleistungen* gehören (Finanzdienstleistungen, technische Dienstleistungen), erlaubt der Einsatz technischer Hilfsmittel (EDV, Kommunikationstechniken) Produktivitätssteigerungen, die weit über denen der industriellen Produktion liegen können.

Ob das Selbstverständnis eines Lehrers ein solches ist oder nicht, ist ja wieder eine andere Frage.

Allerdings hilft ein konträres Selbstverständnis relativ wenig, wenn der Rest der Welt einen eben als Dienstleister sieht.

Anschlussfrage wäre dann: wie geht man damit sinnvoll um.