

Das Projekt – Umsetzungsschritte und Handlungsbausteine

BAUSTEIN 1 Ermittlung von Handlungsansätzen und -erfordernissen hinsichtlich einer angemessenen Wertschätzung und Wertschöpfung im Dienstleistungssektor der Metropolregion Berlin

Aus- und Bewertung ausgewählter Studien über die derzeitige Beschäftigung und deren Qualität in den Dienstleistungsbranchen in Berlin sowie Ermittlung von Handlungsmöglichkeiten und -strategien für eine geeignete Dienstleistungspolitik in der Metropolregion.

BAUSTEIN 2 Vergleichende Analyse der Modellregionen London – Berlin – Wien

Der Vergleich der Dienstleistungsbereiche in drei europäischen Modellregionen ermöglicht zusätzliche Erkenntnisse und Anregungen in Bezug auf die Entwicklung der Dienstleistungsbereiche als auch der Gestaltung innovativer Dienstleistungspolitik.

BAUSTEIN 3 Drei Branchen-, bzw. themenbezogene Fachdialoge

Zwei Fachdialoge beziehen sich auf die Branchen Sicherheitsdienste und pflegende Dienstleistungen. „Qualitative Dienstleistungspolitik und innovative Zeitpolitik“ sind Themen des dritten Fachdialogs. Ziel ist es, Gestaltungskorridore auszuloten und das Spannungsfeld in der Qualitätsdebatte sichtbar zu machen.

BAUSTEIN 4 Unternehmensbezogene, beteiligungsorientierte Workshops „Für eine Balance – Qualität der Produkte/Dienstleistungen – Gute Arbeit“

Drei Workshops in ausgewählten Unternehmen mit Beschäftigten und Entscheidungsträger/-innen der Unternehmen sollen Sichtweisen und Perspektiven der Beschäftigten im Dienstleistungssektor aufnehmen und sichtbar machen.

BAUSTEIN 5 Transnationale Konferenz „Dienstleistungen in der Metropolregion Berlin – Wertschätzung und Wertschöpfung“

Im Rahmen der Konferenz erfolgt die strategische Positionierung einer Berliner Dienstleistungspolitik im Zuge des wirtschaftsstrukturellen Wandels. In die Diskussion fließen Erfahrungen der Modellregionen London und Wien mit ein.

Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales
Referat II D „Berufliche Qualifizierung“
Abteilung Arbeit und Berufliche Bildung
Oranienstr. 106
10969 Berlin

Ansprechpartnerin:
Margrit Zauner
E-Mail: Margrit.Zauner@senias.berlin.de

Ver.di – Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft
Landesbezirk Berlin-Brandenburg
Köpenicker Str. 30
10179 Berlin

Ansprechpartnerin:
Susanne Stumpenhusen
E-Mail: Susanne.Stumpenhusen@verdi.de

WERT.ARBEIT GmbH, Berlin
Gesellschaft für Arbeit,
Chancengleichheit und Innovation
Albrechtstr. 11 a
10117 Berlin

Ansprechpartnerinnen:
Mechthild Kopel
E-Mail: Mechthild.Kopel@wertarbeitgmbh.de

Annemarie Weber
E-Mail: Annemarie.Weber@wertarbeitgmbh.de

Telefon: 0 30 -2 80 32 08 71
<http://wertarbeitgmbh.de/projekte.php>



Das Projekt wird gefördert aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und des Landes Berlin.

Wege zu einer
zukunfts-
weisenden
Dienst-
leistungspolitik.

**DIENST-
LEISTUNGEN –
WERTSCHÄTZUNG
UND -SCHÖPFUNG
IN DER METROPOL-
REGION BERLIN**



Wachstumsmotor Dienstleistungssektor

Der Dienstleistungssektor ist für Berlin wirtschafts- und beschäftigungspolitisch von großer Bedeutung. Er prägt die Metropole Berlin, ist Wachstumsmotor und bedeutende Wertschöpfungsquelle. Im Bereich der wirtschaftlichen Dienstleistungen (z.B. Architektur- und Ingenieurbüros, Wach- und Sicherheitsdienste, Wirtschafts- und Steuerberater sowie Unternehmen der Werbung) wurden 2006 mehr als 14 Milliarden Euro umgesetzt. Zwischen 2003 und 2007 stieg der Umsatz im Einzelhandel um 13,2 Prozentpunkte, in der Gastronomie um 15,7 und im Kantinen- und Cateringbereich um 41,8. Der Dienstleistungssektor boomt. Das zeigen auch die Beschäftigungszahlen.

83 Prozent der rund eine Million sozialversicherungspflichtig Beschäftigten in Berlin arbeiten im Dienstleistungssektor. Sie prägen das Gesicht der Stadt – als Servicepersonal in der Tourismusbranche

oder der Gastronomie, als Beschäftigte im (Einzel-)Handel, als „Erbringer/-innen“ personennaher Dienste (Gesundheits- und Sozialwesen, haushaltsnahe Dienste) sowie als „Produzenten“ unternehmensnaher Dienstleistungen (IT- und Wissensindustrie).

Für die Erwerbsarbeit von Frauen hat der Dienstleistungssektor einen hohen

Stellenwert. 57 Prozent der Beschäftigten sind weiblich, unter den bis 25jährigen sind es 59 Prozent. Vor allem im beschäftigungspolitisch wichtigen Bereich des Gesundheits-, Veterinär- und Sozialwesens sind sie mit einem Anteil von 78 Prozent unter den rund 139.000 Beschäftigten stark vertreten.

Dienstleistungen anerkennen und fördern

Berlin versteht sich als Dienstleistungsmetropole. Gästen und Bewohner/-innen soll ein hochwertiges Dienstleistungsangebot zur Verfügung stehen. Deshalb muss die Förderung und Anerkennung von Dienstleistungsarbeit in Berlin eine besonders starke Rolle spielen. Dabei sind alle gefordert, ob als Kunden und Kundinnen der verschiedenen Branchen oder als Entscheidungsträger/-innen in Wirtschaft und Gesellschaft.

Gezielte Dienstleistungspolitik für Berlin umsetzen und gestalten

Dienstleistungen sollen hochwertig, effizient, kostengünstig, aber auch innovativ sein. Erwarten wir das nicht alle? In der Praxis heißt es für viele Beschäftigte jedoch zu oft: bestmögliche Arbeit zum kleinstmöglichen Preis zu leisten. Zu selten ist im Bewusstsein, dass

**Veränderte
Anforderungen
brauchen
neue Qualifi-
kationen.**

erst durch Förderung von besseren Arbeitsbedingungen und Qualifizierungsmöglichkeiten mehr Lebensqualität für alle entsteht und Wachstums- sowie Innovationspotentiale entfaltet und ausgeschöpft werden können. Insbesondere in den sozialen und gesellschaftsbezogenen Dienstleistungen zeigt sich, dass Anforderungen und Erwartungen hoch, aber die Arbeitsbedingungen oftmals belastend sind.

Entgrenzte Arbeitszeiten und unzureichende soziale Absicherung sind nur zwei der Aspekte. Sowohl die Qualität der Arbeit als auch die Ausschöpfung von Innovationspotentialen können darunter leiden.

Dienstleistungen befinden sich im Wandel. Die demografische Entwicklung führt zu einer steigenden Nachfrage für stationäre und häusliche Pflegedienste. Die zunehmende Medialisierung der Gesellschaft lässt im IT-Bereich und in der Kreativwirtschaft zunehmend Arbeitsplätze entstehen. Bedingt durch demografischen Wandel und kulturelle Vielfalt verändern sich gerade in einer Stadt wie Berlin die Ansprüche und Erwartungen an Dienstleistungsarbeit – und das verändert auch die qualifikatorischen Anforderungen.

Für Berlin wird deshalb wichtig, dass...

> die Dienstleistungssektoren in weiteren Entwicklungsstrategien für die Metropolregion ihrer realen Rolle im regionalen Wertschöpfungsprozess und ihrem Beschäftigungsbeitrag entsprechend stärker in den Mittelpunkt gerückt werden,

> den Innovationspotentialen und -prozessen in den vielfältigen Fachzweigen/Unternehmen des Dienstleistungssektors mehr öffentliche Aufmerksamkeit zu Teil wird,

> erkannt und anerkannt wird, dass Dienstleistungen, gerade in großen Metropolregionen wie Berlin, nicht bloßes Anhängsel der Industrie, sondern vielfach selbst regionaler Entwicklungskern, Treiber sowie Schlüssel für nachhaltige regionale Wertschöpfung sind.

Zielrichtung des Projektes

Im Zentrum des Projektes „Dienstleistungen – Wertschätzung und -schöpfung in der Metropolregion Berlin“ steht die Ermittlung von Handlungsansätzen und -erfordernissen hinsichtlich einer angemessenen Wertschätzung und -schöpfung des Dienstleistungssektors in der Berliner Metropolregion.

Folgende Leitfragen stehen dabei im Mittelpunkt:

> Welchen Stellenwert hat die Beschäftigungsfähigkeit als Schlüsselbegriff für zukünftiges Wachstum und die Wettbewerbsfähigkeit der Wirtschaft – speziell der Dienstleistungswirtschaft in Berlin?

> Welchen Stellenwert hat Innovationsfähigkeit und -vermögen als Anforderung an zukünftige Dienstleistungsarbeit?

> Welche Entwicklungspfade für Dienstleistungen werden, bzw. sollten ins Auge gefasst werden?

> Was sind die Voraussetzungen für hochwertige Dienstleistungsangebote unter dem Blickwinkel von dafür erforderlicher Kompetenz, Qualifikation und Anerkennung?

> Wie kann und sollte eine Politik im und für den Dienstleistungssektor gestaltet sein, die sowohl Wertschöpfung als auch Wertschätzung für die Arbeit und Leistung im Dienstleistungsbereich fördert und umsetzt?

Das wollen wir erreichen:

Innovation und Qualität im Dienstleistungsbereich hängen von Motivation, Qualifikation, Kompetenz und Handlungsspielraum der Beschäftigten und ihrer Interessenvertretungen ab. Mit dem Ziel, Innovationsprozesse zu erleichtern und vorhandene Potentiale zu entwickeln, richtet das Projekt den Fokus auf die Dienstleistungsarbeit, die Beschäftigten und die Unternehmen des Sektors. Ihre Handlungsmöglichkeiten, Praxis und Erfahrung sollen Ausgangspunkt sein, um Gestaltungsvorschläge zur Verbesserung von Dienstleistungsarbeit unter humanen und innovationsförderlichen Arbeitsbedingungen in der Metropolregion Berlin zu entwickeln.

**Gute Arbeit
benötigt gute
Arbeitsbedin-
gungen.**

**Dienstleis-
tungen prägen
zunehmend
Arbeit und
Leben in Berlin.**