

Impulse für innovative Dienstleistungspolitik in der Metropolregion Berlin

Impulse für innovative Dienstleistungspolitik in der Metropolregion Berlin

Im Rahmen des Projektes „Wertschätzung von Dienstleistungs(fach)arbeit
für die Qualität der Dienstleistungen in der Metropolregion Berlin“

Berlin ist eine lebendige, attraktive Stadt und ein leistungsfähiges Wirtschaftszentrum. Vielfalt und kontinuierlicher Wandel sind prägend für die wachsende Stadt und kennzeichnen die Attraktivität der Metropolregion Berlin.

Veränderungsprozesse sind mit und für die Bürgerinnen und Bürger und ebenso für die zahlreichen Gäste der Stadt zu gestalten. Erfolgsfaktoren gilt es, weiter zu entwickeln und Schwächen abzubauen.

Dies trifft ganz besonders auf die Schlüsselrolle des Dienstleistungsangebotes und der Dienstleistungsarbeit in unserer Stadt zu.

Die Stärken des Berliner Dienstleistungssektors müssen im Profil der Stadt noch sichtbarer werden. Um Wandel und Vielfalt auch weiterhin sozial und mit Gewinn für alle – Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und Beschäftigte – gestalten zu können, sind zukunftsweisende Wege zur Förderung von Dienstleistungen und guter Dienstleistungsarbeit zu gehen.

Vorwort

Mit den hier vorgelegten Thesen wollen wir sowohl einen Anstoß sowie auch Orientierungsrahmen geben und mögliche Perspektiven aufzeigen, um den Dialog zwischen der Politik, der Wirtschaft, den Sozialpartnern und der Wissenschaft zur Gestaltung innovativer Dienstleistungspolitik für und in Berlin zu fördern.

Dilek Kolat

Senatorin für Arbeit, Integration und Frauen des Landes Berlin

Susanne Stumpenhusen

Landesbezirksleiterin Berlin-Brandenburg der
Vereinten Dienstleistungsgewerkschaft – ver.di

Doro Zinke

Vorsitzende des Bezirks Berlin-Brandenburg des
Deutschen Gewerkschaftsbundes – DGB

Dienstleistungen haben eine hohe wirtschaftliche Bedeutung

Dienstleistungen haben einen unverzichtbaren Anteil daran, Berlin als leistungsfähiges Wirtschaftszentrum und attraktiven städtischen Ballungsraum weiterzuentwickeln und zukunftsfähig zu gestalten.

- Im Jahr 2013 wurden rund 82 Milliarden Euro im Berliner Dienstleistungssektor erwirtschaftet.
- Das waren rund 84 Prozent der Berliner Bruttowertschöpfung aller Wirtschaftsbereiche. Deutschlandweit lag dieser Anteil nur bei knapp 66 Prozent.
- Das Grundstücks- und Wohnungswesen leistet gemeinsam mit den Finanz-, Versicherungs- und Unternehmensdienstleistern im Jahr 2013 den höchsten Beitrag zur Berliner Wirtschaftsleistung.
- Als eine der beliebtesten Hauptstädte Europas, als Deutschlands führender Standort für Informations- und Kommunika-

tionstechnologie und als Schaufenster der Elektromobilität weist Berlin überdies große Wachstumspotentiale in den Dienstleistungsbereichen Tourismus, Information und Kommunikation sowie bei wissenschaftlichen und technischen Dienstleistungen auf.

Zudem zeigt sich entlang von Wertschöpfungsketten eine zunehmende, wechselseitige Verschränkung zwischen Industrie und Dienstleistungen. Auch innerhalb der Industrie gewinnt Dienstleistungsarbeit an Bedeutung.

Um die hohe Wirtschaftskraft von Dienstleistungen weiter zu verstetigen, müssen bereits bestehende, Sektor übergreifende Wertschöpfungsketten und -netzwerke noch wirkungsvoller ausgebaut und wirtschaftliche Anknüpfungspunkte zwischen Industrie und Dienstleistungen besser ausgelotet und verstärkt werden. Nur so kann Berlin zu einem Erfolg versprechenden Umfeld für Unternehmen wie Beschäftigte werden.

Dienstleistungen haben in Berlin eine hohe beschäftigungspolitische Bedeutung

In Berlin hat der Dienstleistungssektor eine hohe beschäftigungspolitische Bedeutung – gerade auch für Frauen!

- Ende März 2014 waren in Berlin rund 1,09 Millionen Beschäftigte im Dienstleistungssektor tätig. 56 Prozent von ihnen waren weiblich.
- Von allen sozialversicherungspflichtig Beschäftigten Berlins arbeiteten somit rund 87 Prozent im Dienstleistungssektor. Der Dienstleistungsanteil an den Arbeitsplätzen lag damit weit über dem Bundesdurchschnitt von rund 70 Prozent.
- Von 2008 bis 2014 hat die Zahl der sozialversicherungspflichtig Beschäftigten im Dienstleistungssektor um 172 Tsd. zugenommen. Das ist ein Plus von fast 19 Prozent.

- Durch die im Dienstleistungssektor entstandenen Stellen konnten Verluste in anderen Bereichen teilweise ausgeglichen werden.

Die Dienstleistungsbranchen sind somit zugleich Motor und Anker des Berliner Beschäftigungswachstums. Die positive Beschäftigungsentwicklung gilt es im Sinne „Guter Arbeit“ zu gestalten und die Tarifbindung in den Dienstleistungsbranchen stetig zu erhöhen.

Dienstleistungen sind geprägt von atypischen Arbeitsverhältnissen

Der Arbeitsmarkt in Berlin ist stark geprägt von atypischen Arbeitsverhältnissen. Zu atypischen Arbeitsverhältnissen zählen Teilzeitstellen, geringfügige Beschäftigungen, Leiharbeit und auch befristete Arbeitsverträge.

- Im Berliner Dienstleistungssektor ist der Anteil solcher atypischer Beschäftigungsverhältnisse mit Abstand am höchsten. So waren etwa im Gesundheits- und Sozialwesen drei Viertel aller Beschäftigten atypisch tätig.
- 32,6 Prozent der 1,09 Mio. sozialversicherungspflichtig Beschäftigten im Berliner Dienstleistungssektor arbeiteten Ende März 2014 in **Teilzeit**.
- Die (absolute) Zahl der **geringfügigen Beschäftigten** stieg im Berliner Dienstleistungssektor zwischen 2008 und 2014 von 178.538 auf 197.862 Beschäftigte. Die Wachstumsrate liegt in Berlin mit 10,8 Prozent höher als bundesweit mit 8,2 Prozent.

Kennzeichen atypischer Arbeitsverhältnisse sind: geringere Arbeitsplatzsicherheit und gesetzlich bzw. tariflich verankerte soziale Absicherung, geringeres Einkommen sowie weniger Teilhabechancen im Erwerbsleben.

Die Gefahr und Unsicherheit, in prekäre Arbeits- und Lebensverhältnisse zu kommen, ist bei atypisch Beschäftigten sehr viel höher als bei Beschäftigten in sozial und tariflich gesicherten Vollzeitverhältnissen.

In zentralen Dienstleistungsbranchen, wie dem Gastgewerbe oder dem Gesundheits- und Sozialwesen, entstehen zwar viele neue Arbeitsverhältnisse, aber oftmals schlecht bezahlt und/oder unzureichend gesichert. Auf diese Entwicklungen gilt es verstärkt das Augenmerk zu richten.

Sozial abgesicherte Arbeitsverhältnisse sind der Schlüssel zu einem guten Dienstleistungsangebot

Sozial abgesicherte Arbeitsverhältnisse sind der Schlüssel zu guter Dienstleistungsarbeit.

Die gegenwärtigen Trends im Dienstleistungssektor – wie die steigende Zahl von Teilzeit- und Minijobs, befristete Arbeitsverträge, schlechte Entlohnung und unsichere Arbeitsverhältnisse – müssen deshalb gestoppt werden. Die Arbeitsverhältnisse müssen im Dienstleistungssektor attraktiver gestaltet werden – nicht nur, aber gerade auch in den personennahen Dienstleistungen wie beispielsweise der Pflege, dem Handel oder der Erziehung.

Nur durch existenzsicherndes Einkommen, die Teilhabe an den sozialen Sicherungssystemen und stabile Arbeitsverhältnisse

können auch die hohen Erwartungen an Dienstleistungen erfüllt und Fachkräfte in ausreichendem Maß geworben und gehalten werden. Des Weiteren bietet der Zugang zu **Weiterbildungsangeboten** Gewähr für die Stabilität von Beschäftigung.

Die Schaffung von sozial gut abgesicherten Arbeitsverhältnissen muss stärker in den Fokus gerückt werden. Der beschlossene gesetzliche Mindestlohn ist hierfür ein wichtiger Schritt, kann aber nur als die „untere Grenze“ gewertet werden. Zur Sicherung der Dienstleistungsqualität wie auch des Fachkräfteangebots ist es langfristig notwendig, die Tarifbindung zu erhöhen, um so faire Einkommens- und Lohnentwicklungen zu ermöglichen.

Dienstleistungen schaffen Lebensqualität – für alle

Jeder Mensch hat ganz spezifische Anforderungen und Erwartungen an sein Umfeld, in dem sie/er gerne lebt und das ihr/ihm eine hohe Lebensqualität bietet. Für viele Menschen in der Metropole Berlin gehören hierzu qualitativ **hochwertige Betreuungs- und Bildungseinrichtungen** und eine **leistungsfähige und zuverlässige Infrastruktur**, die sich durch einen **verlässlichen Öffentlichen Personennahverkehr**, eine **gute medizinische Versorgung** sowie **vielfältige Kultur- und Medienangebote** auszeichnet. Sozialer Zusammenhalt, Sicherheit im Alltag sowie gepflegte und saubere öffentliche Räume sind ebenfalls zentrale Momente der Lebensqualität.

Um all dies zu gewähren, braucht es ein breites, qualitativ hochwertiges und vielfältiges Angebot an öffentlichen Dienstleistun-

gen. Darüber hinaus bedarf es eines angemessenen Angebots an privatwirtschaftlichen und freigemeinnützigen Dienstleistungen. Gemeinsam sind sie der Schlüssel zu mehr Lebensqualität für alle.

Es muss eine intensive Diskussion um die Gestaltung von Dienstleistungen und Dienstleistungsarbeit geführt werden, die auch Aspekte wie **Lebensalter, Geschlecht, Multikulturalität, sexuelle Orientierung und Behinderung** mit berücksichtigt.

Dienstleistungen müssen finanziert werden und für die Nutzerinnen und Nutzer finanzierbar sein. Nur so kann der Zugang für alle Menschen gewährleistet werden.

Dienstleistungen sind wichtig für den Wirtschaftsstandort Berlin

Für die Stadt und den Wirtschaftsstandort Berlin zählen Dienstleistungen in Bereichen wie etwa Sicherheit, Ver- und Entsorgung, im Transport- und Verkehrswesen, im Gesundheits- und Sozialwesen sowie im Bereich Bildung zur »**Grundausrüstung**«.

Sie alle sind Schlüsselressourcen für die Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen und für den sozialen Zusammenhalt in der Stadt.

Um beides auch weiterhin gewährleisten zu können, muss die **Sicherung der öffentlichen Daseinsvorsorge und ihre Finanzierung** stärker in den Fokus rücken. Nur so kann Berlin ein attraktiver Standort für ansässige und ansiedlungswillige Unternehmen sein und zukünftig bleiben.

Berlin ist eine wachsende Stadt mit einer steigenden Nachfrage nach Dienstleistungen

Eine **positive Bevölkerungsentwicklung**, eine **steigende Anzahl von Arbeitsplätzen**, eine **zunehmende Zahl an Unternehmensneugründungen** und ein **erhöhter Bedarf an Wohnraum** sind zentrale Aspekte der wachsenden Stadt Berlin.

Durch die steigende Zahl an Neu-Berlinerinnen und Neu-Berlinern werden Dienstleistungen, die zum Alltag in einer Stadt gehören, mehr in Anspruch genommen. Der Einzelhandel profitiert davon genauso wie die Gastronomie oder personennahe Dienstleistungen. Der Zuwachs an in Berlin ansässigen Firmen vergrößert überdies die Nachfrage nach unternehmensnahen Dienstleistungen.

Berlin als wachsende und kulturell vielfältige Stadt benötigt ein breites Angebot an Dienstleistungen, das den unterschiedlichen sozialen und kulturellen Hintergründen, Präferenzen und Lebensentwürfen ihrer Bewohnerinnen und Bewohner gerecht wird.

Um die Lebensqualität der Stadt zu erhalten und weiter zu fördern, bedarf es neben einer **quantitativen Ausweitung auch einer qualitativ verbesserten Ausgestaltung des Dienstleistungsangebots**. Dies gilt insbesondere auch hinsichtlich der Angebote der öffentlichen Daseinsvorsorge.

Berlin wandelt sich permanent und damit auch die Dienstleistungsbedarfe

Gesellschaftliche Trends wie

- a. demografischer Wandel,
- b. steigende Erwerbsbeteiligung von Frauen,
- c. steigendes Bedürfnis nach mehr Lebensqualität,
- d. Flexibilisierung der Lebensverhältnisse – räumlich wie zeitlich,
- e. wachsende Internationalität und Multikulturalität sowie die
- f. Notwendigkeit zum effizienten Umgang mit natürlichen Ressourcen und Energie

verändern die Ansprüche und Wünsche an gute Dienstleistungen. Daraus ergeben sich weitere Wachstums- und Entwicklungspotenziale für Dienstleistungen in Berlin. So bietet etwa die allgemein steigende Bedeutung von Lebensqualität bei wachsender Flexibilisierung und Individualisierung der Lebensverhältnisse gute Wachstumsperspektiven und Beschäftigungschancen u.a. für Service und Dienstleistungen in den Bereichen Gesundheit und Soziales, Bildung und Kultur sowie Freizeit und Wohnen. Potenziale wie diese müssen erkannt und erschlossen werden.

Berlin ist bunt und braucht vielfältige Dienstleistungsangebote

Berlin wächst zusehends zu einer **internationalen, multikulturellen und vielfältigen Metropole**. In der Stadt leben Menschen aus den verschiedensten Ländern und Kulturen sowie mit unterschiedlicher sexueller Identität und Lebensführung.

Diese Entwicklung ist Impulsgeber für steigende Dienstleistungsbedarfe und Dienstleistungsinnovationen im Tourismus, im Gastgewerbe, im Handel sowie im Gesundheits- und Pflegebereich. Schon heute zeigt sich etwa im Bereich Pflege, dass **kultur- und lebensweltspezifische sowie verschiedensprachige Angebote** im wachsenden Maße nachgefragt werden.

Den Veränderungen in der Stadt muss positiv begegnet und so die Attraktivität Berlins als Stadt der Vielfalt ausgebaut werden. Hierfür muss die Lebensqualität der bunt gemischten Stadt Berlin mittels geeigneter Dienstleistungen gefördert werden.

So kann die Multikulturalität und Vielfalt Berlins als Markenzeichen etabliert werden.

Qualitativ hochwertige Arbeitsbedingungen sind entscheidend für ein gutes Dienstleistungsangebot

Der Vielzahl an Dienstleistungen wird unterschiedliche Wertschätzung zuteil, obwohl die **Arbeit mit und am Menschen ein Merkmal nahezu jeder Dienstleistung** ist. Die Qualität von Dienstleistungen wird maßgeblich daran gemessen, ob und wie diese **Interaktionsarbeit** gelingt. Dies ist wiederum abhängig davon, wie stark sich die Beschäftigten mit ihrer Arbeit identifizieren und wie motiviert und zufrieden sie mit ihrer Arbeit sind.

Beschäftigte in Dienstleistungsberufen und in Ballungsräumen wie Berlin haben ein erhöhtes Risiko psychisch zu erkranken. Vor allem in personennahen Dienstleistungen, wie dem Gesundheits- und Sozialwesen oder dem Einzelhandel, erfahren die Beschäftigten sowohl in der öffentlichen Wahrnehmung als auch innerhalb der Unternehmen oft wenig Wertschätzung für ihre anstrengende Arbeit. Überdies wird in diesen Branchen von den Beschäftigten ein Höchstmaß an zeitlicher Flexibilität erwartet.

Neben einer **wertschätzenden Unternehmenskultur** müssen auch im Dienstleistungssektor **qualifizierte Arbeitsplätze, Weiterbildungsangebote** und eine gute **Vereinbarkeit von Beruf und Familie** gewährleistet werden.

Zur Gestaltung guter Arbeitsbedingungen sind beide Betriebsparteien gefordert. Die Beschäftigten müssen im Rahmen betrieblicher Mitbestimmung und einer modernen Mitbestimmungskultur in die Entwicklungs- und Entscheidungsprozesse einbezogen werden und so die Möglichkeit erhalten, aktiv an der Gestaltung von guten Arbeitsbedingungen und guten Dienstleistungen mitzuwirken – und so zugleich die Zufriedenheit von Kundinnen und Kunden zu steigern.

Lebenslanges Lernen ist der Motor für Innovationen, gute Arbeit und Wettbewerbsfähigkeit – auch im Dienstleistungssektor

Bildung und Wissen der Beschäftigten sind Triebkräfte der Wettbewerbsfähigkeit und Wirtschaftskraft – auch im Dienstleistungssektor. Gute Dienstleistungen sowie die Entwicklung von Innovationen sind zwingend auf eine **solide Wissensbasis der Beschäftigten und Facharbeit** angewiesen. Dies gilt für wissensbasierte ebenso wie für »einfache« unternehmensnahe Dienstleistungen und für die breite Palette an personennahen Dienstleistungen.

Diese Erkenntnis muss stärker im betrieblichen Alltag ankommen und verankert werden!

Grundstein einer soliden Wissensbasis sowie Facharbeit ist die **qualifizierte Ausbildung**. Diese muss jungen Menschen in Dienstleistungsberufen ermöglicht werden und bildet eine Grundlage für Beschäftigungssicherheit.

Zudem gilt es, die formalen und informell erworbenen Qualifikationen und Kompetenzen der Beschäftigten anzuerkennen und sie in Form eines **kontinuierlichen Lernprozesses** weiter zu fördern und zu fordern. Insbesondere Beschäftigte mit geringen formalen Qualifikationen müssen dabei stärker einbezogen werden.

Dies ist die Basis, um Innovationen und nachhaltiges Wachstum zu unterstützen und nur mit einer Bildungs- und Qualifizierungspolitik erreichbar, die sich an dem Konzept des lebenslangen Lernens orientiert. Die in Berlin verfügbare Bildungsinfrastruktur – bestehend aus schulischen und universitären Einrichtungen, trägerunabhängigen Bildungsberatungen sowie einem vielfältigen Angebot der Weiterbildung – ist für Unternehmen und Beschäftigte stärker nutzbar zu machen und sollte ausgebaut werden. Hierfür bedarf es Dialoge zwischen den nachfragenden Unternehmen und den Anbietern – mit dem Ziel einer besseren Abstimmung.

Zeitpolitik ist ein wichtiger Faktor innovativer Dienstleistungspolitik

Innovative Dienstleistungspolitik muss sich auch mit dem Faktor „Zeit“ beschäftigen – sowohl im Sinne der **Nutzerinnen und Nutzer** von Dienstleistungen, als auch der **Beschäftigten** in den verschiedenen Dienstleistungsbranchen.

Die zeitlichen Anforderungen an die Beschäftigten haben sich grundlegend gewandelt. Es gibt bestimmte Dienstleistungen, die rund um die Uhr geleistet werden müssen (z.B. Pflege). Oftmals jedoch wird die zeitliche Flexibilität ausschließlich aufgrund von betriebswirtschaftlichen Anforderungen der Unternehmen gefordert.

Um zukünftig mehr Zeitwohlstand und somit auch Lebensqualität für die Nutzerinnen und Nutzer von Dienstleistungen so-

wie für die Beschäftigten zu erzielen, ist darauf zu achten, dass mehr Zeitwohlstand für die Nutzerseite nicht zum Zeitnotstand für die Anbieterseite und damit ganz konkret für die Beschäftigten führt.

Hierfür ist es elementar, dass die Arbeitsbedingungen der Beschäftigten entsprechend gestaltet werden und ihre sich im Laufe der Erwerbsbiographie wandelnden Ansprüche Berücksichtigung finden.

In Zukunft müssen Modelle entwickelt werden, die den **Bedürfnissen der Beschäftigten** durch einen fairen Interessenausgleich genauso gerecht werden wie den **Bedarfen der Nutzerinnen und Nutzer von Dienstleistungen**.

Wachsende Nachfrage nach Dienstleistungen – steigender Fachkräftebedarf

Bereits heute gibt es eine enorme Nachfrage nach Dienstleistungen. Dies zeigt sich sowohl in vielen Bereichen der wissensintensiven, unternehmensnahen Dienstleistungen als auch in den Bereichen Gesundheit und Soziales.

Um der Nachfrage mit einem hochwertigen Angebot begegnen zu können, bedarf es **ausreichend qualifizierter Fachkräfte**. Für das Jahr 2015 prognostiziert der IHK-Fachkräftemonitor für den Berliner Dienstleistungssektor eine Fachkräftelücke von 39.000 Personen. In zehn Jahren wird sogar von einem Engpass von 112.000 Fachkräften ausgegangen.

Strategien, um heute wie in der Zukunft für den Dienstleistungssektor ausreichend Fachkräfte zu gewinnen und zu binden, sind somit geboten.

Dazu zählt neben der **Gestaltung guter Arbeitsbedingungen** vor allem auch eine **gute Ausbildung**. Im Berliner Dienstleistungssektor sind die Bemühungen für mehr qualifizierte Ausbildungsplätze zu erhöhen. Denn schon heute zeigt sich, dass die Fachkräftelücke allein über die Ausbildung nicht gedeckt werden kann. Dies gilt für Berlin in besonderem Maße.

Berlin hat das Potential, ein Zentrum der Dienstleistungsforschung zu werden

Wissens- und technologieintensive Dienstleistungen, durch die – z.T. im Zusammenspiel mit der Industrie – neue Produkt- und Dienstleistungsideen entwickelt, umgesetzt und gestaltet werden, sind wichtig für den Wirtschaftsstandort Berlin.

Vor dem Hintergrund der Schlüsselrolle des Dienstleistungssektors für die Entwicklung der Region Berlin und des Potentials der ansässigen forschenden Einrichtungen ist es ein strategisch lohnendes und erreichbares Ziel, Berlin zu einem **Zentrum der Dienstleistungsforschung** zu machen.

Angesichts des hohen Stellenwerts, den die Ausgestaltung von Dienstleistungsarbeit für den Erfolg, die Qualität und die Wei-

terentwicklung von Dienstleistungen hat, sollten sowohl die technologieorientierte Forschung für innovative Dienstleistungen ausgebaut als auch ein starker Akzent auf die arbeitspolitische Forschung über Dienstleistungen gelegt werden.

Ein gezielter Ausbau bzw. eine **gezielte Förderung der dienstleistungsorientierten Arbeitsforschung** an den Berliner Hochschulen und Forschungseinrichtungen könnte einen wichtigen Beitrag leisten, um die neuen Anforderungen zu gestalten, die mit einer globalisierten und digitalisierten Arbeitswelt, dem ständigen Wandel von Organisationen und der sich verändernden Rolle der Arbeit einhergehen.

Der Dialog zwischen Wirtschaft und Wissenschaft sowie zwischen Politik und Sozialpartnern ist zentral für die Entwicklung des Dienstleistungssektors

Viele Dienstleistungsbereiche liegen im Schatten der öffentlichen und politischen Wahrnehmung. Dadurch werden wichtige Potenziale für Wachstum und Beschäftigung verschenkt.

Ein **Auf- und Ausbau institutionalisierter Formen des Dialogs** über die Zukunft und die Perspektiven von Dienstleistungen im Land Berlin ist daher erforderlich. Es bedarf strategischer Entwicklungsprozesse, um geeignete Wege für die Entwicklung der vielfältigen Bereiche des Dienstleistungssektors auszuloten und die aktuellen Orientierungslinien der Wirtschaftspolitik Berlins noch wirkungsvoller auszugestalten.

Die im Jahr 2013 verabschiedete „Gemeinsame Erklärung zur Stärkung der Sozialpartnerschaft in Berlin“ und die Clusterpolitik des Landes Berlin sind wichtige Ansatzpunkte, um diese Strategien im Dialog weiterzuentwickeln.

Ziel muss die **Schaffung eines dienstleistungspolitischen Handlungsrahmens für die Stadt Berlin** sein. Nur so können die anvisierten Hauptstadtziele wie «wachsende Prosperität» und «Metropole mit Weltnamen» wirkungsvoll umgesetzt werden.

Innovative Dienstleistungspolitik braucht branchenspezifische Handlungskonzepte

Bei der Entwicklung eines wirksamen, dienstleistungspolitischen Handlungsrahmens ist zu beachten: **Rahmenbedingungen und Herausforderungen für gute Dienstleistungen unterscheiden sich sehr stark zwischen den einzelnen Dienstleistungsbereichen.** Etwaige Förderungen und Unterstützungen müssen dies berücksichtigen.

Es bedarf branchenspezifischer Handlungskonzepte, die die hemmenden und fördernden Entwicklungsperspektiven aufzeigen. Ein branchenspezifisches Monitoring ist zudem notwendig.

Dies ist die Grundlage für zielführende Dialogrunden zwischen den Akteurinnen und Akteuren aus Wirtschaft, Politik, Wissenschaft sowie der Arbeitgeber- wie Arbeitnehmerverbände.

Gemeinsames Ziel muss sein, im Dialog konkrete branchenspezifische Handlungserfordernisse zu formulieren und entsprechende Maßnahmen zu entwickeln und zu gestalten. So können weitere Möglichkeiten für Wachstum, Innovationen und Beschäftigung in den Dienstleistungsbranchen im Land Berlin geschaffen werden.

Berlin hat viele Standort- und Wettbewerbsvorteile, die es nach außen und innen besser zu vermarkten gilt

Berlin hat gegenüber anderen Städten und Regionen viele Standort- und Wettbewerbsvorteile!

Beispiele guter Praxis zur Work-Life-Balance für Beschäftigte – wie die gut ausgebaute Kinderbetreuungsinfrastruktur – müssen mehr herausgestellt werden.

Die Wachstums- und Entwicklungspotenziale, die die breit gefächerte Ausstattung an Forschungs- und universitären Bildungs-

einrichtungen bietet, müssen sorgfältiger herausgearbeitet werden und in einer breit angelegten Öffentlichkeitsarbeit nach innen und außen vermarktet werden.

Gute Beispiele müssen hierfür gezielter herausgestellt werden, um die Standortvorteile Berlins zu verdeutlichen und um Nachahmungseffekte in der Stadt zu erzielen.

Nähere Informationen und Hintergründe zum Thema

Sind Sie an weiteren Zahlen, Daten, Fakten über den Berliner Dienstleistungssektors und die Qualität der Arbeitsbedingungen in diesem Sektor interessiert?

Wir haben einige aktuelle Hintergrundinformationen für Sie in einer Broschüre zusammengestellt. Diese erhalten Sie hier:
info@wertarbeitgmbh.de

Online finden Sie die Broschüre unter:
http://www.dienstleistungsmetropole-berlin.de/de/dl_politik.html



Projekt: Wertschätzung von Dienstleistungs(fach)arbeit für die Qualität der Dienstleistungen in der Metropolregion Berlin.
Das Projekt wird gefördert durch die Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen des Landes Berlin.

Projektträger:



Wert.Arbeit GmbH, Berlin
Gesellschaft für Arbeit, Chancengleichheit und Innovation
Mechthild Kopel
Albrechtstraße 11a
10117 Berlin

In Kooperation:

