



**DAS ABC
DER DIENST-
LEISTUNGEN
IN BERLIN**

Dienstleistungssektor – Wachstumsmotor für Berlin Gute (Dienst-)Leistung anerkennen!

Der Dienstleistungssektor wächst kontinuierlich. Er prägt und bestimmt zunehmend Arbeit und Leben in der Metropolregion Berlin. Dennoch wird die täglich erbrachte Leistung in diesem Bereich kaum wahrgenommen und wertgeschätzt. Die speziellen Anliegen der vielfältigen Branchen und die Arbeitsbedingungen der Beschäftigten stehen deshalb im Mittelpunkt des Projektes „Dienstleistungen – Wertschätzung und -schöpfung in der Metropolregion Berlin“. Denn der Dienstleistungsbereich ist aus wirtschaftlicher und beschäftigungspolitischer Sicht für Berlin von großer Bedeutung.

83 Prozent der rund 1 Million sozialversicherungspflichtig Beschäftigten in Berlin, davon 57 Prozent Frauen, sind im Dienstleistungssektor tätig. Sie tragen damit entscheidend zur Wertschöpfung der Berliner Wirtschaft bei. Ohne sie funktioniert kein modernes Gemeinwesen. Dienstleistungsbetriebe liefern lebensnotwendige Energien wie Wasser, Strom und Gas. Sie beseitigen Müll, sie sichern die Mobilität durch öffentliche Verkehrsmittel oder die Kommunikation durch Medien, elektronischen Datentransfer und Druckerzeugnisse. Dienstleistungsbranchen wie Gastronomie, Hotellerie oder (Einzel-) Handel machen Berlin attraktiv und ziehen Besucher/-innen aus dem gesamten Bundesgebiet und aller Welt in die Stadt.

**Gute Leistung
und gute Arbeit
erkennen,
fördern und
wertschätzen!**

Ob Grundstücks- und Wohnungswesen, Gesundheits- oder Sozialbereich, ob Tourismusbranche oder Einzelhandel, der Dienstleistungssektor ist breit gefächert und die Angebote seiner Branchen und Betriebe reichen in jede Phase des Alltags hinein. Beschäftigte des Dienstleistungsgewerbes leisten die Versorgung alter und kranker Menschen, sie betreuen Kinder, Jugendliche und Familien. Sie arbeiten in Instandhaltungs- und Reparaturbetrieben, sie gehören zum Sicherheitspersonal, sind als Call-Center-Agents, Fitness-Trainer/-innen, Steuerberater/-innen oder Informatiker/-innen tätig.

Das Bewusstsein zu stärken, Dienstleistungen als Leistungen wahrzunehmen sowie die Arbeit der Menschen, die sie erbringen, anzuerkennen, zu fördern und wertzuschätzen, kann ein innovativer Beitrag für eine zukunftsweisende Berliner Arbeitsmarkt- und Beschäftigungspolitik sein.

Ein erster Schritt, die Wahrnehmung für den vielseitigen Dienstleistungssektor zu erhöhen, ist es, den Beschäftigten ein Gesicht zu geben.

Anita arbeitet seit mehr als 20 Jahren als **Altenpflegerin**. Sie ist stolz auf ihren Beruf und kümmert sich gerne um andere Menschen. **Zeit** spielt bei ihrer Arbeit eine wichtige Rolle, um richtig auf die individuellen **Bedürfnisse der Pflegebedürftigen** eingehen zu können. Aber wegen der **Personalkürzungen, die trotz steigendem Bedarf** an qualifizierter Altenpflege vorgenommen werden, nimmt die Zeit für jeden Einzelnen und damit die Freude an der Arbeit von Tag zu Tag ab!

AB



Bernd ist im Bereich **Begleit- und Personenschutz** tätig. Für die Sicherheit vieler **VIP's** aus Politik und Kultur war er bereits zuständig. Er hat deshalb schon viele bedeutende Events in Berlin – von hohen Staatsbesuchen bis hin zu großen Sportereignissen – live miterlebt. Aus Erfahrung weiß er, dass sein **Job als „Bodyguard“ selten so glamourös ist**, wie er in berühmten Hollywood-Filmen dargestellt wird oder im Fernsehen überkommt.

Claudia arbeitet in einem **Call-Center**. Als **erste Anlaufstelle bei Kundenbeschwerden** ist sie Patzigkeiten gewöhnt. Sie weiß, dass es zu ihrem Arbeitsalltag dazu gehört und versucht, es nicht persönlich zu nehmen. Trotzdem könnte sie manchmal besser damit umgehen, wenn aufgrund der **ausgeweiteten Schichtzeiten** nicht noch **ständig Betreuungsschwierigkeiten für ihren kleinen Sohn** hinzukämen. Denn das zehrt wirklich an den Nerven!



CD

Denniz verhält sich unauffällig – bis die Sache offensichtlich wird. Er ist **Kaufhausdetektiv**. Allein im letzten Monat konnten durch seine Arbeit **Diebstähle in Höhe von 5.000 Euro verhindert** werden. Rechnet er die Preise des sichergestellten Diebesguts der letzten Jahre zusammen, kommt er auf eine beachtliche Summe. Er weiß, unerkant zu bleiben, gehört zu seinem Beruf. Trotzdem hätte er gerne **mehr Anerkennung** für seine Leistung.

Esra macht eine **Ausbildung zur Event-Managerin**. Events gibt es in Berlin mehr als genug, dachte sie, als sie sich vor zwei Jahren für diesen Beruf entschied. Alle Events müssen gut organisiert und geplant sein und dafür braucht man Leute wie sie. Denn das besondere Flair der Stadt machen auch die vielen Veranstaltungen aus. **Esras Chef** macht ihr dennoch **wenig Hoffnung auf Übernahme**, auch wenn er **mit ihren Leistungen mehr als zufrieden** ist.

EF



Falk ist **Fitnesstrainer**. Mit **hoher Leistung zu kleinen Preisen** lockt sein Unternehmen täglich viele Gesundheitsbegeisterte. Kinderbetreuung, individueller Fitness-Check und Trainingsplan sowie Öffnungszeiten fast rund um die Uhr – das gehört zum **Service des Studios** dazu. Die kleinen Preise sollen dabei nicht die Qualität der Dienstleistung schmälern, machen sich aber für die Angestellten bemerkbar – **viel Arbeit trotz kleinem Geld!**

Gewässerbewirtschaftung ist ein vielseitiges Berufsfeld. Gerade in und um Berlin. Da spricht **Gerd** aus Erfahrung. Nicht nur die **Ver- und Entsorgung von Trink- und Abwasser** für die rund 3,5 Millionen Einwohner/-innen fällt darunter. Auch die intensive **„Pflege“ der Binnengewässer** ist eine wichtige Aufgabe. Schließlich will kein(e) Berliner/-in, dass **aus Spree oder Müggelsee ein verrecktes und unnutzbare Gewässer wird.**



GH

„Henning hat heilende Hände“, so beschreiben Kinder mit Down-Syndrom seine Arbeit. Er ist **Heilerziehungspfleger** in einem **privat geführten integrativen Kindergarten**. Den Dreh mit den Kindern – ob behindert oder nicht – hat er einfach raus. Mühelos bringt er Ruhe in die wildeste Kindermeute. Henning weiß, dass seine Arbeit viel Wert hat, obwohl er sich wegen seines **„Frauenjobs“ viele abwertende Kommentare** anhören muss.

Ines ist **Fachpflegekraft für Intensivpflege und Anästhesie**. Viele wissen nicht, dass sie für ihren Beruf neben einer **drei-jährigen Ausbildung** zur „Gesundheits- und Krankenpfleger/-in“ eine zeitraubende **berufsbegleitende Weiterbildung** absolvieren musste, um überhaupt in diesem Bereich arbeiten zu dürfen. **Motivation** für sie war, sich **beruflich weiter zu entwickeln** und natürlich auch, **mehr Geld für ihre Arbeit** zu bekommen.

I J



Jochen hasst die vielen neuen Erziehungsshow's im Fernsehen. Denn schnelle Besserung durch ein bisschen Drill, so seine Erfahrungen als **Jugendsozialarbeiter**, funktioniert in der Realität nicht. **Innovative Betreuung** und **gute Erziehung** kosten Geld, Zeit und personelle Ressourcen. Sie als **Investitionen in die Zukunft** zu betrachten, geschieht zu selten, findet er. Sonst würde über **mehr Ressourcen für seine Arbeit** nicht immer so lange diskutiert.

Karl arbeitet in der so genannten **Kreativwirtschaft**. Er entwickelt Werbekonzepte für neue Produkte und Serien. Dabei steht er viel in Kundenkontakt. Seine **Kreativität**, aber auch seine **Arbeitstage** kennen oft **keine festen Grenzen**. Gesundheitlich war das für ihn nie ein Problem, bis sein Arzt Diabetes bei ihm diagnostizierte. **Weniger Stress, mehr Regelmäßigkeit** und Ruhe wären gut für ihn – aber schlecht für seine Berufsperspektiven.



KL

Logopäden wie **Laura** beheben nicht nur **Sprachfehler bei Kindern**. Ihre Arbeit ist auch in der **Rehabilitation** von Patienten mit einem Schlaganfall oder nach einem schweren Unfall gefragt. Hier sind **innovative Behandlungsansätze** besonders wichtig. Gerne würde Laura **mehr Zeit** darin investieren, gemeinsam mit Kolleg/-innen **neue Ideen** durchzusprechen und auszuprobieren. Aber für diese Form des „**learning on the job**“ fehlt oftmals die Zeit.

A man with short dark hair and a slight stubble, wearing a dark grey t-shirt, stands with his arms crossed. He is looking directly at the camera with a neutral expression. The background is a vibrant orange-red color, featuring a stylized, semi-transparent image of the Brandenburg Gate in Berlin. The gate's quadriga and columns are visible, though slightly faded and integrated into the background color. The overall composition is a portrait-style photograph used for a promotional or informational graphic.

**DAS ABC
DER DIENST-
LEISTUNGEN
IN BERLIN**

Müllmann ist **Marks** Beruf. Für Leute mit empfindlichen Nasen und Ekel vor Schmutz ist dies kein Job. Früher war ihm das manchmal peinlich. Heute weiß er, wie **wichtig die Arbeit ist – gerade in einer Stadt wie Berlin**. Schon oft hat er **positives Feedback** für das bekommen, was er und seine Kolleginnen und Kollegen hier tagtäglich tun. Vor allem Kinderaugen fangen an zu leuchten, wenn er mit dem großen orangenen Müllauto vorfährt.

MN



Als **Netzwerktechnikerin** war **Natalie** festes Belegschaftsmitglied in einem Unternehmen des verarbeitenden Gewerbes. Sie **profitierte** von den für die Branche ausgehandelten **Tarifverträgen** und speziellen **Betriebsvereinbarungen** in ihrem Unternehmen. Seit ihre **Abteilung „outsourct“** wurde hat sich vieles verändert. Alte Rahmenvereinbarungen gelten nicht mehr. Das betrifft sowohl die **Arbeitsbedingungen** als auch **Entlohnungsfragen**.

Auf **Optik** und **Orthografie** muss **Olaf** bei seiner Arbeit achten. Er ist gelernter **Drucksetzer**. Buch- und Magazinseiten, die er „setzt“ oder „baut“, müssen ansprechend und fehlerfrei sein. Seit der **Umstellung auf Computertechnik** ist von diesem Handwerk augenscheinlich nicht mehr viel übrig. Trotzdem erfordert die Herstellung einer druckreifen Seite immer noch **viel Zeit und Können**. Ein bisschen Computer- und Photoshoperfahrung allein reichen da nicht aus.



OP

Pauls Job verlangt viel **Problemlösungskompetenz**. Denn er **optimiert** für Firmen und Betriebe **Produktionsprozesse**. Im Mittelpunkt steht dabei **größtmögliche Effizienz** – auch unter kniffligen Bedingungen. Machen er und seine Kollegen Fehler, können ganze Produktionsketten empfindlich gestört werden. Zwar ist er nicht direkter Produzent von Waren, aber **von seiner Arbeit hängt** entschieden die **Wertschöpfung eines Unternehmens ab**.

Quentin liebt hohe Qualität. Deshalb macht ihm seine Arbeit als **Verkäufer** in einer **Edelboutique** auf dem Kudamm auch sehr viel Spaß. Schuhe, Hüte, Handtaschen, Kleider, Hosen und modische Schals – das große Sortiment lässt kaum Wünsche offen. Seine Kunden und Kundinnen wissen darüber hinaus: Alle Waren sind nach den höchsten Standards gefertigt. Was sie nicht wissen: Quentins **Arbeitszeitflexibilität** bewegt sich auf „**Low-Budget-Niveau**“.

QR



Rita ist **Reiseverkehrskauffrau**. Sie reist selbst gern und weiß deshalb, wie wichtig eine **gute Urlaubsplanung** und **verlässliche Reiseinformationen** sind. Diese garantiert sie auch ihren Kunden und Kundinnen. Selbstverständlich **hat dieser Service seinen Preis**. Deshalb ärgert sie sich besonders, wenn Leute sich von ihr **kostenlos „beraten“** lassen, bevor sie dann doch aus „**Kostengründen**“ **selbst im Internet buchen**.

„Saftschubse“ sagt **Susanne** mit einem Zwinkern, wenn man sie nach ihrem Beruf fragt. Denn als **Stewardess** ist das **Bedienen der Fluggäste** mit Speisen und Getränken eine ihrer Aufgaben. Aber nicht nur über Bordspeisen kann sie fließend auf **Deutsch, Englisch und Französisch** Auskunft geben, sondern auch über **technische Details der Flugzeuge**, die **notwendigen Transportdokumente** sowie das **richtige Verhalten in Notfallsituationen**.



ST

Tanja liebt „ihre Kinder“. Als **Tagesmutter** betreut sie insgesamt fünf Jungs und Mädchen zwischen 3 und 6 Jahren. Was für viele wie **leicht verdientes Geld** aussieht, ist **in Wirklichkeit großer Stress** – denn neben **guter und individueller Betreuungsleistung** wird auch **hohe Arbeitszeitflexibilität** von ihr erwartet. Denn so **unterschiedlich** wie jedes „ihrer Kinder“ ist, sind **auch die Arbeitszeiten** der jeweiligen Eltern.

Umzüge gehören in Berlin zum Tagesgeschäft. Die Stadt ist in ständiger Bewegung und davon profitiert **Ulf** mit seiner **Umzugsfirma**. Der Weg zu **seinem eigenen Unternehmen** war ein langer und schwieriger, denn das **Beratungsangebot für Existenzgründer** ist für viele wie ihn **zu undurchsichtig**. Eine **Vereinfachung des Prozederes** und **mehr Unterstützung** wünscht er sich, damit Innovationen und gute Geschäftsideen nicht ausgebremst werden.

UV



Obwohl oder gerade weil es so viele von ihnen zu geben scheint: **Versicherungsvertreter** haben keinen guten Ruf. Das wusste **Verena** schon bevor sie in dieser Branche tätig wurde. Der **Angebotsdschungel** bringt nicht nur ihre Kunden, sondern auch sie manchmal zum Schwitzen. **Überblick und Ruhe** bewahren sind deshalb besonders wichtig. Nur so kann sie das **Vertrauen der Kundinnen und Kunden gewinnen** und sie seriös beraten.

Werner arbeitet als **Wachmann** in **Wechselschicht**. Schlechte Monate sind für ihn immer solche, in denen er überwiegend tagsüber Dienst hat. Denn generell werden **Spät- und Nachtschichten besser bezahlt**. Das ist in seinem Beruf entscheidend. Denn da es für die Branche der Sicherheitsdienstleistungen **noch keinen Mindestlohn** gibt, fallen die **Gehaltszahlungen in Monaten mit vielen Tagschichten immer besonders mager** aus.



WX

X-Mal schaut **Frau Xaver** in der Nacht nach der kleinen Marie und ihren Eltern. Als **Kinderkrankenschwester** überwacht sie die **Medikation** sowie die **Vitalfunktionen** der kleinen Patientin. Sie ist aber auch **erste Anlaufstelle für die Eltern**, wenn es um **medizinische Fragen** und **seelische Unterstützung** geht. Diese beide Seiten des Jobs sind für sie besonders reizvoll. Das bedeutet aber auch, dass sie **als Person rundum gefordert** ist.

Yaman ist eine heiß begehrte Arbeitskraft. Denn ein **ausgebildeter Informatiker** mit mehrjähriger Berufserfahrung ist in Deutschland „Mangelware“. Gelockt durch **gute Angebote** kam er nach Deutschland und in ein **Berliner Unternehmen**. Die Stadt sei sehr **multikulturell** und **offen**. Das habe ihm das Einleben erleichtert, resümiert er. Trotzdem hätte er sich gerade von Seiten seines Unternehmens **mehr Engagement in Sachen „Integration“** gewünscht.

YZ



Zimmermädchen wollte **Zora** nie werden, als sie vor 10 Jahren nach Deutschland kam. Sie ist **ausgebildete Hotelfachfrau** und hat in ihrem Heimatland lange Zeit in einem renommierten Hotel gearbeitet. Da **ihre Qualifikationen in Deutschland nicht ausreichend anerkannt** werden, hofft sie, sich über ihre jetzige Arbeit **langsam hocharbeiten** zu können. Denn sie weiß, dass sie mit ihrer Qualifikation noch mehr gut kann als Betten zu machen.

Wertschöpfung der Dienstleistungen bisher unterschätzt – Innovationsprozesse müssen gestaltet werden

Dienstleistungen sind erhebliche Wertschöpfungsquellen, aber sie werden noch viel zu häufig unterschätzt. Anzustreben ist, dass die Dienstleistungsbranchen Möglichkeiten erhalten, ihre vorhandenen Entwicklungspotentiale zu entfalten und auszuschöpfen. Langfristig werden damit Innovation und Wachstum eines für die Berliner Arbeitsmarkt- und Wirtschaftspolitik wichtigen Sektors befördert und wirtschaftliche Einnahmen erschlossen.

Von Dienstleistungen wird grundsätzlich erwartet, dass sie zuverlässig, qualitativ hochwertig und gleichzeitig kostengünstig sind. Für zu viele Beschäftigte in der Praxis bedeutet das allerdings zurzeit: bestmögliche Arbeit zum kleinstmöglichen Preis zu leisten. Doch Dienstleistungen können auf Dauer nur so hochwertig sein wie die Bedingungen, unter denen sie entstehen. Mehr Akzeptanz und Wertschätzung der geleisteten Arbeit im Dienstleistungssektor können wesentlich dazu beitragen, Arbeitsbedingungen und Lebensqualität der Beschäftigten zu verbessern, damit die Qualität der Leistung zu erhalten und langfristig zu erhöhen. Ein umfassendes Angebot von Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten kann bewirken, dass Dienstleistungen auf Dauer nicht nur hochwertig bleiben, sondern sich zudem auch innovativ entwickeln können.

Was ist eine gute Dienstleistung – und was ist sie wert?

Um das zu erreichen, heißt es für die Berliner Arbeitsmarkt- und Beschäftigungspolitik jedoch, sich mit folgenden Fragen und Themen zu befassen:

- > Wie kann eine kluge Dienstleistungspolitik für eine Metropole wie Berlin aussehen?
- > Wo liegen die Entwicklungspotentiale des Dienstleistungssektors?
- > Unter welchen Bedingungen lassen sie sich ausschöpfen?
- > Welche Voraussetzungen sind nötig, damit eine gute Dienstleistung erbracht werden kann?
- > Was ist eine gute Dienstleistung wert?
- > Hochwertige Dienstleistungen benötigen gute Arbeitsbedingungen.
- > Aus- und Weiterbildung ist ein Weg für eine gute Dienstleistungspolitik.

**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 Stumpfenhusen
E-Mail: Susanne.Stumpfenhusen@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>



berlin Berlin

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