

Verbundprojekt
**„Identifizierung von Tätigkeiten der mittleren Ebene – eine
exemplarische Untersuchung
am Beispiel ausgewählter Wirtschaftsbereiche“**

ENDBERICHT

PD Dr. Lothar Abicht

Prof. Dr. Franz Lehner

In Zusammenarbeit mit:

Baluch, Alexandra; Bräutigam, Christoph; Cirkel, Michael; Freikamp, Henriette;
Grieger, Fiene; Hilbert, Josef; Rehfeld, Dieter; Rolff, Katharina; Schalk, Christa;
Schumann, Uwe

Das Verbundvorhaben wird gefördert durch das BMBF.

Inhaltsverzeichnis

0. Zusammenfassung	2
0.1 Ziele und Fragestellung	2
0.2 Ergebnisse	3
0.3 Schlussfolgerungen und Anregungen	9
1. Ziele und Fragestellungen der Untersuchung	12
2. Hintergründe und Vorgehen	17
2.1 Zentrale Begriffe	17
2.2 Vorgehensweise und Methode zur Beschreibung und Analyse von Untersuchungsfeldern und einzelnen (Arbeits-)Aufgaben bzw. komplexen Tätigkeiten	24
3. Branchenanalysen	28
3.1 Hauswirtschaft	28
3.2 Altenhilfe	39
3.3 Wohnungswirtschaft	46
3.4 Tourismus	53
3.5 Kreativwirtschaft – handwerklich technische Basis	59
3.6 Sicherheitsdienstleistungen	67
3.7 Dienstleistungen im Bereich barrierefreies Bauen und Wohnen	72
3.8 Dienstleistungen in Bereich der Medizintechnik	78
3.9 Dienstleistungen im Bereich der Nanotechnologie	83
3.10 Kurzbeschreibungen der einzelnen Aufgaben im Überblick	88
4. Auswertung und Analyse	135
4.1 Die Entwicklung der mittleren Tätigkeitsebene in den untersuchten Dienstleistungsfeldern	135
4.2 Wettbewerbsbedingungen, neue Anforderungen und neue Tätigkeiten	145
4.3 Wissensbezüge der erhobenen Tätigkeiten und Aufgaben	151
4.4 Professionalisierung und Qualifizierung	157
5. Schlussfolgerungen und Anregungen	162
Quellen und weiterführende Literatur	166

0. Zusammenfassung

0.1 Ziele und Fragstellung

In der vorliegenden Untersuchung wird die Entwicklung der mittleren Tätigkeitsebene in expandierenden Dienstleistungen exemplarisch untersucht. Die mittlere Tätigkeitsebene wird empirisch bestimmt als Resultat von drei Prozessen, nämlich der Anreicherung von unqualifizierten oder niedrig qualifizierten Tätigkeiten im Sinne der üblichen qualifikationsbezogenen Definition, der Auslagerung von Aufgaben und komplexen Tätigkeiten, die bisher eine akademische Qualifikation erforderten und die Anreicherung bzw. Herausbildung neuer Aufgaben und komplexen Tätigkeiten der mittleren Ebene im Sinne der üblichen qualifikationsbezogenen Definition.

Zentrale Fragestellungen der Untersuchung sind:

1. Wie und in welchem Umfang entwickeln sich Tätigkeiten der mittleren Ebene in den untersuchten Dienstleistungsbereichen?
2. Welche Merkmale haben Tätigkeiten der mittleren Ebene in expandierenden Dienstleistungen als Bestandteile von Dienstleistungsfacharbeit und welche Analogien bestehen zur industriellen Facharbeit?
3. Wie verändert sich in expandierenden Dienstleistungen die „mittlere“ Tätigkeitsebene im Zusammenhang mit Strategien zur Sicherung und Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit sowie der damit verbundenen Produkt- und Prozessinnovationen?
4. Lassen sich in expandierenden Dienstleistungen systematische Verlagerungen von Tätigkeiten zwischen unterschiedlichen Tätigkeitsebenen feststellen?
5. Bilden sich im Zuge von Produkt- und Prozessinnovationen neue Arbeitsstrukturen und neue Tätigkeiten und Aufgaben auf der „mittleren“ Ebene heraus?
6. Welche strategische Bedeutung hat die „mittlere“ Tätigkeitsebene in den Dienstleistungen bezogen auf Beschäftigung, Innovation und Wettbewerbsfähigkeit?

Diese Fragen werden in der vorliegenden Untersuchung auf der Basis einer Sekundäranalyse vorhandener Studien und Untersuchungen explorativ untersucht. In die Untersuchung wurden unterschiedliche personenbezogene, unternehmensbezogene und industrielle Dienstleistungszweige einbezogen. Als personenbezogene Dienstleistungen werden die Altenhilfe, die Hauswirtschaft, die Wohnungswirtschaft sowie der Tourismus untersucht. Als unternehmensbezogene Dienstleistungen werden die Kreativwirtschaft, konkret der Teil der kreativen Industrien, der weitestgehend auf handwerklich-technischer Basis arbeitet, und die Sicherheitsdienstleistungen untersucht. Bei den industriellen Dienstleistungen, genauer bei der Verknüpfung von industrieller Produktion mit Dienstleistungen, wurden Dienstleistungen des barrierefreien Bauens und Wohnens, die Dienstleistungen in Bereich der Medizintechnik und die Dienstleistungen im Bereich der Nanotechnologie miteinbezogen. Bei der Untersuchung industrienaher Dienstleistungen geht es vordergründig um Dienstleistungen, die ergänzend zu den sächlichen Produkten der Branche angeboten werden. Für jeden dieser Dienstleistungsbereiche wird jeweils nur ein enger Bereich von Aktivitäten untersucht.

0.2 Ergebnisse

Die im Rahmen dieses Projektes durchgeführten Branchenanalysen bieten erste empirische Evidenz dafür, dass die mittlere Tätigkeitsebene in expandierenden Dienstleistungen auf drei Wegen ausgeweitet wird. Es werden erstens bisher unqualifizierte oder wenig qualifizierte Tätigkeiten substantiell aufgewertet, ohne dass sich diese immer in formaler Qualifikation niederschlagen. Zweitens werden Aktivitäten aus Aufgaben und komplexen Tätigkeiten ausgelagert, die eine akademische Qualifikation erfordern, und der mittleren Ebene zugeordnet. Es bilden sich drittens auf zwei Wegen innerhalb der mittleren Ebene neue Aufgaben und komplexe Tätigkeiten heraus. Der eine Weg beinhaltet die Betrauung von Personen mit mittlerer Qualifikation mit neuen Tätigkeiten, die wenig mit ihrer ursprünglichen Ausbildung korrespondieren, der andere Weg ist charakterisiert durch die Anreicherung von etablierten Tätigkeiten der mittleren Qualifikationsebene um neue Tätigkeiten.

Insgesamt hat sich in den untersuchten Dienstleistungszweigen ein breites Spektrum an neuen Aufgaben und komplexen Tätigkeiten in unterschiedlichen Unternehmenszusammenhängen herausgebildet. Interessant ist dabei allerdings, dass die untersuchten Wege der Ausweitung der mittleren Tätigkeitsebene in den untersuchten Branchen unterschiedlich ausgeprägt sind. Die Ausweitung erfolgt erstens über die Aufwertung bisher unqualifizierter oder wenig qualifizierter Tätigkeiten, zweitens über die Auslagerung von Aktivitäten aus Tätigkeiten, die bisher eine akademische Qualifikation erforderten und drittens über die Herausbildung neuer Tätigkeiten innerhalb der mittleren Ebene. Dieses verdeutlicht Tabelle 1.

Tab. 1: Neue mittlere Tätigkeiten nach Entstehungsweg

Untersuchungsfeld	Aufwertung einfacher Tätigkeiten	Neue Tätigkeiten oder Entwicklung aus bestehenden mittleren Tätigkeiten	Auslagerung aus und Aufteilung von höheren Tätigkeiten
Hauswirtschaft	Hauswirtschaftliche und handwerkliche Tätigkeiten werden aufgewertet durch die Kombination mit beratenden und betreuenden Dienstleistungen		
Altenhilfe	Beziehungsgestaltung	Beziehungsgestaltung Professionelle Prozess-Steuerung Intra- und interprofessionelle Kooperation	
Wohnungswirtschaft	Hausmeisterservice	Vermietung und Verwaltung	
Tourismus		Reisedesign Reisebegleitung für mobilitätseingeschränkte Menschen Business Travel Management	
Kreativwirtschaft	Fotoassistentz	Fotoassistentz	Layoutentwicklung
Sicherheitsdienstleistungen	Ordnung und Sicherheit in Wohngebäuden Sicherheitsdienstleistungen als Teil des Facility-Managements Rezeptions- und Empfangsdienste		
Dienstleistungen im Bereich barrierefreies Bauen und Wohnen		Baubegleitende Beratung für barrierefreies Bauen und Wohnen Wohnberatung für barrierefreies Bauen und Wohnen	Baubegleitende Planung für barrierefreies Bauen und Wohnen
Dienstleistungen im Bereich der Medizintechnik		Klinische Bewertung Vertrieb Produktapplikation Technischer Support	Klinische Bewertung
Dienstleistungen im Bereich der Nanotechnologie		Dokumentation Qualitätssicherung Technischer Support	Analytik Produktberatung und Verkauf

Vor dem Hintergrund der verbreiteten Akademisierungsthese ist die erhebliche Zahl der Aufgaben und komplexen Tätigkeiten bemerkenswert, welche durch Ausdifferenzierung oder arbeitsteilige Hierarchisierung zugunsten der mittleren Ebene entstanden sind.

In der vorliegenden Untersuchung wurden nur Aufgaben und komplexe Tätigkeiten untersucht, welche neu entstanden sind oder durch neue Leistungen erheblich verändert wurden. Wir haben deshalb Veränderungen von Produkten, Leistungen und Verfahren (also Produkt- und Prozessinnovationen) betrachtet, die durch Veränderungen von gesellschaftlichen Rahmenbedingungen, wie der demografische Wandel, die zunehmende Individualisierung, die Entwicklung neuer Technologien und neue Kundenanforderungen induziert wurden. Diese Zusammenhänge sind in Tabelle 2 zusammengefasst.

Tab. 2: Gründe für die Entwicklung neuer Aufgaben

Entstehungsgründe	Aufgabe
Kunden- und qualitätsorientierter Ausbau bestehender Tätigkeiten und Leistungen	Altenhilfe: Beziehungsgestaltung, Prozess-Steuerung, Intra- und interprofessionelle Kooperation Hauswirtschaft: Beratende und betreuende Dienstleistungen Sicherheitsdienstleistungen: Ordnung und Sicherheit in Wohngebäuden, Sicherheitsdienstleistungen als Teil von Facility Management, Rezeptions- und Empfangsdienste
Neue Aufgabe im Kontext der Entwicklung neuer Produkte (Dienstleistungsangebote) und der Erschliessung neuer Geschäftsfelder	Wohnungswirtschaft: Mieterbetreuung, Hausmeisterservice Tourismus: Reisedesign, Reisebegleitung für mobilitätseingeschränkte Menschen, Business Travel Management Bauwirtschaft: Baubegleitende Beratung für barrierefreies Bauen und Wohnen, Wohnberatung für barrierefreies Bauen und Wohnen, Baubegleitende Planung für barrierefreies Bauen und Wohnen
Neue Aufgabe im Kontext von Prozessinnovation	Kreativwirtschaft: Fotoassistentz, Layoutentwicklung Medizintechnik: Klinische Bewertung, Vertrieb, Produktapplikation, Technischer Support Nanotechnologie: Analytik, Dokumentation, Qualitätssicherung, Technischer Support, Produktberatung und Verkauf Tourismus: Business Travel Management

Die in Tabelle 2 dargestellten Gründe für die Entwicklung neuer Tätigkeiten lassen sich gut nachvollziehen, wenn man die Wettbewerbsbedingungen der untersuchten Branchen betrachtet. Alle untersuchten Branchen sind, bis auf die Nanotechnologie, einem harten Preiswettbewerb unterworfen. Alle Branchen, mit Ausnahme der Hauswirtschaft, unterliegen einem starken Qualitätswettbewerb. Qualitätswettbewerb kann unterschiedliche Intensitäten aufweisen und sich auf unterschiedliche Aspekte von Produkten und ihrer Qualität beziehen.

Zwischen den Wettbewerbsbedingungen und der Entwicklung neuer Tätigkeiten lässt sich folgender Zusammenhang vermuten: Von unten fördert ein starker Qualitätswettbewerb höhere Anforderungen an Fähigkeiten und Kompetenzen, von oben begünstigt ein starker Preiswettbewerb eine Auslagerung von Tätigkeiten. In der „Mitte“ führen neue Aufgaben zu einer Ausdifferenzierung und Anreicherung von Tätigkeiten sowie zur Entwicklung neuer Tätigkeiten.

Vor dem Hintergrund der Debatte über die Entwicklung von Arbeit in der wissensbasierten Volkswirtschaft wird in der vorliegenden Untersuchung die Stärke der Wissensbezüge der erhobenen Tätigkeiten analysiert. Wir konzentrieren uns dabei auf die Wissensbezüge, die in der Debatte mit Wissensarbeit assoziiert sind. Diese Analyse zeigt, dass fast die Hälfte der von uns identifizierten Aufgaben und Tätigkeiten einen starken Wissensbezug aufweisen. Da die Produktion oder Verteilung von Wissen einen wesentlichen Inhalt dieser Aufgaben und Tätigkeiten darstellt, kann man bei diesen Tätigkeiten durchaus von Wissensarbeit sprechen. Dieser Befund stützt die Vermutung, dass die mittlere Tätigkeitsebene entgegen einer verbreiteten These durch die Entwicklung der wissensbasierten Volkswirtschaft keineswegs zum Schwinden verurteilt ist, sondern dadurch eher Auftrieb erhalten kann. Allerdings spielt dabei der Entwicklungspfad der wissensbasierten Volkswirtschaft eine wichtige Rolle.

Die in der vorliegenden Untersuchung erhobenen neuen oder veränderten Tätigkeiten sind (fast) durchgängig mit neuen oder höheren Anforderungen an Qualifikation verbunden. In den meisten der untersuchten Branchen sind Tätigkeiten komplexer geworden. Sie sind zu einem erheblichen Teil aus der Anreicherung bestehender Tätigkeiten entstanden. Einige der Tätigkeiten, vor allem bei einem

starken Personenbezug, sind ganzheitlich definiert. Die Mehrzahl der untersuchten Tätigkeiten besteht aus vielen miteinander verbundenen Funktionen. Sie umfassen oft eine Kombination aus analysierenden, planenden, umsetzenden, kontrollierenden und optimierenden Funktionen. Selten ist es so, dass die Beschäftigten der mittleren Ebene nur vorgegebene Algorithmen abarbeiten. Gerade bei den hier untersuchten neu entstehenden Aufgaben sind sie vielmehr gezwungen, in erheblichem Maße eigenverantwortlich zu arbeiten.

Die mit den erhobenen neuen oder veränderten Tätigkeiten verbundenen höheren Anforderungen an Qualifikation fördern zwar Professionalisierungstendenzen, die sich jedoch nur bedingt auf die Rekrutierung und Qualifizierung geeigneter Mitarbeiter für die Ausübung der neuen Aufgaben bzw. komplexen Tätigkeiten auswirken. Die Rekrutierung erfolgt überwiegend nach persönlicher Eignung. Die notwendigen Fähigkeiten zur Aufgabenerfüllung werden überwiegend im Arbeitsalltag selbst bzw. über eine unternehmensinterne Einarbeitung angeeignet. Zudem werden Fachseminare, Praxis-Workshops, maßgeschneiderte firmeninterne Schulungen genutzt. Hier bietet sich noch ein weites Feld für die Herausbildung von neuen Professionen.

Die hier dargestellten Professionalisierungstendenzen verweisen darauf, dass die über die Veränderungen von Aufgaben und Tätigkeiten ermittelte mittlere Tätigkeitsebene und die formal definierte mittlere Qualifikationsebene zwar große Schnittmengen, aber auch erhebliche Divergenzen aufweisen. Das liegt partiell daran, dass Unternehmen aus Kostengründen mit neuen Tätigkeiten auf der mittleren Ebene nicht Personal betrauen, dass eine entsprechende oder ähnliche formale Qualifikation aufweist. Zu einem erheblichen Teil sind die von uns untersuchten Entwicklungen aber noch im Fluss. Veränderungen und Veränderungsbedarfe bei der formalen Qualifizierung sind deshalb noch nicht hinreichend klar abzusehen. Aus der vorliegenden Untersuchung lassen sich deshalb noch keine belastbaren Aussagen über formale Qualifizierungsbedarfe ableiten.

0.3. Schlussfolgerungen und Anregungen

In den hier untersuchten wachstumsstarken Dienstleistungen lässt sich eine dynamische Entwicklung von Tätigkeiten der mittleren Ebene beobachten, die durch drei Prozesse „gefüttert“ wird: die Aufwertung einfacher Tätigkeiten, die Anreicherung etablierter Tätigkeiten der mittleren Ebene und die Auslagerung von Tätigkeiten, die bisher von Personen mit Hochschulabschluss ausgeübt wurden. Entgegen verbreiteten Thesen erweist sich die mittlere Tätigkeitsebene in unserer Untersuchung als vital und ausbaufähig. Zwar lässt sich keine Aussage über das relative Wachstum dieser Ebene in Relation zum Wachstum der Tätigkeiten machen, die in der Regel eine akademische Ausbildung erfordern, aber die Befunde widersprechen Vorstellungen einer schwindenden mittleren Ebene oder einer durchgängigen Akademisierung.

Ein besonders zu unterstreichender Aspekt dieser Entwicklung ist, dass viele der in der vorliegenden Untersuchung identifizierten Aufgaben und Tätigkeiten starke Innovations- und Wissensbezüge aufweisen. Fast die Hälfte der Aufgaben und Tätigkeiten lässt sich als Wissensarbeit einstufen. Bemerkenswert ist in diesem Zusammenhang, dass gerade auch Aufgaben und Tätigkeiten mit starken Innovations- und Wissensbezügen aus Tätigkeiten ausgelagert werden, welche bisher eine akademische Qualifikation erforderten. Dieser Sachverhalt hat eine einfache Erklärung: einen starken Preiswettbewerb. Gerade im deutschen System, in dem Entlohnung und formale Qualifikation eng verknüpft sind, sorgt ein starker Preiswettbewerb für einen Verlagerungsdruck nach unten. Aber selbst in Ländern, in denen eine solche starke Verknüpfung nicht existiert, dürften die Ausbildungskosten und die internationale Konkurrenz um hoch qualifizierte Arbeitskräfte in die gleiche Richtung wirken. Mit dem oft prognostizierten Schwinden der mittleren Tätigkeits- und Qualifikationsebene würde die deutsche Wirtschaft einen wichtigen Standortvorteil verlieren.

Diese Befunde machen deutlich, dass die mittlere Tätigkeitsebene unter Beschäftigungsgesichtspunkten durchaus strategisch interessant ist. Sie bietet auf der einen Seite in wissensbasierten Wirtschaftszweigen attraktive Beschäftigungsmöglichkeiten unterhalb von Hochschulqualifikationen, auf der

anderen Seite eröffnet sie auch Entwicklungsmöglichkeiten für Dienstleistungsbereiche, welche unter erheblichem Preisdruck stehen. Der Ausbau der mittleren Ebene bietet für viele Unternehmen die Chance, einen erheblichen Teil des für Qualitätssteigerungen und Innovationen benötigten qualifizierten Personals zu vernünftigen Kosten zu beschaffen. Er schafft im Kontext eines harten Innovationswettbewerbs und einer schnellen Entwicklung der wissensbasierten Volkswirtschaft für Unternehmen in Deutschland einen Wettbewerbsvorteil und für Deutschland einen Standortvorteil, der oft unterschätzt wird.

Die vorliegende Untersuchung hat explorativ und schlaglichtartig eine Reihe von interessanten Veränderung und Veränderungsprozessen in den Dienstleistungen aufgezeigt. Manche Ergebnisse der Untersuchung sind eher Hypothesen als Feststellungen. Sie bedürfen einer vertieften Analyse. Da wir es dabei mit noch längerfristigen wichtigen Entwicklungen und Prozessen zu tun haben, ist es empfehlenswert, solche Untersuchungen nicht einzeln durchzuführen, sondern sie in ein kontinuierliches Monitoring der Entwicklung von Dienstleistungen einzubauen.

Ein wichtiger Schwerpunkt müssten dabei Arbeitsorganisation, neue Arbeitsformen, innerbetriebliches Wissensmanagement und die Kundenintegration sein. Die vorliegende Untersuchung zeigt, dass die Entwicklung der mittleren Tätigkeitsebene oft in einem engen Zusammenhang mit Prozessinnovationen und Kundenintegration steht. Diesen Zusammenhang konnten wir allerdings nicht systematisch untersuchen.

Das hier empfohlene Monitoring sollte mit einem engen Dialog mit Qualifikationsanbietern und den zuständigen Regulierungseinrichtungen verbunden werden. Im Rahmen dieses Dialoges sollte frühzeitig geprüft werden, mit welchen Angeboten das Bildungs- und Ausbildungssystem in Deutschland auf Veränderungen von Tätigkeiten in expandierenden Dienstleistungen reagieren soll. Das zu berücksichtigende Spektrum an Möglichkeiten könnte neben der klassischen dualen Ausbildung und äquivalenten schulischen Angeboten auch duale Bachelor- und Masterstudiengänge an Fachhochschulen oder modulare Ausbildungsangebote einbeziehen.

Die vorliegende Untersuchung hat eine Reihe von Tätigkeiten identifiziert, welche durch eine Aufwertung von bisher unqualifizierten oder niedrig qualifizierten Arbeitskräften entstanden sind. Vor dem Hintergrund einer absehbaren Knappheit an Fachkräften auf der mittleren Ebene ist es empfehlenswert, nach Möglichkeiten zu suchen, unqualifizierte oder niedrig qualifizierte Arbeitskräfte in den Dienstleistungen durch modularisierte Angebote zu einer Facharbeitsqualifikation zu führen.

1. Ziele und Fragestellung der Untersuchung

Ziel der vorliegenden Untersuchung ist die exemplarische Analyse der Entwicklung von Tätigkeiten der „mittleren“ Ebene in expandierenden Dienstleistungen. Dabei geht es um folgende Fragen:

1. Wie und in welchem Umfang entwickeln sich Tätigkeiten der mittleren Ebene in den untersuchten Dienstleistungsbereichen?
2. Welche Merkmale haben Tätigkeiten der mittleren Ebene in expandierenden Dienstleistungen als Bestandteile von Dienstleistungsfacharbeit und welche Analogien bestehen zur industriellen Facharbeit?
3. Wie verändert sich in expandierenden Dienstleistungen die „mittlere“ Tätigkeitsebene im Zusammenhang mit Strategien zur Sicherung und Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit sowie der damit verbundenen Produkt- und Prozessinnovationen?
4. Lassen sich in expandierenden Dienstleistungen systematische Verlagerungen von Tätigkeiten zwischen unterschiedlichen Tätigkeitsebenen feststellen?
5. Bilden sich im Zuge von Produkt- und Prozessinnovationen neue Arbeitsstrukturen und neue Tätigkeiten und Aufgaben auf der „mittleren“ Ebene heraus?
6. Welche strategische Bedeutung hat die „mittlere“ Tätigkeitsebene in den Dienstleistungen bezogen auf Beschäftigung, Innovation und Wettbewerbsfähigkeit?

Diese Fragen sollen in dieser Untersuchung auf der Basis bestehender Untersuchungsergebnisse explorativ untersucht und in Form von plausiblen Hypothesen und Denkanstößen beantwortet werden.

In der Untersuchung geht es um Tätigkeiten der mittleren Ebene, die in der Regel von Facharbeiterinnen und Facharbeitern realisiert werden. Was Facharbeiter bzw. Facharbeit auszeichnet ist daher von Bedeutung für den Untersuchungsansatz. Typischer Weise wird ein Facharbeiter definiert als ein Arbeiter, der eine Lehre in einem anerkannten Ausbildungsberuf abgeleistet und die Abschlussprüfung

(Gesellen-, Facharbeiterprüfung) abgelegt hat. Das heißt, dass Facharbeit vordergründig über die zugrunde liegende Qualifikation definiert wird (vgl. REFA, Prognos / IAB, BiBB). Der Facharbeiter ist ein definierter Qualifikationstyp, der durch ein Abschlusszertifikat als solcher ausgewiesen wird. „Überwiegend in komplizierten, nichtstandardisierten Produktionsprozessen eingesetzt, verfügt der Facharbeiter seinerseits durch hohe berufliche Kompetenz über eine vergleichsweise starke betriebliche Position im System der gewerblichen Arbeit“ (Mickler 1981: 14).

Da die Aufgaben in der hier vorliegenden Untersuchung nicht anhand von Qualifikationen beschrieben und aufgrund der identifizierten Tätigkeiten der mittleren Tätigkeitsebene zugeordnet werden, sind weitere Kriterien zu benennen, welche charakteristisch für die Facharbeiterebene sind. Die vorhandene Literatur weist keinen eindeutigen Kriterienkatalog zur Facharbeit¹ auf. Daher nähern wir uns dem Begriff der Facharbeit über folgende Merkmale an:

- Nachweisliche Fachkenntnisse,
- Berufserfahrung,
- eigenverantwortliche und selbstständige Planung, Durchführung und Kontrolle von Arbeiten,
- einem Meister oder Vorarbeiter unterstellt,
- persönliche Eigenschaften: Diskussionsfähigkeit, Kooperationsfähigkeit, Autonomie, Verantwortung, Zuverlässigkeit bzw. Loyalität, Flexibilität, Lernbereitschaft und Qualitätsbewusstsein.

¹ Cattero (1998: 100) schreibt dem Facharbeiter die Merkmale „Qualifikation, Kompetenz, Autonomie und Verantwortung“ zu. Mickler (1981: 26) charakterisiert industrielle Facharbeit über die (hierarchische) Stellung im Betrieb als abhängige Arbeit unter Leitung des Fabrikbesizers bzw. seines Meisters in der Disziplin betriebsförmiger Kooperationsverhältnisse. Diese Verhältnisse sind auf Kontinuität und Dauer sowie auf Einhaltung fester Arbeitszeiten eingerichtet und werden von Anfang an durch eine systematisch vorangetriebene Arbeitsteilung in ihrer Effizienz gesteigert und im Arbeitsergebnis kontrolliert. Nach Brock / Vetter (1988: 165) verrichtet der industrielle Facharbeiter qualifizierte Arbeit an und mit Maschinen, wobei hohe Anteile an Eigenverantwortlichkeit im Arbeitsvollzug vorausgesetzt sind. „Facharbeiter waren (und sind) dort unverzichtbar, wo eine besondere Leistungsbereitschaft, eine besondere Loyalität zu ihrem Betrieb, Flexibilität, Verantwortung und technisch-berufliches Geschick (Prozessqualifikation) gefordert werden.“ (Brock / Vetter 1988: 167). Lutz (1990: 428) beschreibt den Typus des Facharbeiters als „(...) unverwechselbare Kombination aus praktischem Können und theoretischen Wissen, von körperlicher Arbeit und Geschicklichkeit, von Eigeninitiative und Verantwortung und gleichzeitiger Unterwerfung unter die Regie arbeitsteiliger Fabrikorganisation (...)“.

Die deutsche Industriefacharbeit war maßgeblich verantwortlich für die Innovationsdynamik und das hohe Innovationsniveau der deutschen Wirtschaft nach 1945. Sie war Grundlage für die wirtschaftlichen Erfolge Deutschlands. Die Wirtschaft befindet sich heute in einem Prozess der Tertiarisierung, einem Entwicklungstrend von der industriellen Wirtschaft hin zur Dienstleistungsökonomie. Die Bedeutung der Dienstleistungswirtschaft nimmt relativ zu allen anderen Wirtschaftssektoren zu und stellt somit einen starken Innovations- und Wachstumsmotor dar. Das Duale System bildet jedoch bisher nicht ausreichend für den Dienstleistungssektor aus², obwohl in diesem Bereich die meisten Jobs entstehen. Die mittlere Ebene, also die so genannte Dienstleistungsfacharbeit fehlt teilweise und wird nur in ausgewählten Branchen durch Absolventen des dualen Systems oder durch schulische Ausbildungsgänge bereitgestellt.

Ein modernes Leitbild der „Dienstleistungsfacharbeit“ kann und muss Parallelen zu einem Modell industrieller Facharbeit aufweisen, wird sich aber in wesentlichen Punkten davon unterscheiden müssen. Die dienstleistungsspezifischen Aspekte des individuellen, organisationalen und sozialen Umfeldes müssen berücksichtigt werden.

In dieser Untersuchung sollen Veränderungen und Entwicklungen schon erfasst werden, bevor sie sich in formalen Qualifikationen und Qualifizierungsprozessen niederschlagen. Deshalb weichen wir von der qualifikationsbezogenen Definition der „mittleren“ Ebene ab und bestimmen diese Ebene empirisch als Resultat von drei Veränderungsprozessen:

1. der Anreicherung von einfachen Tätigkeiten im Sinne der üblichen qualifikationsbezogenen Definition um neue Aufgaben, an die höhere Anforderungen gestellt werden als an die bisherige Tätigkeit,
2. die Auslagerung von Aufgaben aus Tätigkeiten, die üblicherweise einen Hochschulabschluss erfordern, und
3. die Anreicherung von Tätigkeiten der „mittleren“ Ebene im Sinne der üblichen qualifikationsbezogenen Definition.

² Hierbei sind zwei Ebenen zu unterscheiden: Die so genannten klassischen Dienstleistungssektoren (bspw. Altenhilfe, Tourismus, Sicherheitsdienstleistungen) sind weitgehend strukturiert und verfügen über duale Berufsausbildungen. Darüber hinaus gibt es Dienstleistungsbereiche, welche sich neu entwickeln und in denen noch keine gleichwertige Struktur der Berufsausbildung für die mittlere Ebene vorhanden ist.

Für die Tätigkeiten der so definierten „mittleren“ Ebene untersuchen wir die geforderten oder gewünschten Fähigkeiten und Kompetenzen, machen aber keine Aussagen über die dafür notwendige formale Qualifikation. Letzteres würde den Auftrag der vorliegenden Untersuchung übersteigen.

Um die oben aufgeführten Fragen zu beantworten, werden neue oder veränderte Tätigkeiten in ausgewählten expandierenden Dienstleistungen untersucht. Für jede dieser Tätigkeiten bestimmen wir:

- die Zuordnung zu einen Unternehmensbereich
- die wesentlichen Tätigkeiten
- den Wissensbezug der Aufgaben / komplexen Tätigkeiten
- die Neuheit der Tätigkeiten
- den Entstehungsweg der neuen Aufgaben / komplexen Tätigkeiten
- Treiber und Hemmnisse der Entwicklung der Aufgaben / komplexen Tätigkeiten und ihres Branchenumfeldes
- mögliche Professionalisierungskontexte
- den Innovationskontext der Aufgaben / komplexen Tätigkeiten
- die Komplexität der Aufgaben.

Diese Sachverhalte werden im Kontext der Wettbewerbsbedingungen und der Wettbewerbsstrategien in den einzelnen Wirtschaftszweigen untersucht. Wichtige Dimensionen sind dabei die Veränderung von Produkten und Prozessen sowie die Entwicklung von neuen Geschäftsmodellen und Arbeitsstrukturen.

Die Untersuchung ist sekundäranalytisch angelegt und stützt sich auf Untersuchungen der beiden beteiligten Institute. Die Autoren sind darauf angewiesen, vorhandene Untersuchungen und Berichte unter Nutzung von Methoden des Desktop Research bzw. der Sekundäranalyse (Klingmann / Mochmann 1975: 178 ff.) hinsichtlich ihrer Aussagekraft zu analysieren und punktuell durch einzelne Interviews zu ergänzen (Bortz / Döring 1995: 216 ff.). Dadurch ist sowohl die Auswahl der zu untersuchenden Dienstleistungsfelder als auch der spezifische Inhalt einzelner innovativer Tätigkeiten und Aufgaben begrenzt. Dennoch ermöglicht die Vielzahl der untersuchten Beispiele eine breite Übersicht über wichtige

Entwicklungen in der Dienstleistungswirtschaft, die allerdings durch weitere empirische (möglicherweise auch quantitative) Untersuchungen abgesichert werden sollten.

Die Untersuchung bezieht sich auf unterschiedliche personenbezogene, unternehmensbezogene und industrielle Dienstleistungszweige. Als personenbezogene Dienstleistungen werden die Altenhilfe, die Hauswirtschaft, die Wohnungswirtschaft sowie der Tourismus untersucht. Als unternehmensbezogene Dienstleistungen werden die Kreativwirtschaft, konkret der Teil der kreativen Industrien der weitestgehend auf handwerklich-technischer Basis arbeitet, und die Sicherheitsdienstleistungen untersucht. Bei den industriellen Dienstleistungen, genauer bei der Verknüpfung von industrieller Produktion mit Dienstleistungen, beziehen wir ein Dienstleistungen des barrierefreien Bauen und Wohnen, die Dienstleistungen in Bereich der Medizintechnik und die Dienstleistungen im Bereich der Nanotechnologie ein. Bei der Untersuchung industrienaher Dienstleistungen geht es vordergründig um Dienstleistungen, die ergänzend zu den sächlichen Produkten der Branche angeboten werden. Für jeden dieser Dienstleistungsbereiche wird jeweils nur ein enger Bereich von Aktivitäten untersucht.

Die Ergebnisse zu den einzelnen Branchen bilden die Basis für die Analyse übergreifender und allgemeiner Zusammenhänge und Entwicklungen. Mit Hilfe der Ergebnisse dieser Analyse sollen die oben genannten Fragen beantwortet werden. Allerdings geht es dabei keineswegs um empirisch hinreichend gesicherte Antworten. Die vorliegende Untersuchung ist nicht auf repräsentative Aussagen angelegt – weder für Branchen noch für Aktivitäten. Auftrag und Ziel der Untersuchung ist es vielmehr, mögliche Veränderungen aufzeigen, bevor sie sich in der Realität voll niedergeschlagen haben, eine Sensibilisierung für alternative Entwicklungsmöglichkeiten zu fördern und zu einer frühzeitigen Identifizierung von strategischen Probleme und Chancen beizutragen. Deshalb geht es hier zwar auch um Fakten, vor allem aber um Fragen, Hypothesen und Denkanstöße.

2. Hintergründe und Vorgehen

2.1 Zentrale Begriffe

Die zentralen Begriffe der Untersuchung ergeben sich unmittelbar aus dem Untersuchungsziel. Die Untersuchung analysiert den Zusammenhang zwischen bereits beobachtbaren *Veränderungen in der Arbeit* von *Erwerbstätigen der mittleren Ebene* im *Dienstleistungssektor* und der Entwicklung von *Professionalisierung* und *Innovation* der betroffenen Unternehmen.

Dienstleistung

Um tatsächlich Veränderungen in Dienstleistungsaufgaben und Tätigkeiten in das Zentrum der Untersuchung zu stellen, ist in einem ersten Schritt zunächst einzugrenzen, was in der Untersuchung unter *Dienstleistungen* verstanden wird.

Obwohl den Dienstleistungen im Rahmen der Tertiarisierung der Volkswirtschaft eine bedeutende Rolle zugewiesen wird (Baethge 2001: 23-44), Dienstleistungen in Deutschland etwa 70 Prozent der Bruttowertschöpfung (Statistisches Bundesamt 2005) ausmachen und der Beschäftigungsanteil der Dienstleistungen ebenfalls etwa 70 Prozent (Statistisches Bundesamt 2005) umfasst, verbinden sich mit ihrer Entwicklung noch viele offene Fragen. Diese beginnen bereits mit der Problematik, was der Dienstleistungsbegriff eigentlich alles einschließt. Denn was unter Dienstleistungen zu verstehen ist, wird keineswegs einheitlich definiert. Volkswirtschaftliche Betrachtungen grenzen Dienstleistungen meist nach institutionellen (Auflistungen von Berufszweigen) und beruflichen (Klassifizierungen von Berufen) Kriterien ab (Füglistaller 2002: 114 ff.). In der Praxis weit verbreitet ist eine Negativdefinition, die Dienstleistungen durch Abgrenzungen von der industriellen Produktion erklärt (BMBF-Förderprogramm 2006: 6). Dienstleistung ist dann gewissermaßen das, was nicht zu Industrie und Landwirtschaft gehört.

Diesen Definitionen stehen Versuche gegenüber, den Dienstleistungsbegriff anhand konstitutiver Merkmale näher zu bestimmen. Füglistaller (2002: 119 ff.) unterscheidet potentialorientierte, tätigkeitsorientierte und prozessorientierte Definitionen. Für die vorliegende Untersuchung, in der Veränderungen im Arbeitsprozess von Beschäftigten der Dienstleistungswirtschaft analysiert werden sollen, ist die

prozessorientierte Definition weiterführend. Im Vordergrund steht hier der Prozess der direkten Leistungserstellung am Kunden. Eine Dienstleistung ist aus dieser Sicht ein sich vollziehender und demzufolge nicht abgeschlossener Prozess bzw. eine Abfolge von Tätigkeiten, in der externe Faktoren des Nachfragers mit dem Leistungspotenzial des Anbieters kombiniert werden und eine Be- oder Verarbeitung erfahren. Im Ergebnis entsteht eine nutzenstiftende Leistung. In diesem Prozess erfolgen Produktion und Konsumtion gleichzeitig und bilden eine Einheit (Füglistaller 2002: 121). Wichtig für die nachfolgende Bestimmung von neuen bzw. sich verändernden Arbeitsaufgaben und Tätigkeiten im Rahmen der Untersuchung ist die Tatsache, dass die zu analysierenden Arbeitsleistungen der Beschäftigten als Teil des Leistungspotenzials des Anbieters eine direkte Wechselwirkung mit den externen Faktoren der Nachfrager eingehen.

Aufgaben bzw. komplexe Tätigkeiten

Wenn neue bzw. in Veränderung begriffene Arbeitsaufgaben und Tätigkeiten im Dienstleistungsbereich gesucht werden, so ist es notwendig, auch dafür eine begriffliche Grundlage zu schaffen. Diese finden sich u. a. in der psychologisch ausgerichteten Arbeitsanalyse. Nach Hacker (1995: 23 f.) bilden der Auftrag bzw. die übernommene Arbeitsaufgabe die Zentralbegriffe der psychologisch ausgerichteten Arbeitsanalysen. In einer Arbeitsaufgabe wirken die auszuführende Tätigkeit zum Umwandeln eines Ausgangs- in einen Endzustand, die Eigenschaften der zu verändernden Arbeitsgegenstände, die Ziele, Fähigkeiten und Kenntnisse der ausführenden Personen und zu berücksichtigende Ausführungsbedingungen wie Sicherheitsvorschriften oder Bedienregeln von Arbeitsmitteln zusammen (Hacker 1995: 23 f.). Arbeitsaufgaben bilden damit ein komplexes Feld ergebnisorientierter Handlungen von Menschen ab, die in der Praxis beobachtet werden können³. In dieser Untersuchung sollen Arbeitsaufgaben auch im Sinne von komplexen Tätigkeiten (Summe miteinander verbundener Tätigkeiten) Verwendung finden. Arbeitsaufgaben im Dienstleistungsbereich haben wie oben bereits beschrieben die Besonderheit, dass hier externe Faktoren (nach Hacker Arbeitsgegenstände) und ausführende Tätigkeiten im Sinne der Gleichzeitigkeit von Produktion und

³ Die Beobachtbarkeit von Arbeitsaufgaben bzw. Aufgaben ist auch die Grundlage für die von der REFA entwickelte und angewendete Aufgabenanalyse und Aufgabenbewertung. In Lehrmaterial zur REFA-Grundausbildung „Arbeitsorganisation“ heißt es dazu: „Als Aufgabe wird die Beschreibung der Maßnahmen zur Erreichung von Zielen bezeichnet. Aufgaben werden durch eine Verrichtung an einem Objekt beschrieben.“ REFA unterscheidet darüber hinaus Teilaufgaben und Unteraufgaben.

Konsumtion zusammenwirken. Im Rahmen der Untersuchung werden nur solche Arbeitsaufgaben näher betrachtet, die (1) den Merkmalen von Dienstleistungsaufgaben entsprechen, (2) neu bzw. in Veränderung begriffen sind, (3) auf der mittleren Ebene der Facharbeit realisiert werden und (4) ein Mindestmaß an Komplexität aufweisen. Die letzte Bedingung ist erfüllt, wenn die Aufgabe eine vollständige Handlung darstellt, die auf die Realisierung eines bestimmten Kundenwunsches ausgerichtet ist.

Tätigkeiten

Nach Hacker sind die von den Menschen auszuführenden Tätigkeiten zentrale Bestandteile von Arbeitsaufgaben. Diesem Gedanken folgend wird in der Untersuchung der Versuch unternommen, die in den einzelnen Untersuchungsfeldern aufgefundenen neuen Aufgaben bezüglich der zu realisierenden Tätigkeiten zu analysieren. Die Tätigkeiten spiegeln dabei das Handeln der Menschen bei der Realisierung der Dienstleistungsaufgaben wider. Innerhalb einer Aufgabe kann es mehrere Tätigkeiten geben, die miteinander verbunden sind und erst im Zusammenwirken die Umwandlung eines Ausgangs- in einen Endzustand ermöglichen. Mit der Analyse der Tätigkeiten in den verschiedensten Arbeitsaufgaben im Feld der Dienstleistung verbindet sich die Möglichkeit festzustellen, welche Arten von Tätigkeiten bei neuen bzw. sich verändernden Aufgaben dominieren und wieweit ein Zuwachs von Tätigkeiten zu erwarten ist.

Ein Problem bei der Analyse von Tätigkeiten ist der Tatsache geschuldet, dass nach Hacker (1995: 29) in der Psychologie keine akzeptierte Klassifikation von Arbeitstätigkeiten bekannt ist. Zwar existieren Tätigkeitsbewertungssysteme⁴, die aber sind für den Untersuchungszweck nicht geeignet. Gleiches gilt für das in der Zusammenarbeit von IAB und Prognos AG entwickelte Ordnungssystem von Tätigkeiten für Projektionen zur Entwicklung von Tätigkeiten und Beschäftigungsanteilen⁵.

⁴ Meist in Zusammenhang mit tariflicher Eingruppierung. Vgl. http://www.bund.de/nr_189138/DE/Vul/WIN/2003/11-November/INFO-1786-Arbeitsplatzbeschreibung-sb.html; www.dpz.gwdg.de/web/wbledv/stellenb/IVa-2.rtf.

⁵ Die Analysen von IAB und Prognos AG unterscheiden Tätigkeitsgruppen (z.B. Bürotätigkeiten), Untergruppen (z.B. Schreibarbeiten, Berechnen, Programmieren) und Zusatzmerkmale (insbesondere die Stellung im Betrieb). Insgesamt wird die Arbeitslandschaft in 33

Mittlere Ebene von Facharbeit, Aufgaben und Tätigkeiten

Ähnlich wie bei der Klassifikation von Tätigkeiten fällt es bisher relativ schwer, eine allgemein anerkannte Klassifikation für die mittlere Ebene von Facharbeit in der Dienstleistungswirtschaft zu finden⁶. Versuche, die mittlere Ebene über die Arbeitsteilung im Unternehmen einschließlich Über- und Unterstellungsverhältnissen zu begründen (Becker 2005) sind in der Dienstleistungswirtschaft wenig Erfolg versprechend, da unterhalb der mittleren Ebene kaum weitere Ebenen existieren. Erwerbstätige der mittleren Ebene realisieren in der Dienstleistungswirtschaft meist ganzheitliche Aufgaben, die sie kaum an Unterstellte delegieren können.

Um im Rahmen der Untersuchung dennoch eine Begrenzung auf neue Aufgaben und Tätigkeiten der mittleren Ebene vornehmen zu können, wurde ein praktikabler Ansatz gewählt, der sich von dem beispielsweise auch in der Industrie üblichen Ansatz löst, nach dem die Facharbeit weitgehend gleichgesetzt wird mit dem ausbildungsadäquaten Einsatz von Facharbeiterinnen und Facharbeitern (Zeller 2006).

Gegenstand der vorliegenden Untersuchung ist die exemplarische Untersuchung der Entwicklung von Tätigkeiten der „mittleren“ Ebene in expandierenden Dienstleistungen. In Deutschland wird die „mittlere“ Ebene üblicherweise qualifikationsbezogen definiert. Abweichend davon bestimmen wir in der vorliegenden Untersuchung die „mittlere“ Ebene empirisch als Resultat von drei Veränderungsprozessen (vgl. Abschnitt 1 dieser Untersuchung).

Zusammengefasst wird die „mittlere Ebene“ über die Anreicherung von einfachen Tätigkeiten, die Auslagerung von Aufgaben aus Tätigkeiten, die üblicherweise einen

wirtschaftszweigübergreifende Tätigkeiten unterteilt, die sich sieben übergeordneten Haupttätigkeiten zuordnen lassen. Eine weitere Gruppierung der Tätigkeitsfelder erfolgt nach dem Tätigkeitsniveau. Vgl. hierzu Weidig, I. / Hofer, P. / Wolff, H. (1999): Arbeitslandschaften 2010 nach Tätigkeiten und Tätigkeitsniveaus. Institut für Arbeitsmarkt und Berufsforschung der Bundesanstalt für Arbeit (Hg.), Beiträge zur Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, Beitrag 227, S. 39.

⁶ Laut BIBB ist der Begriff nicht eindeutig definiert. Für das Niveau der Tätigkeiten wird meist die Formalqualifikation der Erwerbstätigen als Indikator benutzt. Danach wären Berufe mit einem überdurchschnittlichen Anteil an Erwerbstätigen mit anerkanntem Weiterbildungsabschluss als mittlere Tätigkeiten anzusehen. Zugang zu diesen Tätigkeiten hätten häufig aber auch Personen mit anderen Formalqualifikationen wie eine duale Berufsausbildung oder ggf. sogar ohne Ausbildungsabschluss aber z.B. mit Abitur. Eine andere Alternative ist die Stellung im Betrieb, auch Kombinationen von Tätigkeitsmerkmalen könne man heranziehen. Vgl. Tätigkeitsabfrage in der BIBB/BauA-Erhebung 2006 unter http://www.bibb.de/dokumente/pdf/a22_bibb_baua_poster-erwerbstaetigenbefragung.pdf oder <http://www.bibb.de/de/21824.htm>.

Hochschulabschluss erfordern, und die Anreicherung von Tätigkeiten der „mittleren“ Ebene im Sinne der üblichen qualifikationsbezogenen Definition bestimmt.

Für die Tätigkeiten der so definierten „mittleren“ Ebene untersuchen wir die geforderten oder gewünschten Fähigkeiten und Kompetenzen, machen aber keine Aussagen über die dafür notwendige formale Qualifikation. Letzteres würde den Auftrag der vorliegenden Untersuchung übersteigen.

Professionalisierung

Eine der Zielstellungen der Untersuchung ist es zu analysieren, ob Anzeichen für einen Zusammenhang zwischen neuen und veränderten Dienstleistungsaufgaben und Tätigkeiten der mittleren Ebene sowie der Entstehung neuer eigener Qualitätsstandards für die Realisierung der Aufgaben zu finden sind. Betrifft dieser Prozess die Entwicklung einer Berufsgruppe in Richtung einer Profession wird er nach Mieg (2005: 342 ff.) auch als Professionalisierung bezeichnet. Professionalisierung bedeutet, dass Tätigkeiten bezahlter Arbeit einem nachprüfbar und einklagbar Qualitätsstandard unterliegen. Bei professionellen Leistungen werden Leistungsbewertung und Leistungsentlohnung voneinander entkoppelt, indem die Leistungsbewertung zur inneren Angelegenheit der Profession wird. Professionen schaffen demzufolge eigene Standards der Leistungsbewertung und kontrollieren diese auch selbst (Mieg 2005: 342 ff.). Professionalisierung äußert sich z.B. durch akademische Ausbildung oder durch Gründung von Berufsverbänden bzw. berufsständischen Organisationen, welche selbst Kontrollmechanismen aufbauen.

Die Definitionen von Professionalisierung werden durchaus kontrovers diskutiert (Mieg 2005: 343) und sie lassen sich auch nicht ohne weiteres auf die Untersuchung übertragen. Diese beschäftigt sich ja mit neu entstehenden oder in Veränderung befindlichen Aufgaben und Tätigkeiten, die sich fast zwangsläufig noch vor der Stufe einer Standardisierung und damit Professionalisierung befinden. Dennoch ist es lohnenswert zu prüfen, wieweit sich einzelne Aufgaben und Tätigkeiten zumindest in einer Vorstufe der Professionalisierung befinden. Das ist zumindest dann der Fall, wenn die Aufgaben und Tätigkeiten keine Einzelercheinungen mehr sind, die ausschließlich durch besonders innovative Unternehmen angeboten werden, und

demzufolge keinerlei Qualitätsstandards unterliegen. Ist beobachtbar, dass verschiedene Unternehmen an verschiedenen Orten ähnliche Leistungen mit vergleichbaren Qualitätsmerkmalen anbieten, ist die Frage zu stellen, ob als Basis dafür auch die Leistungserbringung durch vergleichbare Professionen erfolgt. Diese Professionen werden meist noch keinen formalen Charakter haben. Sie lassen sich eher durch vergleichbare Arbeitsleistungen mit ähnlichem Standard und durch vergleichbare Qualifikationsmerkmale erfassen. Sind solche vergleichbaren Arbeitsleistungen und Qualifikationsmerkmale zu finden, so weist das darauf hin, dass hier Prozesse der Professionalisierung einsetzen. Wenn solche Prozesse der Professionalisierung auf der mittleren Ebene vorhanden sind, so steigt die Wahrscheinlichkeit, dass die neuen bzw. sich verändernden Aufgaben und Tätigkeiten auch zukünftig durch mittleres Personal ausgeübt werden. Daraus lassen sich dann erste Indikatoren für die Veränderung von Berufsbildern und die Schaffung neuer Berufe ableiten, was aber den Horizont der Untersuchung deutlich überschreitet.

Aus der Analyse von Professionalisierungstendenzen lassen sich ggf. auch erste Hinweise für die Entstehung neuer Berufe ableiten. Nach Dostal (2005: 105-112) umfassen Berufe abgestimmte Bündel von Qualifikationen, die zur Umsetzung eines charakteristischen Aufgabenumfeldes dienen, welches durch die Kombination aus Arbeitsmitteln, Objekt (Gegenstand der Arbeit) und Arbeitsumfeld geprägt ist. Die Entstehung eines Bedarfs nach neuen Qualifikationen und letztlich auch nach neuen Berufen ist gekoppelt mit der Expansion bzw. Neubewertung von Aufgaben und Tätigkeitsfeldern, die auf professionelle Art und Weise realisiert werden sollen. Zudem sind Berufe nach Dostal eine Art Kitt, der unabhängige Komponenten zusammenfügt und demzufolge einen Rahmen für bildet für Qualifikationen, die für die professionelle Bewältigung neuer Aufgaben erforderlich sind.

Förderung der Innovationstätigkeit

Wenn im Dienstleistungsbereich neue oder sich verändernde Aufgaben und Tätigkeiten beobachtbar sind, so steht das meist in direktem Zusammenhang mit Produkt- und Prozessinnovationen in den betroffenen Unternehmen. In (Arbeits-) Aufgaben führen die zu realisierenden Tätigkeiten nach Hacker zur Umwandlung eines Ausgangs- in einen Endzustand. Dienstleistungsaufgaben haben die

Besonderheit, dass hier der externe Faktor direkt Ziel der Einwirkung ist und mit der ausführenden Tätigkeit im Sinne der Gleichzeitigkeit von Produktion und Konsumtion zusammenwirkt. Entstehen neue kundenbezogene Aufgaben in der Dienstleistungswirtschaft, so hat das direkte Auswirkungen auf das Produkt, das heißt auf die Art der erbrachten Dienstleistung. Zwischen Innovationen bei den Aufgaben einschließlich der Entstehung neuer Tätigkeiten und der Innovationsfähigkeit der Unternehmen besteht ein enger Zusammenhang. Dieser Zusammenhang ist allerdings keine Einbahnstraße. Vielmehr ist davon auszugehen, dass die Entwicklung neuer Produkte (Dienstleistungen) nur möglich ist, wenn sich auch die Aufgaben bzw. komplexen Tätigkeiten der Beschäftigten ändern. In der Sekundäranalyse soll in den acht Untersuchungsfeldern analysiert werden, ob die Entwicklung neuer Dienstleistungsangebote mittels der Schaffung und Übernahme neuer Aufgaben durch Beschäftigte der mittleren Ebene vorangetrieben wird und ob auf die Entstehung neuer innovativer Produkte durch Übernahme neuer Aufgaben durch Beschäftigte der mittleren Ebene reagiert wird. Ist eines von beiden der Fall, so ist das ein starkes empirisches Indiz für eine wichtige Rolle der mittleren Ebene im betrieblichen Innovationsprozess.

2.2 Vorgehensweise und Methode zur Beschreibung und Analyse von Untersuchungsfeldern und einzelnen (Arbeits-)Aufgaben bzw. komplexen Tätigkeiten

Beschreibung der Untersuchungsfelder

Im Rahmen des Verbundprojektes werden insgesamt neun Untersuchungsfelder mit relevanten Entwicklungen von neuen Dienstleistungsaufgaben und Tätigkeiten analysiert.

Bei der Beschreibung der Untersuchungsfelder wird die Entwicklung im jeweiligen Feld bezüglich der Entstehung neuer und der Veränderung bestehender Aufgaben und Tätigkeiten in einem Gesamtkontext eingeordnet, der mehrere Ebenen umfasst:

- Gesellschaft (gesellschaftliche Trends, Megatrends wie Globalisierung, Individualisierung oder der demografische Wandel),
- Betriebe und Arbeitsbereiche (konkrete Entwicklungen in Unternehmen wie bspw. die Entwicklung neuer oder veränderter Dienstleistung, Optimierung interner Abläufe - wie die Veränderungen der Arbeitsorganisation oder neue Formen der Arbeitsteilung, veränderte bzw. neue Unternehmensorganisation; des weiteren Unternehmensteile, in denen neue Tätigkeiten auftreten und veränderte Qualifikationen beobachtbar sind),
- Aufgaben und Tätigkeiten (konkrete Aufgaben und Tätigkeiten die sich verändern / neue Aufgaben und Tätigkeiten).

Das Hauptaugenmerk wird auf die überblicksartige Beschreibung und die Einordnung der vorgefundenen Aufgaben und Tätigkeiten der mittleren Ebene in einen übergreifenden Kontext gelegt. Auf diese Weise entsteht eine komplexe Situationsbeschreibung, welche die Basis für die detaillierte Analyse der einzelnen Aufgaben (siehe nächster Abschnitt) darstellt.

Analyse der in den Untersuchungsfeldern identifizierten (Arbeits-)Aufgaben bzw. komplexen Tätigkeiten

Wie mehrfach betont wurde, stellen die in den Analysefeldern gefundenen Aufgaben bzw. komplexen Tätigkeiten zentrale Ergebnisse der Untersuchung dar. Angesichts der spezifischen Merkmale der Untersuchungsfelder und der großen Unterschiede zwischen den verfügbaren Sekundärquellen ist es notwendig, die einzelnen Aufgaben nach einem einheitlichen Standard aufzubereiten und darzustellen. Auf diese Weise wird zunächst gesichert, dass sich die Aufgaben auf einer vergleichbaren logischen Ebene befinden und alle relevanten Informationen aus den Sekundärquellen für die Charakterisierung der einzelnen Aufgaben genutzt werden. Darüber hinaus ermöglicht die systematische Aufbereitung der in der Praxis beobachtbaren Aufgaben auch die systematische Ableitung von Schlussfolgerungen, indem einzelne Teilaussagen aggregiert und miteinander in Beziehung gesetzt werden. Die systematische Aufbereitung und Darstellung der Aufgaben umfasst folgende Bestandteile:

Kurzbeschreibung der Aufgabe bzw. komplexen Tätigkeit

Diese umfasst die kurze Beschreibung des zu erstellenden Produktes (Art der Dienstleistung), dessen was von den betroffenen Erwerbstätigen zu tun ist und ggf. die Art der Einbindung des externen Faktors.

Zuordnung zu einem Unternehmensbereich

Hier wird dargestellt, in welcher Art von Unternehmen die Dienstleistung erbracht wird und in welcher Abteilung (Struktureinheit) der Unternehmen der Arbeitsplatz angeordnet ist.

Bestandteile der Aufgabe / wesentliche Tätigkeiten (Kerntätigkeiten)

Um das Verständnis für die zu analysierende Aufgabe zu sichern, werden die im Rahmen der Aufgabe zu realisierenden Tätigkeiten mit Begriffen beschrieben, die in der jeweiligen Branche üblich sind. Ziel ist dabei eine kurz gefasste anschauliche Schilderung.

Wissensbezug der Aufgabe bzw. komplexen Tätigkeit

Die Ausführung von Tätigkeiten jeglicher Art basiert auf implizitem und explizitem Wissen (Nonaka / Takeuchi: 1997; Hacker 2005). Bei der Analyse der untersuchten Tätigkeiten wird mit dem Merkmal „Wissensbezug“ charakterisiert, ob Tätigkeiten zu realisieren sind, welche auf die systematische Erfassung, Verarbeitung und Weitergabe von Wissen abzielen.

Veränderung der Aufgabe / Neuheit der Aufgabe bzw. komplexen Tätigkeit

In der Untersuchung sollen nur solche Aufgaben analysiert werden, die neu entstehen bzw. sich in einem Veränderungsprozess befinden. Erläutert wird, wie sich die neue bzw. veränderte Aufgabe von bisherigen Aufgaben unterscheidet und welche neuen Bestandteile vorzufinden sind.

Entstehungsweg der neuen Aufgabe bzw. komplexen Tätigkeit

Die neuen Aufgaben können in den Unternehmen auf unterschiedliche Weise entstehen. Mögliche Wege sind z.B. die Ausdifferenzierung höherer Tätigkeiten durch Arbeitsteilung, die Anreicherung einfacher Tätigkeiten oder die Kombination neuer mittlerer Tätigkeiten. In diesem Abschnitt wird dargestellt, welche Wege für die spezifische Aufgabe bzw. komplexe Tätigkeit zutreffen und ggf. welche Besonderheiten aufgefunden wurden.

Treiber und Hemmnisse

Die Entstehung und Veränderung von Aufgaben und Tätigkeiten vollzieht sich unter konkreten Bedingungen, die fördernde oder hemmende Auswirkungen haben. Die Bedingungen betreffen z.B. das Nachfrageverhalten der Kunden, die Qualität der Dienstleistung, Qualifizierungsmöglichkeiten oder Angebote, die in Konkurrenz zu der jeweiligen Dienstleistung stehen.

Professionalisierung

Der Begriff der Professionalisierung wurde oben erläutert. Dargestellt wird, ob bereits Tendenzen der Professionalisierung erkennbar sind und wie sich diese äußern. Weiterhin werden bereits existierende Qualifizierungsangebote aufgelistet, welche Indikatoren für eine zunehmende Professionalisierung der Dienstleistung sein können. Dabei ist zu beachten, dass zum Teil bereits Berufsbilder / Ausbildungsgänge

existieren, welche eine Basis für die auszuführende Dienstleistungstätigkeit sein können. Die dort vermittelten Inhalte werden dem Bedarf der sich neu entwickelnden Dienstleistungstätigkeit nicht immer gerecht. Insofern werden hier nur Berührungspunkte zu bestehenden Qualifikationen dargestellt.

Innovationskontext

Hier wird betrachtet, in welchem Maße die jeweilige Aufgabe Voraussetzungen für Produkt- oder Prozessinnovationen schafft und ob ihre Entwicklung von Innovationen beeinflusst wird.

Komplexität der Aufgabe bzw. komplexen Tätigkeit

Die Komplexität beschreibt, wie umfangreich die Aufgabe ist. Kriterien dafür sind die Art und Anzahl der miteinander vernetzten Tätigkeiten.

3. Branchenanalysen

3.1 Hauswirtschaft

Gesellschaftliche Trends

Haushaltsnahe Dienstleistungen sind der Teil der personenbezogenen Dienstleistungen, der Versorgung, Unterstützung und Betreuung von Personen in Privathaushalten anbietet. Es ist eine Branche, die in den vergangenen Jahren starke Steigerungen bei Wachstum und Beschäftigung aufwies.

Es gibt eine Reihe von Trends oder gar Megatrends, die eine Ausweitung personenbezogener, insbesondere auch haushaltsnaher Dienstleistungstätigkeiten für die Zukunft erwarten lassen.

An erster Stelle dieser Einflussfaktoren ist der demografische Wandel zu nennen. In den nächsten Jahrzehnten wird sich die Altersstruktur der Bevölkerung nachhaltig zugunsten älterer und hochaltriger Bevölkerungsgruppen verschieben und einen erheblichen Einfluss auf die Konsumstruktur nehmen, die allein aufgrund der Alterseffekte eine neue Gewichtung erfahren wird. Zugleich werden die bestehenden Prozesse zunehmender Individualisierung, Singularisierung und der Pluralisierung der Lebensstile weiterhin die sozialstrukturelle Entwicklung bestimmen und auch in den höheren Altersgruppen nicht an Bedeutung verlieren.

Mit diesen Trends verbunden sind folgende Entwicklungen, die Auswirkungen auf den Bedarf an personenbezogenen Dienstleistungen, und hier vor allem den Dienstleistungen die sich unter dem Stichwort haushaltsnahe Dienstleistungen zur Versorgung, Unterstützung und Betreuung von Personen in Privathaushalten zusammenfassen lassen, haben werden:

- die steigende Erwerbstätigkeit von Frauen in Westdeutschland und die
- ungebrochene Erwerbsorientierung von Frauen in Ostdeutschland,
- die unveränderte geschlechtshierarchische Arbeitsteilung zwischen Männern und Frauen im Reproduktionsbereich,
- die steigende Anzahl Alleinerziehender und Singlehaushalte,
- die steigende Anzahl von kinderlosen Singles und Paaren,

- ein abnehmendes Hilfspotenzial der mittleren Generation sowie
- die unzureichenden öffentlichen Angebote zur Kinderbetreuung, Altenbetreuung und haushaltsentlastender Dienste im Hinblick auf die Vereinbarkeit von Beruf und Familie (vgl. u. a. Friese et al. 2000).

Betriebliche Ebene und Arbeitsbereiche

Die Entwicklung der haushalts- und personenbezogenen Dienstleistungen in den letzten zwei Jahrzehnten zeigt, dass sich unter diesen Vorzeichen bereits deutlich positive Beschäftigungseffekte eingestellt haben (siehe Tabelle 1). Zwischen 1980 und 2003 ist die Beschäftigung in diesem Bereich von 10 Prozent auf 20 Prozent an der gesamten Beschäftigung gestiegen. Allein in den alten Bundesländern arbeiteten im Jahre 2003 4,34 Millionen Menschen als haushalts- oder personenbezogene Dienstleister. Die Gesundheits- und Sozialdienste stellen innerhalb der Gruppe der haushalts- und personenbezogenen Dienstleistungen mit 56,6 Prozent (2003) das weitaus größte Teilsegment, in dem sich der wachsende Anteil altenbezogener Dienstleistungen wieder findet.

Tab. 3: Entwicklung haushalts- und personenbezogener Dienstleistungen in den alten Ländern der Bundesrepublik Deutschland 1980 – 2003⁷

Jahr	Beschäftigte in Millionen	Anteil aller Beschäftigten in %
1980	2,10	10,0
1985	2,35	11,6
1990	2,79	12,5
1995	3,34	14,8
1998 ^{*)}	3,78	18,1
2000	4,04	18,6
2003	4,34	20,0

Quelle: Regionaldatenbank "Arbeitsmarkt" des WZB auf der Basis der Daten zur sozialversicherungspflichtigen Beschäftigung der Bundesanstalt für Arbeit; ^{*)} Regionaldirektion NRW der BA, Berechnungen IAT, gerundet

⁷ Durch eine Veränderung der statistischen Kategorien ab 1998 ist der Anstieg der Beschäftigungsanteile im Bereich der haushalts- und personenbezogenen Dienstleistungen etwas überbetont. Hierzu zählen jetzt neben Gesundheits- und Sozialdienstleistungen, Sport, Erziehung, (Weiter-)Bildung und gastronomische und touristische Leistungen sowie die Bereiche Medien, Kultur, Freizeit. Gleichzeitig wird der Bereich der Verbände, Parteien und Kirchen dieser Kategorie nicht mehr zugeordnet. Die Angaben bis 1995 beruhen auf der Kategorie „soziale Dienstleistungen“.

Auch wenn die hier abgebildeten Daten über die Beschäftigung im Bereich der ausschließlich haushaltsnahen Dienstleistungen hinausgehen und einige weitere Bereiche umfassen, lässt sich ein kontinuierlicher Wachstumstrend nachweisen, der auch für das Segment der haushaltsnahen Dienstleistungen gilt. Auch andere Untersuchungen legen nahe, dass es in naher Zukunft ein enormes Kundenpotenzial für Dienstleistungen im Umfeld des eigenen Haushaltes geben wird. Die Gesellschaft für Konsumforschung (GfK) errechnete allein in der Gruppe der über 50-Jährigen Menschen ein Umsatzpotenzial von fast 10 Millionen Menschen für erweiterte Hausnotrufdienste, 8,9 Millionen für Putz- und Haushalthilfen, 8,7 Millionen für Reparaturdienste und kleinere handwerkliche Tätigkeiten sowie jeweils gut 6 Millionen für Mahlzeitendienste, Einkaufsdienste und Arzt- bzw. Behördenbegleitung. Daraus ergibt sich, inklusive Pflegedienste, ein hochgerechnetes Marktvolumen von rund 26 Mrd. Euro pro Jahr für den Bereich der haushaltsnahen Dienstleistungen. (vgl. GfK Wirtschaftstrendforschung. 50plus 2002 – Bd. I. 247 -266).

Ein großer Teil dieser Tätigkeiten – sei es im Bereich der Haushaltsführung, im Bereich handwerklicher Hilfen oder pflegerischer Leistungen – wurde in der Vergangenheit und zu einem großen Teil auch heute noch durch Familienangehörige oder Freunde und Bekannte übernommen. Die Hauptlast trugen dabei die weiblichen Angehörigen, Töchter oder Schwiegertöchter. Diese Inanspruchnahme informeller Hilfeleistungen bricht in zunehmendem Maße weg. Dies ist allerdings kein Zeichen für einen geringeren Zusammenhalt der Generationen, sondern eine oftmals unfreiwillige, durch äußere Einflussfaktoren des soziostrukturellen und ökonomischen Wandels bedingte Entwicklung.

Desgleichen spielt der Zeitmangel aufgrund von Arbeitsbelastung z.B. in Doppelverdiener-Haushalten ebenso wie bei Alleinerziehenden, dem Wunsch nach der Verwirklichung eigener Freizeit- und Erholungsbedürfnisse oder der Betreuung der Kinder eine Rolle für den Rückgang familiärer Hilfsalternativen. Mit zunehmendem Alter wird diese Situation durch Krankheit oder Tod von Freunden und Bekannten und dem damit verbundenen Wegbrechen informeller Hilfpotenziale aus dem erweiterten Freundeskreis noch verschärft.

Ein Ausdruck für das auch im Alter durchweg geäußerte Bedürfnis nach Individualität und Selbständigkeit ist der Wunsch, solange wie möglich – auch bei Krankheit oder körperlichen und geistigen Beeinträchtigungen – in der eigenen Wohnung zu leben. Bereits seit einiger Zeit lässt sich beobachten, dass die Anzahl an Haushalten insgesamt zwar zunimmt, die Anzahl der Menschen, die in diesen Haushalten leben, aber gleichzeitig stark abnimmt. Gerade mit fortschreitendem Alter entsteht - wenn auch nicht immer freiwillig - eine große Zahl von Singlehaushalten (etwa 40 Prozent der über 65-Jährigen Senioren leben allein (Geissler 2005: 11), deren Bewohner spezifische Unterstützungs- und Komfortbedürfnisse haben. Aspekte der Sicherheit, der Versorgung, Kommunikation und Bequemlichkeit werden für Senioren zunehmend wichtiger, um einen Verlust an Mobilität bestmöglich auszugleichen und so lange wie möglich mit hohem Komfort im vertrauten Wohnumfeld verbleiben zu können. Dieser Wunsch kann einerseits durch die Nutzung moderner informations- und kommunikationstechnischer Anwendungen, technischer Hilfsprodukte und die Bereitstellung der entsprechenden baulichen Infrastruktur unterstützt werden, andererseits durch die Nutzung von haushaltsbezogenen und ambulanten pflegerischen Dienstleistungen.

Obwohl nicht-altersspezifische Entwicklungen wie Individualisierung, Singularisierung und Pluralisierung der Lebensstile nahe legen, dass die Nachfrage nach haushaltsnahen Dienstleistungen insgesamt wächst, ist die gesellschaftliche Alterung und das dadurch entstehende Marktpotenzial die treibende Kraft, die entscheidend zum Wachstum der personenbezogenen Dienstleistungen insgesamt beitragen wird. Offen ist allerdings noch, wie sich dieser Bedarf in eine marktgerechte Nachfrage umsetzen lässt. Gelingt dies, so sind in diesem Sektor zukünftig weitere Beschäftigungszuwächse zu erwarten, von denen zudem „insbesondere Frauen weiter profitieren werden und zwar in doppelter Hinsicht – zum einen als Beschäftigte in personenbezogenen Dienstleistungsberufen und zum anderen als Nutzerinnen wohlfahrtsstaatlicher und privatwirtschaftlicher Angebote im Bereich Betreuung, Versorgung, Erziehung und Pflege“ (Friese 2000: 92).

Wie bereits erwähnt, ist die Nachfrage nach haushaltsnahen Dienstleistungen in Deutschland in den letzten Jahren gestiegen und wird vermutlich weiter wachsen (vgl. Scharfenorth 2004, Weinkopf 2003, Friese 2000). Laut Umfrage des

Sozioökonomischen Panels 10 (SOEP) haben 1999 7,2 Prozent der Privathaushalte regelmäßig und 4 Prozent gelegentlich eine Haushaltshilfe in Anspruch genommen. Laut Schätzungen des DIW entspricht dies etwa vier Millionen Haushalten, die eine Haushaltshilfe regelmäßig oder gelegentlich in Anspruch genommen haben (Schupp 2001: 2), sozialversicherungspflichtig gemeldet sind jedoch im selben Jahr lediglich 38.000 Personen. Hier wird die hohe Bedeutung des Schwarzmarkts sichtbar.

Angebotsstruktur

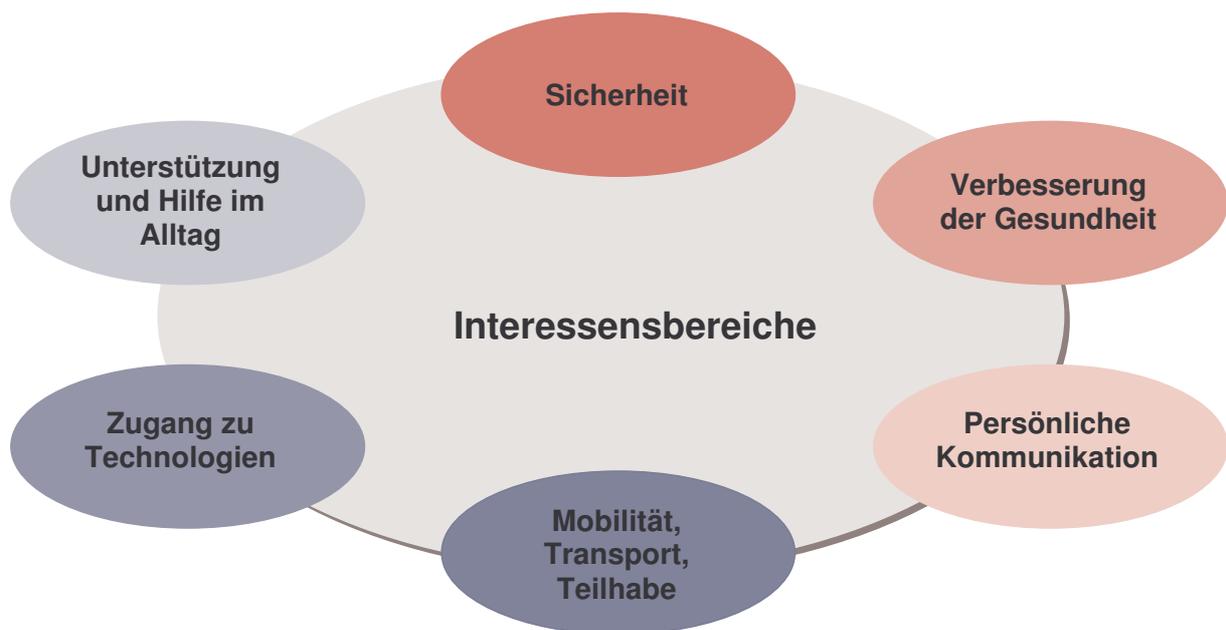
Professionelle Angebote im Bereich der haushaltsnahen Dienstleistungen werden zurzeit überwiegend durch die Wohlfahrtsverbände und andere gemeinnützige Einrichtungen organisiert und angeboten, überwiegend in Form (ausgelagerter) Dienstleistungsagenturen. Zunehmend werden aber auch branchenfremde Unternehmen, vor allem der Wohnungswirtschaft, zu Akteuren in diesem Bereich, um Kernprodukte durch entsprechende Serviceangebote zu ergänzen und so die Marktposition zu verbessern. In einem quantitativ noch bescheidenen Umfang beginnen unter Begriffen wie *Hausmeisterservice*, *Seniorenservice* oder *Rundum-Dienstleistungen* Kleinunternehmen den Markt zu erschließen. Dabei handelt es sich oftmals um Ein- bis Zwei-Personen Betriebe, die in Form einer Ich-AG als Kleinstgewerbe gegründet wurden. In einem bemerkenswerten Gesamtumfang treten auch Privathaushalte als Arbeitgeber auf. Die Bedeutung dieses Bereiches relativiert sich aber schnell, wenn nur sozialversicherungspflichtige Beschäftigung in den Blick genommen wird.

Haushaltsnahe Servicedienste sehen sich zudem einem unmittelbaren Wettbewerb zwischen der Schattenwirtschaft und einer in Deutschland weit verbreiteten Do-It-Yourself-Philosophie ausgesetzt. In einem reinen Preiswettbewerb haben professionelle Dienstleister kaum eine Durchsetzungschance gegen Schwarzmarktangebote. Um diesem Wettbewerb zumindest ansatzweise bestehen zu können, muss daher vor allem auf weiche Faktoren wie Servicequalität, Verlässlichkeit, Flexibilität und Ähnliches gesetzt werden. Vor allem muss der Kunde mit seinen Bedürfnissen und Wünschen absolut im Mittelpunkt stehen und von jedem einzelnen Mitarbeiter so wahrgenommen und behandelt werden. Dies setzt – trotz der überwiegenden „Einfacharbeitsplätze“ keinesfalls geringe Qualifikationsanforderungen voraus (vgl. Weinkopf 2003: 140 ff.).

Die Art der Angebote entstammt zwar überwiegend dem hauswirtschaftlichen Bereich, wird aber zunehmend durch eine Vielfalt ergänzender Dienstleistungen oder kreativer Angebotsformen ergänzt. „Beeindruckend ist die zunehmende Palette fantasievoller Dienstleistungspakete: Frühjahrsreinigung als Geschenkgutschein, Festtagsservice für Familienfeierlichkeiten mit Grundreinigung, Büffet, Service und Endreinigung. Hinzu kommen Beratungsangebote zu Haushaltsfragen für junge Paare, Alleinstehende oder Ältere, die durch Gebrechlichkeiten ihren Haushalt neu organisieren müssen. Die Erfahrung belegt: „Mit zunehmendem Angebot erweitert sich die Palette und die Nachfrage, wie sich dies in anderen Bereichen ebenso gezeigt hat.“ (Frieze 2000).

Abbildung 1 zeigt eine Übersicht über die Suchfelder bei der Entwicklung haushaltsnaher Dienstleistungsangebote für ältere Menschen.

Abb.1 Ansätze für innovative Dienstleistungen im Alter



Nachfragestruktur

Schaut man auf die Struktur der Nachfrageseite sind es vorwiegend einkommensstärkere Haushalte, die eine Haushaltshilfe in Anspruch nehmen. So steigt die Inanspruchnahme von Serviceleistungen mit steigenden Einkommen stark an. Das Deutsche Institut für Wirtschaftsforschung (DIW) ermittelte einen starken

Anstieg der Nachfrage ab einem Pro-Kopf-Haushaltsnettoeinkommen⁸ von etwa 1750 €, rund 30 Prozent der Haushalte mit einem Einkommen über 2500 € beschäftigen regelmäßig eine Haushaltshilfe, desgleichen beschäftigen ca. 30 Prozent der RentnerInnen eine Haushaltshilfe (Schupp 2001: 3).

Insgesamt kann man drei typische Gruppen auf der Nachfrageseite identifizieren: Besserverdienende Singles, Alleinstehende mit geringerem Einkommen, die sich zum Großteil aus Rentnerhaushalten zusammensetzen und Familien mit mehreren Kindern. Die vom DIW jährlich durchgeführte Haushaltsbefragung beinhaltet in den Jahren 1991, 1994 sowie 1999 Fragen zur Beschäftigung von Dritten. Im Unterschied zum Mikrozensus, wo nach der Erwerbstätigkeit gefragt wird, wird hier in den einzelnen Haushalten nach der Arbeitgeberfunktion von Haushaltshilfen gefragt. Dies hat den Vorteil, dass es - wie beim Mikrozensus der Fall - zu keinen unterschiedlichen Branchenzuteilungen kommt (ebd.: 25).

Born/ Reichert kommen in ihrer Studie zur „Einkommensverteilung und Einkommensverwendung älterer Menschen in NRW“ zu dem Ergebnis, dass 14 Prozent der Haushalte Älterer mindestens einmal pro Jahr eine Reinigungshilfe in Anspruch nehmen (Born/Reichert 2003). Auch hier wurde eine starke Korrelation zwischen Einkommen und Inanspruchnahme festgestellt. So nehmen dieser Untersuchung zufolge lediglich 8 Prozent der kaufkraftschwachen Haushalte eine Reinigungskraft in Anspruch, während die Nachfrage bei kaufkraftstarken Haushalten bei etwa 30 Prozent liegt⁹.

Eine breite Erhebung über die genaue Kunden- und Nachfragestruktur im Bereich haushaltsnaher Dienstleistungen liegt bislang noch nicht vor. Schlüsse kann man jedoch aus den Erfahrungen mit Einzelprojekten ziehen. Im Fall dreier nordrhein-westfälischer Modellprojekte¹⁰ rekrutiert sich der überwiegende Teil der Privatkunden

⁸ Die Berechnung des Pro-Kopf-Haushaltsnettoeinkommens wurde anhand der Äquivalenzgewichte erstellt, bei der berücksichtigt wird, dass der Einkommensbedarf nicht proportional mit der Haushaltsgröße steigt (Schupp 2001: 6).

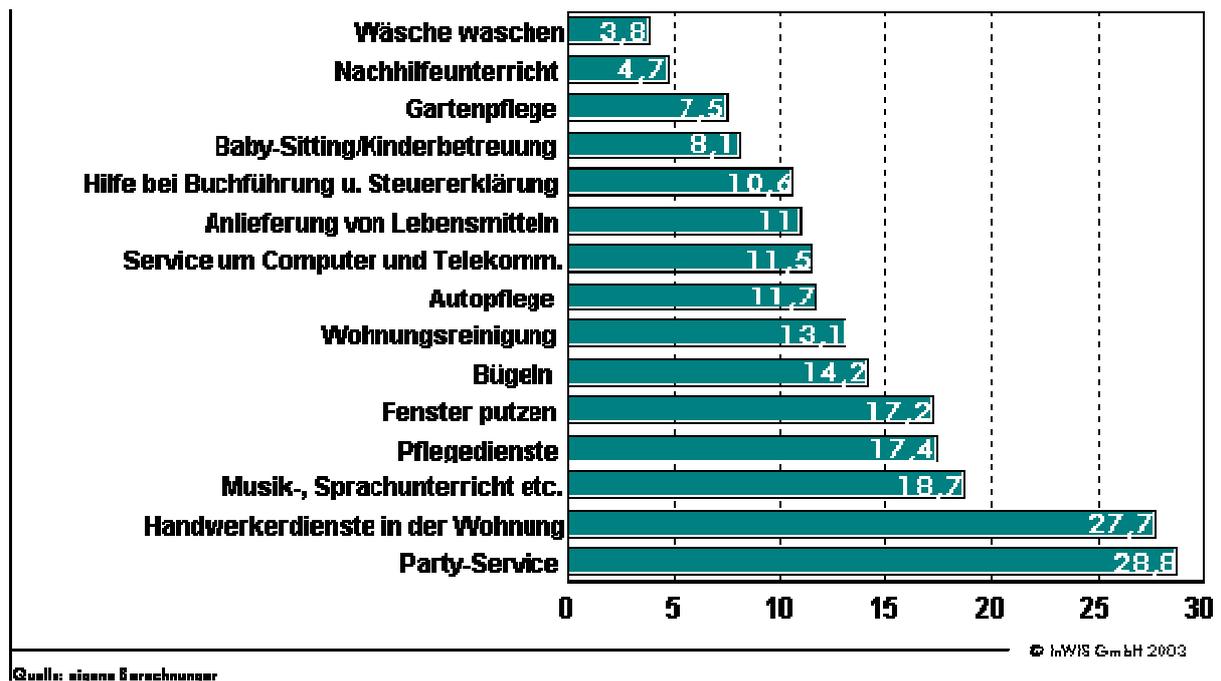
⁹ Für die Analyse der Einkommensverteilung und -verwendung wurden drei verschiedene Kaufkrafttypen auf Basis des Nettoäquivalenzeinkommens gebildet: schwache, mittlere und starke Kaufkrafttypen. Vgl. Born, A./ Reichert, A.: Einkommensverteilung und -verwendung älterer Menschen in Nordrhein-Westfalen.

¹⁰ Bei den evaluierten Agenturen handelt es sich um: agil —Dienstleistungsagentur der Dienstleistungsagentur der GEWERKSTATT gGmbH, Bochum (seit Juli 1996); den Dienstleistungspool der PiccoBella gGmbH, Aachen (seit August 1997) sowie die CASA BLANKA —Dienstleistungspool der Zukunftswerkstatt Düsseldorf gGmbH (seit Oktober 1997)

aus kinderlosen Paaren bzw. Singles und allein stehenden Älteren. Familien sind erst die drittgrößte Gruppe, die haushaltsnahe Dienstleistungen über Agenturen nachfragen. Auf eine Agentur entfielen durchschnittlich 64 Kunden (vgl. Bittner/Weinkopf 2002). Neben dem Großteil von Privathaushalten bedienen über 50 Prozent dieser Agenturen jedoch auch gewerbliche bzw. auch noch 36 Prozent öffentliche und soziale Einrichtungen (Bittner/ Strauf/ Weinkopf 1999). Gerade aus finanzieller Sicht sind gewerbliche Kunden - bei denen ein größerer Arbeitsumfang anfällt - sehr attraktiv. Gelingt es, die Fixkosten durch Verträge mit gewerblichen Kunden abzusichern, würde dies einen Grundstein für einen nachhaltigen wirtschaftlichen Erfolg bilden.

Das Bochumer Institut INWIS versucht die künftige Nachfrage zu erfassen und kam zu dem in Abbildung 2 dargestellten Ergebnis. Die Bedeutung der Pflegedienstleistungen ist nicht überraschend, auffällig hingegen der hier prognostizierte hohe Bedarf nach Dienstleistungen wie Party-Service, Handwerksdiensten, aber auch hauswirtschaftlichen Dienstleistungen, also Diensten, die über die reine Haushaltshilfe hinausgehen. Dieser Bedarf kann momentan noch nicht in entsprechende Nachfrage umgesetzt werden. Die Leistungserbringung erfolgt zurzeit noch überwiegend durch den Rückgriff auf informelle Netzwerke und nicht durch das Marktgeschehen.

Abb. 2: Index künftige Nachfragepotentiale



Aufgaben / komplexe Tätigkeiten

Bislang wurden haushaltsnahe Dienstleistungen überwiegend als hauswirtschaftliche Hilfstätigkeiten wie Bügeln, Wäsche waschen, Putzen etc. definiert. Es ist anzunehmen, dass hierin ein Grund für die bislang geringe Durchsetzungskraft professioneller haushaltsbezogener Unterstützungsangebote am Markt sowie für die schleppende Rekrutierung qualifizierten Personals liegt. Aus dem Abgleich des Bedarfs (siehe Abb. 2) mit den oben angeführten Tätigkeitsinhalten im Angebot haushaltsnaher Dienstleistungen zeigen sich Lücken, die gefüllt werden könnten. Dabei sei darauf hingewiesen, dass eine so definierte Form der haushaltsnahen Dienstleistungen über die klassische Auffassung der hauswirtschaftlichen Hilfsleistung hinaus geht, da diese Lücken einerseits vielfach mit Beratungstätigkeiten, Kommunikationsförderung und sozialer Unterstützung zu tun haben, andererseits den handwerklichen Sektor berühren, aber von Handwerksunternehmen nicht zu marktfähigen Preisen angeboten werden können. Es werden die einzeln aufgeführten Aufgaben (welche einfache Tätigkeiten darstellen) immer mehr zu einem komplexen Tätigkeitsbereich verschmelzen. Diesen Angeboten ist gemein, dass sie als Einzelleistung zu einem bestimmten Preis kaum am Markt durchsetzbar sind und die Nachfrage fast ausschließlich auf dem

Schwarzmarkt befriedigt wird. Daher ist noch stärker als bisher an neue Angebots- und Kundentariffen zu denken, die sich vom üblichen Stundensatz lösen und ein Paketangebot zum Pauschalpreis umfassen (vgl. Weinkopf 2006).

Die Tätigkeiten der Aufgaben lassen sich wie folgt gliedern:

a) allg. hauswirtschaftliche Dienstleistungen

Hauswirtschaftliche Tätigkeiten, z.B.:

- Speisenzubereitung und Service,
- Reinigung und Pflege von Räumen,
- Gestalten von Räumen und des Wohnumfeldes,
- Reinigen und Pflegen von Textilien,
- Vorratshaltung und Warenwirtschaft,
- Einkaufen und wirtschaftliche Haushaltsführung,
- Arbeitshygiene,
- sonstige Reinigungsaufgaben,
- Ernährungskennntnisse.

b) Handwerkliche Dienstleistungen

Handwerkliche Grund- und Sicherheitskenntnisse in haushaltsrelevanten Bereichen:

- Bohren und Dübeln,
- Leuchtmittel auswechseln,
- Gartenarbeiten, Laubentsorgung,
- Balkonbepflanzung,
- Einstellung von Fernsehern und anderen Elektrogeräten,
- Installation von haushaltsüblichen Geräten z.B. Rauchmelder etc.,
- Kleinstreparaturen z.B. Perlator wechseln, Wasser absperrern (Winterdienst) etc.,
- Wartungsaufgaben: Zähler ablesen, Uhren umstellen, Streumittel bereitstellen (Winterdienst) etc.

c) Beratende und betreuende Dienstleistungen inkl. Fahrdienste

- Recherche- und Vermittlungsfähigkeit,
- Wunschermittlung des Kunden,
- Vermittlung von Entscheidungsgrundlagen, Entscheidungshilfe,
- Fähigkeiten im Vergleich von Angeboten z.B. Reisekatalogen, Haushaltsgeräte, technische Produkte etc.,
- Einspruch-, Beschwerde-, Reklamationsformulierung,
- Abwicklung von Behördengängen und Formularausfüllung,
- Kommunikationsförderung bzw. Konfliktbewältigung z.B. personenorientiertes Führen von Gesprächen mit Einzelpersonen und Gruppen, Motivation und Beschäftigung etc.,
- Hilfe bei Alltagsverrichtungen,
- Personenbeförderung, Fahrdienst.

Abschließend ist für die Hauswirtschaft hervorzuheben, dass die einzelnen Aufgaben und Tätigkeiten von unten aufgewertet werden. Es lassen sich immer mehr Verschmelzungen zwischen den verschiedenen Aufgabenbereichen erkennen.

3.2 Altenhilfe

Gesellschaftliche Trends

Mit der fortschreitenden Veränderung der demografischen Struktur der Bevölkerung als Megatrend im gesellschaftlichen System geht eine deutliche Zunahme der Gruppe der hilfe- und pflegebedürftigen alten Menschen einher. Prognosen sagen für die Zahl der als pflegebedürftig eingestuften Personen eine Zunahme von heute rund zwei Millionen auf über drei Millionen im Jahr 2030 voraus. Bei solchen Prognosen ist immer zu berücksichtigen, dass die heute gültige Definition von Pflegebedürftigkeit als betont restriktiv zu bewerten ist. Sie bildet den tatsächlichen Bedarf nur teilweise ab. Derzeit zeigen sich Entwicklungen, die auf eine mögliche Ausweitung der Kriterien hinweisen (stärkere Berücksichtigung der Situation von Menschen mit Demenz, Einberufung eines Beirats zur Überprüfung des Begriffs der Pflegebedürftigkeit durch das BMG). Ungeachtet der Unsicherheiten der diversen Szenarien zur Entwicklung der Zahlen kann von einem deutlichen Wachstum des gesellschaftlichen Bedarfs an Altenhilfe und insbesondere auch an professionellen Pflegeleistungen ausgegangen werden. Altenhilfe ist schon deshalb ein Wachstumsmarkt, weil angesichts des demografischen Drucks keine ernsthafte Alternative zu ihrer quantitativen und qualitativen Ausweitung besteht. Die Inanspruchnahme von Leistungen professioneller Unterstützung steigt bereits um etwa 0,5 Prozentpunkte pro Jahr, ebenso die Beschäftigtenzahl in Pflegeeinrichtungen. Gleichzeitig nimmt das informelle Pflegepotenzial der Gesellschaft ab.

Daneben darf nicht verkannt werden, dass zusätzlich zu dieser quantitativen Steigerung auch von einer qualitativen auszugehen ist: Die Komplexität der Versorgungsbedarfe wächst. Bereits heute ziehen Pflegebedürftige erst dann in eine stationäre Pflegeeinrichtung um, wenn ein sehr hohes Maß an Pflegebedürftigkeit erreicht ist. Dabei ist davon auszugehen, dass stationäre Einrichtungen der Altenhilfe auch langfristig ein wesentlicher Bestandteil der Versorgungslandschaft sein werden. Trotz des Wunsches nach Verbleib in der eigenen Häuslichkeit, auch im Fall von Pflegebedürftigkeit, den die große Mehrheit der Menschen äußert, sowie den entsprechenden politischen Vorgaben, werden auch zukünftig viele Nutzer von Angeboten der Altenhilfe stationär versorgt werden. Insbesondere solche

Pflegebedürftigen, die aufgrund kognitiver Veränderungen (überwiegend infolge demenzieller Erkrankungen) zu Selbst- und Fremdgefährdung neigen und daher einer 24-Stunden-Betreuung bedürfen, überfordern häufig längerfristig die häuslichen Versorgungsstrukturen trotz Hinzuziehung ambulanter Dienste.

Soll diesem wachsenden Bedarf entsprochen, bedarf es einer entsprechenden Qualifikationen der Beschäftigten. Die Qualifikationsstruktur der in stationären Pflegeeinrichtungen Beschäftigten zeigt heute folgendes Bild: Der Anteil der Pflegefachkräfte (Altenhelfer/innen, Krankenschwestern/-pfleger und Kinderkrankenschwestern/-pfleger) im Tätigkeitsbereich „Pflege und Betreuung“¹¹ beträgt 48,1% (bei 34,4% am Gesamtpersonal). 9,2% sind Kranken- bzw. Altenhilfshelfer(innen) mit staatlicher Anerkennung (6,4% des Gesamtpersonals). Einen mit rund 2,3% geringen Anteil des Bereichs „Pflege und Betreuung“ (4% am Gesamtpersonal) beansprucht eine Gruppe unterschiedlicher mehr oder weniger pflegenahen Qualifikationen (Heilerziehungspflege, Heilpädagogik, Ergotherapie, Sozialarbeit/-pädagogik, Familienpflege usw.). Ganz erheblich ist dagegen der Anteil an- und ungelerner Personen:

- „sonstige pflegerische Berufe“ (dahinter verbergen sich insbesondere Helferinnen in der Pflege ohne staatliche Anerkennung, Haus- und Familienpflegehelferinnen und Schwesternhelferinnen) ohne reguläre Ausbildung,
- Personen mit „sonstigem Berufsabschluss“, das heißt mit einem nicht fachverwandten Beruf sowie
- Mitarbeiterinnen, die keinen Berufsabschluss erworben haben oder sich in Ausbildung befinden.

Der Anteil dieser der An- und Ungelernten liegt bei über 40% der Personen im Tätigkeitsbereich „Pflege und Betreuung“ (55,4% am Gesamtpersonal). Insbesondere vor dem Hintergrund des hohen Anspruchs an die Arbeit mit pflegebedürftigen Menschen (s. u.) ist also von einem großen Qualifizierungsdefizit und -bedarf auszugehen. Gerade hinsichtlich der auf die Beziehungsgestaltung

¹¹ Weitere Bereiche sind: Soziale Betreuung, Hauswirtschaft, Haustechnik, Verwaltung/Geschäftsführung und „Sonstiges“.

gerichteten Tätigkeiten ist davor zu warnen, diese unter der Kategorie „persönliche Voraussetzungen“ einzuordnen, wie dies häufig geschieht. Empathie, Gesprächsführung, reflektierte Berührung und viele andere für die Pflegearbeit – die immer Beziehungsarbeit ist – konstitutive Elemente sind keinesfalls als Selbstverständlichkeiten vorauszusetzen, die von an- und ungelernten Mitarbeitern erwartet werden dürfen.

Trotz und gerade wegen dieser Qualifikationsproblematik und entgegen dem Image der Pflege als beruflicher Sackgasse, bietet der Sektor diverse Qualifizierungsmöglichkeiten:

- Qualifizierung zur anerkannten Helferin für An- und Ungelernte
- Qualifizierung zur Pflegefachkraft für Pflegehelferinnen
- Weiterqualifizierung als berufliche Höherqualifizierung (Lehr- und Leitungsqualifikation, Qualitätsmanagement etc.)
- Pflegewissenschaftliche Studiengänge
- Fort- und Weiterbildungen zur besseren Bewältigung der Anforderungen des Berufsalltags (Stressbewältigung, Zeitmanagement, Konfliktbewältigung, etc.)
- Fort- und Weiterbildung fachlicher Art (Basale Stimulation, Kinästhetik, Validation, Wundversorgung, Pflege Techniken etc.).

Zu beobachten ist schließlich auch ein sich verstärkender gesellschaftlicher Diskurs über die Qualität der Altenhilfe und ihre Finanzierung. So werden skandalöse Zustände in Pflegeeinrichtungen in den Massenmedien zunehmend thematisiert. Die Einhaltung der Menschenrechte pflegebedürftiger Menschen wird angemahnt. Zugleich stellt sich vermehrt die Frage nach der Finanzierbarkeit des Systems. Diese Diskussion kann zu einer stärker auf Kapitaldeckung und privater Zuzahlung basierenden Finanzierung führen und/oder eine Ausweitung der Finanzierung über das Sozialsystem nach sich ziehen.

Betriebliche Ebene und Arbeitsbereiche

Die Altenhilfe stellt insbesondere in den stationären und ambulanten Pflegeeinrichtungen das entscheidende und quantitativ mit Abstand bedeutendste Tätigkeitsfeld dar. Für den erbrachten Anteil der Pflegeleistungen lässt sich eine Vielzahl von Tätigkeiten identifizieren. Diese sollten allerdings nicht auf der Ebene von Einzelverrichtungen thematisiert werden, sondern sind in größeren Zusammenhängen zu sehen. Dementsprechend sind die wesentlichen Arbeitsbereiche innerhalb der pflegerischen Dienstleistungen:

- *Beziehungsgestaltung*: Ein großer Teil der Tätigkeiten bezieht sich auf die Beziehungsanteile. Die Arbeit ist von einem kontinuierlichen Dialog gekennzeichnet, in dessen Rahmen die pflegerisch zu bearbeitenden Inhalte ausgehandelt werden. Die Beziehungsgestaltung konzentriert sich auf die Pflegebedürftigen und deren Angehörige.
- *Prozesssteuerung*: Für die Gruppe der Pflegefachkräfte stellt die Steuerung der Versorgungsprozesse der Pflegebedürftigen einen weiteren wichtigen Anteil der Tätigkeiten dar. Hinzu kommt die Dokumentation der Prozesse zur internen Abstimmung und zum Leistungsnachweis.
- *Kooperation*: Sowohl die intraprofessionelle als auch die berufsübergreifende Kooperation stellt den dritten wesentlichen Anteil des Tätigkeitsspektrums dar. Insbesondere bezieht sich dies auf die Berufsgruppen Hauswirtschaft, sozialer Dienst, Ärzte, Therapeuten sowie auch auf Angehörige und Freiwillige.

Aufgaben / komplexe Tätigkeiten

a) Beziehungsgestaltung

Die Beziehung von Pflegenden und Gepflegten ist ein zentraler Aspekt pflegerischer Dienstleistungen. Pflege ist eine höhere soziale Dienstleistung, deren „Arbeitsgegenstand“ der Mensch ist und die prinzipiell in direkter Interaktion mit Pflegebedürftigen und in vielen Fällen auch mit Bezugspersonen des Pflegebedürftigen erbracht werden muss. Dabei sind Pflegende in der Altenhilfe regelmäßig mit existenzieller Betroffenheit der Pflegebedürftigen konfrontiert, was

eine spezifische Beziehungsqualität erfordert, durch die sich Pflege von anderen Dienstleistungen grundlegend unterscheidet.

Entsprechend besteht die Aufgabe darin, verschiedenartige Gestaltungselemente personen- und situationsadäquat anzuwenden. Eine wichtige Tätigkeit ist die Gesprächsführung, wobei zwischen informierendem, beratendem oder eher sozialem Charakter differenziert werden kann. Spezielle Aufgaben bestehen in der Anwendung spezifischer Kommunikationskonzepte wie z. B. der Validation beim Umgang mit demenziell erkrankten Menschen. Besondere Anforderungen stellen sich bei Personen, mit denen die Verständigung im Gespräch nicht in üblicher Weise möglich ist. Für die Altenhilfe trifft dies in besonderer Weise für die große Gruppe der von demenziellen Veränderungen betroffenen Personen zu. Die emotionalen Elemente der Beziehung sind für diese Personengruppe insbesondere bei fortgeschrittenem Verlauf immer wichtiger, was spezielle Anforderungen an die Beziehungsgestaltung stellt. Hier dominieren nonverbale Gestaltungselemente. Körperliche Berührung und nonverbale Kommunikationsanteile sind im Pflegekontext von besonderer Bedeutung. Diese Aufgaben der Beziehungsgestaltung gelten überwiegend sowohl für Pflegefachkräfte als auch für Pflegehelferinnen und ungelernte Hilfspersonen.

b) Professionelle Prozesssteuerung

Die Steuerung der individuellen Versorgungsprozesse ist Aufgabe der Pflegefachkräfte. Sie stellen für jede pflegebedürftige Person individuell sicher, dass eine bedarfsgerechte Versorgung erfolgt, die je nach Entwicklung kontinuierlich überprüft und angepasst wird. Hierzu bedient man sich der Methode des Pflegeprozesses, die Pflegefachkräften in der Ausbildung vermittelt wird und die auch die Struktur der gängigen Pflegedokumentationssysteme lenkt. Basis jedes Prozesses ist eine individuelle Bedarfseinschätzung, die am Beginn der Versorgung steht und bei Änderungen angepasst wird. In diesem Schritt werden die pflegerelevanten Informationen unter Berücksichtigung der jeweiligen Biographie über den Pflegebedürftigen zusammengetragen und dokumentiert. Aus dem sich so ergebenden Bild wird im nächsten Schritt der individuelle Pflegebedarf ermittelt, d. h. pflegerelevante Problembereiche, zu erreichende Pflegeziele und die zu ihrer Erreichung notwendigen pflegerischen Maßnahmen detailliert festgelegt. Die

Durchführung dieser Maßnahmen ist im Kontext der jeweils vorgefundenen aktuellen Situation und Befindlichkeit des Pflegebedürftigen durch die verantwortlichen Pflegefachkräfte selbst auszuführen bzw. zu organisieren und zu kontrollieren. Schließlich ist die kontinuierliche Evaluierung der Problemsicht, der Ziele, der Zielerreichung und der durchgeführten Maßnahmen erforderlich.

Für diese individuelle Prozesssteuerung stehen in Pflegeeinrichtungen verschiedene unterstützende Instrumente und Regeln zur Verfügung, die zu beherrschen sind. Z. B. wird die Dokumentation des gesamten Versorgungsprozesses anhand differenzierter Dokumentationssysteme strukturiert. Für die Bedarfseinschätzung werden in der Regel Strukturierungshilfen bereitgestellt und häufig verschiedene Situationen oder Maßnahmen in standardisierten Handlungsanweisungen (Pflegestandards) beschrieben, deren Anwendung im Normalfall verbindlich ist, von denen aber auch individuell abgewichen werden muss, wenn die Situation dies verlangt. Bei der fachlichen und individuell abgestimmten Ausgestaltung des Pflegeprozesses ist der aktuelle Stand der pflegewissenschaftlichen Erkenntnisse zu berücksichtigen. Die Prozesssteuerung umfasst umfangreiche Aufgaben hinsichtlich Fachlichkeit, Organisation und Koordination etc. Der gesamte Prozess ist im Dialog mit dem Pflegebedürftigen zu gestalten (s. o. Beziehungsgestaltung).

c) Kooperation

Die Kooperation mit anderen an der Versorgung Beteiligten kann als drittes zentrales Tätigkeitsfeld verstanden werden. Auch wenn eine Pflegeeinrichtung beispielsweise im Vergleich mit Krankenhäusern als arbeitsteiliges System weniger komplex ist, nimmt Kooperation eine entscheidende Position beim Bemühen um eine personengerechte Versorgungsgestaltung ein. Dabei kann zwischen der Kooperation innerhalb der pflegerischen Berufsgruppe und solcher mit anderen Berufsvertretern oder Personen unterschieden werden. Intraprofessionelle Kooperation ist insbesondere deshalb von Bedeutung, weil Pflege rund um die Uhr in der Regel im Schichtsystem geleistet wird und daher produktive Zusammenarbeit zwischen den an der pflegerischen Versorgung Beteiligten zwingend erforderlich ist. Diese Tatsache erfordert einen hohen Kommunikationsaufwand und verbindliche Absprachen über die Arbeitsteilung auch bei zeitgemäßen Formen der Arbeitsorganisation. Ein besonderer Kooperationsbedarf entsteht durch die verschiedenen

Qualifikationsstufen innerhalb des pflegerischen Systems, in dem Pflegefachkräfte (teilweise mit Fort- und Weiterbildungen), Pflegehelferinnen mit Ausbildung und Ungelernte eingesetzt werden.

Trotz der quantitativen Dominanz der Pflegenden in Pflegeeinrichtungen sind verschiedene andere Berufe innerhalb und außerhalb des jeweiligen Betriebes an der Versorgung maßgeblich beteiligt. Zu nennen sind hier für stationäre Einrichtungen insbesondere die Hauswirtschaft, der soziale Dienst sowie externe Haus- und Fachärzte, Therapeuten, Apotheken etc. Soll die Versorgung integriert erfolgen und auf den jeweiligen Pflegebedürftigen abgestimmt sein, erfordert dies kontinuierliche Koordinations- und Kooperationsleistungen. Für ambulante Pflegeeinrichtungen gelten ähnliche Anforderungen, wobei die Pflegenden hier häufig gezwungen sind, kurzfristig eigenständige Entscheidungen im Rahmen kooperativer Arbeitsbeziehungen zu treffen. Neue Wohn- und Versorgungsformen wie das Wohnen in ambulanten Wohngruppen, bei denen Pflegedienste als externe Dienstleister auftreten, werden zunehmend zu weiteren Erfordernissen hinsichtlich der interprofessionellen Kooperation führen.

Im Rahmen der Versorgung ist über diese beruflichen Kooperationsbeziehungen hinaus auch die Zusammenarbeit mit pflegenden Angehörigen und ehrenamtlichen Helfern von entscheidender Bedeutung. Diese Gruppen sind auch nach Hinzuziehung professioneller Unterstützung maßgeblich an der Arbeit beteiligt. Die erfahrungsbasierten und auf der Kenntnis der pflegebedürftigen Person fußenden Ressourcen gerade der Angehörigen gilt es mit der fachlichen Expertise der Pflegefachkräfte im Interesse des Gepflegten auszutauschen und abzustimmen.

3.3 Wohnungswirtschaft

Gesellschaftliche Trends

Dieses Untersuchungsfeld wies in den vergangenen Jahren starke Zuwächse bei Wachstum und Beschäftigung auf. Eine Reihe von Trends oder gar Megatrends lassen die Ausweitung personenbezogener Dienstleistungen erkennen, insbesondere in der Wohnungswirtschaft:

- Demografischer Wandel, insbesondere die alternde Gesellschaft
- Migration, kulturelle Vielfalt
- Verstärkter Standortwettbewerb
- Individualisierung, Singularisierung und Pluralisierung der Lebensstile
- Mobilität

Zum Erhalt und einer ertragreichen Vermietung ihres Wohnbestandes müssen sich die Unternehmen der Wohnungswirtschaft verschiedenen gesellschaftlichen Anforderungen stellen (vgl. Frick u.a. 1999):

- Erhaltung des Wohnwertes durch lebenswerte Gestaltung des Wohnumfeldes
- Berücksichtigung des demografischen Wandels
- Soziale Stabilisierung durch Entschärfung von problembelasteten Quartieren

Die Wohnungswirtschaft befindet sich im Wandel. Beispiele für ein verändertes Umfeld sind die Verringerung der Fördermittel für den Mietwohnungsbau, der Abbau der Belegungszwänge, der allgemeine Wandel vom Vermieter- zum Mietermarkt und die Veränderung der Klientel vor dem Hintergrund von Segregation, Migration und demografischem Wandel.

Weiterhin sieht sich die Wohnungswirtschaft in ihren unterschiedlichen Unternehmensformen strukturellen Veränderungen des Wohnungsmarkts, hoher Fluktuation, soziokulturellen Differenzen der Mieter/innen und deren wachsenden Abhängigkeit von Transfereinkommen ausgesetzt - bei gleichzeitigem Rückgang öffentlicher Förderung. Ein weiterer wichtiger Aspekt, welcher die Wohnungswirtschaft direkt betrifft, ist die Zunahme des Standortwettbewerbs.

Betriebe und Arbeitsbereiche

Die nachfolgenden Ausführungen beziehen sich nur auf große Unternehmen der Wohnungswirtschaft, die sog. „Elefanten“. Nur diese haben die finanzielle Möglichkeit zur Durchführung von Dienstleistungsangeboten.

In den Unternehmen der Wohnungswirtschaft verändern sich zunehmend die Arbeitsbereiche. Die Vermietung eigener Wohnungsbestände stellte bei den meisten Wohnungsunternehmen den Kernbereich der Leistungs politik dar. Grundsätzliche Arbeitsbereiche der Dienstleistung „Vermietung von Wohnungen“ waren die *Bereitstellung eines geeigneten Mietobjektes*, die *Gestaltung und Abwicklung des Mietvertrages*, die *Instandhaltung und ggf. Modernisierung des Mietobjektes* sowie die *Gestaltung und Pflege des Wohnumfeldes* (vgl. Meissner 1987, S. 66-67), wobei die Ausführung der anfallenden Tätigkeiten bislang meist arbeitsteilig strukturiert war. Weist ein Unternehmen jedoch eine hocharbeitsteilige, funktionale Organisation auf, in der viele Arbeiter für einen Kunden zuständig sind, dann ist es schwer, eine hohe Kundenorientierung zu gewährleisten. Dieses ist damit zu begründen, dass jeder zuständige Sacharbeiter nur einen kleinen Ausschnitt des Kunden wahrnimmt und der hohe Abstimmungsbedarf zwischen den Abteilungen zu Konflikten, Frustration und Mängeln führt. Ein Trend weist daher in Richtung Aufgabenintegration innerhalb der Gebäudeverwaltung (vgl. Eichner & Schauerte).

Weiterhin werden bestehende Arbeitsbereiche angereichert durch Aufgaben des Marketings, um im Standortwettbewerb bestehen zu können. Marketing beschränkte sich in der Wohnungswirtschaft weitgehend auf die Zuteilung eines knappen Gutes an lange Warteschlangen von Bewerbern. Diese Situation hat sich grundlegend geändert (Eichner & Schauerte). Daher wird das eigentliche Produkt Wohnung ergänzt durch Zusatzleistungen (Homeservice), wie z.B. Hausmeisterleistungen, Handwerkerservice etc. oder die Unternehmen vermitteln an die entsprechenden Dienstleister, falls die Dienste nicht im eigenen Servicekatalog enthalten sind.

Aufgaben / komplexe Tätigkeiten

Aufgrund der bereits beschriebenen gesellschaftlichen Trends verändert sich beispielsweise das Aufgabenfeld der Angestellten in den Verwaltungen von Wohnungsunternehmen. Zu ihren Tätigkeitsgebieten gehörten bislang unter anderem Vorbereitung und Durchführung von Bau-, Sanierungs- und Modernisierungsmaßnahmen und Vermietung und Verwaltung von Gebäuden für Wohn- und Gewerbebezwecke.

„Die Immobilienverwaltung verändere sich weg von der bloßen Gebäudeverwaltung hin zu einer Managementtätigkeit, die für umfassende Serviceleistungen sorgen müsse¹²“, so Professor Wolfram Mutschler vom Verband baden-württembergischer Wohnungsunternehmen. Gefordert ist demnach weniger klassisches Verwalten, sondern Serviceorientierung.

Erfüllt werden daher verschiedene *Servicefunktionen* für die Mieter, diese betreffen dabei nicht nur (z. T. zwingend erforderliche) Zusatzleistungen im Zusammenhang mit dem eigentlichen Mietverhältnis (z.B. Abrechnung der Wohnnebenkosten), sondern häufig auch soziale Aufgaben, wie z.B. die Förderung einer „gut-nachbarschaftlichen“ Gemeinschaft oder die Betreuung und Beratung von Bewohnern mit besonderen Bedürfnissen. Entsprechende zusätzliche Serviceleistungen für Bewohner können dabei in zwei verschiedene Kategorien eingeteilt werden: Zum einen gibt es Zusatzangebote, die auf der Grundlage des Mietverhältnisses angeboten werden und deren Kosten in der Miete oder den Betriebskosten enthalten sind, bzw. die den Bewohnern unentgeltlich zur Verfügung gestellt werden. Davon abzugrenzen sind solche Serviceangebote, deren Kosten nach dem Ausmaß der persönlichen Inanspruchnahme abgerechnet werden. Bei diesen Serviceleistungen fungiert das Wohnungsunternehmen u.U. nicht unbedingt mehr selbst als originärer Anbieter, sondern als Vermittler oder „Zwischenhändler“ für einzelne Leistungen (vgl. Hohm 2000, S. 8).

In einem quantitativ noch bescheidenen Umfang beginnen unter Begriffen wie *Hausmeisterservice*, *Seniorenservice* oder *Rundum-Dienstleistungen* Kleinunternehmen den Markt zu erschließen. Zunehmend werden aber auch

¹² Vgl. http://www.innovations-report.de/html/berichte/wirtschaft_finanzen/bericht-6326.html

branchenfremde Unternehmen, vor allem der Wohnungswirtschaft, zu Akteuren in diesem Bereich, um Kernprodukte durch entsprechende Serviceangebote zu ergänzen und so die Marktposition zu verbessern. Diese haushaltsnahen Dienstleistungen werden immer häufiger als „Homeservice“ bezeichnet: „Als Homeservice werden alle jene Dienstleistungen bezeichnet, die möglichst in nächster Wohnumgebung oder in der Wohnung des Nutzers angeboten bzw. erbracht werden“ (Hrauda u.a. 2002, S. 18). Es handelt sich um wohnbegleitende Dienstleistungen, die von oder in Kooperation mit Wohnungsunternehmen erbracht wurden.

Somit ist die Wettbewerbsfähigkeit immer mehr abhängig von wohnungsbezogenen Dienstleistungen, die kundenorientiert angeboten werden. Dienstleistungen "rund um das Wohnen" spielen in der Wohnungswirtschaft eine immer größere Rolle. Sie gelten als effektives Mittel zur Kundenbindung und -gewinnung können langfristig neue Geschäfts- und Ertragsfelder eröffnen.

a) Vermietung und Verwaltung

Beispielhaft soll nun die Aufgabe der Vermietung und Verwaltung beschrieben werden. Diese bezieht sich auf die Mitarbeiter, die in den Verwaltungen der Unternehmen der Wohnungswirtschaft tätig sind. In diesem Untersuchungsfeld lässt sich deutlich eine Anreicherung der bisherigen Tätigkeiten (das bloße Vermieten und Verwalten) erkennen. Zu den Tätigkeiten der Angestellten gehören nun die Kerntätigkeiten, wie Vermietung und Verpachtung, Modernisierung / Renovierungsplanung, Kalkulation von Mieten, Durchführung von Mietänderungen, Berechnung von Betriebskosten, Mietbuchhaltung und Mahnwesen sowie der Umgang mit aktuellen Softwareprogrammen.

Immer wichtiger werden der Kontakt zum Mieter (gute Betreuung des Mieters mit Hilfe eines konkreten Ansprechpartners, die sich um alle Belange kümmert) und die Pflege einer guten Nachbarschaft bspw. durch Konfliktschlichtung, Umgang mit kultureller Vielfalt und Marketing. Der Fokus geht immer mehr auf Beraten und Betreuen, Planung, Durchführung von Mieterversammlungen, um so Interessen der Mieter einbeziehen zu können. Wichtig sind weiterhin soziale Kenntnisse und soziales Management, z.B. Konfliktmanagement zur Erhaltung einer guten Nachbarschaft.

Marketing beschränkte sich in der Wohnungswirtschaft weitgehend auf die Zuteilung eines knappen Gutes an lange Warteschlangen von Bewerbern, nun muss auf die spezifischen Kundenwünsche eingegangen werden, um im Wohnungswettbewerb möglichst viele Kunden zu gewinnen bzw. sie zu halten.

Die TreuHandStelle GmbH¹³ (THS) erhielt als erstes deutsches Unternehmen im Juli 2006 das Gütesiegel für Soziales Management. Daher wird dieses innovative Unternehmen also Beispiel für die Beschreibung von neuen Tätigkeiten in den Unternehmen der Wohnungswirtschaft skizziert.

Die THS bietet ihren Kunden umfangreiche Hilfen bei individuellen Problemlagen, z. B. Mietschuldnerberatung, Wohnberatung, Konfliktmoderation, Hilfen zur Wiederherstellung der Wohnfähigkeit, Beratung bei persönlichen Problemlagen, oder Vermittlung an weitere externe Beratungsstellen. Hierzu arbeiteten die Mitarbeiter der THS mit Sozialarbeitern zusammen. Weiterhin werden die Interessen der Kunden durch verschiedene Aktivitäten, z. B. durch ein strukturiertes und EDV-gestütztes Beschwerdemanagement, regelmäßige repräsentative Befragungen und das Angebot zusätzlicher Dienstleistungen, die darauf zielen, die Lebensqualität in den Wohnungen und Siedlungen für die Mieter zu verbessern. Unterstützt und gefördert werden nachbarschaftliches Engagement, z. B. durch Schaffen von Räumen für gemeinschaftliche Aktivitäten (Gemeinschaftsräume / Nachbarschaftshäuser), Sachmittel, Geldspenden und Mieterlass für den Betrieb der Gemeinschaftsräume, vielfältige Feste und Feiern und eine besondere Förderung und Begleitung von ehrenamtlich engagierten Mietern, die sich für die Verbesserung der Lebensqualität in den Siedlungen einsetzen.

b) Hausmeisterservice

Die Leerstände müssen durch eine uneingeschränkte Dienstleistungsorientierung der Wohnungsunternehmen reduziert werden. Um dem Mieter eine gute Betreuung zu gewährleisten, wird die Aufgabe des Hausmeisters immer bedeutender. Der Hausmeister bietet einen Service in vielen Bereichen und ist erster Ansprechpartner im unmittelbaren Wohnumfeld. Die Kerntätigkeiten des Hausmeisters liegen in der

¹³ Die THS TreuHandStelle GmbH zählt zu den großen Wohnungsgesellschaften in Deutschland

Instandhaltung der Wohnanlage. Daneben ist er zuständig für die Gartenpflege, die Fußwegreinigung, den Winterdienst und Kleinreparaturen. Die altbewährte Kernaufgabe erfordert also ein großes handwerkliches Geschick. Weiterhin kommt immer mehr die unterstützende Funktion der Mieter hinzu, welches einen direkten Kontakt mit sich bringt: beispielsweise das Erklären des Umgangs mit bestimmten Werkzeugen, die Beratung bei spezifischen Fragen und die Vermittlung an Firmen, falls der Kundenwunsch außerhalb der Fertigkeiten des Hausmeisters selbst liegt. Zusätzlich wird der Hausmeister, da er seine Aufgaben im unmittelbaren Wohnumfeld ausführt, auch bei Beschwerden und Problemen mit anderen Mietern kontaktiert.

Hinzu kommt beispielsweise bei dem Wohnungsunternehmen Gundlach (vgl. Gundlach 2006) der freundliche Umgang mit den Mietern, die optimale Ausführung organisatorischer und administrativer Aufgaben sowie Kenntnisse in EDV und mit modernen Kommunikationsmitteln. Die Aufgaben und Tätigkeiten des Hausmeisters werden also immer vielfältiger.

Das Berufsförderungswerk Hamburg hat bereits erkannt, dass sich die Tätigkeiten des Hausmeisters zukünftig ausweiten, um den Mietern einen angemessenen Service zu bieten. Daher wird in Kooperation mit Firmen des Wohnungsbaus und der Immobilienwirtschaft eine auf neueste Erfahrungen gegründete Ausbildung mit der Dauer von 18 Monaten angeboten. Hier werden folgende Tätigkeiten grundausgebildet oder weitergebildet:

In der Haus- und Wohnungsverwaltung

- Grundlagen der deutschen Sprache,
- Schriftverkehr mit Auftragnehmern, Mietern und Lieferanten,
- Organisation und Terminüberwachung von Reparaturarbeiten,

In der Kommunikation und Mieterbetreuung

- Ansprechpartner „vor Ort“ sein,
- Konfliktlösung zwischen Mietern,

In handwerklich-technischen Gebieten

- Störungsdiagnose an elektrischen Anlagen und Geräten,
- Einstellarbeiten an Türen und Fenstern,
- Überwachung von Feuerungs-, Lüftungs- und Klimaanlageanlagen,
- Funktionskontrollen an Sanitäreanlagen, Störungsbeseitigung und Reparaturen,
- Funktionskontrollen in der Aufzugstechnik,
- Beachten oder Berücksichtigen umweltschutztechnischer Vorschriften und der Unfallverhütung/Brandverhütung,

In Garten- und Außenanlagen

- Durchführung von Pflegearbeiten,
- Wartung von Arbeitsgeräten,

In der baulichen Instandhaltung

- Feststellung notwendiger Renovierungsarbeiten im Innen- und Außenbereich,
- Formulierung von Aufträgen,
- Überwachung von Arbeiten.

3.4 Tourismus

Gesellschaftliche Trends

Gesellschaftliche Megatrends wie die Globalisierung, eine zunehmende Individualisierung, die technologische Entwicklung sowie der demografische Wandel haben Auswirkungen auf die gesamte Tourismus-Branche. Zudem beeinflussen die Angst vor Terrorismus, Naturkatastrophen, politischen Unruhen, Krankheiten (z.B. SARS) und die jeweilige persönliche wirtschaftliche Situation des Einzelnen das Reiseverhalten der Menschen.

Diese Rahmenbedingungen verschärfen den Wettbewerb in der Branche und sorgen gleichzeitig für Innovationsdruck, denn es sind immer ausgefeiltere Strategien nötig, um touristische Produkte und Dienstleistungen verkaufen zu können. Auf Branchentrends reagieren die am Markt agierenden Unternehmen mit entsprechenden Angeboten:

- Trend zum *Individualtourismus*: z.B. Kurz-, Städte- und Sprachreisen;
- *Erschließung neuer Zielgruppen*: Angebote für mobilitätseingeschränkte Personen und Senioren, Alleinreisende;
- wachsendes *Gesundheitsbewusstsein*: z.B. Wellness-Reisen;
- verstärkte *Erlebnisorientierung*: Angebote für Eventtourismus;
- zunehmende *Entgrenzung von Berufsleben und Freizeit*: z.B. Sprach- und Seminarreisen;
- zunehmender *Geschäftsreiseverkehr*: Angebote im Bereich Business Travel

Betriebliche Ebene und Arbeitsbereiche

Die gesellschaftlichen Veränderungen haben Auswirkungen auf die Branchen und damit auf die Unternehmen (Reisebüros, Reiseveranstalter, Unternehmen mit häufiger Reisetätigkeit der Mitarbeiter), die neue bzw. veränderte Produkte bzw. Dienstleistungen anbieten und verkaufen müssen. Auf der betrieblichen Ebene zeigen sich Veränderungen in den verschiedenen Abteilungen bzw. Arbeitsbereichen selbiger Unternehmen.

a) Reisedesign

Reisedesign ist die Konzipierung individualisierter touristischer Produkte und Dienstleistungen auf der Grundlage spezifischer Kundenwünsche. Der Bereich Reisedesign ist im Reisebüro oder bei Reiseveranstaltern angesiedelt.

Die neue Entwicklung ist die Etablierung des Arbeitsbereichs Reisedesign neben den bisherigen Arbeitsbereichen Beratung und Verkauf zu/von bisher vorwiegend standardisierten Produkten (Pauschal- und Clubreisen).

b) Reiseleitung für mobilitätseingeschränkte Menschen

Reiseleitung für mobilitätseingeschränkte Menschen umfasst die Planung, Organisation und Betreuung von Reisen für mobilitätseingeschränkte Personen. Dieser Arbeitsbereich ist bei Reiseveranstaltern angesiedelt.

Die neue Entwicklung im Bereich Reiseleitung ist die individuelle und häufig auch Einzelbetreuung von mobilitätseingeschränkten Reisenden. Bisher überwog die Reiseleitung am Zielort, wobei die Reisenden lediglich zwischen mehreren vorgegebenen Angeboten wählen konnten. Eine individuelle Betreuung für mobilitätseingeschränkte Personen war dabei nicht möglich.

c) Business Travel Management

Dieser Arbeitsbereich umfasst die Organisation und Abwicklung sämtlicher Aktivitäten des Geschäftsreiseverkehrs. Die Aufgabe wird entweder von Reisebüros (Tourismus-Unternehmen) oder unternehmensintern von (Industrie-)Unternehmen mit häufiger Reisetätigkeit der Mitarbeiter wahrgenommen.

Die neue Entwicklung im Bereich des Business Travel ist die Herausbildung einer arbeitsteiligen Struktur: Entweder kommt es zur Etablierung einer Abteilung für Business Travel Management im Unternehmen selbst (meist bei Personal oder Einkauf angesiedelt, interne / „inhouse“-Dienstleistung) oder die Geschäftsreisenabwicklung wird an ein Reisebüro übertragen (B2B-Dienstleistung). Zudem ist insbesondere bei der internen Dienstleistungserbringung eine zunehmende Hierarchisierung der Arbeitsbereiche zu beobachten (Business Travel Manager leitet ein Arbeiterteam mit mittlerer Qualifikation).

Aufgaben / komplexe Tätigkeiten

Der Kunde fragt vermehrt individuelle bzw. maßgeschneiderte touristische Produkte und Dienstleistungen nach, entsprechend hoch ist das Potenzial, eben solche Produkte und Dienstleistungen erfolgreich zu konzipieren, Beratung dazu anzubieten und die touristischen Produkte zu verkaufen. Diese veränderten bzw. gestiegenen Erwartungen und Anforderungen der Kunden führen zu entsprechend veränderten Tätigkeiten beim Mitarbeiter. Diese werden nachfolgend exemplarisch an den Bereichen Reisedesign, Reiseleitung für mobilitätseingeschränkte Menschen und Business Travel beschrieben.

a) Reisedesign

Bisher beschränkten sich die Tätigkeiten im Reisebüro weitgehend auf die Beratung und den Verkauf von touristischen Produkten und Dienstleistungen, die einem vorgegebenen Schema unterlagen (Reisekataloge). Die Tätigkeiten umfassten bislang vorwiegend die Informationssuche und deren Weitergabe an den Kunden. Die neue Qualität der mittleren Tätigkeit Reisedesign besteht nun darin, dass der Kunde bestimmte Eckdaten zur gewünschten Reise vorgibt (Zielgebiet, Zeitraum, Budget) und aus diesen Vorgaben ein individuelles bzw. maßgeschneidertes Angebot konzipiert wird, welches in keinem Katalog in dieser Form zu finden sein wird.

Die Planung, Konzeption, Gestaltung und Organisation individueller touristischer Angebote für Einzelpersonen oder Personengruppen beinhalten die folgenden Tätigkeiten: Im persönlichen oder telefonischen Gespräch erfolgt eine erste Kundenanalyse. Entweder hat der Bereich Reisedesign selbst den ersten Kundenkontakt oder die Kundenanfragen und -wünsche werden vom Frontoffice an das Reisedesign weitergeleitet. Dann wird nach den jeweiligen Vorgaben und Wünschen des Kunden ein individuell strukturiertes Angebot ausgearbeitet. Hierbei sind die An- und Abreise sowie ein Zeit- und Aktionsplan im Zielgebiet zu organisieren, sowie die Infrastruktur, mögliche Aktivitäten und kulturelle Angebote am Zielort zu recherchieren. Im Rahmen dessen sind die wesentlichen Tätigkeiten Verfügbarkeitsabfragen von Flügen oder preiswerten Bahnkontingenten, Koordination von Anschlussverbindungen, Anfragen bei Hotels z.B. über Möglichkeiten des Late Check-in und Verhandlungen mit Autovermietern am Zielort.

Nach Abstimmung mit dem Kunden werden alle vereinbarten Einzelkomponenten der Reise zu einem praktikablen und für den Kunden attraktiven Angebot zusammengeführt.

b) Reiseleitung für mobilitätseingeschränkte Menschen

Die Tätigkeiten im Bereich Reiseleitung für mobilitätseingeschränkte Menschen beinhalten zunächst die Vorab-Recherche über barrierefreie Reisemöglichkeiten: Anfahrt, Check-in, Boarding und Unterkunft am Zielort sollten für mobilitätseingeschränkte Menschen möglichst ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe zugänglich bzw. nutzbar sein. Da dies aber selten auf alle Aspekte des Reisens zutrifft, ist die individuelle Betreuung im Rahmen der Reiseleitung für Menschen mit eingeschränkter Mobilität notwendig. Im Rahmen dessen erfolgt die organisatorische Machbarkeitsplanung für die auf unterschiedliche Weise eingeschränkten Reisenden (strategisch/konzeptionelle Handlungsorientierung).

Da die Zielgruppe für barrierefreies Reisen verschiedene Personengruppen mit eingeschränkter Mobilität (Senioren, körperlich Behinderte, auf den Rollstuhl angewiesene Personen, Schwangere, Reisende mit Säuglingen bzw. Kleinkindern) einschließt, unterliegen die auszuführenden Tätigkeiten im Rahmen der Reiseleitung für mobilitätseingeschränkte Personen einer permanenten, am Reisenden ausgerichteten Modifizierung (reaktive bzw. responsive Handlungsorientierung). Oft wird vor Reiseantritt ein Vorgespräch geführt, um die jeweiligen Bedürfnisse der Reisenden zu erfragen. Im Rahmen dieses Vorgesprächs werden auch eventuelle medizinische und pflegerische Aspekte geklärt. So werden z.B. Krankheiten abgefragt (Diabetes, Epilepsie), die Einfluss auf den Tagesablauf am Zielort haben könnten (im Falle von Diabetes z.B. regelmäßige Mahlzeiten nach Broteinheiten). Neben den klassisch touristischen Tätigkeiten (Informationssammlung und deren Weitergabe an die Reisenden, Orientierungshilfe am Zielort, Organisation und Durchführung von Ausflügen und Touren) sind demnach auch pflegerische bzw. medizinische Tätigkeiten auszuführen: Z.B. Hilfestellung beim Umbetten (vom Rollstuhl in das Hotelbett und umgekehrt) sowie die Vorab-Recherche von und im Notfall Kontaktaufnahme mit Ärzten, Krankenhäusern und/oder Apotheken am Zielort. Darüber hinaus muss im Vorfeld der Reise recherchiert werden, in welchem

Umfang Aktivitäten am Zielort möglich sind, sowohl ausgehend von den physischen Voraussetzungen der Reisenden, als auch von den realisierbaren Möglichkeiten am Zielort. Auf diese Informationen aufbauend, werden *guided tours* vor Ort angeboten. Die Tätigkeiten umfassen zudem, als Ansprechpartner und Verantwortlicher am Zielort zu agieren. Dies bezieht sich sowohl auf die zu betreuenden Reisenden, als auch auf die jeweiligen Akteure am Zielort (z.B. Hotelpersonal, Ärzte, Apotheker).

c) Business Travel Management

Interne Abteilung für Business Travel Management:

Hier umfassen die auszuübenden Tätigkeiten zur Organisation, Abwicklung und Abrechnung des Geschäftsreiseverkehrs neben den Spesenabrechnungen und dem Handling der firmeneigenen Fuhrparks auch Verhandlungen mit Hotels, Autovermietern, Fluggesellschaften, Bahn, Taxi und anderen Anbietern. Stets soll die Kostenreduzierung bei gleichzeitiger Qualitätssteigerung verfolgt werden. So werden Strategien zur Optimierung von Einkaufsverhandlungen entwickelt sowie Reiserichtlinien erarbeitet und deren Einhaltung überwacht. Die Tätigkeiten schließen demnach in hohem Maße auch unternehmensinterne Kommunikation mit ein.

Die neue Entwicklung im Bereich der Tätigkeiten im Business Travel Management ist darin zu erkennen, dass sich eine arbeitsteilige Struktur herausbildet, die eine Hierarchisierung zur Folge hat. Eine Führungskraft koordiniert das ihm/ihr unterstellte Team, entwickelt und überwacht Reiserichtlinien und steuert die unternehmensinterne Kommunikation für den Bereich des Business Travel. Tätigkeiten der mittleren Ebene umfassen die Recherche von Verbindungen und Reiserouten, die Buchung entsprechender Flüge, Bahnfahrten, Mietwagen und Hotels, die Abrechnung von Spesen sowie die Unterstützung der Etablierung und Einhaltung der unternehmensinternen Reiserichtlinien.

Reisebüros:

Im Zuge der Arbeitsteilung wird die Abwicklung des Geschäftsreiseverkehrs zunehmend an Reisebüros ausgelagert. Diese Entwicklung ist sowohl bei KMU als auch bei Einzelkunden mit hohem Dienstreiseaufkommen zu beobachten. Im Reisebüro erfolgen Planung, Organisation und Abrechnung der Geschäftsreiseaktivitäten für einzelne Kunden (B2C) und Unternehmen (B2B).

Darüber hinaus werden in Absprache oder nach Vorgabe des Kunden bzw. der verantwortlichen Unternehmensabteilung für anstehende Geschäftsreisen entsprechende touristische Leistungen zusammengestellt und organisiert sowie deren Abwicklung betreut. Das Reisebüro nimmt so insbesondere im Bereich des Business Travel Management zunehmend die Rolle vom ganzheitlichen Servicedienstleister ein. In diese Kategorie fällt auch die Abdeckung innovativer Geschäftsfelder wie den *Relocation Service*, der von Unternehmen im Falle eines Umzugs für ihre High Potentials nachgefragt wird. Der Service beinhaltet Hilfe bei der Immobilien- bzw. Wohnungssuche, die Übernahme von Behördengängen im neuen Wohnort, die komplette Umzugsorganisation und -abwicklung sowie Unterstützung bei der Suche nach einer geeigneten Schule/einem geeigneten Kindertagesstättenplatz.

3.5 Kreativwirtschaft – handwerklich-technische Basis

Gesellschaftliche Trends

Die „kreativen Industrien“ waren bereits in den vergangenen Jahren ein erheblicher wirtschaftlicher Wachstumsfaktor und werden es in den kommenden Jahren allen Prognosen nach auch weiterhin sein. Je nach Abgrenzung sind in der Bundesrepublik zwischen 800.000 und 1,35 Millionen Menschen in „kreativen Industrien“ beschäftigt. Zwischen 1999 und 2004 stieg die Zahl der Erwerbstätigen in der Kreativwirtschaft um 7,2 vH, wobei der stark wachsende Anteil der Selbstständigen besonders auffällig war (vgl. Ertel 2006).

Aber nicht allein die Anzahl der kulturell Tätigen, sondern vor allem auch die Art der Kulturarbeit wird in vieler Hinsicht als Vorreiter künftiger wirtschaftlicher Arbeit angesehen. Die Innovations- und Arbeitsmodelle der Kreativwirtschaft (Grabher 2004) – so eine zunehmend an Boden gewinnende These – können als Vorreiter für künftiges wirtschaftliches Agieren insgesamt angesehen werden: „ein hohes Maß an persönlichem Engagement und Arbeitsautonomie, die Akzeptanz, ja Forderung nach Flexibilität, ein riskantes Gleichgewicht zwischen materiellen Gewinnen und nicht-finanziellen Entschädigungen, eine gezielte Nutzung ungleich verteilter Begabungen usw.“ (Menger 2006:10).

Wie so oft ist dieser Blick verkürzt. Erstens handelt es sich bei der Kreativwirtschaft um ein sehr heterogenes Feld. Eine anerkannte Abgrenzung liegt nicht vor. Nach Kunzmann (2002) umfasst die Kreativwirtschaft z. B. „alle Wirtschaftsbereiche, Selbstständige und erwerbswirtschaftliche Aktivitäten, die für die Vorbereitung, Schaffung, Erhaltung und Sicherung von künstlerischer Produktion, Kulturvermittlung und/oder -verbreitung Leistungen erbringen oder dafür Produkte herstellen oder veräußern.“

Teilmärkte sind danach:

- Darstellende Kunst und Unterhaltungskunst (Oper, Theater, Zirkus, Varieté usw.),
- Bildende Kunst (Malerei, Plastik, Design, Architektur),
- Literatur (Verlage, Buchproduktion usw.),

- Musik (Klassische und Populärmusik, Rock, Jazz usw.),
- Audio-visuelle Medien (Film, TV, Fotografie, Rundfunk usw.).

Wesentlich breiter ist die in der Europäischen Union und deren Statistiken und Studien zugrunde gelegte Definition. Sie umfasst folgende Gruppen der offiziellen Statistik (NACE) (vg. Tab. 2):

Tab. 4: Gruppen der offiziellen Statistik

74.13, 74.4	Advertising
74.2	Architecture, engineering and other technical activities
22.32, 92.1, 92.2	Film, Video, Television & Radio
22.14, 22.31, 36.3, 92.2	Music
22.1, 22.2, 74.81, 92.4	Publishing
72	Software and Computer related activities
26.64, 74.81	Photography

Zweitens ist betriebliche Ebene des Untersuchungsfeldes sehr unterschiedlich. Ungeachtet dieser Unterschiede lassen sich folgende Merkmale/Trends festhalten: Eine wachsende, aber aufgrund der kulturellen Besonderheiten (Sprache, Traditionen) noch immer begrenzte Globalisierung; eine differenzierte Globalisierung, in deren Rahmen Formate an kulturelle Besonderheiten angepasst werden, was dazu führt, dass Niederlassungen internationaler Unternehmen einen hohen Freiraum haben, um spezifische kulturelle Trends zu erkennen und aufzugreifen; zunehmende Outsourcing-Strategien, die gerade die innovativen und damit riskanten neuen Formate (audiovisuelle Medien als Vorreiter) betreffen und Bürogemeinschaften, Teamarbeit, projektförmige Organisation, die durch lose und sehr flexible Produktionsnetzwerke (TV, Musik, Videos) geprägt sind.

Drittens steht die bereits angesprochene kreative Phase im Mittelpunkt. Dabei werden sowohl die ausgeprägte handwerkliche Basis (Markusen 2005) wie auch die wesentlich stärker routinierten nach gelagerten Phasen vernachlässigt.

Betriebliche Ebene und Arbeitsbereiche

Bei der Betrachtung der Produktions- und Arbeitsmodelle steht oft die kreative Phase im Mittelpunkt. Dabei werden sowohl die ausgeprägte handwerkliche Basis wie auch die wesentlich stärker routinierten nachgelagerten Phasen vernachlässigt.

Als Annäherung ist es sinnvoll, mit Krädtke (2002) drei Phasen zu unterscheiden:

- die kreative Produktionsphase, in der in der Tat handwerkliche und künstlerische Fähigkeiten besonders gefragt sind;
- die Reproduktionsphase, in der oft industrielle Arbeitsteilung und technikbasierte Rationalisierungsprozesse dominieren;
- die Distributionsphase (Werbung und Vertrieb), in deren Rahmen immer häufiger auch einzelne Events an Bedeutung (Konzerte, Performance, Messen, Biennalen oder Triennalen) gewinnen.

Wesentliche Merkmale des Arbeitsbereiches sind:

- die genannte lange Tradition der Freiberuflichkeit, damit verbunden auch ein hohes Maß atypischer Beschäftigung,
- wenig geschützte und von daher auch sehr differenzierte Berufsbezeichnungen (Journalist, Designer),
- Eintritts- und Qualifizierungswege mit guten Chancen für Quereinsteiger (Praktikum, Volontariat, persönliche Beziehungen),
- ein steigender Frauenanteil an den Beschäftigten,
- eine mit Teamarbeit als positiv empfundene Abwechslung, die aber in vielen Bereichen mit einer Arbeitsverdichtung einhergeht,
- ein erhebliches Einkommensgefälle,
- eine zeitlich begrenzte Möglichkeit (physische und psychische Grenzen) bestimmte Berufe auszuüben,
- eine abnehmende Bedeutung interner Arbeitsmärkte und eine steigende Bedeutung informeller Strukturen.

Die Qualifikationsstruktur der Kreativwirtschaft unterscheidet sich deutlich von der in anderen Berufsgruppen:

- Beschäftigte ohne abgeschlossene Berufsausbildung sind durchgehend unterdurchschnittlich vertreten;
- Beschäftigte mit abgeschlossener Berufsausbildung sind ebenfalls mit einer Ausnahme (Fotographen, Kameraleute) unterdurchschnittlich vertreten, aber nicht so gering, wie es der Blick auf die kreative Produktionsphase vermuten lässt;
- Beschäftigte mit Fachhochschul- und Universitätsabschluss sind deutlich überdurchschnittlich vertreten;
- Selbstständige sind ebenfalls deutlich überdurchschnittlich vertreten, wobei es sich nicht um eine neue Entwicklung, sondern um eine weit zurückreichende Tradition handelt.

Die unten dargestellte Tabelle verdeutlicht die Qualifikationsstruktur ausgewählter Berufsgruppen in der Kreativwirtschaft (Anteile in vH)

Tab. 5: Organisationsstruktur ausgewählter Berufsgruppen

Berufsgruppe	Keine Angaben	Ohne abgeschlossene Berufsausbildg	Abgeschlossene Berufsausbildg	Fachhochschulabschluss	Universitätsabschluss	Selbstständige
BKZ 821 Publizisten	22,0	6,3	31,6	4,6	35,5	36
BKZ 832 Darstellende Künstler usw.	48,0	3,1	27,4	6,1	14,1	41,0
BKZ 835 Berufe der Bühne-, Bild- und Tontechnik	36,6	5,7	49,1	4,9	3,8	22,0
BKZ 837 Fotografen, Kameraleute	21,3	6,4	68,1	2,1	2,1	52,0
BKZ 833 Bildende Künstler, Graphiker	24,2	4,7	50,3	10,9	9,9	45,0
BKZ 703 Werbefachleute	24,7	4,5	56,2	5,3	9,3	22,0
BKZ 774 DV-Fachleute	13,3	4,7	46,5	11,5	23,9	10,0
Alle Berufe	12,4	12,8	65,4	3,5	5,9	10,0

Zusammengestellt nach Henninger/Mayer-Ahuja 2005.

Aufgaben / komplexe Tätigkeiten

Diese teilweise sehr heterogene und wenig strukturierte Situation lässt sich in grober Vereinfachung auf **drei Gruppen von Tätigkeiten** (und damit verbundenen Anforderungen an Wissen) verdichten:

Erstens Tätigkeiten, die mit der handwerklich-technischen Basis verbunden sind. Hierbei handelt es sich sowohl um Ausbildungsberufe (Fotografen, Kameraleute, Grafiker, Goldschmiede usw.) wie auch um akademisch basierte Berufe (Designer, Bildende Künstler, Journalisten usw.), wobei ein Trend zur Akademisierung dominiert. Das Wissen ist in einem hohen Masse implizit.

Zweitens Tätigkeiten, die komplementäres Wissen erfordern. Hierbei handelt es sich um Wissen aus benachbarten Medien (zunehmende Bedeutung von Multimedia) wie auch um Grundwissen aus anderen handwerklichen Bereichen (EDV, Elektrotechnik, Tontechnik usw.). Gerade diese Breite erforderlicher Tätigkeiten ist eine Grundlage für den Quereinstieg.

Drittens handelt es sich um Tätigkeiten, die mit der Organisation, Präsentation, Kommerzialisierung und Vermarktung verbunden sind. Kaufmännische Tätigkeiten sind hier ebenso gefragt wie technische Tätigkeiten und neue Tätigkeiten, die mit der Gewinnung von Sponsoren und der Vernetzung der unterschiedlichen Akteure verbunden sind. Diese den kreativen Prozess organisierenden Tätigkeiten erfordern vor allem folgende Formen von Wissen:

- Wissen über neue Trends,
- Vernetzungswissen (Projektmanagement, Netzwerkmanagement),
- Wissen über Veranstaltungsmanagement, was gerade in der Distributionsphase an Bedeutung gewinnen wird,
- Vermarktungswissen, was besonders auch für lokale kulturelle Einrichtungen (Bibliotheken, Museen) immer bedeutsamer wird (evt. Kulturmanagement),
- Wissen über Sponsoren und deren gezielte Ansprache,
- Wissen über das Management unterschiedlicher Kulturen (Diversitymanagement).

Beispielhaft für das Untersuchungsfeld der Kreativwirtschaft werden im Folgenden zwei Aufgaben dargestellt, welche Veränderungen und Erneuerungen der Tätigkeiten beinhalten. Beide Aufgaben sind innerhalb der „drei Gruppen von Tätigkeiten“ der ersten Gruppe (mit handwerklich technischer Basis verbunden) zuzuordnen. Da die Kreativwirtschaft ein sehr umfangreiches Untersuchungsfeld darstellt, wird sich auf dieses Tätigkeitsfeld beschränkt.

a) Entwurf und Umsetzung von grafischer Darstellung auf der Basis eines Kundenwunsches (Layoutentwicklung)

Der Entwurf der grafischen Umsetzung ist ein Teil des kreativen Designprozesses. Basis eines Entwurfes und der Herangehensweise an eine grafische Gestaltung ist das Kundengespräch. Während des Gespräches muss der Grafiker alleine oder gemeinsam mit dem Layouter versuchen, die Vorstellungen und Wünsche eines Kunden zu erfassen und sie für sich selbst klar zu definieren, damit er später in der Lage ist, diese visuell und damit grafisch umzusetzen und dem Kunden später als fertige Leistung anzubieten. Bereits hier tritt die Generierung der alten Tätigkeitsfelder des Layouters ein. Seine Rolle, die sich früher auf die ausführende Tätigkeit beschränkt hat, wird erweitert durch die immer mehr an Bedeutung wachsende Kooperation mit den direkten Vorgesetzten (Grafiker, Designer) sowie den Kunden. Im optimalen Fall ist der Layouter also, der nachkommend für den Entwurf und ferner für die kreative Umsetzung der Idee zuständig ist, bereits bei den Kundengesprächen anwesend, damit er sich über das Bevorstehende persönlich informieren kann und sich eigenständig mit dem Projekt auseinandersetzt. Sowohl der Grafiker als auch der Layouter müssen sich mit der Thematik und dem Endziel bzw. der gewollten und ungewollten Wirkung des Kundenwunsches auseinandersetzen. Nach dem Kundengespräch folgt eine Art Ideensammlung / Brainstorming, bei dem die wichtigsten Inhalte und Ideen herausgefiltert werden, um sie später konkretisieren und in einem Konzept zusammenfassen zu können. Das Brainstorming findet meistens zu zweit oder in einer Gruppe statt und wird nicht mehr nur durch den Grafiker festgelegt, was auch als eine Art Wissenstransfer zwischen dem Konzeptentwickler (i.d.R. der Grafiker) und der ausführenden Kraft (i.d.R. der Layouter) gilt. Vereinfacht wird die Übertragung von Wissen oft durch innovative betriebliche Maßnahmen wie Großraumbüros und Teamarbeit. Die Konzeptplanung erfolgt als Fortsetzung der Zuspitzung der

konkreten Ideen des Brainstormings in einen Plan. Der Grafiker versucht eine erste kleine Skizze anzufertigen, die als Grundlage für die weiteren Arbeitsschritte dienen soll.

Die Umsetzung des Konzeptes geschieht dann in der Regel durch den Layouter, der vor Beginn seiner Arbeit eine genaue Zielsetzung und Planung der Umsetzung mit dem Grafiker bespricht und versucht diese im weiteren Verlauf seiner Arbeit einzubringen. Da der Layouter bestenfalls persönlich in das Projekt von Anfang an eingebunden ist und bei den Besprechungen wie auch Kundengesprächen eine aktive Rolle gespielt hat, ist es ihm auch möglich, seine eigenen Vorstellungen mit dem Entwurf zu realisieren. Das heißt, im direkten Vergleich zu früher, ist dieser nicht mehr nur auf die Erfahrungen aus zweiter Hand angewiesen, sondern kann selbst den Arbeitsprozess aktiv mitgestalten und sogar beeinflussen.

Nachdem das Konzept feststeht, wird je nach Umsetzungsplan das Material zusammengestellt (Bilder, Fotografien), das zur Weiterbearbeitung dienen soll. Die Umsetzung der grafischen Darstellung besteht aus mehreren gesonderten, kleinen Schritten wie der Bildbearbeitung, Bildzusammensetzung, Einschubung diverser Textbausteine und ähnlichem. All diese Schritte werden heutzutage mit Hilfe von speziellen PC- bzw. McIntosh-Programmen ausgeführt. Des Weiteren stehen viele Absprachen und Korrekturen auf dem Plan bis hin zu Rückmeldungen an den Kunden und die Beschreibung des Zwischenstandes. Die grafische Umsetzung ist somit ein großer Baustein im kreativen Designprozess. Diese Aufgabe stellt einen Schnittpunkt zwischen der Ideenentwicklung des Grafikers und dem Ideenverkauf (umgesetzt in einen Entwurf) an den Kunden dar.

b)Fotoassistenz: Anfertigung von Fotoaufnahmen in diversen Bereichen wie Mode oder Werbung

Die Fotoassistenz in diversen Bereichen (Modeaufnahmen oder Werbeaufnahmen) ist größtenteils Aufgabe einer Fotodesignerin oder Fotoassistentin. Manchmal sind es auch Fachkräfte, die in einem Fotogeschäft tätig sind und sich in die Aufgaben der oben genannten Berufsgruppen autonom eingearbeitet haben. Diese Personen bzw. Berufsgruppen stellen sicher, dass der Fotograf in den Phasen der Vorbereitung und Nachbereitung der Fotoaufnahmen entlastet wird. Zwischen dem Ausführenden der

Aufgabe und den Kunden entsteht ein enger Kontakt, da die kompletten Vorbereitungen vorwiegend in einer präzisen Absprache mit dem Kunden stattfinden und teilweise Intimität erfordern. Basisaufgaben der Tätigkeit setzen sich aus mehreren kleinen Prozessen zusammen. Dazu gehört z.B. das In-Szene-setzen von Personen und Gegenständen, die daraufhin von einem Fotografen aufgenommen werden sollen. Dabei ist, wie auch bei den Aufgaben des Layouters, der Kundenwunsch zu berücksichtigen und umzusetzen. Im Gegensatz zu den früheren beschränkten Tätigkeiten der Vorbereitung ist nun der direkte Kundenkontakt und Beratung ein neuer Aspekt. Die Durchführung erfolgt überwiegend unter der Anleitung eines Fotografen oder zumindest nach einigen Absprachen. Ein weiterer innovativer Teilprozess der Aufgabe erfolgt nach dem Fotografieren und erstreckt sich von der Entwicklung der Aufnahmen (dabei kann es sich um konventionell aufgenommene Bilder oder digitale Aufnahmen handeln) bis hin zu einer Nachbearbeitung. Dabei befindet sich der Arbeitsplatz bei der Entwicklung der Bilder entweder in der Dunkelkammer oder vor dem PC. Bei der zweiten Variante, der Entwicklung der Bilder am PC, folgt meistens eine Bearbeitung (Verschönerung, Nachfärbung, Schärfereinstellung) der Bilder mit Hilfe von Bildbearbeitungsprogrammen. Um dieses ausführen zu können, muss das Personal zusätzliche Qualifikationen mitbringen und diese auch umsetzen können. Somit begegnet man hier einem vom Umfang her komplett neuen Aufgabenbereich, in dem nun auch grafische Komponenten eines verwandten Berufszweiges (in dem Falle Grafiker/Layouter) mit einfließen. Es zeigt sich hier also deutlich, dass man von einer Aufwertung einfacher Tätigkeiten besprechen kann.

3.6 Sicherheitsdienstleistungen

Gesellschaftliche Trends

Globalisierung bedeutet die Entstehung weltumfassender Märkte, die Internationalisierung des Handels, der Kapitalmärkte, der Produkt- und Dienstleistungsmärkte, vorangetrieben durch die neuen Kommunikations- und Informationstechnologien. Durch die Globalisierung erfolgen auch im Bereich der Sicherheitsdienstleistungen Konzentrationsprozesse, bei denen sich zunehmend einige wenige weltweit agierende Unternehmen herauskristallisieren.

Im Bereich der privaten Sicherheitsdienste finden europaweit sehr schnelle technologische Veränderungen statt. Sie erleichtern die Arbeit, ermöglichen eine größere Servicevielfalt und höhere Servicequalität. Gleichzeitig erfordern sie die Anhebung der Qualifikationen und die Fortentwicklung der beruflichen Karrierewege. Insbesondere der steigende Beratungsbedarf der Endverbraucher erfordert Spezialisten.

Sicherheitsexperten prognostizieren, dass vor dem Hintergrund begrenzter öffentlicher Budgets, die Polizei dem gesteigerten Sicherheitsbedürfnis nicht entsprechen kann. Sie nimmt nur noch die gesetzlichen Kernaufgaben wahr. Private Sicherheitsdienste können professionelle Polizeiarbeit nicht ersetzen, wohl aber unterstützen. Es gibt polizeiliche Kernaufgaben (Gefahrenabwehr, Strafverfolgung, Opferschutz) und polizeifremde Sekundäraufgaben, von denen die Polizei befreit werden könnte. Trotz qualitativ und quantitativ steigender Sicherheitsanforderungen ist die Polizei von Personalkürzungen betroffen und bedroht. Vor diesem Hintergrund ist eine stärkere Einbeziehung privater Schutz- und Wachdienste zur Gewährleistung von Aufgaben der inneren Sicherheit unabdingbar. In Großstädten bzw. Ballungsräumen nehmen private Sicherheitsdienstleister schon längere Zeit wichtige Sicherheitsaufgaben wahr. Insbesondere durch die Übertragung von Hausrechten erfüllen die Privaten wesentliche Funktionen, beispielsweise im Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) in U- und S-Bahnen, Sportveranstaltungen, Messen, Einkaufszentren oder Flughäfen. In Ballungszentren wie Berlin ist auch die Bekämpfung von Alltags- und Straßenkriminalität ein Thema für den Sicherheitsdienstleister.

Im Vergleich zu Wirtschaft und Staat als Kunden sicherheitsrelevanter Dienstleistungen wird die private Nachfrage mittelfristig die höchsten prozentualen Zuwächse verzeichnen, bspw. durch die vermehrte Aufschaltung von Einbruchmeldeanlagen bei privaten Notrufserviceleitstellen. Diese Entwicklung wird unterstützt durch die demographische Entwicklung und durch zunehmende Individualisierungstendenzen in Deutschland. Das Sicherheitsbedürfnis nimmt erheblich zu in einer demographisch veränderten Bevölkerungsstruktur, in der die Menschen immer älter werden. Das subjektive Sicherheitsbedürfnis älterer Menschen ist höher, so dass insbesondere im Wohnumfeld Fußstreifen, die vermehrte Präsenz von Sicherheitspersonal, die Einrichtung eines Notrufs oder der personellen Überwachung von Garagen etc. erwartet werden.

Betriebliche Ebene und Arbeitsbereiche

In der Branche konnten sich private Sicherheitsdienstleister als Komplex- bzw. All-In-One-Anbieter etablieren: Es werden z.B. im Bereich des Facility-Managements Catering, Gebäudereinigung, Baustellenreinigung, Betreuung von Gebäudeleittechnik sowie Sicherheitsdienste (exkl. Personenschutz und Geldtransport) angeboten. Je nach Auftraggeber für Sicherheitsdienstleistungen variieren die jeweiligen Arbeitsorte und -bereiche der Mitarbeiter: Für Wohnanlagen, Einkaufszentren, Büro- und Geschäftshäuser sowie Krankenhäuser wird häufig Sicherheitspersonal nachgefragt, entsprechend unterschiedlich sind die damit einhergehenden Aufgaben und Tätigkeiten (Abicht / Freikamp, 2004, 6).

Aufgaben / komplexe Tätigkeiten

Drei ausgewählte Aufgaben- bzw. Tätigkeitsbereiche sollen beispielhaft dargestellt werden: die Gewährleistung von Ordnung und Sicherheit in Wohnhäusern und Wohnanlagen, Sicherheitsdienstleistungen als Teil des Facility Management sowie Rezeptions- und Empfangsdienste.

a) Gewährleistung von Ordnung und Sicherheit in Wohnhäusern und Wohnanlagen

Die Mieter haben ein gesteigertes Sicherheitsbedürfnis. Wenn die Mieter ausziehen, weil diesem Bedürfnis nicht nachgegangen wird, haben die Wohnungsgesellschaften

Verluste. Derzeit werden durch die Wohnungsgesellschaften Bestreifungen / Funkstreifen oder Havariedienste vom Sicherheitsdienstleister nachgefragt. Die Bestreifung wird dabei eher punktuell an besonderen Schwerpunkten eingesetzt. Zusätzlich schätzen die Mieter den Service, den das Sicherheitspersonal anbietet, wie beispielsweise den so genannten Conciergeservice. In Wohnparks, lukrativen Wohngebieten oder einzelnen Häusern werden für die Mieter unter dem Motto „Sicherheit & Wohlfühlen“ Dienstleistungen unter dem Stichwort Concierge-Service angeboten. Der Concierge-Service beinhaltet beispielsweise einen Paketdienst, Schlüsseldienst, das Blumen gießen, Repräsentation, Reinigungsleistungen und Sicherung des Objektes bzw. der Objekte etc. Hinzu kommt die Bestreifung.

Das Konzept des Stadtteil-Managements sieht neben der Kriminalprävention Ansätze zur Aufwertung problematischer Wohngebiete vor. Information, Beratung etc. rund um die Themen Schutz und sicherheitsrelevante Aufgaben unterstützen die Entwicklung von Wohngebieten, -vierteln oder Kiezen. In Kooperation mit der Wohnungswirtschaft und unter Beteiligung der Bürger bieten die Dienstleister Konzepte vom Hausmeisterservice über die Versorgung von Wohnraum im Krankheitsfall bis zur Übernahme von Erledigungen.

b) Sicherheitsdienstleistungen als Teil des Facility Management

Im Rahmen des Facility Managements beinhalten die Sicherheitsdienstleistungen u.a. den Werkschutz, das Betreiben von Notrufservice-Leitstellen, bei denen die Gebäudeleittechnik aufgeschaltet ist, die Alarmverfolgung und Revierdienste. Der reine Sicherheitsdienst wird immer seltener. Die Vermischung mit allgemeinen Dienstleistungen (beispielsweise Postdienste, Call Center, Telefonzentralen, Hausmeister etc.) nimmt zu.

Große Komplex-Dienstleister im Bereich des Facility Managements bieten Catering (Gemeinschafts- und Vollverpflegung, beispielsweise in Firmenkantinen, Kindergärten, Krankenhäusern oder Pflegeeinrichtungen), die Gebäudereinigung, die Baustellenreinigung, die Betreuung von Gebäudeleittechnik (mittels hoch qualifiziertem technischen Personal bis zum Hausmeister) sowie Sicherheitsdienste (hier wird alles angeboten bis auf Personenschutz und Geldtransport) an.

Private Sicherheitsdienstleister betreiben und betreuen zusätzlich Asylbewerberheime. Dieses Aufgabengebiet umfasst die Bereiche Heimleitung (Koordination der Zimmerbelegung, Verwaltung der Einrichtung, Koordination von Arzt- und Behördensprechzeiten etc.), Bewachung (Bestreifung, Absicherung der Geldausgabe, Zutrittskontrolle etc.), Hausmeister, Wäscherei und Reinigung.

c) *Rezeptions- und Empfangsdienste*

Den einfachen Pförtner gibt es nicht mehr. Die Mitarbeiter/-innen am Empfang bzw. an der Rezeption werden immer mehr ausgelastet mit sicherheitsfremden Tätigkeiten, die der Kunde zunehmend dorthin verlagert. Vom Sicherheitspersonal wird erwartet, dass es selbständig denkt und handelt und die Interessen des Kunden sichert bzw. vertritt. Neben den mittlerweile schon üblich gewordenen Aufgaben wie Postdienst, Gästevermittlung, Telefondienst werden von Objekt zu Objekt und Kunde zu Kunde zusätzliche Anforderungen und Aufgaben an die Sicherheitsmitarbeiter gestellt:

Bsp.1 Empfang bei einem großen *Anlagenbau-Unternehmen*. Das Unternehmen ist Marktführer seiner Branche mit Baustellen in aller Welt und insbesondere in den GUS Ländern. Das Unternehmen hat ein verstärktes Sicherheitsverständnis für seine Baustellen und seine Kundenkontakte. Die Rezeptions- /Empfangsmitarbeiter/innen wickeln u.a. Terminvereinbarungen von Kunden weltweit ab und nehmen Bestellungen von Bauleitern weltweit an. Neben dem flüssigen Umgang mit EDV und PC (Kalender / Kontakte / Termine, Bestellprogramme etc.) müssen die Mitarbeiter/-innen hier über ausgezeichnete Fremdsprachenkenntnisse insbesondere Englisch und Russisch verfügen.

Bsp. 2 Rezeption in einem *Großhandel für Medikamente* etc. für Apotheken. Die Apotheken bestellen oft außerhalb der Öffnungszeiten des Großhandels, so dass die Rezeptionsmitarbeiter/innen in diesen Fällen die Bestellung abwickeln müssen. Sie gehen dabei mit einem PC-Programm um, in welches die Bestellung eingegeben wird. Das Programm gibt daraufhin an, ob das Bestellte gerade zur Hand ist bzw. welche Ersatzmittel angeboten werden können. Entscheidet sich die Apotheke für dieses oder jenes Mittel muss die Bestellung ausgelöst werden. Erforderlich sind hier

gute bis sehr gute PC-Kenntnisse, Telefonkommunikation, Kundenorientierung, Freundlichkeit, Schnelligkeit und Flexibilität.

Bsp. 3 Rezeption / Empfang in einem großen *Bürohaus*: Hier kommt es ganz besonders darauf an, den Überblick zu behalten. Gelegentlich finden im Haus Veranstaltungen statt, wo der Rezeptionsmitarbeiter darauf achten muss, ob die Sitzgelegenheiten für die Gäste reichen, ob noch Stühle hingestellt werden müssen, ob der Redner Wasser benötigt o.ä.; er muss also über Flexibilität, Organisationstalent, Umsicht etc. verfügen. Die Umgangsformen an den Rezeptionen sollten ähnlich denen an einer Hotelrezeption sein. Zusätzlich ist auch technisches Verständnis gefragt, da der Rezeptionsmitarbeiter auch für die Fahrstühle und Brandmeldeanlagen zuständig ist. Die Alarmmelder sind im Haus aufgeschaltet und bei Alarmauslösung muss der Mitarbeiter die entsprechenden Gegenmaßnahmen einleiten. Er muss also nachsehen, wo der Brandherd ist, die Situation richtig einschätzen, den Brand selbst löschen oder die Feuerwehr alarmieren, das Haus evakuieren und ggf. erste Hilfsmaßnahmen einleiten. Auftragsgebunden wird auch die Haustechnik mitbetreut (Bsp. Heizung, Lüftung etc.).

Bsp. 4 Pforte im Krankenhaus. Der Sicherheitsmitarbeiter muss hier nachts das Operations-Team zusammenstellen, wenn ein Unfallopfer durch die Schnelle Medizinische Hilfe gemeldet wurde etc. Der Mitarbeiter muss eine Gruppe von Schwestern, Ärzten, Anästhesisten zusammenstellen, diese in ihrem Bereitschaftsdienst anrufen und wecken. Wenn die Verwaltung des Krankenhauses nicht besetzt ist, muss der MA auch die Patientenaufnahme oder –Abmeldung erledigen. Er muss zusätzlich darauf achten, dass Parkwege eingehalten werden, um Rettungswege frei zu halten und er muss mit Berechtigungsausweisen umgehen.

3.7 Dienstleistungen im Bereich barrierefreies Bauen und Wohnen

Gesellschaftliche Trends

Vor dem Hintergrund der demografischen Entwicklung und der damit einhergehenden Alterung der Bevölkerung wird die Gruppe der Senioren zunehmend als Kundenpotenzial für Produkte und Dienstleistungen aller Art angesehen. Ein Trend ist dabei das barrierefreie Bauen und Wohnen welches sich aus dem Wandel der Ansprüche hinsichtlich Zuschnitt und Ausstattung von Wohnraum ergibt. Aspekte der Sicherheit, der Versorgung, Kommunikation und Bequemlichkeit werden für Senioren zunehmend wichtiger, um einen Verlust an Mobilität bestmöglich auszugleichen und so lange wie möglich mit hohem Komfort im vertrauten Wohnumfeld verbleiben zu können. So leben etwa 40 Prozent der Senioren allein, wobei die Wohnung den Lebensmittelpunkt darstellt. Dagegen leben nur etwa 4 Prozent der über 65-Jährigen in Pflegeheimen und nur 2 Prozent der Menschen unter 65 und 4 Prozent der über 65-Jährigen nennen das Altersheim als Wohnziel.

Im Zuge der zunehmenden Alterung der Bevölkerung steht die öffentliche Gesundheitsversorgung vor tief greifenden Veränderungen. Die Kosten für die Pflege in öffentlichen Einrichtungen steigen kontinuierlich an, so dass sich weniger Menschen diese Form der Pflege in Zukunft leisten können. Die Anzahl der Anbieter, welche die Alten und Kranken zu Hause pflegen, wird zunehmen. Im Zuge dessen entwickeln sich neue Grundrisse von Wohnungen und Eigenheimen, weil die Pflege langfristig in den häuslichen Bereich verlegt werden wird. Hierfür müssen jedoch durch Umbau und Wohnraumanpassung die entsprechenden Voraussetzungen geschaffen werden. Hinzu kommen Lebensformen, in denen sich die Alten und Kranken gegenseitig unterstützen können (Senioren-Wohngemeinschaften oder Senioren-Wohngruppen).

In diesem Zusammenhang erhöht sich insbesondere der Beratungsbedarf bezogen auf das barrierefreie Bauen und Wohnen. Unverzichtbarer Bestandteil der Wohnungsanpassung ist eine qualifizierte Beratung und eine praktische Unterstützung bei der Durchführung des Umbaus durch die Ausführung von entsprechenden Bauleistungen. Eine wichtige Aufgabe der Beratung liegt im Erkennen des Problems, der Motivation der Betroffenen und in der Suche nach

individuell angemessenen Lösungsmöglichkeiten. Dabei arbeiten häufig eine Vielzahl von Personen und Institutionen zusammen.

Die beschriebenen Trends haben Auswirkungen auf Unternehmen in der Baubranche und teilweise auch der angrenzenden Branchen und Institutionen wie bspw. der Wohnungswirtschaft, Pflegedienste, Krankenkassen, Einrichtungen der Wohlfahrtspflege sowie Senioreninitiativen. Diese manifestieren sich in veränderten Produkten und Dienstleistungen sowie veränderten bzw. neuen Tätigkeiten der Mitarbeiter/innen (Freikamp 2006).

Betriebliche Ebene und Arbeitsbereiche

Die oben beschriebenen Trends ergeben neue Tätigkeitsfelder für Dienstleistungen im Bereich barrierefreies Bauen und Wohnen, die angesichts des demografischen Wandels eine bestimmte Relevanz erreichen können. Dies betrifft insbesondere die Tätigkeitsfelder Planung und Beratung für barrierefreies Bauen und Wohnen bzw. die Wohnberatung.

a) Baubegleitende Planung für barrierefreies Bauen und Wohnen

Im Tätigkeitsbereich der Baubegleitenden Planung für barrierefreies Bauen und Wohnen bspw. in Architektur- / Planungsbüros ist der Beginn einer unternehmensspezifischen Arbeitsteilung zu beobachten, in deren Ergebnis bisher von Mitarbeitern mit akademischem Abschluss realisierte Tätigkeiten – Planung und Beratung – (aus Kostengründen) schrittweise aufgeteilt und an Fachkräfte mit mittlerem Abschluss übertragen werden.

b) Baubegleitende Beratung für barrierefreies Bauen und Wohnen

Bauausführende Betriebe wie bspw. Handwerksunternehmen (Tischler, Sanitär, Elektro etc.) kombinieren Bauleistung und Beratungsdienstleistungen. Sie bieten selbst zur Entwicklung, Gestaltung und Design ihrer Produkte im Bereich barrierefreies Wohnen Beratungsdienstleistungen an.

Im Zuge der weiteren Ausprägung solcher neuen Dienstleistungen im Bereich des barrierefreien Bauens und Wohnens wird mit zunehmender Tendenz gut

ausgebildetes Personal auf der mittleren Tätigkeitsebene in entsprechenden Arbeitsbereichen benötigt.

c) Wohnberatung

Im Tätigkeitsbereich der Wohnberatung bspw. in Beratungseinrichtungen der Wohnungswirtschaft, bei Pflegediensten, bei sozialen Trägern etc. erfolgt eine Kombination bestehender mittlerer Tätigkeiten mit der neuen Tätigkeit der Wohnberatung. Wesentliches Ziel der Wohnberatung ist, "das selbständige Wohnen und die selbständige Haushaltsführung der Menschen in ihrer Wohnung und ihrem Wohnumfeld zu erhalten, zu fördern oder wiederherzustellen." Dazu gehören bspw.:

- der Erhalt des vorhandenen Grades von Selbständigkeit, d.h. die Vorbeugung von Selbständigkeitseinschränkungen
- die Erleichterung und Ermöglichung von häuslicher Hilfe und Pflege
- die Unfallprävention
- die Schaffung barrierefreien Wohnraums im Wohnungsbestand sowie im Wohnungsneubau
- die Sensibilisierung und Information der breiten Öffentlichkeit, der potentiell Betroffenen, und der Fachkräfte in der sozialen Arbeit"

Als Hauptzielgruppen der Wohnberatung gelten Ältere, Hilfe- und Pflegebedürftige, Menschen mit Behinderungen, deren Angehörige sowie alle interessierten Bürgerinnen und Bürger, die sich über barrierefreies Wohnen und Wohnungsanpassung informieren und beraten lassen wollen.

Die Tätigkeiten in diesem Bereich sind derzeit angesiedelt in den Bereichen kommunale und private Wohnberatung, Wohnungswirtschaft, Altenarbeit, Pflegedienst, an Beratungsstellen, bei Sozialdiensten und in Arztpraxen mit geriatrischen Patienten. Längerfristig, im Zuge der demografischen Entwicklung und der damit einhergehenden Relevanz der Wohnberatung, werden – neben Mitarbeitern/innen mit akademischem Hintergrund - in noch zunehmendem Maße Mitarbeiter/innen auf der mittleren Tätigkeitsebene tätig sein.

Aufgaben / komplexe Tätigkeiten

a) Baubegleitende Planung für barrierefreies Bauen und Wohnen

Im Tätigkeitsbereich der Planung für barrierefreies Bauen und Wohnen werden in Absprache mit dem Bauherrn verschiedene Wohnungsanpassungsmaßnahmen wie bspw. Hilfsmiteileinsatz, Ausstattungsänderung, bauliche Änderung festgelegt, Rahmenbedingungen wie städtebauliche Situation, wirtschaftliche, rechtliche, terminliche oder ökologische Festlegungen oder Einschränkungen erhoben. Auf dieser Basis wird ein Entwurf erarbeitet, der im Wesentlichen festlegt, wie das Gebäude von Form, Farbe und Material her aussehen soll, und wie es den Anforderungen der Nutzer gerecht werden kann.

Grundrisse, Aufrisse, Ansichten oder perspektivische Darstellungen für die Erstellung der Pläne werden am Rechner gestaltet. Für die Visualisierung eines Projekts, aber auch für Bauzeitplanung und Statistik wird zunehmend spezielle Computer-Software genutzt. Somit werden die Pläne von der ersten Skizze bis zur detaillierten Ausführungszeichnung immer genauer, zumal die Mitarbeiter/innen interdisziplinär auch mit Fachingenieuren und Handwerkern zusammenarbeiten. Die Pläne dienen der Vorlage bei Behörden und als Arbeitsgrundlage für die beteiligten Baufirmen und Handwerkern.

b) Baubegleitende Beratung für barrierefreies Bauen und Wohnen

Im Vorfeld der Bauausführung erfolgen zunächst die Kundenakquise und -beratung für barrierefreies Bauen und Wohnen. Bspw. bieten Handwerksunternehmen (Tischler, Sanitär, Elektro etc.) selbst zur Entwicklung, Gestaltung und Design ihrer Produkte im Bereich barrierefreies Wohnen Beratung als Form der hybriden Dienstleistungen an. Dazu gehört, die Wohnungsprobleme der Kunden zu erkennen und angemessene Lösungen zu entwickeln. Hinzu kommt die Information und Beratung der Kunden zu verschiedenen Wohnformen und Regelwerken (DIN etc.), zur Kalkulation der Baukosten, zu Förderprogrammen und Finanzierungsmöglichkeiten. Teil des Marketings und der Beratung der Kunden ist die Vermittlung von weiterführenden Kooperationspartnern. Im weiterführenden Verlauf der Durchführung verschiedener Wohnungsanpassungsmaßnahmen erfolgt die weitere Beratung und Information des Kunden als hybride Dienstleistung.

c) Wohnberatung

Die Wohnberatung bietet Hilfe zur Verbesserung der räumlichen Wohnverhältnisse. Die zentrale Aufgabe beschränkt sich dabei nicht nur auf die Beratungsleistungen. Sie beinhaltet auch die praktische Hilfe, Begleitung und organisatorische Unterstützung bei der Planung und Durchführung von Anpassungsmaßnahmen sowie das Aufzeigen von Wohnalternativen. Hinzu kommt die Information über Finanzierungsmöglichkeiten und bei Bedarf die Organisation des Umbaus der Wohnung.

Die Tätigkeiten der Wohnberatung umfassen die individuelle Beratung über Möglichkeiten und Formen des barrierefreien Wohnens und der Wohnungsanpassung durch Informations- und Beratungsgespräche in der Einrichtung oder im Rahmen von Hausbesuchen. Hinzu kommt die Analyse der Wohnsituation. Organisiert und Begleitet wird die Durchführung verschiedener Wohnungsanpassungsmaßnahmen wie bspw. Hilfsmiteileinsatz, Ausstattungsänderung, bauliche Änderung, Wohnungsumzug, Wohnungstausch, Wohnungsaufteilung, Wohnungsänderung. Daneben erfolgt die Motivation und Einbeziehung von Ratsuchenden, Angehörigen, Vermietern, die Information über Finanzierungsmöglichkeiten, die Unterstützung bei der Planung und Begleitung der Maßnahmen, die Vermittlung von Diensten und anderen sozialen Angeboten. Hinzu kommt die Koordination aller an der Maßnahme beteiligten Personen, Institutionen und Tätigkeiten, die Vermittlung bei Problemen sowie die Nachschau und Kontrolle der angemessenen Durchführung der Maßnahmen.

Ein wichtiger Teil der Tätigkeit im Rahmen der Wohnberatung ist die Öffentlichkeitsarbeit. Diese erfolgt bspw. über die Information über Beratung, Wohnprobleme und deren Vermeidung, die Information über Möglichkeiten des barrierefreien Wohnens und von Wohnungsanpassungsmaßnahmen, über die Darstellung von Fallbeispielen und deren positiver Wirkung. Zusätzlich erfolgt die Darstellung der Finanzierung, die Fach- und Institutionsberatung zur Schaffung eines Problembewusstseins sowie der Befähigung zum Erkennen von Problemen und möglichen Lösungswegen. Neben der Zielgruppe der Betroffenen sind weitere Zielgruppen für die Öffentlichkeitsarbeit Fachkräfte und Institutionen im Bereich der sozialen Arbeit, insbesondere der Alten- und Behindertenarbeit sowie dem

pflegerischen Versorgungsbereich sowie Wohnungsbaugesellschaften, Wohnungsbaugenossenschaften, Architekten, Vermieter etc.

3.8 Dienstleistungen im Bereich der Medizintechnik

Die Medizintechnik ist eine sehr heterogene und multidisziplinäre Branche, die sich durch den Einsatz verschiedenster Technologien auszeichnet. Die Produktvielfalt reicht vom Heftpflaster bis hin zum Magnetresonanztomographen, d.h. von der Herstellung von einfachen Massenprodukten für einen anonymen Markt bis hin zum Hightech-Produkt, das eine singuläre Stellung auf dem Weltmarkt einnimmt. Zudem erlebt die deutsche Medizintechnik einen Wandel vom Produktions- zum Anwenderstandort.

Gesellschaftliche Trends

Die Aufstellung Deutschlands in den Spitzentechnologiesektoren der Medizintechnikbranche birgt Wachstumspotentiale, die die Unternehmen und Anwender auf die führenden Plätze im internationalen Wettbewerb nachhaltig befördern können. Die medizintechnischen Innovationen der Zukunft sind von ‚Miniaturisierung‘, ‚Computerisierung‘ und ‚Molekularisierung‘ charakterisiert. Diese drei Fortschrittsdimensionen finden ihre Entsprechungen in bestimmten Schlüsseltechnologien. So korrespondieren zur ‚Miniaturisierung‘ die Mikrosystemtechnik und die Nanotechnologie als zukunftsweisende Techniken, zur ‚Molekularisierung‘ als grundlegende Funktionsprinzipien die Bio-, Zell- und Gentechnologie und im Trend der ‚Computerisierung‘ findet die Informations- und Kommunikationstechnologie ihre Entsprechung (vgl. BMBF 2005).

Die spitzentechnologischen Entwicklungen eröffnen neue Wege in Prävention, Diagnostik, Therapie und Rehabilitation und leisten somit einen entscheidenden Beitrag zur schnelleren und effektiveren Heilung von Patienten bzw. Gesunderhaltung von Menschen. Beispielsweise erlauben die individuellen diagnostischen Möglichkeiten – u.a. durch hoch auflösende bildgebende Verfahren – eine präzise Früherkennung von Erkrankungen in der Onkologie. In der öffentlichen wie in der wissenschaftlichen Diskussion gilt der medizintechnische Fortschritt als einer der wichtigsten Faktoren, der in der Vergangenheit die Entwicklung des Gesundheitswesens vorangetrieben hat und von dem erwartet wird, dass er auch die Zukunft entscheidend mit prägen wird (Fretschner, Hartmann 2002).

Der Markt für medizintechnische Produkte ist in starkem Maße beeinflusst und reguliert durch die öffentliche Hand und das jeweilige nationale Gesundheitssystem. Bevor Medizinprodukte verkauft werden können, durchlaufen sie generell einen vergleichsweise aufwendigen Marktzulassungsprozess. In Deutschland ist der erfolgreiche Markteintritt z. B. an die Aufnahme des Medizinprodukts in den Leistungskatalog der Gesetzlichen Krankenversicherungen gekoppelt (DIW 2005).

Die Medizintechnik ist ein Zukunftsmarkt. Schätzungen gehen für den Zeitraum bis 2010 von einer langfristigen Wachstumsrate des Weltmarkts für Medizintechnik von ca. 5 Prozent aus (Spectaris 2006). Entscheidende Einflussfaktoren für die positive Nachfrage sind u.a.:

- die demografische Entwicklung der Bevölkerung, die sich in nahezu allen westlichen Ländern durch einen steigenden Anteil der älteren und hochbetagten (älter als 80 Jahre) Menschen an der Gesamtbevölkerung bei insgesamt schrumpfender Bevölkerungsgröße darstellt;
- eine rasch wachsende Weltbevölkerung;
- die steigende Inanspruchnahme von professionellen und kommerzialisierten Versorgungs- und Pflegeleistungen, da mit zunehmendem Alter die Morbiditätswahrscheinlichkeit kontinuierlich zunimmt (vgl. Cirkel, Hilbert, Schalk 2004) sowie
- weiterhin steigende Gesundheitsausgaben: in Entwicklungsländern durch wachsende Patientenzahlen, in Industrieländern durch die Nachfrage nach modernsten Behandlungsmethoden bzw. dem Trend zu privat finanzierten Gesundheitsleistungen.

Der rasche Einsatz neuer Technologien wie Mikroelektronik, Informations- und Kommunikationstechnologien, Nano- und Biotechnologie stellt neben den Reformen im Gesundheitssystem und einem sich international verschärfenden Wettbewerb eine der Zukunftsherausforderungen für die Branche dar (vgl. DIW 2005).

Die deutsche Medizintechnik erlebt gegenwärtig einen Wandel vom Produktions- zum Wissens- und Anwenderstandort, der durch qualifizierte Produktion und hochwertige Forschung sowie hohe Innovationsanforderungen gekennzeichnet ist.

Die spitzentechnologischen Entwicklungen eröffnen neue Wege in Prävention, Diagnostik, Therapie und Rehabilitation und leisten somit einen entscheidenden Beitrag zur schnelleren und effektiveren Heilung von Patienten bzw. zur Gesunderhaltung von Menschen.

Die Medizintechnikbranche ist überdurchschnittlich stark exportorientiert und zeichnet sich durch einen hohen Anteil an Forschung und Entwicklung gemessen am Umsatz aus (DIW 2005). Mehr als die Hälfte des Umsatzes erzielen die Unternehmen mit Produkten, die nicht älter als drei Jahre sind. Diese kurzen Produktzyklen sind Ausdruck einer sehr schnellen Alterung von fachspezifischem Wissen und das bedeutet wiederum, dass sehr hohe Anforderungen an die Qualifikation der Mitarbeiter(innen) gestellt werden, um diesen Wissensvorsprung und damit Wettbewerbsvorteil - auch international - behaupten zu können.

Betriebliche Ebene und Arbeitsbereiche

Die Auswirkungen der oben beschriebenen Rahmenbedingungen und Trends auf die betriebliche Ebene sind vielfältig. Auf betrieblicher Ebene sind u.a. folgende Herausforderungen zu konstatieren, die die Unternehmen der Medizintechnik bewältigen müssen, um auch zukünftig erfolgreich zu sein:

- Relevante technologische Entwicklungen aufgreifen und umsetzen
- Innovationen führen zu neuen/veränderten Aufgabenfeldern, ggf. neue Formen von Arbeit und Arbeitsorganisation implementieren
- Produkt-Portfolio durch produkt- bzw. bezugssystembezogene Dienstleistungen ergänzen
- Qualifizierung als Bewerbungsfaktor begreifen
- Implementierung von Wissensmanagementsystemen
- Produkt- und Prozessanpassungen durch veränderte ordnungspolitische Vorgaben (z.B. Novellierung des Medizinprodukterechts)
- Innovationsstrategien verfolgen, z.B. Netzwerkbildung mit anderen Unternehmen

Eine zukunftsfähige Veränderung von bestehenden Arbeitsfeldern und die Etablierung neuer Arbeitsfelder – auch für die mittlere Tätigkeitsebene – basiert u.a.

auf der Verknüpfung von technologischen Arbeitsinhalten mit Dienstleistungskomponenten. So gilt es beispielsweise in Zukunft, den speziellen Kundenwünschen gerecht zu werden und vermehrt Mehrwertdienstleistungen anzubieten. Bereits heute werden vielfach Serviceverträge bei dem Kauf von medizinischen Großgeräten abgeschlossen, die einen Rund-um-die-Uhr-Service in Bezug auf Wartung und Reparatur beinhalten. Nicht nur die Global Player, auch klein- und mittelständische Unternehmen werden zukünftig nicht mehr ohne ein Allroundangebot bzw. begleitendes Angebot auskommen, sei es im Servicebereich oder in der Logistik.

Neben der Forschung und Entwicklung, der Produktion und dem Vertrieb von Medizinprodukten gewinnen wissensbasierte Dienstleistungen einen immer größeren Stellenwert als Geschäftsbereich in der Medizintechnikbranche. Die zunehmende Bedeutung dieser Dienstleistungen in der klassischerweise industriell geprägten Branche führt zu neuen Aufgaben- und Tätigkeitsfeldern.

Für den Servicebereich können exemplarisch verschiedene Dienstleistungskomplexe aufgeführt werden:

- Technischer Support mit Elementen wie Reparatur, Wartung und Service
- Schulungsmodule zum Betrieb und zur Wartung von Medizinprodukten (üblicherweise hochtechnische Produkte, oftmals Großgeräte)
- Dienstleistungen für den spezifischen Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien
- Beratungsleistungen wie effiziente Prozessgestaltung in Krankenhäusern als Bezugssysteme der Medizintechnik-Unternehmen

Aufgaben / komplexe Tätigkeiten

Nachfolgend werden verschiedene produktionsnahe und anwenderorientierte Dienstleistungskomplexe exemplarisch aufgeführt, in denen mittleren Tätigkeitsfeldern zukünftig eine große Bedeutung zukommt:

- *Klinische Bewertung:* Die Eignung eines Medizinprodukts für den vorgesehenen Verwendungszweck ist durch verschiedene Verfahren nachzuweisen. Im interdisziplinären Team eröffnet sich hier ein neues Feld für Facharbeiter. Neben Herstellerfirmen verfügen Unternehmen, die sich auf Auftragsforschung spezialisiert haben, und klinische Forschungsinstitute über entsprechende Aufgabenbereiche.
- *Vertrieb:* Neben Beratung und Kundenpflege ist das Produktmanagement ein Kernbereich dieses Dienstleistungskomplexes. Der Vertrieb und Verkauf von Medizinprodukten erfolgt über die Hersteller, über spezielle Vertriebsorganisationen und über den Fachhandel.
- *Produktapplikation:* Das Aufgabenspektrum reicht von der Installation eines Medizinprodukts beim Kunden bis zur Durchführung von Geräteeinweisungen (Schulungen) und ist ein zentrales Handlungsfeld für die Mitarbeiter der mittleren Qualifikationsebene bei Medizintechnik-Herstellern.
- *Technischer Support:* umfasst Tätigkeiten zur Aufrechterhaltung der Verfügbarkeit und der technischen Betriebsbereitschaft von Medizinprodukten, insbesondere von medizintechnischen Großgeräten. Der Einsatzbereich ist schwerpunktmäßig bei Medizintechnik-Herstellern von Großgeräten und bei medizinischen Leistungserbringern, vor allem Krankenhäusern angesiedelt. Vereinzelt haben sich auch Dienstleistungsfirmen auf dieses Tätigkeitssegment spezialisiert, insbesondere für den technischen Support von hochtechnologischen Geräten wie Lasergeräte.

3.9 Dienstleistungen im Bereich der Nanotechnologie

Gesellschaftliche Trends

Die Nanotechnologie ist eine Schlüsseltechnologie des 21. Jahrhunderts und gewinnt weltweit zunehmend an Bedeutung vor allem in Wirtschaft und Wissenschaft. Eines ihrer hervorstechenden Merkmale ist ihr Querschnittscharakter, denn Nanotechnologie kann in nahezu allen industriellen Bereichen wie z.B. in der elektronischen, chemischen und pharmazeutischen Industrie, der Medizin- und Umwelttechnik, dem Automobilbau, der Energietechnik sowie in der Textil- oder Nahrungsmittelindustrie aber auch im Freizeit- und Sportbereich zum Einsatz kommen. Die beschleunigte technologische Forschung und Entwicklung stellt einen grundlegenden Megatrend dar, der auch die Dienstleistungen im Bereich der Nanotechnologie antreibt.

Die wirtschaftlichen Marktpotenziale der Nanotechnologie werden weltweit von unterschiedlichen Quellen als steigend eingeschätzt. So gehen verschiedene Analysten von einem weltweiten Umsatz von nanotechnologischen Produkten und Zwischenprodukten von insgesamt über 1 Billion Euro bis zum Jahr 2015 aus. Nanotechnologie besitzt das Potenzial, Arbeitsplätze in Deutschland zu sichern und neu zu schaffen (Abicht, Freikamp, Schumann 2006).

In der Nanotechnologie steigt der Bedarf an Arbeitskräften in der Forschung und Entwicklung, aber auch im Zusammenhang mit produktionsnahen bzw. hybriden Dienstleistungen. Zu beobachten ist der Beginn einer unternehmensspezifischen Arbeitsteilung in Nanotechnologieunternehmen, in deren Ergebnis bisher von Mitarbeitern mit akademischem Abschluss realisierte Tätigkeiten (aus Kostengründen) schrittweise aufgeteilt und an Fachkräfte mit mittlerem Abschluss übertragen werden. Im Zuge der Ausprägung solcher neuen hybriden Dienstleistungen im Bereich der Nanotechnologie wird mit zunehmender Tendenz gut ausgebildetes Personal auf der mittleren Tätigkeitsebene in entsprechenden Arbeitsbereichen wie z. B. im Marketing und Vertrieb benötigt.

Betriebliche Ebene und Arbeitsbereiche

Für den Servicebereich in der Nanotechnologie können exemplarisch verschiedene produktionsnahe bzw. hybride Dienstleistungskomplexe aufgeführt werden, in denen durch Arbeitsteilung mittlere Tätigkeiten entstehen (aus einer höheren Tätigkeit werden durch verstärkte Arbeitsteilung verschiedene mittlere Tätigkeiten):

- *Analytik*: Tätigkeits- und Einsatzfeld der Mitarbeiter liegt in Unternehmen, Forschungseinrichtungen oder in Prüfanstalten bzw. Materialprüfämtern mit Bezug zur Nanotechnologie. In Forschungs- und Entwicklungsabteilungen wird eng mit Naturwissenschaftlern und Ingenieuren zusammengearbeitet.
- *Dokumentation*: die Tätigkeiten im Bereich der Dokumentation umfassen die Berichterstattung und Protokollierung der im Arbeitsprozess anfallenden Daten. Damit sind solche Tätigkeiten bevorzugt in Unternehmen sowie in Forschungseinrichtungen im Kernbereich der Nanotechnologie zu finden.
- *Qualitätssicherung*: Das kontinuierliche Messen, Prüfen und Kontrollieren von Substanzen, Prozessen und Umfeldbedingungen gehört zu den Aufgaben in der Qualitätssicherung. Dieses Tätigkeitsfeld weist enge Schnittstellen zum Bereich Forschung und Entwicklung auf und hat Bedeutung für die Fertigung von nanotechnologischen Produkten.
- *Technischer Support*: Das Tätigkeitsfeld umfasst Elemente wie Reparatur, Wartung und Service, Information und Schulung bspw. zu nanotechnologische Geräte und Anlagen.
- *Beratung / Verkauf*: Eine produktionsnahe bzw. hybride Dienstleistung ist der Bereich Verkauf bzw. Marketing und Vertrieb nanotechnologischer Produkte. Dabei verlangen besonders erklärungsintensive Angebote einen entsprechenden Aufwand bei der Vermarktung. Die Produktberatung bzw. der Verkauf sind in Nanotechnologieunternehmen oder in speziellen Vertriebsfirmen der Nanotechnologie angesiedelt.

Aufgaben / komplexe Tätigkeiten

a) Analytik

Aufgaben in der Analytik umfassen interne Dienstleistungen in Forschungs- und Produktionsunternehmen der Nanotechnologie. Schwerpunkte der Tätigkeit sind die Probenvorbereitung, Durchführung von Messreihen und Tests mit nanoanalytischen

Verfahren, sowie die entsprechende Nachbearbeitung. Es werden Messdaten in numerischer bzw. in grafischer Form erfasst und zur Auswertung vorbereitet. Es werden chromatographische, spektroskopische, mikrobiologische, photometrische und anderer Analysetechniken angewendet. Die Tätigkeit wird teilweise unter Reinraumbedingungen verschiedener Klassen mit entsprechender Schutzkleidung und Umgang mit Betriebsstoffen wie Reinstwasser verübt (insbesondere in der Nanoelektronik). Neben dem Umgang mit Klassifizierungs- und Qualitätsstandards, z.B. ISO- Normung, Sicherheitsdatenblättern, Arbeitsschutz- und Umweltschutzmaßnahmen erfolgt der Umgang mit Verfahren der Nanoanalytik, z.B. mikroskopische Verfahren wie die Rastersondentechniken (STX), Rasterkraftmikroskopie (AFM) und Rastertunnelmikroskopie (STM) oder spektroskopische Verfahren wie beispielsweise IR-, UV- oder Massenspektroskopie. Hinzu kommt die Entnahme von Stichproben sowie Prozesskontrollen z.B. durch Lasermesstechnik im Bereich der Oberflächenbeschichtung, die Durchführung von Materialprüf- und Ermüdungstests, Messung von Verschleißigenschaften und Abriebfestigkeit (z.B. Nano-Intender Test) sowie die Kontrolle und Einhaltung von Arbeitsvorschriften, insbesondere mit nanoskaligen Substanzen, Reinigungs- und Lösungsmitteln.

b) Dokumentation

Aufgabenfeld der Dokumentation, die ebenfalls eine interne Dienstleistung darstellt, ist die umfassende Prozessdokumentation in der nanotechnologischen Produktion oder im Bereich der nanotechnologischen Forschung und Entwicklung in enger Zusammenarbeit mit den jeweiligen Prozessverantwortlichen. Dazu gehört der Umgang mit Daten mittels spezieller Software und unter Nutzung von Datenbanken, auch im Internet und Intranet. Hinzu kommt die Berücksichtigung von Qualitätsstandards beim Umgang mit nanotechnologischem Material. Die Dokumentation ist bei der Planung, Organisation und Durchführung nanotechnologischen Untersuchungen beteiligt und bei Bedarf finden Abstimmungen mit externen Partnern statt. Hinzu kommt die Erstellung und Verwaltung von Datenbanken und Eingabemasken, der Datentransfer von Analysedaten über spezielle Gerätesteuerung, wie z.B. durch das Programm LabView. Informationsmanagementsysteme wie die Labor-Informationssysteme (LIS), Laborinformations- und Managementsysteme (LIMS) oder im medizinischen Sektor

die Krankenhaus-Informationssysteme (KIS) bilden die zentralen Instrumente für die Datenverarbeitung und Dokumentation von analytischen bzw. diagnostischen Daten im Labor. Zur Tätigkeit gehört ebenfalls die Geräteprogrammierung, die digitale online Prozessdatenüberwachung über Netzwerke oder Internet, der intensive Umgang mit Laborinformationsmanagementsystemen (LIMS), die Aufarbeitung von Daten vor allem mit EDV, das Erstellen von Informationsblättern sowie das Präsentieren von Daten. Mitarbeiter der Produktion bzw. Fertigung werden bei der Prozessdokumentation unterstützt und angeleitet, Daten werden aufgenommen, gesichert, systematisiert und gegebenenfalls archiviert, sowie jederzeit verfügbar gemacht für den fachlichen Informationsaustausch besonders mit wissenschaftlichen Mitarbeitern.

c) *Qualitätssicherung*

Tätigkeitsfeld der Qualitätssicherung ist die Kontrolle und Gewährleistung der Qualität in nanotechnologischen Arbeitsbereichen, besonders in der nanobiotechnologischen Produktion von Wirkstoffen oder dafür notwendigen Zwischenprodukten, als interner Mitarbeiter oder externer Dienstleister. Dabei wird die Qualität von Eingangsstoffen bzw. Edukten und Endprodukten geprüft und bewertet, aber auch Stichproben während des Herstellungsprozesses genommen. Außerdem werden Qualitätssicherheitsmaßnahmen bzw. Arbeitsvorschriften validiert und bei Bedarf angepasst. Hinzu kommt die Entwicklung bzw. Mitwirkung von betriebsinternen Standards. Bei Bedarf werden Mitarbeiter der Produktion und Fertigung im Sinne der Einhaltung der Qualitäts- und Sicherheitsbestimmungen angeleitet. In den Tätigkeitsbereich fällt die Auswahl und Anwendung von Analyse-, Kontroll- und Prüfverfahren zur Qualitätssicherung sowie die Kontrolle von Qualitätsparametern (Partikelgröße und Verteilung, Sterilität, pH-Wert oder Leitfähigkeit). Zudem erfolgt das sachgemäße Arbeiten nach Arbeitsschutzvorschriften und Sicherheitsmaßnahmen mit nanoskaligen. Internationale und nationale Qualitätsstandards, wie die DIN ISO- Normung (ISO 9000), GLP (Good Labour Practice), GMP Zertifizierung (Good Manufacturing Practice) enge Toleranzgrenzen und Arbeiten unter Reinraumbedingungen prägen den Arbeitsbereich der Qualitätssicherung.

d) *Technischer Support*

Der technische Support beinhaltet Elemente wie Reparatur, Wartung und Service, Information und Schulung in Bezug auf nanotechnologische Produkte bzw. Geräte. Der Support ist im Bereich B2B zu finden. Wird bspw. ein (nach Kundenwünschen speziell modifiziertes) Mikroskop oder chromatographisches, spektroskopisches, mikrobiologisches, photometrisches oder anderes Analysegerät hergestellt und verkauft erhält der Kunde das Angebot begleitender hybrider Dienstleistungen. Das Gerät wird beim Kunden aufgebaut, in den Arbeitsprozess integriert, die Bedienung des Gerätes wird erläutert und vorgeführt und zu Besonderheiten im Umgang mit dem Gerät informiert. Zusätzlich wird das Gerät beim Kunden ggf. gewartet und repariert. Damit finden sich hier technologische und kundenbezogene Aufgaben.

e) *Produktberatung und Verkauf*

Vorwiegend im Außendienst tätig, obliegt dem Verkauf die selbständige Kundenakquise auf der Basis von unternehmensspezifischen Leistungen und Produkten (B2B). Zu diesem Zweck werden Marktanalysen erstellt und diese nach Schwerpunkten wie Kunden, Region, Produkte, Mitbewerber ausgewertet. Die Tätigkeit beinhaltet ebenso die Produktvorführung bzw. Leistungspräsentation im Unternehmen bzw. beim Kunden vor Ort. Darüber hinaus unterstützt der Verkauf das Unternehmen bei der Erstellung und Aktualisierung des firmeneigenen Internetauftritts, auf Messen etc. In enger Zusammenarbeit mit dem Fertigungsbereich werden Anwender bzw. Kunden nanotechnologischer Leistungen und Produkte beraten. Bei speziellen Kundenanforderungen bzw. Aufträgen wie der Entwicklung eines Neuproduktes bzw. einer Produktanpassung erfolgt die enge Zusammenarbeit mit der F&E Abteilung des Unternehmens.

3.10 Kurzbeschreibungen der einzelnen Aufgaben bzw. komplexen Tätigkeiten im Überblick

Um die Fragestellung der Untersuchung beantworten zu können, werden nachfolgend die bisher beschriebenen Aufgaben bzw. komplexen Tätigkeiten der neun Untersuchungsfelder in tabellarischer Form dargestellt. Die einzelnen Aufgaben bzw. komplexen Tätigkeiten werden hier nach einem einheitlichen Standard aufbereitet und dargestellt. Somit wird zunächst gesichert, dass sich die Aufgaben bzw. komplexen Tätigkeiten auf einer vergleichbaren Ebene befinden. Zudem ermöglicht dieser Ansatz die übergreifende Analyse. Für jede der Aufgaben bzw. komplexen Tätigkeiten bestimmen die Autoren:

- die Zuordnung zu einen Unternehmensbereich
- die wesentlichen Tätigkeiten
- den Wissensbezug der Aufgaben / komplexen Tätigkeiten
- die Neuheit der Tätigkeiten
- den Entstehungsweg der neuen Aufgaben / komplexen Tätigkeiten
- Treiber und Hemmnisse der Entwicklung der Aufgaben / komplexen Tätigkeiten und ihres Branchenumfeldes
- mögliche Professionalisierungskontexte
- den Innovationskontext der Aufgaben / komplexen Tätigkeiten
- die Komplexität der Aufgaben.

Die einzelnen Untersuchungsfelder sind folgendermaßen unterteilt:

- a) personenbezogene Dienstleistungen
- b) unternehmensbezogene Dienstleistungen
- c) Verbindung industrieller Produktion mit Dienstleistungen

a) Personenbezogene Dienstleistungen

Hauswirtschaft

Aufgabe / komplexe Tätigkeit 1 – allg. hauswirtschaftliche Tätigkeiten:

Kurzbeschreibung	Durchführung von Tätigkeiten der Haushaltsführung, Einkauf, Reinigung, Pflege und Versorgung
Zuordnung zu einem Unternehmensbereich	Dienstleistungsagentur
Bestandteile / Kerntätigkeiten	Einkaufen, Putzen, Waschen
Wissensbezug der Tätigkeiten	-----
Veränderung / Neuheit	Dieser Bereich stellt das Grundangebot haushaltsbezogener Dienstleistungen dar. Veränderungen zielen in Richtung: stärkere Professionalisierung, Kundenorientierung, Marketing, Abrechnungsmodalitäten
Entstehungsweg	Neue Aufgaben entstehen durch die Anreicherung mit anderen Tätigkeiten aufgrund der Wahrnehmung von Kundenwünschen.
Treiber und Hemmnisse	Treiber: ungebrochener Trend zur Individualisierung, demografischer Wandel Hemmnisse: marktfähige Finanzierung des Angebotes
Professionalisierung / Qualifikation (mittlere Tätigkeit)	Weiterbildung der AfA Existierende Professionalisierungsmöglichkeiten: duale Ausbildung „Hauswirtschafter/in“. An der BFS werden „Haus- und Familienpfleger/innen“ sowie „Haus- und Familienpflegehelfer/innen“ ausgebildet.
Innovationskontext	Die neue Aufgabe bzw. komplexe Tätigkeit entsteht durch erweiterte Kundenanforderungen und Wettbewerbsdruck.
Komplexität	Die neue Aufgabe bzw. komplexe Tätigkeit ist das Ergebnis der Anreicherung bestehender Tätigkeiten (z.B. durch handwerkliche oder beratende Tätigkeiten).

Aufgabe / komplexe Tätigkeit 2 – einfache handwerkliche Arbeiten

Kurzbeschreibung	Gartenarbeiten, Kleinstreparaturen, Installation und Montage
Zuordnung zu einem Unternehmensbereich	Dienstleistungsagentur
Bestandteile / Kerntätigkeiten	Bohren und Dübeln, Leuchtmittel auswechseln, Gartenarbeiten, Laubentsorgung, Balkonbepflanzung, Einstellung von Fernsehern und anderen Elektrogeräten, Installation von haushaltsüblichen Geräten z.B. Rauchmelder etc., Kleinstreparaturen z.B. Perlator wechseln, Wasser absperren sowie Wartungsaufgaben wie: Zähler ablesen, Uhren umstellen, Streumittel bereitstellen, Schneefegen
Wissensbezug der Tätigkeiten	-----
Veränderung / Neuheit	Angedockt an die rein hauswirtschaftlichen Aufgaben wird nach Bedarf auch Weiteres in den o. g. Bereichen übernommen.
Entstehungsweg	Ausweitung der rein hauswirtschaftlichen Tätigkeiten um handwerkliche Elemente
Treiber und Hemmnisse	Treiber: demografischer Wandel (Zunahme älterer Menschen bzw. Personen mit eingeschränkter Mobilität) Hemmnisse: marktfähige Finanzierung des Angebotes
Professionalisierung / Qualifikation (mittlere Tätigkeit)	meist durch interne Maßnahmen bzw. learning by doing
Innovationskontext	Die neue Aufgabe entsteht durch erweiterte Kundenanforderungen und Wettbewerbsdruck.
Komplexität	Die neue Aufgabe ist das Ergebnis der Anreicherung bestehender Tätigkeiten (z.B. durch handwerkliche oder beratende Tätigkeiten) durch Orientierung an den Kundenwünschen. Die Komplexität nimmt zu durch zusätzliche Tätigkeiten innerhalb der Aufgabe

Aufgabe / komplexe Tätigkeit 3 - Beratende und betreuende Arbeiten

Kurzbeschreibung	Beratung und Betreuung im haushaltsbezogenen Kontext
Zuordnung zu einem Unternehmensbereich	Dienstleistungsagentur
Bestandteile / Kerntätigkeiten	Recherche- und Vermittlungsarbeit, Wunschermittlung des Kunden, Vermittlung von Entscheidungsgrundlagen, Entscheidungshilfe, Fähigkeiten im Vergleich von Angeboten z.B. Reisekatalogen, Haushaltsgeräte, technische Produkte, etc.. Einspruch-, Beschwerde-, Reklamationsformulierung, Abwicklung von Behördengängen und Formularausfüllung. Zudem sind oftmals Tätigkeiten gefordert, die sich dem Bereich Kommunikationsförderung bzw. Konfliktbewältigung zuordnen lassen, z.B. personenorientiertes Führen von Gesprächen mit Einzelpersonen und Gruppen, Motivation und Beschäftigung, etc. sowie Personenbeförderung bzw. Organisation von Fahrdiensten.
Wissensbezug der Tätigkeiten	Beratung
Veränderung / Neuheit	Die Aufgaben umfassen wesentlich stärker intellektuelle Elemente und setzen andere Fähigkeiten voraus als die bislang beschriebenen Aufgaben
Entstehungsweg	Die neue Aufgabe erfordert die Integration verschiedener Tätigkeiten aufgrund des Kundenwunsches nach einer Bezugsperson.
Treiber und Hemmnisse	Treiber: demografischer Wandel (Zunahme älterer Menschen bzw. Personen mit eingeschränkter Mobilität) Hemmnisse: marktfähige Finanzierung des Angebotes
Professionalisierung / Qualifikation (mittlere Tätigkeit)	meist durch interne Maßnahmen bzw. „learning by doing“, Weiterbildungen der Kammern oder anderer Weiterbildungsträger Existierende Professionalisierungsmöglichkeiten: Ausbildung zu „Haus- und Familienpfleger/in“ und „Haus- und Familienpflegehelfer/in“ an der BFS,
Innovationskontext	Die neue Aufgabe / komplexe Tätigkeit entsteht durch erweiterte Kundenanforderungen und Wettbewerbsdruck, Notwendigkeit der Abgrenzung gegen Schwarzmarktkonkurrenz.
Komplexität	Die neue Aufgabe / komplexe Tätigkeit ist das Ergebnis der inhaltlichen und organisatorischen Anreicherung bestehender Tätigkeiten durch beratende Tätigkeiten, Informationsbeschaffung und –vermittlung aufgrund der Orientierung an den Kundenwünschen.

Altenhilfe

Aufgabe / komplexe Tätigkeit 1 – Beziehungsgestaltung

Kurzbeschreibung	Beziehungsgestaltung insbesondere zu Pflegebedürftigen sowie zu Angehörigen (Pflegefachkräfte und Hilfskräfte)
Zuordnung zu einem Unternehmensbereich	Stationäre, ambulante und teilstationäre Pflegeeinrichtungen. Das pflegerische System ist in der Regel (bei teilstationären Einrichtungen unterschiedlich) das quantitativ dominierende System in den jeweiligen Unternehmen.
Bestandteile / Kerntätigkeiten	verschiedenartige Gestaltungselemente sind personen- und situationsadäquat anzuwenden; Gesprächsführung, wobei zwischen informierendem, beratendem oder eher sozialem Charakter differenziert werden kann; Anwendung spezifischer Kommunikationskonzepte wie z. B. der Validation beim Umgang mit demenziell erkrankten Menschen; körperliche Berührung und nonverbale Kommunikationsanteile
Wissensbezug der Tätigkeiten	Beratung
Veränderung / Neuheit	Zu beachten sind bereits heute und verstärkt in Zukunft Entwicklungen hin zu einer Stärkung der pflegerischen Beratung im Sinn einer individuellen Prozessberatung. Auch die Arbeit mit der stetig anwachsenden Gruppe demenziell veränderter Pflegebedürftiger stellt eine bedeutsame Entwicklung dar.
Entstehungsweg	Schwerpunkt ist die Förderung der Kundenorientierung und Professionalisierung innerhalb des Berufs, während die Abspaltung „neuer“ Dienstleistungen wenig geeignet erscheint. Eine im Wesentlichen auf Spezialisierung und Ausgliederung pflegerischer Inhalte basierende Schaffung neuer Dienstleistungen und Berufe birgt dagegen die Gefahr einer gefährlichen Zersplitterung der Versorgung. Dies gilt auch für die Aufgabe der Beziehungsgestaltung.
Treiber und Hemmnisse	Treiber: demografischer Wandel mit entsprechend steigender Nachfrage (Wachstumsbranche), Entwicklung der Pflegewissenschaft, steigende Qualitätsansprüche Hemmnisse: unzureichende Ausbildung, verkrustete Strukturen in den Pflegeeinrichtungen, Finanzierung

<p>Professionalisierung / Qualifikation (mittlere Tätigkeit)</p>	<p>Ein Professionalisierungsprozess findet sich in der Pflege seit längerer Zeit. Heute teilweise Deprofessionalisierungsgefahren aufgrund wirtschaftlicher Entwicklungen. Wissenschaftlich fundierte Erkenntnisse und Konzepte nehmen zu und finden verstärkt Eingang in die Praxis. Die Tätigkeitsbereiche implizieren verschiedene Qualifikationsanforderungen.</p> <p>Beziehungsgestaltung basiert nicht auf persönlichen Voraussetzungen. Empathie, Gesprächsführung, Berührung usw. sind verstärkt in Ausbildung sowie Fort- und Weiterbildung zu fördern.</p> <p>Existierende Professionalisierungsangebote: Keine dualen Ausbildungen vorhaben. Die BFS bildet aus als: „Altenhilfeshelfer/in“, „Altenhelfer/in“, „Fachkraft für Pflegeassistenz“, „Gesundheits- und Krankenpflegehelfer/in“, „Gesundheits- und Krankenpfleger/in“, „Krankenpflegehelfer/in.“</p> <p>Weiterbildungsmöglichkeiten existieren zu „Altentherapeut/in“, „Fachaltenhelfer/in“. Sonstige Fachkräfte gibt es in den Bereichen „Ambulante Pfleger/in“, „Altenbetreuerin“, „Krankenpfleger/in – Altenhilfe“.</p>
<p>Innovationskontext</p>	<p>Anforderungen an Innovation bestehen insbesondere darin, verstärkt die individuelle Lebensqualität der Pflegebedürftigen zu fördern. Hierzu kann eine professionelle Beziehungsgestaltung einen entscheidenden Beitrag leisten. Zuschnitt der Dienstleistungen an die Situation der Kunden unter Berücksichtigung der fachlichen Erfordernisse.</p>
<p>Komplexität</p>	<p>Pflege ist grundsätzlich als hochkomplexe Dienstleistung zu betrachten. Pflege ist eine höhere soziale Dienstleistung, deren „Arbeitsgegenstand“ der Mensch ist und die prinzipiell in direkter Interaktion mit Pflegebedürftigen und in vielen Fällen auch mit Bezugspersonen des Pflegebedürftigen erbracht werden muss. Dabei sind Pflegenden in der Altenhilfe regelmäßig mit existenzieller Betroffenheit der Pflegebedürftigen konfrontiert, die eine spezifische Beziehungsqualität erfordert, die Pflege von anderen Dienstleistungen grundlegend unterscheidet. Die Beschreibung der Gesamtdienstleistung Pflege als Aneinanderreihung von Einzelverrichtungen wird ihr nicht gerecht. Pflege versteht sich als ganzheitliche Dienstleistung, die funktionale Arbeitsteilung nur bedingt erlaubt.</p>

Aufgabe / komplexe Tätigkeit 2 - Professionelle Prozesssteuerung

Kurzbeschreibung	Professionelle Prozesssteuerung (Pflegeprozess-Methode) und Sicherstellung der Fachlichkeit, Dokumentation (Pflegefachkräfte)
Zuordnung zu einem Unternehmensbereich	Stationäre, ambulante und teilstationäre Pflegeeinrichtungen. Das pflegerische System ist in der Regel (bei teilstationären Einrichtungen unterschiedlich) das quantitativ dominierende System in den jeweiligen Unternehmen.
Bestandteile / Kerntätigkeiten	Basis jedes Prozesses ist eine individuelle Bedarfeinschätzung, die am Beginn der Versorgung steht und bei Änderungen angepasst wird. In diesem Schritt werden die pflegerelevanten Informationen unter Berücksichtigung der jeweiligen Biographie über den Pflegebedürftigen zusammengetragen und dokumentiert; Identifikation der pflegerelevanten Problembereiche im Dialog mit dem Pflegebedürftigen; Festlegung von Pflegezielen; detaillierte Planung der zu ihrer Erreichung notwendigen pflegerischen Maßnahmen; die Durchführung dieser Maßnahmen ist im Kontext der jeweils vorgefundenen aktuellen Situation und Befindlichkeit des Pflegebedürftigen durch die verantwortlichen Pflegefachkräfte selbst auszuführen bzw. zu organisieren und zu kontrollieren.; schließlich ist die kontinuierliche Evaluierung der Problemsicht, der Ziele, der Zielerreichung und der durchgeführten Maßnahmen erforderlich; Dokumentation des gesamten Versorgungsprozesses anhand differenzierter Dokumentationssysteme; bei der fachlichen und individuell abgestimmten Ausgestaltung des Pflegeprozesses ist der aktuelle Stand der pflegewissenschaftlichen Erkenntnisse zu berücksichtigen. Die Prozesssteuerung umfasst umfangreiche Aufgaben hinsichtlich Fachlichkeit, Organisation und Koordination etc.
Wissensbezug der Tätigkeiten	Informations- und Wissensverarbeitung, Wissensvermittlung und –transfer, Beratung

Veränderung / Neuheit	Neue Entwicklungen zeigen sich in den letzten Jahren in gestiegenen Anforderungen an die pflegerische Fachlichkeit (Verbreitung von nationalen Expertenstandards, Vorgaben der Medizinischen Dienste der Krankenkassen usw.), das Qualitätsmanagement und die Dokumentation der Pflege. Zu beachten sind bereits heute und verstärkt in Zukunft Entwicklungen hin zu neuen Wohn- und Betreuungsformen. Auch die Arbeit mit der stetig anwachsenden Gruppe demenziell veränderter Pflegebedürftiger stellt eine bedeutsame Entwicklung dar.
Entstehungsweg	Schwerpunkt ist die Förderung der Kundenorientierung und Professionalisierung innerhalb des Berufs, während die Abspaltung „neuer“ Dienstleistungen wenig geeignet erscheint. Eine im Wesentlichen auf Spezialisierung und Ausgliederung pflegerischer Inhalte basierende Schaffung neuer Dienstleistungen und Berufe birgt dagegen die Gefahr einer gefährlichen Zersplitterung der Versorgung. Aufgrund der streng reglementierten Finanzierung der Dienstleistung sind innovative Entwicklungen schwierig (kein normaler Markt).
Treiber und Hemmnisse	<p>Treiber: demografischer Wandel mit entsprechend steigender Nachfrage (Wachstumsbranche), Entwicklung der Pflegewissenschaft, steigende Qualitätsansprüche</p> <p>Hemmnisse: unzureichende Ausbildung, verkrustete Strukturen in den Pflegeeinrichtungen, Finanzierung</p>
Professionalisierung / Qualifikation (mittlere Tätigkeit)	<p>Ein Professionalisierungsprozess findet sich in der Pflege seit längerer Zeit. Heute teilweise Deprofessionalisierungsgefahren aufgrund wirtschaftlicher Entwicklungen. Wissenschaftlich fundierte Erkenntnisse nehmen zu und finden verstärkt Eingang in die Praxis. Die Tätigkeitsbereiche implizieren verschiedene Qualifikationsanforderungen.</p> <p>Existierende Professionalisierungsangebote: Pflegewissenschaftler/Innen, Pflegemanager/Innen über akademische Ausbildungen.</p> <p>Weiterbildungen zum Pflegedienstleiter, es gibt auch FHs, die ein Studium im Bereich Pflegedienstleistung anbieten.</p>

Innovationskontext	Anforderungen an Innovation bestehen insbesondere darin, verstärkt die individuelle Lebensqualität der Pflegebedürftigen zu fördern und entsprechende Entwicklungen des Wohnens zu bewältigen (alternative Wohnformen). Zuschnitt der Dienstleistungen an die Situation der Kunden unter Berücksichtigung der fachlichen Erfordernisse. Insbesondere bedarfsgerecht erbrachte Dienstleistungen (Schnittstelle haushaltsnahe Dienstleistungen!) in der eigenen Häuslichkeit der Kunden ist Innovationssektor.
Komplexität	Pflege ist grundsätzlich als hochkomplexe Dienstleistung zu betrachten. Pflege ist eine höhere soziale Dienstleistung, deren „Arbeitsgegenstand“ der Mensch ist und die prinzipiell in direkter Interaktion mit Pflegebedürftigen und in vielen Fällen auch mit Bezugspersonen des Pflegebedürftigen erbracht werden muss. Die Anwendung fachlicher Kenntnisse erfolgt immer im Kontext individueller Ausprägung und unter Berücksichtigung der aktuellen Situation des Pflegebedürftigen. Die Beschreibung der Gesamtdienstleistung Pflege als Aneinanderreihung von Einzelverrichtungen wird ihr nicht gerecht. Pflege versteht sich als ganzheitliche Dienstleistung, die funktionale Arbeitsteilung nur bedingt erlaubt.

Aufgabe / komplexe Tätigkeit 3 - Kooperation intraprofessionell und interprofessionell

Kurzbeschreibung	Kooperation intraprofessionell und interprofessionell (insbesondere Hauswirtschaft, sozialer Dienst, Ärzte, Therapeuten, Angehörige, Freiwillige).
Zuordnung zu einem Unternehmensbereich	Stationäre, ambulante und teilstationäre Pflegeeinrichtungen. Das pflegerische System ist in der Regel (bei teilstationären Einrichtungen unterschiedlich) das quantitativ dominierende System in den jeweiligen Unternehmen.
Bestandteile / Kerntätigkeiten	Intraprofessionelle Kooperation ist insbesondere deshalb von Bedeutung, weil Pflege rund um die Uhr in der Regel im Schichtsystem geleistet wird und daher produktive Zusammenarbeit zwischen den an der pflegerischen Versorgung Beteiligten zwingend erforderlich ist; verbindliche Absprachen über die Arbeitsteilung auch bei zeitgemäßen Formen der Arbeitsorganisation; ein besonderer Kooperationsbedarf entsteht durch die verschiedenen Qualifikationsstufen innerhalb des pflegerischen Systems, in dem Pflegefachkräfte (teilweise mit Fort- und Weiterbildungen), Pflegehelferinnen mit Ausbildung und Ungelernte eingesetzt werden; interprofessionelle Kooperation: Pflege als Verbindungselement. Kooperation aller Beteiligten im Interesse der optimalen Versorgungsgestaltung für den Pflegebedürftigen; neue Wohn- und Versorgungsformen wie das Wohnen in ambulanten Wohngruppen, bei denen Pflegedienste als externe Dienstleister auftreten, werden zunehmend zu weiteren Erfordernissen hinsichtlich der interprofessionellen Kooperation führen; über diese beruflichen Kooperationsbeziehungen hinaus ist auch die Zusammenarbeit mit pflegenden Angehörigen und ehrenamtlichen Helfern von entscheidender Bedeutung
Wissensbezug der Tätigkeiten	Beratung
Veränderung / Neuheit	Neue Entwicklungen zeigen sich in den letzten Jahren in gestiegenen Anforderungen insbesondere aufgrund der Zunahme des Anteils komplexer Bedarfe, Multimorbidität und neuer Wohn- und Versorgungsstrukturen. Auch die Arbeit mit der stetig anwachsenden Gruppe demenziell veränderter Pflegebedürftiger stellt eine bedeutsame Entwicklung dar.

Entstehungsweg	Schwerpunkt ist die Förderung der Kundenorientierung und Professionalisierung innerhalb des Berufs, während die Abspaltung „neuer“ Dienstleistungen wenig geeignet erscheint. Eine im Wesentlichen auf Spezialisierung und Ausgliederung pflegerischer Inhalte basierende Schaffung neuer Dienstleistungen und Berufe birgt dagegen die Gefahr einer gefährlichen Zersplitterung der Versorgung. Aufgrund der streng reglementierten Finanzierung der Dienstleistung sind innovative Entwicklungen schwierig (kein normaler Markt). Entwicklungsbedarf bei der Sicherung von Versorgungskontinuität zwischen den Einrichtungen und Berufen.
Treiber und Hemmnisse	Treiber: demografischer Wandel mit entsprechend steigender Nachfrage (Wachstumsbranche), Entwicklung der Pflegewissenschaft, steigende Qualitätsansprüche Hemmnisse: unzureichende Ausbildung, verkrustete Strukturen in den Pflegeeinrichtungen, Finanzierung
Professionalisierung / Qualifikation (mittlere Tätigkeit)	Ein Professionalisierungsprozess findet sich in der Pflege seit längerer Zeit. Heute teilweise Deprofessionalisierungsgefahren aufgrund wirtschaftlicher Entwicklungen.
Innovationskontext	Anforderungen an Innovation bestehen insbesondere darin, verstärkt die individuelle Lebensqualität der Pflegebedürftigen durch professionelle Kooperation und Koordination zu fördern und entsprechende Entwicklungen des Wohnens zu bewältigen (alternative Wohnformen). Zuschnitt der Dienstleistungen an die Situation der Kunden unter Berücksichtigung der fachlichen Erfordernisse. Insbesondere bedarfsgerecht erbrachte Dienstleistungen (Schnittstelle haushaltsnahe Dienstleistungen!) in der eigenen Häuslichkeit der Kunden ist Innovationssektor.
Komplexität	Pflege ist grundsätzlich als hochkomplexe Dienstleistung zu betrachten. Darstellung der pflegerischen Position im interprofessionellen Kontext im Interesse des Pflegebedürftigen ist eine komplexe Aufgabe. Intraprofessionelle Kooperation mit dem gleichen Ziel ebenso.

Wohnungswirtschaft

Aufgabe / komplexe Tätigkeit 1 – Vermietung und Verwaltung in Wohnungsunternehmen

Kurzbeschreibung	Vermietung und Verwaltung von Gebäuden für Wohn- und Gewerbebezüge auf der Grundlage spezifischer Kundenwünsche
Zuordnung zu einem Unternehmensbereich	Mitarbeiter in diesem Untersuchungsfeld arbeiten in Haus- und Grundstücksverwaltungen sowie in Makler-Unternehmen. Sie sind sowohl im Büro als auch direkt vor Ort beim Kunden tätig.
Bestandteile / wesentliche Tätigkeiten (Kerntätigkeiten)	<ul style="list-style-type: none"> • Vermietung und Verpachtung • Modernisierung / Renovierungsplanung • Kalkulation von Mieten • Durchführung von Mietänderungen • Berechnung von Betriebskosten • Mietbuchhaltung und Mahnwesen • Umgang mit aktuellen Softwareprogrammen <p>Immer wichtiger wird:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontakt zum Mieter (gute Betreuung des Mieters mit Hilfe eines konkreten Ansprechpartners, der sich um alle Belange kümmert) • Pflege einer guten Nachbarschaft bspw. durch Konfliktschlichtung, Umgang mit kultureller Vielfalt • Marketing
Wissensbezug der Tätigkeiten	Beratung
Veränderung / Neuheit	<p>Deutliche Zunahme im Dienstleistungsbereich:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fokus immer mehr auf Beraten und Betreuen • Planung, Durchführung von Mieterversammlungen, um so Interessen der Mieter einbeziehen zu können • Soziale Kenntnisse, soziales Management: Konfliktmanagement zur Erhaltung einer guten Nachbarschaft • Marketing: Marketing beschränkte sich in der Wohnungswirtschaft weitgehend auf die Zuteilung eines knappen Gutes an lange Warteschlangen von Bewerbern, nun muss auf die spezifischen Kundenwünsche eingegangen werden, um im Wohnungswettbewerb möglichst viele Kunden zu gewinnen bzw. sie zu halten.

Entstehungsweg	Anreicherung und Aufwertung bestehender mittlerer Tätigkeiten: Anreicherung der Kerntätigkeiten. Was in der Wohnungswirtschaft nachgefragt wird, sind Mitarbeiter, die im Alleingang den Wünschen des Kunden gerecht werden können, um so die Kundenzufriedenheit zu gewährleisten.
Treiber und Hemmnisse	Treiber: demografischer Wandel, kulturelle Vielfalt, zunehmender Standortwettbewerb, Mobilität, Globalisierung, Entwicklung unterschiedlicher Lebensstile, wachsende Bedürfnisse und ansteigende Lebensqualität Hemmnisse: Kostendruck, Nachfrageschwäche, Zahlungsbereitschaft
Professionalisierung	Fachtagungen und -seminare, Schulungen für Leistungsanbieter und maßgeschneiderte firmeninterne Schulungen. Existierende Professionalisierungsmöglichkeiten: duale Ausbildung zu Immobilienkaufmann/frau. Zudem Weiterbildung zur sonstigen Fachkraft „Hausverwalter/in“
Innovationskontext	Sowohl Produktinnovation (das Produkt Wohnung muss mehr Service leisten, um vermarktet werden zu können). Es handelt sich hier um eine neue Aufgabe im Kontext der Entwicklung neuer Wohnprodukte.
Komplexität der Aufgabe	Die Aufgabe erweist sich als komplex, da eine Zusammenführung verschiedener Tätigkeiten im Rahmen der Aufgabe erkennbar ist.

Aufgabe / komplexe Tätigkeit 2 – Hausmeisterservice

Kurzbeschreibung	Anlaufstelle für den Mieter im unmittelbaren Wohnumfeld zur Beratung und Erledigung von Reparaturarbeiten
Zuordnung zu einem Unternehmensbereich	Unternehmen der Wohnungswirtschaft, Dienstleistungsagenturen
Bestandteile / wesentliche Tätigkeiten (Kerntätigkeiten)	Gartenpflege, Fußwegereinigung und Winterdienst, Kleinreparaturen, Auswahl der Handwerker, die engagiert werden müssen. Kurz: handwerkliches Geschick
Wissensbezug der Tätigkeiten	-----
Veränderung / Neuheit	Der Hausmeister ist Teil eines umfassenden Services: Im Mittelpunkt steht die Mieterzufriedenheit. Um den individuellen Kundenwünschen in handwerklich-technischer Hinsicht gerecht zu werden, muss sich mit inhaltlich neuen Themen (Fachliteratur) auseinandergesetzt werden. Weiterhin: freundlicher Kundenkontakt und Beratung, Ausführung organisatorischer und administrativer Aufgaben, Kenntnisse in EDV.
Entstehungsweg	Anreicherung einfacher Tätigkeiten (Instandhaltung der Wohnanlage und einfache Reparaturarbeiten). Durch Entwicklung neuer technischer Geräte ist eine ständige Wissensaufbereitung von Nöten. Weiterhin ist es nicht mehr ausreichend, sich auf ein Fachgebiet zu spezialisieren. Der Kontakt zum Mieter steht im Vordergrund.
Treiber und Hemmnisse	Treiber: Rascher Einsatz neuer Technologien, Standortwettbewerb der Wohnungswirtschaft, höhere Ansprüche, Lebensqualität der Mieter. Hemmnisse: Kostendruck, ehrenamtliche Tätigkeiten, „Do-It-Yourself-Philosophie“
Professionalisierung und Qualifikation	Professionalisiert durch handwerkliche Ausbildungen als sonstige Fachkräfte.. Berufsförderungswerk Hamburg: auf neueste Erfahrungen gegründete Ausbildung geprüfter Hausmeister/in.
Innovationskontext	Es handelt sich hier um eine neue Aufgabe im Kontext der Entwicklung neuer Wohnprodukte.
Komplexität der Aufgabe	Die Aufgabe identifiziert sich als komplex: 1. Handwerkliches Geschick und Können, 2. Werkzeugeinsatz für alle Tätigkeitsfelder müssen bekannt sein. Es muss der Umgang mit Werkzeug erklärt werden können. Also: Anreicherung bestehender Tätigkeiten

Tourismus

Aufgabe / komplexe Tätigkeit 1 – Reisedesign

Kurzbeschreibung	Konzipierung individualisierter touristischer Produkte und Dienstleistungen auf der Grundlage spezifischer Kundenwünsche
Zuordnung zu einem Unternehmensbereich	im Reisebüro oder bei Reiseveranstaltern als unternehmensinterne Dienstleistung
Bestandteile / Kerntätigkeiten	Planung, Konzeption, Gestaltung und Organisation individueller touristischer Angebote für Einzelpersonen oder Personengruppen
Wissensbezug der Tätigkeiten	Informations- und Wissensverarbeitung, Beratung
Veränderung / Neuheit	Die neue Entwicklung ist die Etablierung des Arbeitsbereichs Reisedesign neben den bisherigen Arbeitsbereichen Beratung und Verkauf zu/von bisher vorwiegend standardisierten Produkten (Pauschal- und Clubreisen).
Entstehungsweg	Die neue Aufgabe entsteht durch die Anreicherung und Aufwertung bestehender bzw. die Kombination neuer mittlerer Tätigkeiten.
Treiber und Hemmnisse	Treiber: ungebrochener Trend zur Individualisierung, demographischer Wandel Hemmnisse: unübersichtlicher Bildungsmarkt mit einer Vielzahl an Instituten für berufliche Fort- und Weiterbildung
Professionalisierung / Qualifikation (mittlere Tätigkeit)	Reisedesign: Reisebürokaufmann/frau Touristik Reiseverkehrskaufmann/frau Kuren und Fremdenverkehr
Innovationskontext	Die neue Aufgabe entsteht durch die Antizipation veränderter Kundenanforderungen. Die Anpassung bestehender Arbeitsabläufe an die neuen Anforderungen ermöglicht das Angebot neuer Dienstleistungen bzw. Produkte (Produktinnovation). Insofern ist die Aufgabe Basis für die Innovationsfähigkeit für das jeweilige Unternehmen.
Komplexität	Ganzheitlich definiert; Kombination von 4 Kerntätigkeiten: Die neue Aufgabe ist das Ergebnis der Anreicherung bestehender Tätigkeiten (Beratung und Verkauf). Zusätzlich kommen nun Informationsverarbeitung und Wissensentwicklung hinzu. Somit erfährt die Aufgabe eine Anreicherung um zusätzliche Kerntätigkeiten und eine Erhöhung des Komplexitätsgrades.

Aufgabe / komplexe Tätigkeit 2 – Reisebegleitung für mobilitätseingeschränkte Menschen

Kurzbeschreibung	Planung, Organisation und Betreuung von Reisen für mobilitätseingeschränkte Personen
Zuordnung zu einem Unternehmensbereich	bei Reiseveranstaltern angesiedelt, in deren Auftrag ist der Mitarbeiter zur Aufgabenwahrnehmung am Zielort unterwegs
Bestandteile / Kerntätigkeiten	Planung: Vorabrecherche über barrierefreie Reiseziele/-möglichkeiten, Kundenabsprache; Organisation: Buchung, Erstellung von Programmen zur Urlaubsgestaltung; Betreuung: Hilfe und Unterstützung im Urlaubsalltag, ggf. Kontakt mit Ärzten/Apothekern am Urlaubsort, Reiseleitung
Wissensbezug der Tätigkeiten	Beratung
Veränderung / Neuheit	Bisher überwog die Reiseleitung am Zielort, wobei die Reisenden lediglich zwischen mehreren vorgegebenen Angeboten wählen konnten. Die neue Entwicklung im Bereich Reiseleitung ist die individuelle und häufig auch Einzelbetreuung von mobilitätseingeschränkten Reisenden.
Entstehungsweg	Verschiedene mittlere Tätigkeiten werden neu kombiniert: Reiseleitung und medizinisch bzw. pflegerische Betreuung
Treiber und Hemmnisse	Treiber: demografischer Wandel (Zunahme älterer Menschen bzw. Personen mit eingeschränkter Mobilität) Hemmnisse: noch recht eingeschränkte Anzahl barrierefreier Urlaubsziele /-möglichkeiten, unzureichende Qualifizierung zur Barrierefreiheit
Professionalisierung / Qualifikation (mittlere Tätigkeit)	derzeit wird diese Aufgabe durch nicht ausreichend qualifizierte Seiteneinsteiger (in Bezug auf die Anforderungen der Barrierefreiheit) realisiert: hoch motivierte und kommunikationsstarke Personen mit medizinischem, pädagogischem oder touristischem beruflichen Hintergrund; es ist bisher kaum Vereinheitlichung/Standardisierung hinsichtlich der Aufgabenwahrnehmung beobachtbar; allerdings gelten Normen und Standards im Bereich der Barrierefreiheit Reisebegleitung für Mobilitätseingeschränkte: Krankenschwester/-pfleger, Gästeführer/in (IHK-Weiterbildung), Reiseleiter/in (IHK-Weiterbildung)

Innovationskontext	Die neue Aufgabe entsteht durch die Antizipation veränderter Kundenanforderungen bzw. der Anforderungen einer neuen Zielgruppe (mobilitätseingeschränkte Personen). Die Anpassung bestehender Arbeitsabläufe an die neuen Anforderungen ermöglicht das Angebot neuer Dienstleistungen bzw. Produkte (Produktinnovation). Insofern ist die Aufgabe Basis für die Innovationsfähigkeit für das jeweilige Unternehmen.
Komplexität	eng definiert; Kombination von 3 Kerntätigkeiten: Die neue Aufgabe ist das Ergebnis der Anreicherung bestehender Tätigkeiten (Unterstützung und Betreuung). Zusätzlich kommen nun Informationsverarbeitung und Wissensentwicklung, Beratung, mentale Betreuung und körperbezogene Dienstleistungen hinzu. Somit erfährt die Aufgabe eine Anreicherung um zusätzliche Kerntätigkeiten und eine Erhöhung des Komplexitätsgrades.

Aufgabe / komplexe Tätigkeit 3 – Business Travel Management

Kurzbeschreibung	Organisation und Abwicklung sämtlicher Aktivitäten des Geschäftsreiseverkehrs
Zuordnung zu einem Unternehmensbereich	Entweder in Reisebüros (B2B-Dienstleistung) oder unternehmensintern von Unternehmen aller Branchen mit häufiger Reisetätigkeit der Mitarbeiter (meist bei Personal oder Einkauf angesiedelt)
Bestandteile / Kerntätigkeiten	Organisation/Prozessoptimierung: Verhandlung mit Fluggesellschaften, Autovermietungen, Hotels; Flottenmanagement; Erstellung von Reiserichtlinien, deren unternehmensinterne Kommunikation, Überprüfung von deren Einhaltung Abwicklung/Abrechnung: Rechnungslegung, Controlling
Wissensbezug der Tätigkeiten	Informations- und Wissensverarbeitung, Wissensvermittlung und -transfer, Beratung
Veränderung / Neuheit	Die neue Entwicklung im Bereich des Business Travel ist die Herausbildung einer arbeitsteiligen Struktur: Entweder kommt es zur Etablierung einer Abteilung für Business Travel Management in den Unternehmen der verschiedensten Branchen selbst oder die Geschäftsreisenabwicklung wird an ein Reisebüro übertragen (B2B-Dienstleistung). Zudem ist insbesondere bei der internen Dienstleistungserbringung eine zunehmende Hierarchisierung des Aufgabenbereiches zu beobachten (Business Travel Manager leitet ein Mitarbeiterteam auf mittlerer Ebene).
Entstehungsweg	Ausdifferenzierung höherer Tätigkeiten durch die Herausbildung einer arbeitsteiligen Struktur: Entweder kommt es zur Etablierung einer Abteilung für Business Travel Management in den Unternehmen der verschiedensten Branchen selbst oder die Geschäftsreisenabwicklung wird an ein Reisebüro übertragen.
Treiber und Hemmnisse	Treiber: wachsender Kostendruck in Unternehmen, Optimierungsbestrebungen Hemmnisse: das nicht ausreichend vorhandene Bewusstsein insbesondere in KMU zu den Einsparungsmöglichkeiten im Zuge der Optimierung des Geschäftsreiseverkehrs, mangelnde Qualifikationen der Mitarbeiter

Professionalisierung / Qualifikation (mittlere Tätigkeit)	Für den Bereich der unternehmensinternen Dienstleistungserbringung sind bereits deutliche Standardisierungs- sowie Professionalisierungsprozesse beobachtbar: Fachstudiengang sowie Fachseminare, Praxis-Workshops, Schulungen für Leistungsanbieter und maßgeschneiderte firmeninterne Schulungen. Im Bereich der B2B-Dienstleistungserbringung sind diese Tendenzen bisher weniger augenfällig, obwohl sich Elemente dieser Qualifizierung auch für Mitarbeiter/innen der mittleren Qualifikationsebene (Reiseverkehrskaufmann/frau Kuren und Fremdenverkehr, Reiseverkehrskaufmann/frau Touristik oder Bürokaufmann/frau) eignen; zusätzlich gibt es einen Fachstudiengang zum Business Travel Manager
Innovationskontext	Die Herausbildung eines in sich geschlossenen Arbeitsbereiches BTM führt zur Etablierung neuer Arbeitsabläufe. Diese werden entweder durch eine Person oder arbeitsteilig in einem Team realisiert (Prozessinnovation).
Komplexität	Ganzheitlich definiert; Kombination von 7 Kerntätigkeiten: Bisher erfolgt die Abwicklung von Geschäftsreisen in Unternehmen zumeist im Controllingbereich und wurde eher unzureichend koordiniert und optimiert. Die neue Aufgabe umfasst neben der klassischen Abrechnung die Verhandlung mit externen Dienstleistern, das Fuhrpark- und Flottenmanagement, die Optimierung der Reisekosten, die unternehmensinterne Kommunikation, die Entwicklung und Überprüfung von Reiserichtlinien (Zunahme von Komplexität).

b) Unternehmensbezogene Dienstleistungen

Kreativwirtschaft – handwerklich-technische Basis

Aufgabe / komplexe Tätigkeit 1 - Layoutentwicklung

Kurzbeschreibung	Entwurf und Umsetzung von grafischer Darstellung auf der Basis eines Kundenwunsches
Zuordnung zu einem Unternehmensbereich	Werbeagentur/Agentur, Atelier oder In-house Agentur
Bestandteile / wesentliche Tätigkeiten (Kerntätigkeiten)	- Beratungsgespräche mit dem Kunden, Entwicklung und Konzeption auf der Basis der Kundenwünsche, sowie eine handwerklich-technische Umsetzung der Idee, die sich zusammensetzt aus: -Ideeengewinnung, Planung, Bildbearbeitung, Fertigstellung zur Weiterverarbeitung (z.B. für den Druck)
Wissensbezug der Tätigkeiten	Beratung
Veränderung / Neuheit	Etablierung des eigenständig kreativen Arbeitens, der Ideenentwicklung; nicht mehr nur für das Layouten zuständig, sondern auch für die Konzeption des Endprodukts (Aufgaben, die früher ein Grafikdesigner oder Art Direktor ausgeübt hat)
Entstehungsweg	-Anreicherung der bisherigen Tätigkeitsfelder; -verschiedene mittlere Tätigkeiten werden zu einer Aufgabe kombiniert: Beratung, Konzeption und graphische Umsetzung der vorher entwickelten Idee
Treiber und Hemmnisse	- Verstärkter Wettbewerbsdruck mit der Folge von Einsparungen auch auf personeller Ebene (zu viele Kosten für eine hoch qualifizierte Kraft wie den Grafikdesigner); - erhöhte Flexibilitätserwartung an den Mitarbeiter aufgrund des sich ständig wandelnden Arbeitsmarktes: neue Trends, neue Kundenanforderungen; verstärkte Fokussierung auf Teamarbeit: gegenseitiger Wissensaustausch, lose und flexible Prozess- und Arbeitsgestaltung

Professionalisierung und Qualifikation	<p>Derzeit wird die Aufgabe durch nicht ausreichend qualifizierte Seiteneinsteiger ausgeübt: Hochmotivierte und handwerklich-technisch begabte Personen.</p> <p>Existierende Professionalisierungsmöglichkeiten: BFS bzw. Akademien zu „Designer/in (staatl. geprüft)“. An Fachschulen: „Werbe- und Mediengestalter/in“ oder „Gestalterin Grafikdesign“ in Form einer Weiterbildung.</p> <p>Ein Zugang ist auch über ein Graphik-Design-Studium möglich.</p>
Innovationskontext	<p>Die Entwicklung der neuen Aufgabe steht in einem direkten Zusammenhang mit einer Prozessinnovation (Beschleunigung des Arbeitsprozesses, da verschiedene Tätigkeiten nicht mehr von mehreren, sondern von einer Person ausgeführt werden)</p>
Komplexität	<p>Die neue Aufgabe ist das Ergebnis der Anreicherung bestehender Tätigkeiten.</p>

Aufgabe / komplexe Tätigkeit 2 – Fotoassistent: Anfertigung von Werbe(foto)aufnahmen

Kurzbeschreibung	Anfertigung von Fotoaufnahmen in diversen Bereichen wie z.B. Mode- oder Werbefotografie
Zuordnung zu einem Unternehmensbereich	Fotostudio, Fotolabor, Verlage, Werbung
Bestandteile / wesentliche Tätigkeiten (Kerntätigkeiten)	<ul style="list-style-type: none"> - Vorbereitung der Fotoaufnahmen, teilweise auch die Anfertigung unter der Anleitung eines Fotografen. - Entwicklung der Bilder auf die konventionelle Art und Weise. - Bei digitalen Aufnahmen eine mediale Nachbearbeitung, aber auch Bildbearbeitung
Wissensbezug der Tätigkeiten	Beratung
Veränderung / Neuheit	Die beschriebene Aufgabe / komplexe Tätigkeit wird meistens von einer Fotoassistentin oder Fotodesignerin vollzogen. Die Tätigkeitsfelder dieser Berufsgruppe haben sich vor einigen Jahren noch auf die Vorbereitung der Fotoaufnahme (Dinge in Szene setzen, Vorbereitung der Kulisse, Personen in Pose setzen) und die Entwicklung der Bilder in der Dunkelkammer beschränkt. Heutzutage ist die Anfertigung der Werbeaufnahmen meist mit einer medialen Nachbearbeitung verbunden. Die mediale Nachbearbeitung ist mit einer grafischen Tätigkeit verbunden, zu der nicht nur die Entwicklung am Computer gehört, sondern auch das Layouten, die Bildverarbeitung und das Bildcomposing. Als letzten Schritt der Tätigkeit kann man das Ausdrucken der Bilder auf einem Fotopapier identifizieren. Für alle diese Tätigkeiten sind demnach ein guter Umgang mit diversen Bildbearbeitungsprogrammen und der Umgang mit einem PC oder Macintosh vonnöten. Den letzten Teil der beschriebenen Aufgaben haben früher meistens Werbekaufleute oder Druckereien übernommen.
Entstehungsweg	Anreicherung einfacher Tätigkeiten und Kombination neuer mittlerer Tätigkeiten. Reduktion der Kosten durch den Verzicht auf hoch qualifizierte Kräfte. Keine Abhängigkeit von einem weiteren Dienstleistungsgewerbe (wie Druckerei)
Treiber und Hemmnisse	Treiber ist auch in diesem Falle die Wettbewerbsfähigkeit eines Fotofachhandels, oder eines freiberuflich tätigen Fotografen. Weiterhin spielen Kostenersparnisse eine wichtige Rolle und die Beschleunigung der anstehenden Arbeitsprozesse. Alle ausgeübten Tätigkeiten bleiben in einer Hand und werden unter einem Dach ausgeführt.

Professionalisierung und Qualifikation	Die beschriebenen Tätigkeiten sind mittlerweile professionalisiert und seit einigen Jahren Teil einiger Ausbildungen, wobei sich nicht genau abschätzen lässt, wie viel autodidaktische Arbeit hinter den Tätigkeitsfeld steht. Wie in anderen Berufen der Kreativwirtschaft ist dies auch hier schwer abzuschätzen. Möglichkeiten einer Weiterqualifizierung im Bereich der Bildbearbeitung gibt es zu Genüge, ob diese in der Praxis wahrgenommen und finanziert werden, hängt von der innerbetrieblichen Situation ab. Existierende Professionalisierungsmöglichkeiten: „Foto- und Medientechnische Assistent/in“ an der BFS oder „Design (staatl. geprüft) für Foto“ an BFS, Fach- oder Kunsthochschulen.
Innovationskontext	Hinter der Ausdifferenzierung der alten Aufgaben und der Anreicherung der mittleren Tätigkeit mit neuen Aufgaben stehen eine Prozessinnovation und eine Produktinnovation. (Beschleunigung des Arbeitsprozesses und eine höhere Qualität des Endproduktes).
Komplexität	Der Umfang der jetzigen Aufgaben im Vergleich zu vorigen Tätigkeitsfeldern der Berufsgruppe hat sich nahezu verdreifacht. Die Tätigkeiten sind von mittleren Tätigkeiten in jedem Falle aufgestiegen und verlangen zum Teil Wissensinhalte von gut qualifiziertem Personal.

Sicherheitsdienstleistungen

Aufgabe / komplexe Tätigkeit 1 – Sicherung von Wohnhäusern

Kurzbeschreibung	Sicherung, Conciergeservice und Management von Wohnhäusern und Wohnanlagen
Zuordnung zu einem Unternehmensbereich	Private Sicherheitsdienstleister; Leistungserstellung im Außendienst (externe Dienstleistung)
Bestandteile / wesentliche Tätigkeiten (Kerntätigkeiten)	Bestreifungen / Funkstreifen oder Havariedienste (Bestreifung erfolgt eher punktuell an besonderen Schwerpunkten); Conciergeservice (Paketdienst, Schlüsseldienst, das Blumen gießen, Repräsentation, Reinigungsleistungen und Sicherung des Objektes bzw. der Objekte etc.); Stadtteil Management (Kriminalprävention; Information, Beratung, Hausmeisterdienste etc.)
Wissensbezug der Tätigkeiten	-----
Veränderung / Neuheit	Bisher überwog in Aufgabenbereichen der privaten Sicherheitsdienstleister die Bestreifung und Überwachung von Objekten, Gebäuden, Produktionsanlagen. Mit dem gesteigerten Sicherheitsbedürfnis von Einzelpersonen überwiegt innerhalb der Aufgabe der direkte Umgang mit dem Kunden. Die Dienstleistungsziele Service und Wohlfühlen stehen noch vor der ursprünglichen Anforderung nach Sicherheit.
Entstehungsweg	Anreicherung bestehender Tätigkeiten (objektbezogene Dienstleistungen wie Objektschutz, Wachschatz, Revierdienste etc.) um neue Tätigkeiten im direkten Kundenumgang (Information und Beratung zu Sicherheitsthemen, Hausmeister und Concierge Service; Versorgung im Krankheitsfall etc.)
Treiber und Hemmnisse	Treiber: private Nachfrage nach Sicherheitsdienstleistungen steigt; Demographische Entwicklung; zunehmende Individualisierungstendenzen Hemmnisse: Niedriglohnsektor; Qualifikation der Mitarbeiter

<p>Professionalisierung und Qualifikation</p>	<p>Der § 34a Gewerbeordnung regelt seit 1927 den Marktzugang zum Sicherheitsgewerbe. Bis 1996 genügte die Vorlage eines polizeilichen Führungszeugnisses und der Nachweis, dass die für den Gewerbebetrieb erforderlichen Mittel bzw. die entsprechenden Sicherheiten vorliegen. Seit 1996 muss der Beschäftigte zusätzlich die Teilnahme an einem Unterrichtsverfahren bei einer Industrie- und Handelskammer nachweisen. Zu Beginn des Jahres 2003 wurden die Sachkundeprüfung für Streifen- und Kontrolltätigkeiten im öffentlichen und im öffentlich-zugänglichen Raum eingeführt sowie die Zuverlässigkeitsprüfung des Personals erweitert. Hinzu kam die Norm DIN 77200, welche erstmals transparente und nachprüfbar Qualitätskriterien für die Vergabe von Sicherheitsdienstleistungen aufzeigt. Hier sind für die Dienstleistung „Sicherheit“ erstmals einheitliche, bundesweit geltende Kriterien und nachprüfbar Anforderungen definiert worden (DIN 77200, 2002). In Bezug auf die Aus- und Fortbildung sieht die Norm Mindestregelungen vor.</p> <p>Zusätzlich wurde im August 2002 der Ausbildungsberuf „Fachkraft für Schutz und Sicherheit“ eingeführt. Der Ausbildungsberuf als Ausdruck der Professionalisierung des Sicherheitsgewerbes vermittelt erstmals ein konsistentes Berufsbild für die gesamte Sicherheitsbranche. Die seit 1982 geltende „Geprüfte Werkschutzfachkraft (IHK)“ ist Ende 2005 ausgelaufen, so dass es an anerkannten Qualifizierungsmaßnahmen für Seiteneinsteiger fehlt. Der Qualitätsunterschied bzw. die Lücke an vermittelten Qualifikationen zwischen der Sachkundeprüfung nach § 34a Gewerbeordnung und der dreijährigen Ausbildung zur Fachkraft für Schutz und Sicherheit ist mit Wegfall der IHK-geprüften Werkschutzfachkraft sehr groß.</p>
<p>Innovationskontext</p>	<p>Antizipation veränderter Kundenanforderungen: Die Anpassung bestehender Arbeitsabläufe an die neuen Anforderungen ermöglicht das Angebot neuer Dienstleistungen bzw. Produkte (Produktinnovation). Insofern ist die Aufgabe Basis für die Innovationsfähigkeit für das jeweilige Unternehmen.</p>
<p>Komplexität</p>	<p>Ganzheitlich definiert; Es erfolgt die Anreicherung der bestehenden Aufgabe (Objektbezogen Dienstleistung), um neue Anforderungen aus den Bereichen Informationsverarbeitung, Vermittlung und Transfer von Wissen, Beratung und mentale Betreuung.</p>

Aufgabe / komplexe Tätigkeit 2 – Sicherung & Facility Management

Kurzbeschreibung	Sicherheitsdienstleistungen in Kombination mit Dienstleistungen des Facility Management
Zuordnung zu einem Unternehmensbereich	Private Sicherheitsdienstleister; externe Dienstleistung beim Kunden
Bestandteile / wesentliche Tätigkeiten (Kerntätigkeiten)	Werkschutz, Notrufservice-Leitstellen inkl. Gebäudeleittechnik, Alarmverfolgung, Revierdienste, Catering (Gemeinschafts- und Vollverpflegung), Gebäudereinigung, Wäscherei und Reinigung, Baustellenreinigung etc.
Wissensbezug der Tätigkeiten	-----
Veränderung / Neuheit	Der reine Sicherheitsdienst wird immer seltener. Die Vermischung mit allgemeinen Dienstleistungen (Postdienste, Call Center, Telefonzentralen, Hausmeister, Gebäudereinigung etc.) nimmt zu.
Entstehungsweg	Die Aufgabe entsteht durch die Anreicherung bestehender Tätigkeiten (objektbezogene Dienstleistungen wie Objektschutz, Wachschatz, Revierdienste etc.) um neue Tätigkeiten im direkten Kundenumgang (Postdienste, Call Center, Telefonzentralen, Hausmeister, Gebäudereinigung etc.)
Treiber und Hemmnisse	Treiber: Kundenwunsch nach ganzheitlicher Betreuung bzw. nach Dienstleistung aus einer Hand Hemmnisse: Niedriglohnsektor; Qualifikation der Mitarbeiter
Professionalisierung und Qualifikation	§ 34a Gewerbeordnung; Unterrichtsverfahren bei IHK; Sachkundeprüfung für Streifen- und Kontrolltätigkeiten im öffentlichen und im öffentlich-zugänglichen Raum; Zuverlässigkeitsprüfung des Personals; Norm DIN 77200; Ausbildungsberuf „Fachkraft für Schutz und Sicherheit“
Innovationskontext	Antizipation veränderter Kundenanforderungen: Die Anpassung bestehender Arbeitsabläufe an die neuen Anforderungen ermöglicht das Angebot neuer Dienstleistungen bzw. Produkte (Produktinnovation). Insofern ist die Aufgabe Basis für die Innovationsfähigkeit für das jeweilige Unternehmen.
Komplexität	Ganzheitlich definiert; Es erfolgt die Anreicherung der bestehenden Aufgabe (Objektbezogen Dienstleistung), um neue Anforderungen aus den Bereichen Informationsverarbeitung, Vermittlung und Transfer von Wissen, Beratung und mentale Betreuung.

Aufgabe / komplexe Tätigkeit 3 – Empfangs- und Rezeptionsdienst

Kurzbeschreibung	Rezeptions- und Empfangsdienste für Unternehmen, Behörden, Verwaltungen etc.
Zuordnung zu einem Unternehmensbereich	private Sicherheitsdienstleister; externe Dienstleistung beim Kunden
Bestandteile / wesentliche Tätigkeiten (Kerntätigkeiten)	beinhaltet je nach Auftraggeber die unterschiedlichsten Tätigkeiten, u. a.: Gäste empfangen, registrieren, informieren und vermitteln, Ein- und Ausfahrtskontrolle, Ausweiserstellung und -kontrolle, Lieferungskontrolle bei Zulieferern, Schlüsselverwaltung, Alarmverfolgung, Streifendienst, Telefonanlage bedienen, Postdienst etc.; „Aushängeschild“ des Auftraggebers und erster Anlaufpunkt für Kunden, Besucher, Zulieferer etc.
Wissensbezug der Tätigkeiten	-----
Veränderung / Neuheit	Der reine Sicherheitsdienst wird immer seltener. Die Vermischung mit allgemeinen Dienstleistungen (beispielsweise Postdienste, Telefondienste, Terminabstimmungen, Bestellungsabwicklung etc.) nimmt zu.
Entstehungsweg	Anreicherung bestehender Tätigkeiten (Objektschutz, Wachschatz, Revierdienste etc.) um neue Tätigkeiten im direkten Kundenumgang (Postdienste, Telefondienste, Terminabstimmungen, Bestellungsabwicklung etc.)
Treiber und Hemmnisse	Treiber: Kundenwunsch nach Dienstleistung aus einer Hand Hemmnisse: Niedriglohnssektor; Qualifikation der Mitarbeiter
Professionalisierung und Qualifikation	§ 34a Gewerbeordnung; Unterrichtsverfahren bei IHK; Sachkundeprüfung für Streifen- und Kontrolltätigkeiten im öffentlichen und im öffentlich-zugänglichen Raum; Zuverlässigkeitsprüfung des Personals; Norm DIN 77200; Ausbildungsberuf „Fachkraft für Schutz und Sicherheit“
Innovationskontext	Antizipation veränderter Kundenanforderungen: Die Anpassung bestehender Arbeitsabläufe an die neuen Anforderungen ermöglicht das Angebot neuer Dienstleistungen bzw. Produkte (Produktinnovation). Insofern ist die Aufgabe Basis für die Innovationsfähigkeit für das jeweilige Unternehmen.
Komplexität	Ganzheitlich definiert; Es erfolgt die Anreicherung der bestehenden Aufgabe (Objektbezogen Dienstleistung), um neue Anforderungen aus den Bereichen Informationsverarbeitung, Vermittlung und Transfer von Wissen sowie Beratung.

c) Verbindung industrieller Produktion mit Dienstleistungen

Dienstleistungen im Bereich barrierefreies Bauen und Wohnen

Aufgabe / komplexe Tätigkeit 1 – Planung für barrierefreies Bauen und Wohnen

Kurzbeschreibung	Baubegleitende Planung für barrierefreies Bauen und Wohnen
Zuordnung zu einem Unternehmensbereich	In Architektur- / Planungsbüros (unternehmensinterne Dienstleistungserbringung), für externen Auftraggeber (Bauherr)
Bestandteile / wesentliche Tätigkeiten (Kerntätigkeiten)	Kundenakquise und -beratung; Kalkulation der voraussichtlichen Baukosten; in Absprache mit dem Bauherrn werden Wohnungsanpassungsmaßnahmen festgelegt; Rahmenbedingungen wie städtebauliche Situation, wirtschaftliche, rechtliche, terminliche oder ökologische Festlegungen oder Einschränkungen werden erhoben; Entwurf des Gebäudes bzw. der Änderungsmaßnahme (Grundrisse, Aufrisse, Ansichten oder perspektivische Darstellungen)
Wissensbezug der Tätigkeiten	Informations- und Wissensverarbeitung, Wissensvermittlung und –transfer, Beratung
Veränderung / Neuheit	Die neue Entwicklung im Bereich Planung ist die Anpassung an eine spezifische Zielgruppe bzw. an Anforderungen der Barrierefreiheit.
Entstehungsweg	Ausdifferenzierung höherer Tätigkeiten durch Arbeitsteilung: Der Beginn einer unternehmensspezifischen Arbeitsteilung ist zu beobachten, in deren Ergebnis bisher von Mitarbeitern mit akademischem Abschluss realisierte Tätigkeiten – Planung und Beratung – (aus Kostengründen) schrittweise aufgeteilt und an Fachkräfte mit mittlerem Abschluss übertragen werden. Durch die arbeitsteilige Hierarchisierung des Aufgabenbereiches bilden sich auch Tätigkeiten auf der mittleren Ebene heraus.
Treiber und Hemmnisse	Treiber: demografischer Wandel; Zunahme an Bedarf bzgl. barrierefreien Bauen und Wohnen. Hemmnis: bestehende Qualifikation, die nicht ausreichend ist für die Anforderungen des barrierefreien Bauen und Wohnen.

Professionalisierung / Qualifikation	Bisher vorwiegend Architekten; Diplom-Ingenieure Bau, Architektur, Innenarchitektur Aufgrund jener verstärkten Nachfrage für barrierefreies Planen, Bauen und Wohnen ergeben sich Anreize für KMU, ihre Mitarbeiter/innen der mittleren Qualifikationsebene entsprechend (weiter) zu qualifizieren, um den Beratungs- und Planungsbedarf abdecken zu können, ohne auf letztlich kostenintensivere Leistungen von Akademikern angewiesen zu sein.
Innovationskontext	Die neue Aufgabe entsteht durch die Antizipation veränderter Kundenanforderungen bzw. der Anforderungen des barrierefreien Bauens. Die Anpassung bestehender Arbeitsabläufe an die neuen Anforderungen ermöglicht das Angebot neuer Dienstleistungen bzw. Produkte (Produktinnovation). Insofern ist die Aufgabe Basis für die Innovationsfähigkeit für das jeweilige Unternehmen.
Komplexität	Es erfolgt die Anreicherung der bestehenden Aufgabe / komplexen Tätigkeit (Bauplanung) um die Erfordernisse der Barrierefreiheit, um den Anforderungen von barrierefreiem Bauen und Wohnen gerecht zu werden; ganzheitlich definiert; Anzahl der Tätigkeiten: 6 Kerntätigkeiten

Aufgabe / komplexe Tätigkeit 2 – Beratung für barrierefreies Bauen und Wohnen

Kurzbeschreibung	Kombination von Bauleistung und Beratungsdienstleistungen
Zuordnung zu einem Unternehmensbereich	Bauausführende Betriebe wie bspw. Handwerksunternehmen (unternehmensinterne Dienstleistung für externen Auftraggeber)
Bestandteile / wesentliche Tätigkeiten (Kerntätigkeiten)	Entwicklung, Gestaltung und Design barrierefreier Produkte; Beratungsdienstleistungen zum barrierefreien Wohnen
Wissensbezug der Tätigkeiten	Beratung
Veränderung / Neuheit	Die neue Entwicklung im Bereich baubegleitende Beratung ist die Anpassung an eine spezifische Zielgruppe bzw. an Anforderungen der Barrierefreiheit.
Entstehungsweg	Verschiedene mittlere Tätigkeiten werden neu kombiniert: herkömmliche Handwerksleistungen und Beratung zum Thema Barrierefreiheit
Treiber und Hemmnisse	Treiber: demografischer Wandel; Zunahme des Bedarfes an barrierefrei gestaltetem Wohnraum; Bedarf nach Information und Beratung in diesem Zusammenhang wächst Hemmnisse: die Qualifikation der Handwerker reicht derzeit aus
Professionalisierung und Qualifikation	Die Anforderungen der Barrierefreiheit (DIN 18025) strukturieren die Arbeitsabläufe inhaltlich, der Beratungsprozess ist dagegen wenig formalisiert bzw. auch nur eingeschränkt formalisierbar. Schon jetzt führen Handwerker unterschiedlicher Gewerke produktbegleitende Beratungen durch: Handwerker, wie Tischler/in, Gas-/Wasserinstallateure, Elektroinstallateure, Klempner etc. und Baufacharbeiter, wie Maurer/in, Zimmer/in, Trockenbaumonteur/in u. ä. Zusätzlicher Bedarf wird entstehen in Bereichen kommunaler und privater Wohnberatung, in der Wohnungswirtschaft, der Altenarbeit, an Beratungsstellen von Sozialdiensten, bei Pflegediensten etc.
Innovationskontext	Antizipation veränderter Kundenanforderungen bzw. der Anforderungen des barrierefreien Bauens und Wohnens; Anpassung bestehender Arbeitsabläufe an die neuen Anforderungen ermöglicht das Angebot neuer Dienstleistungen bzw. Produkte (Produktinnovation). Insofern ist die Aufgabe bzw. komplexe Tätigkeit ist Basis für die Innovationsfähigkeit für das jeweilige Unternehmen.

Komplexität	Ergebnis der Anreicherung bestehender Tätigkeiten (herkömmliche Handwerksleistung). Zusätzlich kommen nun Informationsverarbeitung und Wissensentwicklung, Vermittlung und Transfer von Wissen sowie Beratung hinzu. Somit erfährt die Aufgabe eine Anreicherung um zusätzliche Kerntätigkeiten und eine Erhöhung des Komplexitätsgrades; ganzheitlich definiert; Kombination von 3 Kerntätigkeiten
-------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Aufgabe / komplexe Tätigkeit 3 – Wohnberatung

Kurzbeschreibung	Beratung zur Verbesserung der räumlichen Wohnverhältnisse im Sinne der Barrierefreiheit
Zuordnung zu einem Unternehmensbereich	kommunale und private Wohnberatung, Wohnungswirtschaft, Altenarbeit, Pflegedienst, allgemeine Beratungsstellen, Sozialdienste, Arztpraxen mit geriatrischen Patienten
Bestandteile / wesentliche Tätigkeiten (Kerntätigkeiten)	Individuelle Beratung zu Möglichkeiten des barrierefreien Wohnens / Wohnungsanpassung; Analyse der Wohnsituation; Organisation / Begleitung der Maßnahmen; Motivation / Einbeziehung von Ratsuchenden, Angehörigen, Vermietern; Information zu Finanzierungsmöglichkeiten; Unterstützung bei Planung von Maßnahmen; Vermittlung von Diensten / Angeboten; Koordination der beteiligten Akteure / Institutionen; Vermittlung bei Problemen; Nachschau / Kontrolle der Maßnahmen; Öffentlichkeitsarbeit
Wissensbezug der Tätigkeiten	Beratung
Veränderung / Neuheit	Verschiedene mittlere Tätigkeiten werden neu kombiniert: herkömmliche Beratungsleistungen und Beratung zum Thema Barrierefreiheit
Entstehungsweg	Kombination bestehender mittlerer Tätigkeiten (allgemeine Beratung) mit der neuen Tätigkeit der Wohnberatung im Zusammenhang mit der Barrierefreiheit.
Treiber und Hemmnisse	Treiber: demografischer Wandel; Zunahme des Bedarfes an barrierefrei gestaltetem Wohnraum; Bedarf nach Information und Beratung in diesem Zusammenhang wächst Hemmnisse: bestehende Qualifikation
Professionalisierung und Qualifikation	Bisher vorwiegend Architekten, Bau-Ingenieure, Bau-Planer; Meister(innen) aus den Branchen Bau- und Ausbau; Rechtsanwälte; Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen kommunale und private Wohnberatung, Wohnungswirtschaft, Altenarbeit, Mitarbeiter an Beratungsstellen, bei Sozialdiensten und beim MDK, Ärzte mit geriatrischen Patienten Die Aufgabe wird derzeit realisiert durch Mitarbeiter aus den Bereichen kommunale und private Wohnberatung, Wohnungswirtschaft, Altenarbeit, Mitarbeiter an Beratungsstellen, bei Sozialdiensten etc. Längerfristig, im Zuge der demografischen Entwicklung und der damit einhergehenden Relevanz der Wohnberatung werden in zunehmendem Maße Mitarbeiter mit mittlerer Qualifikation tätig sein.

Innovationskontext	Die neue Aufgabe entsteht durch die Antizipation veränderter Kundenanforderungen bzw. der Anforderungen des barrierefreien Bauens und Wohnens. Die Anpassung bestehender Arbeitsabläufe an die neuen Anforderungen ermöglicht das Angebot einer neuen Dienstleistung (Produktinnovation). Insofern ist die Aufgabe Basis für die Innovationsfähigkeit für das jeweilige Unternehmen.
Komplexität	Die neue Aufgabe ist das Ergebnis der Kombination bestehender Tätigkeiten (herkömmliche Beratungsleistung). Zusätzlich kommen nun Informationsverarbeitung und Wissensentwicklung, Vermittlung und Transfer von Wissen sowie Beratung und mentale Betreuung hinzu. Somit erfährt die Aufgabe eine Anreicherung um zusätzliche Kerntätigkeiten und eine Erhöhung des Komplexitätsgrades; ganzheitlich definiert; Kombination von 11 Kerntätigkeiten

Dienstleistungen im Bereich der Medizintechnik

Aufgabe / komplexe Tätigkeit 1 – Klinische Bewertung

Kurzbeschreibung	praktische Vorbereitung bzw. Durchführung verschiedener Prüfverfahren nach Anweisung im interdisziplinären Team mit z.B. Medizinern, Naturwissenschaftlern und Ingenieuren
Zuordnung zu einem Unternehmensbereich	Entwicklungsabteilungen von Unternehmen, klinische Forschungsinstitute
Bestandteile / wesentliche Tätigkeiten (Kerntätigkeiten)	Das Aufgabenspektrum besteht z.B. aus: Durchführung von Messreihen, Durchführung von Tests nach Prüfplan, Durchführung von Prozeduren zur Gewinnung klinischer Daten
Wissensbezug der Tätigkeiten	Informations- und Wissensverarbeitung Wissensvermittlung und -transfer
Veränderung / Neuheit	Sich schnell veränderndes Wissen wird zum wichtigsten Gestaltungsfaktor für die Aufgabenerfüllung. Weiterhin wird die Verknüpfung von technologischen Arbeitsinhalten mit Dienstleistungskomponenten zum Inhalt.
Entstehungsweg	Kombination von mittleren Tätigkeiten: technologisch und dienstleistungsorientiert; Anreicherung einfacher Tätigkeiten (Auswertung von Reklamationen, Führen der Reklamationsstatistik, Pflege des Systems zur Auswertung von Markterfahrungen mit dem entsprechenden Medizinprodukt) durch das sich schnell verändernde Wissen
Treiber und Hemmnisse	Treiber: spitzentechnologische Entwicklungen, demografischer Wandel, die Nachfrage nach modernsten Behandlungsmethoden Hemmnis: Marktzulassungsprozess
Professionalisierung und Qualifikation	Professionalisierungs- und Qualifizierungstendenzen sind vorhanden. So liegt beispielsweise der Innovationszyklus der Ausbildungsberufe im industriellen Metallbereich derzeit bei knapp 5 Jahren. Insbesondere die Modernisierung und Weiterentwicklung der bestehenden Berufe sowie eine passgenaue Etablierung von Fort- und Weiterbildungsangeboten sind notwendig, um eine zukunftsfähige Ausrichtung der Qualifizierung im Bereich Medizintechnik zu erreichen. Existierende Professionalisierungsmöglichkeiten: „Assistentin für medizinische Gerätetechnik“ an BFS. Weiterbildung im Bereich „Technik / Medizintechnik“. Sonstige Fachkräfte als „Verkäufer und Berater für Medizintechnik“
Innovationskontext	Die Inhalte der klinischen Bewertung müssen an Produkt- und Prozessinnovation angepasst werden.
Komplexität der Aufgabe	Die Aufgabe wird ganzheitlich definiert über eine Vielzahl von Tätigkeiten

Aufgabe / komplexe Tätigkeit 2 – Vertrieb

Kurzbeschreibung	Beratung, Verkauf, Kundenpflege, Produktmanagement
Zuordnung zu einem Unternehmensbereich	Hersteller, Vertriebsorganisationen, Fachhandel
Bestandteile / wesentliche Tätigkeiten (Kerntätigkeiten)	Durchführen von Produktpräsentationen, Beratungsgesprächen und Verkaufsverhandlungen, Planung und Realisierung von Kundenevents wie Workshops, Gesprächsrunden, Aufnahme von Kundenwünschen und Weiterleitung der Hinweise für interne Weiterentwicklung der Produktpalette
Wissensbezug der Tätigkeiten	Wissensvermittlung und -transfer, Beratung
Veränderung / Neuheit	Verkaufs- und Vertriebstätigkeiten werden durch kunden- und objektbezogene Dienstleistungen erweitert. Wichtige Schnittstelle, um Verbesserungshinweis aufgrund praktischer Erfahrungen mit den Medizinprodukten in die FuE-Abteilungen rückzukoppeln
Entstehungsweg	Kombination von mittleren Tätigkeiten: technologisch und dienstleistungsorientiert; Anreicherung einfacher Tätigkeiten (der Lieferung und des Anschließens der Geräte) durch Dienstleistungsaspekte
Treiber und Hemmnisse	Treiber: spitzentechnologische Entwicklungen, demographischer Wandel, die Nachfrage nach modernsten Behandlungsmethoden Hemmnis: Marktzulassungsprozess
Professionalisierung und Qualifikation	Siehe oben.“
Innovationskontext	Produktinnovation: spitzentechnologische Entwicklungen, Hightech-Produkte, Prozessinnovation: neuer Arbeitsprozess, Integration von Installation und Geräteschulung
Komplexität der Aufgabe	Die Aufgabe wird ganzheitlich definiert über eine Vielzahl von Tätigkeiten

Aufgabe / komplexe Tätigkeit 3 – Produktapplikation

Kurzbeschreibung	Beinhaltet Tätigkeiten wie Anlieferung, Installation, Inbetriebnahme und Endabnahme von medizinischen Anlagen und Geräten beim Kunden
Zuordnung zu einem Unternehmensbereich	Krankenhäuser und Arztpraxen
Bestandteile / wesentliche Tätigkeiten (Kerntätigkeiten)	Neben diesen technischen Aufgaben werden kundenbezogene Aufgaben wie Geräteeinweisungen zum sachgerechten Umgang und Betrieb des Medizinprodukts durchgeführt.
Wissensbezug der Tätigkeiten	Wissensvermittlung und -transfer, Beratung
Veränderung / Neuheit	sich schnell veränderndes Wissen wird zum wichtigsten Gestaltungsfaktor für die Aufgabenerfüllung. Die komplizierten technischen Sachverhalte müssen verständlich vermittelt werden können und eine direkte Verbindung zur medizinischen Anwendung herstellen. Weiterhin wird die Verknüpfung von technologischen Arbeitsinhalten mit Dienstleistungskomponenten zum Inhalt der Aufgabe.
Entstehungsweg	Kombination von mittleren Tätigkeiten: technologisch und dienstleistungsorientiert; Anreicherung einfacher Tätigkeiten (der Lieferung und des Anschließens der Geräte) durch Dienstleistungsaspekte
Treiber und Hemmnisse	Treiber: spitzentechnologische Entwicklungen, demografischer Wandel, die Nachfrage nach modernsten Behandlungsmethoden Hemmnis: Marktzulassungsprozess
Professionalisierung und Qualifikation	Siehe oben.
Innovationskontext	Produktinnovation: spitzentechnologische Entwicklungen, Hightech-Produkte, Prozessinnovation: neuer Arbeitsprozess, Integration von Installation und Geräteschulung
Komplexität der Aufgabe	Die Aufgabe wird ganzheitlich definiert über eine Vielzahl von Tätigkeiten

Aufgabe / komplexe Tätigkeit 4 – Technischer Support

Kurzbeschreibung	Der technische Support umfasst Aufgaben zur Durchführung von Wartung, Instandhaltung und Reparatur von Medizinprodukten sowie die Durchführung der sicherheitstechnischen und messtechnischen Kontrollen insbesondere nach Medizinproduktegesetz (MPG) und Kontrolle und Einhaltung der gesetzlichen Auflagen.
Zuordnung zu einem Unternehmensbereich	Krankenhäuser und Arztpraxen
Bestandteile / wesentliche Tätigkeiten (Kerntätigkeiten)	Neben den technischen Aufgaben gehören auch die Organisation der Instandhaltung und der Messkontrollen, das Führen von Medizingerätebüchern sowie die fachkundige Beratung von Ärzten und der Verwaltung bei der Neuanschaffung von Medizinprodukten, die Einweisung der Geräteanwender in den sachgemäßen Umgang mit medizintechnischen Geräten und Anlagen sowie die Zusammenarbeit mit externen Servicemitarbeitern als kundenbezogene Aufgaben in das Tätigkeitsspektrum von Mitarbeitern mit mittleren Bildungsabschluss.
Wissensbezug der Tätigkeiten	Wissensvermittlung und -transfer, Beratung
Veränderung / Neuheit	An der Aufgabe hat sich verändert, dass schnell verändertes Wissen zum wichtigsten Gestaltungsfaktor für die Aufgabenerfüllung wird. Die komplizierten technischen Sachverhalte müssen verstanden werden. Weiterhin wird die Verknüpfung von technologischen Arbeitsinhalten mit Dienstleistungskomponenten zum Inhalt der Aufgabe. Es gilt in Zukunft den speziellen Kundenwünschen gerecht zu werden und vermehrt Mehrwertdienstleistungen anzubieten. Bereits heute werden vielfach Serviceverträge bei dem Kauf von medizinischen Großgeräten abgeschlossen, die einen Rund-um-die-Uhr-Service in Bezug auf Wartung und Reparatur beinhalten
Entstehungsweg	Kombination von mittleren Tätigkeiten: technologisch und dienstleistungsorientiert; Anreicherung einfacherer Tätigkeiten durch Dienstleistungskomponenten
Treiber und Hemmnisse	Treiber: spitzentechnologische Entwicklungen, demographischer Wandel, die Nachfrage nach modernsten Behandlungsmethoden Hemmnis: Marktzulassungsprozess
Professionalisierung und Qualifikation	Siehe oben.

Innovationskontext	Produktinnovation: spitzentechnologische Entwicklungen, Hightech-Produkte, Prozessinnovation: neuer Arbeitsprozess: Integration von Installation und Schulung
Komplexität	Die Aufgabe wird ganzheitlich definiert über eine Vielzahl von Tätigkeiten

Dienstleistungen im Bereich der Nanotechnologie

Aufgabe / komplexe Tätigkeit 1 – Analytik

Kurzbeschreibung	Vorbereitung, Durchführung und Nachbearbeitung von nanoanalytischen Verfahren.
Zuordnung zu einem Unternehmensbereich	In Unternehmen, Forschungseinrichtungen im Bereich F&E (interne Dienstleistungserbringung) oder in Prüfanstalten bzw. Materialprüfämtern mit Bezug zur Nanotechnologie (externe Dienstleistungserbringung)
Bestandteile / wesentliche Tätigkeiten (Kerntätigkeiten)	Probenvorbereitung, Durchführung von Messreihen und Tests mit nanoanalytischen Verfahren sowie die entsprechende Nachbearbeitung; Erfassung von Messdaten in numerischer bzw. in grafischer Form und Auswertungsvorbereitung; Anwendung u.a. von chromatographischer, spektroskopischer, mikrobiologischer, photometrischer Analysetechniken; Anwendung von Verfahren der Nanoanalytik (z.B. mikroskopische Verfahren wie die Rastersondentechniken, Rasterkraftmikroskopie, Rastertunnelmikroskopie) oder spektroskopischen Verfahren (IR-, UV- oder Massenspektroskopie); Entnahme von Stichproben; Prozesskontrollen (z.B. durch Lasermesstechnik im Bereich der Oberflächenbeschichtung), Durchführung von Materialprüf- und Ermüdungstests, Messung von Verschleißeigenschaften und Abriebfestigkeit (z.B. Nano-Intender Test); Kontrolle der Einhaltung von Arbeitsvorschriften (insbesondere mit nanoskaligen Substanzen, Reinigungs- und Lösungsmitteln)
Wissensbezug der Tätigkeiten	Informations- und Wissensverarbeitung
Veränderung / Neuheit	Durch den Übergang von Forschung und Entwicklung hin zur Produktion und der damit einhergehenden Automatisierung und Arbeitsteilung entstehen neue Aufgaben für die mittlere Ebene.
Entstehungsweg	Durch Arbeitsteilung im Aufgabenbereich der Analytik kommt es zur Ausdifferenzierung/Aufspaltung von höheren Tätigkeiten in mehrere mittlere Tätigkeiten.
Treiber und Hemmnisse	Treiber: Automatisierung, Arbeitsteilung, Kostendruck der Unternehmen Hemmnisse: bisher unzureichende Qualifikation für mittlere Ebene

Professionalisierung und Qualifikation	Die Arbeitsabläufe in der Nanotechnologie sind z.T. von Normungen und Standards (ISO, Arbeitsschutz) vorgegeben bzw. geprägt, insofern ist bereits eine Vergleichbarkeit bzw. Standardisierung gegeben. Bisher häufig Pharmaingenieure, Mikrotechnologen o. ä. naturwissenschaftlicher Hintergrund; jetzt zunehmend Physikalisch-technische Assistenten, Werkstoffprüfer, Physiklaboranten
Innovationskontext	Die Ausdehnung der nanotechnologischen Produktion bedingt Strukturänderungen in den Arbeitsabläufen und damit Innovationspotential in den Unternehmen (Prozessinnovation).
Komplexität	Weitgehende Automatisierung der Arbeitsabläufe reduziert die Komplexität für die Aufgabenwahrnehmung; eng definiert; Kombination von 11 Kerntätigkeiten

Aufgabe / komplexe Tätigkeit 2 – Dokumentation

Kurzbeschreibung	Prozessdokumentation der nanotechnologischen Produktion und Forschung: Berichterstattung und Protokollierung der im Arbeitsprozess anfallenden Daten mittels Nutzung und Optimierung von EDV-Anwendungen.
Zuordnung zu einem Unternehmensbereich	In Unternehmen, Forschungseinrichtungen im Bereich F&E (interne Dienstleistungserbringung) oder in Prüfanstalten bzw. Materialprüfämtern mit Bezug zur Nanotechnologie (externe Dienstleistungserbringung)
Bestandteile / wesentliche Tätigkeiten (Kerntätigkeiten)	umfassende Prozessdokumentation in der nanotechnologischen Produktion / der nanotechnologischen F&E in enger Zusammenarbeit mit den jeweiligen Prozessverantwortlichen; Umgang mit Daten mittels spezieller Software und unter Nutzung von Datenbanken, auch im Internet und Intranet; Beteiligung bei Planung, Organisation und Durchführung nanotechnologischer Untersuchungen; bei Bedarf Abstimmung mit externen Partnern; Erstellung und Verwaltung von Datenbanken und Eingabemasken, der Datentransfer von Analysedaten über spezielle Gerätesteuerung; Geräteprogrammierung; digitale Online-Prozessdatenüberwachung über Netzwerke oder Internet; Aufarbeitung von Daten mit EDV (Aufnahme, Sicherung, Systematisierung, Archivierung, Verfügbarmachung); Erstellen von Informationsblättern sowie Präsentieren von Daten; Anleitung und Unterstützung der Mitarbeiter der Produktion bzw. Fertigung bei der Prozessdokumentation; fachlicher Informationsaustausch mit wissenschaftlichen Mitarbeitern (interne Kommunikation)
Wissensbezug der Tätigkeiten	Informations- und Wissensverarbeitung, Wissensvermittlung und -transfer
Veränderung / Neuheit	Kombination neuer mittlerer Tätigkeiten: Durch den interdisziplinären Charakter der Dokumentation und die Erfordernisse im Umgang mit integrierten Softwarelösungen verändern sich Arbeitsabläufe und -inhalte.
Entstehungsweg	Die neue Aufgabe entsteht durch die Anreicherung und Aufwertung bestehender mittlerer Tätigkeiten bzw. arbeitsteilige Hierarchisierung.
Treiber und Hemmnisse	Treiber: zunehmend elektronische und digitale Datenverarbeitung und -aufbereitung (elektronische Laborjournale, digitale Integration) Hemmnisse: bisher unzureichende Qualifizierung der Mitarbeiter im Hinblick auf gestiegene Anforderungen

Professionalisierung und Qualifikation	<p>Dokumentationstätigkeiten werden durch Standards und vereinheitlichte Prozesse, die sich aus anzuwendenden Schemata und Vorgaben (industrielle Normen) ergeben, strukturiert und determiniert.</p> <p>Die Aufgabe Dokumentation wird vorwiegend von medizinischen Dokumentationsassistenten, medizinischen Dokumentaren und Dokumentationsassistenten ausgeführt, wobei ein Teamleiter meist über einen naturwissenschaftlich-akademischen bzw. Ingenieurs-Hintergrund verfügt.</p>
Innovationskontext	<p>Arbeitsinhalte und -abläufe zur Aufgabenerfüllung verändern sich (zunehmende interdisziplinäre Ausrichtung), die Unternehmen müssen mit internen Strukturänderungen (Prozessinnovation) reagieren, um Innovationsfähigkeit ihres Unternehmens zu sichern bzw. zu forcieren (Personalrekrutierung, Weiterbildung, Ressourcen für interdisziplinäre Kooperation).</p>
Komplexität	<p>Bisher oftmals „klassische“ Dokumentation der Abläufe und Ergebnisse (passiv begleitend, im Nachhinein), inzwischen jedoch aktive Mitarbeit an Planung, Organisation und Durchführung von Studien sowie die Erarbeitung von Softwarelösungen. Insofern erfolgt eine Anreicherung/Aufwertung der Aufgabe, wodurch der Komplexitätsgrad der Aufgabe erhöht wird; ganzheitlich definiert; Kombination von 12 Kerntätigkeiten</p>

Aufgabe / komplexe Tätigkeit 3 – Qualitätssicherung

Kurzbeschreibung	Kontrolle und Gewährleistung der Qualität in nanotechnologischen Arbeitsbereichen
Zuordnung zu einem Unternehmensbereich	Im Unternehmensbereich F&E, im Bereich Fertigung und Produktion von nanotechnologischen Produkten (unternehmensinterne Dienstleistungserbringung)
Bestandteile / wesentliche Tätigkeiten (Kerntätigkeiten)	Kontrolle und Gewährleistung der Qualität von Wirkstoffen oder Zwischenprodukten in nanotechnologischen Arbeitsbereichen; Prüfung und Bewertung der Qualität von Eingangsstoffen bzw. Edukten und Endprodukten; Stichprobennahme während des Herstellungsprozesses; Validierung und ggf. Anpassung von Qualitätssicherungsmaßnahmen bzw. Arbeitsvorschriften; Entwicklung bzw. Mitwirkung bei der Erstellung betriebsinterner Standards; Anleitung von Mitarbeitern der Produktion und Fertigung im Sinne der Einhaltung der Qualitäts- und Sicherheitsbestimmungen (interne Kommunikation); Auswahl und Anwendung von Analyse-, Kontroll- und Prüfverfahren zur Qualitätssicherung (DIN ISO-Normung, Good Labour Practice, Good Manufacturing Practice) sowie die Kontrolle von Qualitätsparametern (Partikelgröße und Verteilung, Sterilität, pH-Wert oder Leitfähigkeit)
Wissensbezug der Tätigkeiten	Informations- und Wissensverarbeitung, Wissensvermittlung und -transfer
Veränderung / Neuheit	Qualitätssicherung unter Berücksichtigung der Spezialinhalte der Nanotechnologie als Querschnittstechnologie
Entstehungsweg	Entstehung im Zusammenhang vom Übergang nanotechnologischer F&E in die breite Produktion nanotechnologischer Produkte
Treiber und Hemmnisse	Treiber: zunehmende Bedeutung der Nanotechnologie für Wirtschaft/Industrie Hemmnisse: bisher unzureichende Qualifizierung der Mitarbeiter in diesem Bereich
Professionalisierung und Qualifikation	Arbeitsabläufe der Qualitätssicherung sind prinzipiell weitgehend formalisiert/standardisiert bzw. genormt (DIN-ISO, OECD Standards wie GLP und GMP). Die Anwendung der bestehenden Normen auf Prozesse nanotechnologischer Verfahren ist nicht immer möglich, neue Standards und Normen müssen entwickelt werden entsprechend der Eigenschaften der Nanotechnologie als Querschnittstechnologie. Bisher wird die Aufgabe der Qualitätssicherung vorwiegend von Laboranten und Technischen Assistenten (BTA, MTA, CTA, PTA) realisiert.

Innovationskontext	Qualitätssicherung ist Voraussetzung für gleich bleibende Qualität der innovativen nanotechnologischen Produkte und Anwendungen, was wiederum eine wichtige Voraussetzung für den erfolgreichen Absatz ist (Prozessinnovation)
Komplexität	Ganzheitlich definiert; hohe Komplexität durch Kombination von 10 Kerntätigkeiten

Aufgabe / komplexe Tätigkeit 4 – Technischer Support

Kurzbeschreibung	Information, Wartung, Reparatur für nanotechnologische Geräte und deren adäquate Nutzung
Zuordnung zu einem Unternehmensbereich	Bereich B2B; Kombination von Produkt und Dienstleistung (hybrides Produkt)
Bestandteile / wesentliche Tätigkeiten (Kerntätigkeiten)	Reparatur, Wartung und Service, Information und Schulung in Bezug auf nanotechnologische Produkte bzw. Geräte; nach Herstellung bzw. Modifizierung chromatographischer, spektroskopischer, mikrobiologischer, photometrischer Analysegeräte erhält der Kunde das Angebot produktbegleitender Dienstleistungen; Aufbau von Geräten beim Kunden; Integration des Gerätes in den Arbeitsprozess; Erläuterung der Geräte-Bedienung; Geräte-Vorführung; umfassende Information zu Gerät; kontinuierliche Wartung und ggf. Reparatur der Geräte
Wissensbezug der Tätigkeiten	Wissensvermittlung und -transfer, Beratung
Veränderung / Neuheit	Mit dem Übergang von der Forschung hin zur Produktion nanotechnologischer Produkte und Anlagen wird im Zusammenhang mit dem Vertrieb von Produktionsanlagen und Geräten technischer Support erforderlich
Entstehungsweg	Anreicherung bestehender Aufgaben: bisher einfacher technischer Support, nun Support für Anlagen und Geräte einer Querschnittstechnologie
Treiber und Hemmnisse	Treiber: zunehmende Bedeutung der Nanotechnologie für Wirtschaft/Industrie Hemmnisse: bisher unzureichende Qualifizierung der Mitarbeiter in diesem Bereich
Professionalisierung und Qualifikation	Arbeitsabläufe für Wartung und Reparatur sind weitgehend formalisiert, der Umgang mit nanotechnologischen Anlagen und Geräten weniger. Bisher realisieren Ingenieure, Techniker und Geräteinstallateure den technischen Support.
Innovationskontext	Technischer Support als Teil des hybriden Produkts ist die Grundvoraussetzung für den Verkauf hybrider Produkte (Produkt+Dienstleistung); Adaption von Kundenwünschen: Support kann Absatzzahlen erhöhen (Prozessinnovation)
Komplexität	Eng definiert, Kombination von 3 Kerntätigkeiten (Gerätesupport sowie Information, Schulung, Beratung)

Aufgabe / komplexe Tätigkeit 5 – Produktberatung und Verkauf

Kurzbeschreibung	Kundenakquise, Vertrieb von nanotechnologischen Produkten und Verkaufsförderung durch Beratung
Zuordnung zu einem Unternehmensbereich	Nanotechnologie-Unternehmen (unternehmensinterne Dienstleistungserbringung), Vertriebsfirmen der Nanotechnologie (B2B), vorwiegend im Außendienst
Bestandteile / wesentliche Tätigkeiten (Kerntätigkeiten)	Erstellung von Marktanalysen; Auswertung dieser nach Schwerpunkten wie Kunden, Region, Produkte, Mitbewerber; Produktvorführung bzw. Leistungspräsentation im Unternehmen bzw. beim Kunden vor Ort; Unterstützung bei der Erstellung / Aktualisierung des firmeneigenen Internetauftritts, Repräsentanz auf Messen etc.; Zusammenarbeit mit Fertigungsbereich; Anwender- bzw. Kundenberatung zu nanotechnologischen Leistungen und Produkten; Zusammenarbeit mit der F&E Abteilung des Unternehmens bei speziellen Kundenanforderungen bzw. Aufträgen wie der Entwicklung eines Neuproduktes bzw. einer Produkthanpassung
Wissensbezug der Tätigkeiten	Wissensvermittlung und -transfer, Beratung
Veränderung / Neuheit	Verkauf und Verständnis für Querschnittstechnologie
Entstehungsweg	Mit dem zunehmenden Übergang von Nanotechnologieforschung hin zur -produktion erfolgt die Anreicherung bestehender um neue mittlerer Tätigkeiten (Anreicherung der Aufgabe Verkauf um Nanotechnologie-Know how)
Treiber und Hemmnisse	Treiber: zunehmende Bedeutung der Nanotechnologie für Wirtschaft/Industrie Hemmnisse: bisher unzureichende Qualifizierung der Mitarbeiter in diesem Bereich
Professionalisierung und Qualifikation	Instrumente/Strategien der Kundenakquise und des Marketings sind für die Aufgabe Verkauf und Beratung weitgehend standardisiert; für die nanotechnologische Komponente des Verkaufs- und Beratungsprozesses sind dagegen bisher nur wenig formalisierte Abläufe beobachtbar. Derzeit in erster Linie Hochschulabsolventen mit naturwissenschaftlichen Abschlüssen, diese werden unternehmensintern qualifiziert (Inhouse-Schulungen, externe Seminarangebote); zudem erfolgt der Einsatz externer Vertriebsmitarbeiter
Innovationskontext	Adaption von Kundenwünschen bei der Herstellung angepasster Produkte/Geräte, Bedarfsschaffung durch Aufzeigen von dem was möglich/machbar ist (Produkt- und Prozessinnovation)

Komplexität	Ganzheitlich definiert; Kombination von 8 Kerntätigkeiten. Gegenüber „traditionellem“ Verkauf hier zusätzliche Inhalte: Zusammenarbeit mit Fertigung, Übersetzung von Kundenanforderungen an F&E und Fertigung
-------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. Auswertung und Analyse

Die im Rahmen dieses Projektes durchgeführten Branchenanalysen bieten erste empirische Evidenz dafür, dass die mittlere Tätigkeitsebene in expandierenden Dienstleistungen auf drei Wegen ausgeweitet wird. Es werden erstens bisher unqualifizierte oder wenig qualifizierte Tätigkeiten substantiell aufgewertet, ohne dass sich dieses immer in formaler Qualifikation niederschlägt. Zweitens lagern sich Aktivitäten aus Tätigkeiten aus, die eine akademische Qualifikation erfordern, und der mittleren Ebene zugeordnet. Es bilden sich drittens auf zwei Wegen innerhalb der mittleren Ebene neue Tätigkeiten heraus. Dieses geschieht zum einen durch die Betrauung von Personen mit mittlerer Qualifikation mit neuen Tätigkeiten, die wenig mit ihrer ursprünglichen Ausbildung korrespondieren, zum anderen durch die Anreicherung von etablierten Tätigkeiten der mittleren Qualifikationsebene um neue Tätigkeiten. Dabei bildet sich zwischen der mittleren Tätigkeitsebene und der mittleren Qualifikationsebene ein interessantes Spannungsfeld heraus

Im Folgenden wird die Entwicklung der mittleren Tätigkeitsebene branchenübergreifend beschrieben. Anschließend erfolgt die Analyse der Entwicklungen im Hinblick auf ihre Entstehungsgründe und Innovationsbezüge, die Wettbewerbsbedingungen der untersuchten Dienstleistungen und auf die Wissensbezüge der identifizierten Tätigkeiten.

4.1 Die Entwicklung der mittleren Tätigkeitsebene in den untersuchten Dienstleistungsfeldern

Die Aufgaben und Tätigkeiten, welche in den untersuchten Dienstleistungsfeldern identifiziert wurden, sind auf den ersten Blick ebenso unterschiedlich wie die Branchen, in denen sie sich herausgebildet haben. Tabelle 6 fasst die analysierten Tätigkeiten noch einmal zusammen.

Tab. 6: Tätigkeitsbeschreibungen

Aufgabe	Kerntätigkeiten
Untersuchungsfeld Hauswirtschaft	
Beratende und betreuende Dienstleistungen	Wunschermittlung des Kunden, Vermittlung von Entscheidungsgrundlagen, Entscheidungshilfe, Vergleich von Angeboten, Einspruch-, Beschwerde-, Reklamationsformulierung, Abwicklung von Behördengängen und Formularausfüllung, Organisation von Fahrdiensten, auch Kommunikationsförderung und. Konfliktbewältigung
Mieterbetreuung in der Wohnungswirtschaft	Individuelle Wohnungsgestaltung, Modernisierungsberatung, Organisation von wohnungsbezogenen Dienstleistungen, Gestaltung des sozialen Wohnumfeldes, Nachbarschaftspflege, soziale Infrastrukturentwicklung
Untersuchungsfeld Altenhilfe	
Beziehungsgestaltung	Beziehungen zu Patienten und Angehörigen als Element der Pflege gestalten, pflegerische Beratung, Kommunikation unter Anwendung von spezifischen Kommunikationskonzepten, soziale Betreuung
Prozess-Steuerung	Ermittlung von Pflegebedarf, Identifikation von pflegerelevanten Problembereichen, Festlegung von Pflegezielen, Maßnahmen- und Ablaufplanung, begleitende Evaluierung, Dokumentation.
Intra- und interprofessionelle Kooperation	Organisation von Arbeitsteilung und Kooperation zwischen den an der Altenhilfe Beteiligten, insbesondere auch im Rahmen neuer Wohn- und Versorgungsformen
Untersuchungsfeld Wohnungswirtschaft	
Vermietung und Verwaltung	Vermietung und Verpachtung, Modernisierung / Renovierungsplanung, Kalkulation von Mieten, Durchführung von Mietänderungen, Berechnung von Betriebskosten, Mietbuchhaltung und Mahnwesen, Umgang mit aktuellen Softwareprogrammen Immer wichtiger wird: Kontakt zum Mieter (gute Betreuung des Mieters)
Hausmeisterservice	Gartenpflege, Fußwegereinigung und Winterdienst, Kleinreparaturen, Auswahl der Handwerker, die dann doch das eine oder andere Mal engagiert werden müssen. Neu sind die umfassenden Serviceleistungen für den Mieter, welche einen engen Kundenkontakt mit sich bringen

Untersuchungsfeld Tourismus	
Reisedesign	Planung, Konzeption, Gestaltung und Organisation individueller touristischer Angebote für Einzelpersonen oder Personengruppen
Reisebegleitung für mobilitätseingeschränkte Menschen	Planung: Vorabrecherche über barrierefreie Reiseziele/-möglichkeiten, Kundenabsprache; Organisation: Buchung, Erstellung von Programmen zur Urlaubsgestaltung; Betreuung: Hilfe und Unterstützung im Urlaubsaltag, ggf. Kontakt mit Ärzten/Apothekern am Urlaubsort, Reiseleitung
Business Travel Management	Organisation/Prozessoptimierung: Verhandlung mit Fluggesellschaften, Autovermietungen, Hotels; Flottenmanagement; Erstellung von Reiserichtlinien, deren unternehmensinterne Kommunikation, Überprüfung von deren Einhaltung, Abwicklung/Abrechnung: Rechnungslegung, Controlling
Untersuchungsfeld Kreativwirtschaft – handwerklich-technische Basis	
Fotoassistenz	Vorbereitung der Fotoaufnahmen, teilweise auch die Anfertigung unter der Anleitung eines Fotografen. Entwicklung der Bilder auf der konventionellen Art und Weise. Bei digitalen Aufnahmen eine mediale Nachbearbeitung, aber auch Bildbearbeitung
Layoutentwicklung	Beratungsgespräche mit dem Kunden, Entwicklung und Konzeption auf der Basis der Kundenwünsche, sowie eine handwerklich-technische Umsetzung der Idee, die sich zusammensetzt aus: Ideegewinnung, Planung, Bildbearbeitung, Fertigstellung zur Weiterverarbeitung (z.B. für den Druck)
Untersuchungsfeld Sicherheitsdienstleistungen	
Ordnung und Sicherheit in Wohngebäuden	Streifen- und Havariedienste, Conciergeservice, Reinigungsleistungen und Sicherung von Objekten, Stadtteil Management
Sicherheitsdienstleistungen als Teil des Facility-Managements	Werkschutz, Notrufservice-Leitstellen, Alarmverfolgung, Revierdienste, Catering, Gebäudereinigung, Wäscherei und Reinigung
Rezeptions- und Empfang	Rezeptions- und Empfangsdienste für Unternehmen, Behörden, Verwaltungen

Untersuchungsfeld Dienstleistung im Bereich barrierefreies Bauen und Wohnen	
Baubegleitende Beratung für barrierefreies Bauen und Wohnen	Kundenakquise und -beratung; Kalkulation der voraussichtlichen Baukosten; Festlegung von Wohnungsanpassungsmaßnahmen; Erhebung von Rahmenbedingungen wie städtebauliche Situation, Entwurf des Gebäudes bzw. der Änderungsmaßnahme
Wohnberatung für barrierefreies Bauen und Wohnen	Entwicklung, Gestaltung und Design barrierefreier Produkte; Beratungsdienstleistungen zum barrierefreien Wohnen
Baubegleitende Planung für barrierefreies Bauen und Wohnen	Individuelle Beratung zu barrierefreiem Wohnen, Analyse der Wohnsituation, Organisation und Begleitung von Maßnahmen, Unterstützung bei Planung von Maßnahmen, Vermittlung von Diensten und Angeboten, Nachschau und Kontrolle der Maßnahmen, Öffentlichkeitsarbeit
Untersuchungsfeld Dienstleistungen im Bereich der Medizintechnik	
Klinische Bewertung	praktische Vorbereitung bzw. Durchführung verschiedener Prüfverfahren nach Anweisung im interdisziplinären Team mit z.B. Medizinern, Naturwissenschaftlern und Ingenieuren
Vertrieb	Durchführen von Produktpräsentationen, Beratungsgesprächen und Verkaufsverhandlungen, Planung und Realisierung von Kundenevents wie Workshops, Gesprächsrunden, Aufnahme von Kundenwünschen und Weiterleitung der Hinweise für interne Weiterentwicklung der Produktpalette
Produktapplikation	Anlieferung, Installation, Inbetriebnahme und Endabnahme von medizinischen Anlagen und Geräten beim Kundinnen und Kunden, Geräteeinweisungen zum sachgerechten Umgang und Betrieb des Medizinprodukts.
Technischer Support	Durchführung von Wartung, Instandhaltung und Reparatur von Medizinprodukten, Durchführung der sicherheitstechnischen und messtechnischen Kontrollen, Kontrolle der Einhaltung der gesetzlichen Auflagen, Organisation der Instandhaltung und der Messkontrollen, Führen von Medizingerätebüchern, fachkundige Beratung von Ärzten und Verwaltung bei der Neuanschaffung von Medizinprodukten, Einweisung der Geräteanwender, Zusammenarbeit mit externen Servicemitarbeitern.

Untersuchungsfeld Dienstleistungen im Bereich der Nanotechnologie	
Analytik	Probenvorbereitung, Durchführung von Messreihen und Tests, Erfassung von Messdaten, Anwendung von Analysetechniken- und Verfahren, Entnahme von Stichproben, Prozesskontrollen, Durchführung von Materialprüf- und Ermüdungstests, Messung von Verschleißeigenschaften und Abriebfestigkeit, Kontrolle der Einhaltung von Arbeitsvorschriften
Dokumentation	Prozessdokumentation in Produktion und Forschung und Entwicklung, Datenverarbeitung und Datenbankpflege, Beteiligung bei Planung, Organisation und Durchführung von Untersuchungen, Abstimmung mit externen Partnern, Transfer von Analysedaten, Geräteprogrammierung, Online-Prozessdatenüberwachung, Erstellen von Informationsblättern sowie Präsentieren von Daten, Anleitung und Unterstützung der Mitarbeiter in der Produktion bei der Prozessdokumentation, fachlicher Informationsaustausch
Qualitätssicherung	Kontrolle und Gewährleistung der Qualität von Wirkstoffen oder Zwischenprodukten, Prüfung und Bewertung der Qualität von Eingangsstoffen, Edukten und Endprodukten, Stichprobennahme während des Herstellungsprozesses, Validierung und Anpassung von Qualitätssicherheitsmaßnahmen bzw. Arbeitsvorschriften, Entwicklung von betriebsinternen Standards, Schulung, Auswahl und Anwendung von Analyse-, Kontroll- und Prüfverfahren, Kontrolle von Qualitätsparametern
Technischer Support	Reparatur, Wartung und Service, Information und Schulung in Bezug auf nanotechnologische Produkte und Geräte, Aufbau von Geräten beim Kunden, Integration von Geräten in den Arbeitsprozess, Geräte-Vorführung; Information von Kunden
Produktberatung und Verkauf	Erstellung und Auswertung von Marktanalysen, Produktvorführung und Leistungspräsentation, Unterstützung bei der Erstellung und Aktualisierung des firmeneigenen Internetauftritts, Repräsentanz auf Messen, Anwender- und Kundenberatung zu Leistungen und Produkten; Zusammenarbeit mit der F&E Abteilung des Unternehmens bei speziellen Kundenanforderungen

Es kristallisiert sich nicht nur mit ein weites Spektrum von Tätigkeiten, sondern auch ein breites Spektrum unterschiedlicher Unternehmen heraus. Viele davon sind kleine und mittlere Unternehmen. Das gilt insbesondere für die Dienstleistungsbereiche Tourismus (Reisebüros, Reiseveranstalter), Kreativwirtschaft (Werbeagenturen, Verlage, Fotostudios), barrierefreies Bauen und Wohnen (bauausführende Betriebe, Handwerksunternehmen, Planungsbüros), Sicherheit (Sicherheitsunternehmen) sowie die Hauswirtschaft. In der Wohnungswirtschaft dominieren vor allem mittlere und große Wohnungsbaugesellschaften, aber auch Dienstleistungsagenturen, Handwerksfirmen und Immobilien- und Maklerbüros. Die Altenhilfe charakterisieren stationäre, teilstationäre und ambulante Pflegeeinrichtungen. In der Nanotechnologie handelt es sich um Unternehmen, die nanotechnologische Produkte, Anlagen und Anwendungen entwickeln bzw. herstellen sowie Materialprüfämter und andere Prüfanstalten. Im Bereich Medizintechnik ergänzen klinische Forschungsinstitute die Unternehmen.

Das breite Spektrum involvierter Unternehmen spricht dafür, dass die in der vorliegenden Untersuchung beschriebenen Veränderungen der mittleren Tätigkeitsebene nicht bloß eine partikuläre Entwicklung darstellen, die lediglich die besonderen Bedingungen einzelner Unternehmen, etwa von großen Branchenführern wiedergeben. Vielmehr spricht es dafür, dass die Veränderungen die untersuchten Branchen breit erfassen. Da wir zudem unterschiedliche Branchen untersucht haben, die allerdings alle expandierende Dienstleistungsbranchen sind, kann man zumindest als plausible Hypothese annehmen, dass wir es mit einer generalisierbaren Entwicklung zu tun haben.

Interessant ist dabei allerdings, dass die von uns untersuchten Wege der Ausweitung der mittleren Tätigkeitsebene, nämlich erstens, die Aufwertung bisher unqualifizierter oder wenig qualifizierter Tätigkeiten, zweitens, die Auslagerung von Aktivitäten aus Tätigkeiten ausgelagert, die bisher eine akademische Qualifikation erforderten und drittens die Herausbildung neuer Tätigkeiten innerhalb der mittleren Ebene neue Tätigkeiten heraus, in den untersuchten Branchen unterschiedlich ausgeprägt sind. Dieses zeigt Tabelle 7.

Tab. 7: Neue mittlere Tätigkeiten nach Entstehungsweg

Untersuchungsfeld	Aufwertung einfacher Tätigkeiten	Neue Tätigkeiten oder Entwicklung aus bestehenden mittleren Tätigkeiten	Auslagerung aus und Aufteilung von höheren Tätigkeiten
Hauswirtschaft	Hauswirtschaftliche und handwerkliche Tätigkeiten werden aufgewertet durch die Kombination mit beratenden und betreuenden Dienstleistungen		
Altenhilfe	Beziehungsgestaltung	Beziehungsgestaltung Professionelle Prozess-Steuerung Intra- und interprofessionelle Kooperation	
Wohnungswirtschaft	Hausmeisterservice	Vermietung und Verwaltung	
Tourismus		Reisedesign Reisebegleitung für mobilitätseingeschränkte Menschen Business Travel Management	
Kreativwirtschaft	Fotoassistentz	Fotoassistentz	Layoutentwicklung
Sicherheitsdienstleistungen	Ordnung und Sicherheit in Wohngebäuden Sicherheitsdienstleistungen als Teil des Facility-Managements Rezeptions- und Empfangsdienste		
Dienstleistungen im Bereich barrierefreies Bauen und Wohnen		Baubegleitende Beratung für barrierefreies Bauen und Wohnen Wohnberatung für barrierefreies Bauen und Wohnen	Baubegleitende Planung für barrierefreies Bauen und Wohnen
Dienstleistungen im Bereich der Medizintechnik		Klinische Bewertung Vertrieb Produktapplikation Technischer Support	Klinische Bewertung
Dienstleistungen im Bereich der Nanotechnologie		Dokumentation Qualitätssicherung Technischer Support	Analytik Produktberatung und Verkauf

Vor dem Hintergrund der verbreiteten Akademisierungsthese ist die erhebliche Zahl der Aufgaben und Tätigkeiten bemerkenswert, welche durch Ausdifferenzierung oder arbeitsteilige Hierarchisierung zugunsten der mittleren Ebene entstanden sind. Die vorliegende Untersuchung kann und will keine Repräsentativität beanspruchen. Unter wissenschaftlichen Gesichtspunkten rechtfertigt jedoch schon die Tatsache, dass es eine Reihe von widersprechenden Beispielen gibt, die Akademisierungsthese in Frage zu stellen. Dies wird an anderer Stelle ausführlicher diskutiert.

In der vorliegenden Untersuchung wurden nur Tätigkeiten untersucht, welche neu entstanden sind oder durch neue Leistungen erheblich verändert wurden. Orientiert wurde sich dabei an innovativen Entwicklungen in der jeweiligen Branche. Deshalb wurden insbesondere Veränderungen von Produkten und Leistungen betrachtet, die durch Veränderungen von gesellschaftlichen Rahmenbedingungen, wie der demografische Wandel, die zunehmende Individualisierung oder die Entwicklung neuer Technologien induziert wurden. Ein Beispiel dafür sind neue Dienstleistungen rund um das barrierefreie Bauen und Wohnen und oder die touristische Begleitung mobilitätseingeschränkter Reisender, als Folge des demografischen Wandels und der dadurch induzierten Nachfragepotenziale. Ein anderes Beispiel ist die Verknüpfung von technologischen Arbeitsinhalten mit Dienstleistungskomponenten zu Kunden und objektbezogene Dienstleistungen als Reaktion auf einen verschärften Qualitätswettbewerb. In diesem Beispiel ist Auslöser der Entwicklung neuer Tätigkeiten auch die Veränderung von Kundenanforderungen. Beispiele dafür sind auch die Altenhilfe und die Dienstleistungen im Bereich barrierefreies Bauen und Wohnen, wo gestiegene Kundenanforderungen neue Wohn- und Versorgungsstrukturen entstehen lassen. Das sind alles Veränderungen, die man als Produktinnovationen bezeichnen kann, die mehr oder weniger weit reichend sind. Gerade in die Dienstleistungen sind jedoch Produktinnovationen oft mit Prozessinnovationen verbunden. Das gilt insbesondere dann, wenn auf der Basis von veränderten Kundenanforderungen neue Beratungs- und Informationsleistungen erforderlich oder Leistungen zu integrierten Angeboten verbunden werden müssen. In manchen Fällen sind allerdings auch Prozessinnovationen zu beobachten, die eher unter Kostengesichtspunkten vorgenommen wurden und

Produktivitätssteigerungen anstreben. Ein Beispiel dafür ist die verstärkte Automatisierung und Arbeitsteilung der Nanotechnologie.

Wählt man für die Zuordnung der Tätigkeiten einen prozessorientierten Ansatz, wie er beispielsweise von der ISO 9001 (2002: 29) verwendet wird, so wird deutlich, dass die Mehrzahl der Aufgaben und Tätigkeiten der unmittelbaren Produktrealisierung, genauer der Produktion und Dienstleistungserbringung dienen. Das trifft beispielsweise in vollem Umfang auf die Aufgaben aus den Dienstleistungen in den Bereichen barrierefreies Bauen und Wohnen, Hauswirtschaft, Kreativwirtschaft und Wohnungswirtschaft zu. Hier werden die Aufgaben meist mit dem für Dienstleistungen typischen Ziel ausgeführt, das Leistungspotenzial des Anbieters mit externen Faktoren des Nachfragers zu kombinieren, um auf diese Weise eine nutzenstiftende Leistung zu erzeugen. Auch in der Nanotechnologie und der Medizintechnik überwiegen solche Zielstellungen an den Stellen, an denen die Dienstleistungsaufgabe den externen Kunden einbezieht. Ein Beispiel hierfür ist der technische Support und Vertrieb. Es finden sich aber auch nach innen auf interne Unternehmenskunden gerichtete Aufgaben, die demzufolge nicht unmittelbar zur Produktrealisierung gehören. Ein Beispiel ist das Business Travel Management, wenn es in (größeren) Unternehmen von einer zentralisierten Struktureinheit für das ganze Unternehmen realisiert wird. Ist das Business Travel Management demgegenüber Leistungsangebot eines spezialisierten Reisebüros, so dient es der unmittelbaren Produktrealisierung. Ähnliche alternative Zuordnungsmöglichkeiten lassen sich auch bei der Dokumentation in der Nanotechnologie vornehmen. Insgesamt dienen die vorgefundenen Aufgaben und Tätigkeiten in ihrer Mehrzahl der Produktrealisierung und prägen daher unmittelbar das Leistungsspektrum der untersuchten Dienstleistungsunternehmen.

Die in Tabelle 8 dargestellten Gründe für die Entwicklung neuer Tätigkeiten lassen sich gut nachvollziehen, wenn man die Wettbewerbsbedingungen der untersuchten Branchen betrachtet.

Tab. 8: Gründe für die Entwicklung neuer Aufgaben

Aufgabe	Entstehungsgründe
Hauswirtschaft	
Beratende und betreuende Dienstleistungen	Neue Aufgabe im Kontext einer Angebotsweiterung und Qualitätsverbesserung
Altenhilfe	
Beziehungsgestaltung	Kunden- und qualitätsorientierter Ausbau bestehender Pflgetätigkeit
Prozess-Steuerung	Kunden- und qualitätsorientierter Ausbau bestehender Pflgedienstleistung
Intra- und interprofessionelle Kooperation	Kunden- und qualitätsorientierter Ausbau bestehender Pflgetätigkeit und Pflgedienstleistung
Wohnungswirtschaft	
Mieterbetreuung in der Wohnungswirtschaft	Neue Aufgabe im Kontext der Entwicklung neuer Wohnprodukte (Dienstleistungsangebote)
Hausmeisterservice	Neue Aufgabe im Kontext der Entwicklung neuer Wohnprodukte (Dienstleistungsangebote)
Tourismus	
Reisedesign	Neue Tätigkeit im Kontext neuer Leistungsangebote
Reisebegleitung für mobilitätseingeschränkte Menschen	Neue Tätigkeit im Kontext neuer Leistungsangebote
Business Travel Management	Neue Aufgabe im Kontext von Prozessinnovation
Kreativwirtschaft	
Fotoassistenz	Neue Aufgabe im Kontext von Prozessinnovation
Layoutentwicklung	Neue Aufgabe im Kontext von Prozessinnovation
Sicherheitsdienstleistungen	
Ordnung und Sicherheit in Wohngebäuden	Anreicherung bestehender Aktivitäten zur Qualitätsverbesserung
Sicherheitsdienstleistungen als Teil des Facility-Managements	Anreicherung bestehender Aktivitäten für Ausweitung des Leistungsangebots
Rezeptions- und Empfang	Anreicherung bestehender Aktivitäten für Ausweitung des Leistungsangebots
Dienstleistungen im Bereich barrierefreies Bauen und Wohnen	
Baubegleitende Beratung für barrierefreies Bauen und Wohnen	Neue Aufgabe im Kontext der Erschließung eines neuen Geschäftsfeldes.
Wohnberatung für barrierefreies Bauen und Wohnen	Neue Aufgabe im Kontext der Erschließung eines neuen Geschäftsfeldes
Baubegleitende Planung für barrierefreies Bauen und Wohnen	Neue Aufgabe im Kontext der Erschließung eines neuen Geschäftsfeldes
Dienstleistungen im Bereich der Medizintechnik	
Klinische Bewertung	Neue Aufgabe im Kontext von Prozessinnovation
Vertrieb	Neue Aufgabe im Kontext von Prozessinnovation
Produktapplikation	Neue Aufgabe im Kontext von Prozessinnovation
Technischer Support	Neue Aufgabe im Kontext von Prozessinnovation
Dienstleistungen im Bereich der Nanotechnologie	
Analytik	Neue Aufgabe im Kontext von Prozessinnovation
Dokumentation	Neue Aufgabe im Kontext von Prozessinnovation
Qualitätssicherung	Neue Aufgabe zur Verbesserung von Qualität und Sicherheit
Technischer Support	Neue Aufgabe im Kontext von Qualitätsverbesserung durch Dienstleistung
Produktberatung und Verkauf	Veränderte Aufgabe im Kontext der Verbesserung von Kundenorientierung

4.2 Wettbewerbsbedingungen, neue Anforderungen und neue Tätigkeiten

Die Entwicklung der Dienstleistungen stand über viele Jahre und Jahrzehnte unter dem Leitbild der Dienstleistungsgesellschaft. Hinter diesem Leitbild steht die Theorie, dass die hohen Löhne und sozialen Standards in den entwickelten Volkswirtschaften auf der einen Seite für die Industrie wachsende Kostennachteile und Wettbewerbsprobleme schafft, auf der anderen Seite eine starke und wachsende Nachfrage nach Dienstleistungen erzeugt. Diese Theorie erweist sich jedoch in Bezug auf die radikale Gegenüberstellung von Industrie und Dienstleistungen mehr als irreführend. Wichtige Dienstleistungsbereiche wachsen nur in einem engen Zusammenhang mit der Industrie. Zudem spielen sich in vielen Dienstleistungen die gleichen oder ähnlichen Rationalisierungsprozesse ab wie in der Industrie und es werden auch ähnliche Verfahren der Massenproduktion eingeführt. Gleichzeitig nimmt die Kundenorientierung in vielen Industriezweigen deutlich zu und es werden immer mehr Industriegüter mit einem großen Dienstleistungskranz produziert und verkauft. Die Wettbewerbsbedingungen in vielen Dienstleistungs- und Industriezweigen gleichen sich – sie sind oft geprägt durch die Verbindung eines harten Preiswettbewerbs und eines mindestens ebenso starke Qualitätswettbewerb. Mehr noch: Die wirtschaftliche Entwicklung in den entwickelten Volkswirtschaften wird heute durch eine enge Symbiose von Industrie und Dienstleistungen getragen und getrieben (Lehner, 2005a).

Diese Entwicklungen spiegeln sich auch in den Dienstleistungszweigen nieder, die in der vorliegenden Untersuchung analysiert wurden. Wie Abbildung 2 zeigt, kann man mit einer Ausnahme in allen untersuchten Dienstleistungszweigen eine Situation feststellen, die sowohl durch starken Preis- als auch durch starken Qualitätswettbewerb bestimmt ist. Wie wir noch ausführen werden, hat der Qualitätswettbewerb unterschiedliche Dimensionen.

Es ist nahe liegend, dass sich die Wettbewerbsbedingungen auch auf die Ansiedlung von Aufgaben und Tätigkeiten auf der mittleren Ebene auswirkt. Theoretisch ist anzunehmen, dass ein starker Preiswettbewerb Kostensenkungen und deshalb eine Verlagerung von Tätigkeiten auf jeweils niedrigere Qualifikationsebenen fördert. Ein starker Qualitätswettbewerb dagegen fördert höhere Anforderungen an Personal und deshalb eine Verlagerung von Tätigkeiten auf jeweils höhere Qualifikationsebenen.

Allerdings gibt es dabei ökonomische „Bremsen“, die der Verlagerung von Tätigkeiten nach unten und oben Grenzen setzen. Die Bremsen bestehen darin, dass eine Verlagerung von Tätigkeiten nach oben häufig mit höheren Personalkosten verbunden ist und eine Verlagerung nach unten oft einfach daran scheitert, dass die gewünschten Fähigkeiten und Kompetenzen zu den angestrebten Kosten nicht erhältlich sind. Wenn beides – starker Preis- und starker Qualitätswettbewerb zusammen trifft, ist mit Optimierungsstrategien zu rechnen, wie beispielsweise eine Aufteilung von Aufgaben in höher- und niedrigerwertige Tätigkeiten. Allerdings muss man dabei auch berücksichtigen, dass Kostensenkungen und Qualitätsverbesserungen oft Produkt- oder Prozessinnovationen (oder beides) erfordern, die jeweils auch eigene Anforderungen an Aufgaben und Tätigkeiten mit sich bringen.

Abb. 3: Wettbewerbsbedingungen in den untersuchten Dienstleistungszweigen

		Qualitätswettbewerb	
		schwach	stark
Preis-Wettbewerb	Schwach		Dienstleistungen im Bereich der Nanotechnologie
	Stark	Hauswirtschaft	Altenhilfe Sicherheits-Dienstleistungen Kreativwirtschaft Tourismus Dienstleistungen im Bereich barrierefreies Bauen und Wohnen Wohnungswirtschaft Dienstleistungen im Bereich der Medizintechnik

Wie Abbildung 3 zeigt, sind alle untersuchten Branchen, bis auf die Nanotechnologie, einem harten Preiswettbewerb unterworfen. Alle Branchen, bis auf die

Hauswirtschaft, unterliegen einem starken Qualitätswettbewerb. Der Qualitätswettbewerb kann unterschiedliche Intensitäten aufweisen und sich auf unterschiedliche Aspekte von Produkten und ihrer Qualität beziehen. In den Branchenanalysen können grob drei Stufen von Qualitätsanforderungen unterschieden werden, die auch unterschiedliche Intensitäten des Qualitätswettbewerbs repräsentieren. Auf der ersten Stufe steht eine reine Kundenorientierung, die das Produkt und den Produktionsprozess zwar an Kundenwünsche anpasst, aber nicht erheblich verändert. Auf dieser Stufe erfordert der Qualitätswettbewerb höchstens marginale Produkt- oder Prozessinnovationen. Auf der zweiten Stufe stehen neue Produkte und Prozesse sowie neue Geschäftsmodelle mit denen den Qualitätsanforderungen der Kunden Rechnung getragen wird. Auf dieser Stufe erfordert der Qualitätswettbewerb erhebliche Produkt- oder Prozessinnovationen, manchmal auch beides. Auf der dritten Stufe schließlich stehen nicht nur Veränderungen von Produkten und Prozessen, sondern der dahinter stehenden Technologie. Auf dieser Stufe verlangt der Qualitätswettbewerb also auch noch eigene technologische Innovationen – Unternehmen müssen selber neue technologische Lösungen entwickeln, um ihre Produkte oder Prozesse so verändern zu können, wie es der Wettbewerb erfordert. Die Grenzen zwischen diesen Stufen sind fließend.

Tab. 9: Stufen des Qualitätswettbewerbs in den Untersuchungsfeldern

Untersuchungsfeld	Reine Kundenorientierung	Produkt- und Prozessinnovationen, neue Geschäftsmodelle	neue technologische Lösungen
Altenhilfe			
Hauswirtschaft			
Sicherheitsdienstleistungen			
Wohnungswirtschaft			
Dienstleistungen im Bereich barrierefreies Bauen und Wohnen			
Tourismus			
Kreativwirtschaft			
Dienstleistungen im Bereich der Medizintechnik			
Dienstleistungen im Bereich der Nanotechnologie			

Wie Tabelle 9 zeigt, gibt es in den untersuchten Dienstleistungszweigen eine fast durchgängige Tendenz zu einem verschärften Qualitätswettbewerb. Dabei beschränkt sich in drei Branchen der Qualitätswettbewerb auf eine stärkere Kundenorientierung und die Qualität der Leistungserbringung. In drei Branchen steht im Fokus des Wettbewerbs über die Kundenorientierung und die Qualität der Leistungserbringung hinaus die Entwicklung neuer Produkte, Geschäftsmodelle und Geschäftsfelder. Nur in zwei Branchen dreht sich der Wettbewerb auch um die eigene Entwicklung neuer Technologien.

Diese unterschiedlichen Stufen des Qualitätswettbewerbes kann man in einen Zusammenhang mit dem Entstehungsweg der identifizierten neue Aufgaben und Tätigkeiten bringen. Das ist in Tabelle 9 dargestellt. In dieser Tabelle haben wir beim Qualitätswettbewerb noch eine Null-Stufe vorangestellt. Auf dieser Stufe ist der Qualitätswettbewerb so schwach, dass er keine erheblichen Reaktionen erfordert.

Abb. 4: Tätigkeitsentwicklung in Abhängigkeit von Qualitätswettbewerb

		Stufen des Qualitätswettbewerbs			
		Schwach	Kundenorientierung	Neue Produkte und Geschäftsmodelle	Technologie
Tätigkeitsentwicklung	Einfache Tätigkeiten	Hauswirtschaft			
	Aufwertung einfacher Tätigkeiten	Hauswirtschaft	Altenhilfe Sicherheits-Dienstleistungen	Kreativwirtschaft	
	Neue oder angereicherte Tätigkeiten der mittleren Ebene			Kreativwirtschaft Tourismus Dienstleistungen im Bereich barrierefreies Bauen und Wohnen Wohnungswirtschaft	Dienstleistungen im Bereich der Medizintechnik Dienstleistungen im Bereich der Nanotechnologie
	Auslagerung aus höheren Tätigkeiten			Dienstleistungen im Bereich barrierefreies Bauen und Wohnen	Dienstleistungen im Bereich der Medizintechnik Dienstleistungen im Bereich der Nanotechnologie

Abbildung 4 zeigt, dass die Entwicklung neuer mittlerer Tätigkeiten aus der Aufwertung einfacher Tätigkeiten auf Dienstleistungen aus den unteren beiden Stufen des Qualitätswettbewerbs beschränkt ist, oder besser gesagt, auf die Dienstleistungen, denen der Qualitätswettbewerb keine erheblichen Produkt- und Prozessinnovationen oder technologische Innovationen abverlangt. Das ist wahrscheinlich kein zufälliges Ergebnis, sondern eines, dass sich aus den Anforderungen des Wettbewerbs begründen lässt.

Eine starke Kundenorientierung im Sinne der ersten Stufe des Qualitätswettbewerbs erfordert von Unternehmen und deren Personal vor allem die Fähigkeit, rasch und

positiv auf Kundenwünsche zu reagieren, neue Kundenwünsche nicht nur früh aufzunehmen, sondern möglichst auch zu antizipieren, Kundenwünsche, die nicht klar oder nicht vollständig artikuliert werden, zu verstehen und richtig zu interpretieren, Kunden zu pflegen und nicht zuletzt auch, Kunden kurzfristig bei der Lösung von Problemen zu helfen. Das erfordert vom Personal dieser Unternehmen vor allem eine hohe soziale Kompetenz sowie soziales Beziehungs- und Erfahrungswissen. Es erfordert, mit anderen Worten, in erster Linie implizites Wissen, das schlecht über formale Qualifizierungssysteme vermittelt werden kann, weil es schlecht kodifizierbar ist. Deshalb hat bei diesen Tätigkeiten die formale Qualifizierung eine eher geringe Bedeutung.

Dieser Sachverhalt bietet Unternehmen die Möglichkeit, Tätigkeiten stark aufzuwerten ohne dies mit formaler Qualifizierung verbinden zu müssen. Damit können sie zumindest vorübergehend die mit dem Qualitätswettbewerb verbundenen höheren Anforderungen an ihr Personal erfüllen ohne dafür in dem stark durch formale Qualifizierung geprägten deutschen Lohnsystem höhere Löhne bezahlen zu müssen – was ihre Wettbewerbsfähigkeit im Hinblick auf den Preiswettbewerb verschlechtern würde. Das funktioniert allerdings nur so lang, wie auf dem Arbeitsmarkt ein hinreichendes Angebot an Arbeitskräften vorhanden ist, die zwar formal nicht qualifiziert sind, aber über die kognitiven Fähigkeiten und Einstellungen verfügen, die für hohe soziale Kompetenz und die Akkumulation und Nutzung von sozialem Beziehungs- und von Erfahrungswissen erforderlich sind.

Für die Unternehmen, die auf der zweiten und dritten Stufe des Qualitätswettbewerbs operieren, sieht die Situation anders aus. Auch hier spielen soziale Kompetenzen sowie soziales Beziehungswissen und Erfahrungswissen oft eine wichtige Rolle. Ihre Qualitätsstrategien erfordern jedoch erhebliche Innovationen. Diese wiederum erfordern von dem Personal, das diese Innovationen gestalten oder in der alltäglichen Produktion umsetzen müssen, in aller Regel erhebliches Fachwissen und anderes explizites Wissen. Ganz abgesehen davon, dass der Erwerb dieses Wissens stark über das formale Qualifizierungssystem erfolgt, erfordert er vor allem die kognitiven Fähigkeiten, die für den Erfolg in diesem System vorausgesetzt werden. Selbst wenn also das zusätzliche Wissen, das für die hier untersuchten neuen Aufgaben und Tätigkeiten erforderlich ist, im konkreten Fall

nicht über das formale Qualifizierungssystem vermittelt wird, sind dafür doch Fähigkeiten erforderlich, die in aller Regel nur über eine formale Qualifizierung erworben werden können.

Die oben dargestellten Befunde sprechen durchaus für die Vermutung, dass die Wettbewerbsbedingungen, denen die von uns untersuchten expandierenden Tätigkeiten unterliegen, eine Ausweitung der mittleren Tätigkeitsebene fördern. Von unten fördert ein starker Qualitätswettbewerb höhere Anforderungen an Fähigkeiten und Kompetenzen, von oben begünstigt ein starker Preiswettbewerb eine Auslagerung von Tätigkeiten. In der „Mitte“ führen neue Aufgaben zu einer Ausdifferenzierung und Anreicherung von Tätigkeiten sowie zur Entwicklung neuer Tätigkeiten. Diese Vermutung gewinnt zusätzliche an Plausibilität, wenn man die Entstehungsgründe für die Entwicklung neuer Aufgaben betrachtet, die wir ebenfalls oben dargestellt haben.

Allerdings bedarf diese Vermutung insofern einer Einschränkung, als die von uns dargestellten Sachverhalte nur bedingt etwas über die relative Entwicklung der mittleren Ebene im Vergleich zu den anderen beiden Ebenen aussagt. Es ist beispielsweise durchaus möglich, dass die Tätigkeiten, die zwingend einen Hochschulabschluss erfordern, so stark wachsen, dass weitaus mehr Arbeitsplätze auf dieser Ebene entstehen als durch Auslagerungen auf der mittleren Ebene. Das könnte durchaus zur Folge haben, dass die mittlere Ebene zwar zunimmt, die „akademische“ Ebene aber noch stärker wächst. Immerhin erlauben die hier diskutierten Befunde das Setzen eines starken Fragezeichens hinter die „Akademisierungsthese“. Dieses Fragezeichen wird noch etwas stärker, wenn man die Wissensbezüge der untersuchten Tätigkeiten betrachtet.

4.3 Wissensbezüge der erhobenen Tätigkeiten und Aufgaben

Die Analyse der Wissensbezüge der untersuchten Tätigkeiten gewinnt eine besondere Bedeutung vor dem Hintergrund der Lissabonstrategie der Europäischen Union und des damit verbundenen Leitbildes der wissensbasierten Volkswirtschaft.

Die OECD (1996: 7) definiert die wissensbasierte Volkswirtschaft als eine Volkswirtschaft, welche direkt auf der Produktion, Verteilung und Nutzung von Wissen und Information basiert. Diese Definition ist heute weithin akzeptiert. Dahinter steckt die Vorstellung einer Transformation der industriellen Volkswirtschaft, die durch die Beschleunigung der Wissensproduktion, die wachsende wirtschaftliche Bedeutung des nicht greifbaren Kapitals, also der Investitionen in Bildung, Ausbildung, Forschung und Entwicklung sowie in Gesundheit, den wachsenden Innovationsdruck in den entwickelten Volkswirtschaften und neuen Möglichkeiten der Wissensverarbeitung und Wissensvermittlung durch die moderne Informationstechnologie angetrieben wird. Am Ende steht eine Wirtschaft, die geprägt ist durch forschungsintensive Produkte, hoch entwickelte Produktionstechnik und Produktionsorganisation, starke Kundenorientierung und wissensbasierte Dienstleistungen. Diese Entwicklung verändert die wirtschaftliche Wertschöpfung grundlegend. Die wirtschaftliche Wertschöpfung entsteht nicht mehr durch die Bearbeitung von Material, sondern dadurch, dass Wissen in intelligente Problemlösungen gesteckt wird. Wachstum entsteht nicht mehr aus einem höheren Produktionsvolumen (und damit aus einem höheren Verbrauch an Ressourcen), sondern durch mehr Wissen in den Produkten und ihren Vertriebs- und Nutzungsstrukturen sowie durch die unmittelbare Nutzung von Wissen als Produkt (David & Foray, 2001a; Drucker, 1998; Foray & Lundvall, 1996; Harris, 2001; Kwasnicki, 1996; Lehner, 2004; Lehner & Schmidt-Bleek, 1999; Lundvall & Johnson, 1994; Neef, 1998).

In der einschlägigen wissenschaftlichen Literatur, aber auch in politischen und wirtschaftlichen Diskussionen, wird oft argumentiert, dass in Deutschland und anderen entwickelten Volkswirtschaften die mittlere Qualifikationsebene schwinden oder zumindest deutlich schrumpfen werde. Als Folge grundlegender Veränderungen von Wettbewerbsbedingungen und der internationaler Arbeitsteilung sowie der damit verbundenen Entwicklung einer wissensbasierten Volkswirtschaft werden stark polarisierte Arbeits- und Beschäftigungsstrukturen vorhergesagt, die wenig Raum für qualifizierte Facharbeit in der Industrie und analoge Tätigkeiten in den Dienstleistungen lässt. Zugespielt formuliert, wird vorhergesagt, dass auf der einen Seite sich die so genannte Wissensarbeit stark entwickelt und auf der anderen Seite vor allem einfache Tätigkeiten in den Dienstleistungen bleiben. Dabei werden viele

Tätigkeiten der mittleren Qualifikationsebene angehoben und „akademisiert“ oder „verwissenschaftlicht“, andere aber auch abgesenkt. Das geht oft mit einer Teilung bisheriger Tätigkeiten in höher und niedrig qualifizierte Tätigkeiten einher. (u.a. Aranowitz & DiFazio, 1994; Baethge, 2004; Castells, 1996; Cortada, 1998; David & Foray, 2001; Dunlop & Sheehan, 1998; Heidenreich, 1998, 2002; Machlup, 1998; May, Korczynski & Frenkel, 2002; Reich, 1991; Scholz & Stein, 2001; Spitz-Oener, 2006).

Allerdings gibt es auch eine gegenteilige Argumentation. Dabei wird einerseits auf die Bedeutung von nicht-wissenschaftlichem Wissen für die Innovations- und Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen und für die Entwicklung der wissensbasierten Volkswirtschaft abgehoben, andererseits aber die Gleichstellung von Wissensarbeit mit akademisch qualifizierter Arbeit kritisiert (z.B. Baethge & Baethge-Kinsky, 1998; Brown, Hesketh & Williams, 2003; Kaluza & Becker, 2004; Lehner, 2005; Picot & Fiedler, 2000; Picot, Reichwald & Piller, 2006; Spitz-Oener, 2002). Heidenreich (2004) zeigt empirisch, dass es innerhalb der Europäischen Union unterschiedliche Konzepte von Wissensarbeit gibt und Wissensarbeit auch unterschiedlich ausgeprägt ist. Im Hinblick auf die Lissabon-Strategie der Europäische Union ist ein Argument von Carnevale & Desrochers (2002) bemerkenswert, demzufolge die Entwicklung der wissensbasierten Volkswirtschaft in den U.S.A. durch einen schwachen mittleren Bildungs- und Ausbildungsbereich erheblich beeinträchtigt wird. Dieses Argument ist trotz eines deutlich stärker ausgeprägten mittleren Qualifikationsbereiches auch für die Europäische Union relevant.

Diese unterschiedlichen Sichtweisen lassen sich miteinander verbinden, wenn man berücksichtigt, dass es unterschiedliche Entwicklungspfade zur wissensbasierten Volkswirtschaft gibt, die mit unterschiedlichen Wissenskonzepten verbunden sind (Lam, 2002). So kann die wissensbasierte Volkswirtschaft über Spitzenforschung und Hochtechnologie entwickelt werden, aber auch eine rasche und breite Diffusion neuen Wissens und eine ebenso starke wie breite Innovationsdynamik. Beides lässt sich prinzipiell miteinander verbinden. Ein Entwicklungspfad, der (fast) ausschließlich über Forschung und Technologie verläuft, führt eher zu polarisierten Beschäftigungsstrukturen und einer eng definierten Wissensarbeit. Ein

Entwicklungspfad, der stark über breite Diffusion und Innovation verläuft, führt eher zu Arbeitsstrukturen mit einer starken mittleren Ebene und einer breit definierten Wissensarbeit. (Lehner, 2005a,b, 2006)

Vor diesem Hintergrund analysieren wir im Folgenden die Stärke der Wissensbezüge der von uns untersuchten Tätigkeiten. Dabei gehen wir nicht auf die Tatsache ein, dass (fast) alle Tätigkeiten in bezahlter Arbeit auf implizitem oder explizitem Wissen beruhen. Wir konzentrieren uns vielmehr auf die Wissensbezüge, die in den oben dargestellten Studien mit Wissensarbeit assoziiert sind. Diese Bezüge werden wiederum grob über drei Stufen erfasst. Auf der höchsten Stufe sind Aufgaben und Tätigkeiten angesiedelt, welche direkt an der Entwicklung und Verarbeitung von Wissen und Information beteiligt sind. Im Rahmen dieser Aufgaben und Tätigkeiten wird also selbst Wissen oder Information produziert. Auf der zweiten Stufe sind Aufgaben und Tätigkeiten angesiedelt, welche zwar nicht direkt an der Entwicklung und Verarbeitung von Wissen und Information beteiligt sind, aber an der systematischen Vermittlung und am Transfer von Wissen zu anderen Akteuren beteiligt. Im Rahmen dieser Aufgaben und Tätigkeiten wird also Wissen oder Information verteilt. Auf der dritten Stufe sind Aufgaben und Tätigkeiten angesiedelt, die zwar nicht an der Produktion und Verteilung von Wissen beteiligt sind, die aber eine Nutzung von Wissen und Information für Beratungsaufgaben involvieren.

Tab. 10: Wissensbezug der Aufgaben und Tätigkeiten

Aufgaben / Tätigkeiten nach Untersuchungsfeld	Wissensbezug		
	Informations- und Wissensverarbeitung	Wissensvermittlung und -transfer	Beratung
Untersuchungsfeld Altenhilfe			
Beziehungsgestaltung			X
Professionelle Prozesssteuerung	X	X	X
Kooperation intraprofessionell und interprofessionell			X
Untersuchungsfeld Dienstleistungen im Bereich barrierefreies Bauen und Wohnen			
Planung für barrierefreies B / W	X	X	X
Beratung für barrierefreies B / W			X
Wohnberatung			X
Untersuchungsfeld Kreativwirtschaft – handwerklich-technische Basis			
Layoutentwicklung			X
Fotoassistenz			X
Untersuchungsfeld Hauswirtschaft			
allg. hauswirtschaftliche Arbeiten			
einfache handwerkliche Arbeiten			
beratende und betreuende Arbeit			X
Untersuchungsfeld Wohnungswirtschaft			
Vermietung und Verwaltung			X
Hausmeisterservice			
Untersuchungsfeld Dienstleistungen im Bereich der Medizintechnik			
klinische Bewertung	X	X	
Vertrieb		X	X
Produktapplikation		X	X
technischer Support		X	X
Untersuchungsfeld Dienstleistungen im Bereich der Nanotechnologie			
Analytik	X		
Dokumentation	X	X	
Qualitätssicherung	X	X	
Technischer Support		X	X
Produktberatung und Verkauf		X	X
Untersuchungsfeld Sicherheitsdienstleistungen			
Sicherung von Wohnhäusern			
Sicherheit & Facility Management			
Empfangs- und Rezeptionsdienst			
Untersuchungsfeld Tourismus			
Reisedesign	X		X
Reisebegleitung (Mobilitätseingeschränkte)			X
Business Travel Management	X	X	X

Tabelle 10 zeigt, dass fast die Hälfte der von uns identifizierten Aufgaben und Tätigkeiten auf der obersten und der mittleren Stufe angesiedelt sind. Bei diesen Aufgaben und Tätigkeiten kann man von einem starken Wissensbezug sprechen. Da

die Produktion oder Verteilung von Wissen einen wesentlichen Inhalt dieser Aufgaben und Tätigkeiten darstellt, kann man hier durchaus von Wissensarbeit sprechen.

Wissensarbeit wird oft gleichgestellt mit hoch qualifizierten Tätigkeiten in Forschung, Entwicklung, Konstruktion, Design, Management und Marketing. Bei dieser Definition ist Wissensarbeit immer Arbeit, die eine akademische Qualifikation voraussetzt. Es kann deshalb auf einer mittleren Ebene keine Wissensarbeit geben. Das ist wenig sinnvoll, wenn man die wissensbasierte Volkswirtschaft mit der OECD (1996: 7) definiert als eine Volkswirtschaft, welche direkt auf der Produktion, Verteilung und Nutzung von Wissen und Information basiert. Wenn man dieser Definition folgt, wie das unter anderem auch die Europäische Union in ihrer Lissabon-Strategie tut, muss man auch die gesamte Wertschöpfung betrachten und alle Tätigkeiten einbeziehen, die unmittelbar in die Produktion, Verteilung und Nutzung von Wissen und Information einbezogen sind. Gerade in Bezug auf die Nutzung, ist das sicher ein breiteres Spektrum an Tätigkeiten, als das, was wir in Abbildung 8 als Tätigkeiten mit einem starken Wissensbezug einbezogen haben. Unsere oben genannte Definition von Wissensarbeit liegt also zwischen einer Definition, die nur akademisch qualifizierte Tätigkeiten zulässt und einer, die jede Tätigkeit, die Wissen nutzt, als Wissensarbeit bezeichnet.

In dieser Perspektive stützen die in Tabelle 10 dargestellten Befunde durchaus die Vermutung, dass die mittlere Tätigkeitsebene durch die Entwicklung der wissensbasierten Volkswirtschaft keineswegs zum Schwinden verurteilt ist, sondern dadurch eher Auftrieb erhalten kann. Das gilt insbesondere dann, wenn man die wissensbasierte Volkswirtschaft nicht nur über die Wissensproduktion an der Spitze, sondern über Diffusion und Nutzung von Wissen entwickelt. Das ist übrigens, die Entwicklung, die am ehesten den gegenwärtigen Bedingungen der deutschen Wirtschaft entspricht. Wie die Innovationserhebung 2006 des Zentrums für Europäische Wirtschaftsforschung gemeinsam mit infas und dem Fraunhofer-Institut für System- und Innovationsforschung zeigt, liegen die Stärken der deutschen Wirtschaft weniger in radikalen Innovationen, sondern in einem breiten Innovationsgeschehen in dem vor allem Prozessinnovationen eine große Bedeutung haben (ZEW, 2007).

4.4 Professionalisierung und Qualifizierung

Die in dieser Untersuchung erhobenen neuen oder veränderten Tätigkeiten sind (fast) durchgängig mit neuen oder höheren Anforderungen an Qualifikation verbunden. In den meisten der untersuchten Branchen sind Tätigkeiten komplexer geworden. Sie sind zu einem erheblichen Teil aus der Anreicherung bestehender Tätigkeiten entstanden. Einige der Tätigkeiten, vor allem bei einem starken Personenbezug, sind ganzheitlich definiert. Die Mehrzahl der untersuchten Tätigkeiten bestehen aus vielen miteinander verbundenen Funktionen. Sie umfassen oft eine Kombination aus analysierenden, planenden, umsetzenden, kontrollierenden und optimierenden Funktionen. Selten ist es so, dass die Beschäftigten der mittleren Ebene nur vorgegebene Algorithmen abarbeiten. Gerade bei den hier untersuchten neu entstehenden Aufgaben sind sie vielmehr gezwungen, in erheblichem Maße selbst gesteuert zu arbeiten.

Die mit den untersuchten Tätigkeiten verbundenen neuen Anforderungen beziehen sich bei fast allen Tätigkeiten auf mehr Fachwissen und ebenfalls bei fast allen Tätigkeiten auf höhere soziale Kompetenz. Höhere Fähigkeiten und Kompetenzen bei der Wissensverarbeitung werden bei einem Drittel der Tätigkeiten gefordert. Bei fast der Hälfte der Tätigkeiten werden höhere Organisationskompetenz, höhere Führungsfähigkeit oder andere zusätzliche Kompetenzen gefordert. Das zeigt Tabelle 11.

Tab. 11: Zusätzliches Wissen und Kompetenzen der untersuchten Tätigkeiten

Aufgabe	Höhere Fachkompetenz, mehr Fachwissen	Höhere soziale Kompetenz	Höhere Kompetenz für Wissensverarbeitung	Andere zusätzliche Kompetenzen (z.B. Organisationskompetenz, Führungsfähigkeit)
Altenhilfe				
Beziehungsgestaltung		●		
Prozess-Steuerung	●	●		●
Intra- und interprofessionelle Kooperation	●	●		●
Dienstleistungen im Bereich barrierefreies Bauen und Wohnen				
Baubegleitende Beratung für barrierefreies Bauen und Wohnen	●	●		
Wohnberatung für barrierefreies Bauen und Wohnen	●	●		
Baubegleitende Planung für barrierefreies Bauen und Wohnen	●	●		●
Hauswirtschaft				
Beratende und betreuende Dienstleistungen	●	●		
Wohnungswirtschaft				
Mieterbetreuung in der Wohnungswirtschaft	●	●		
Kreativwirtschaft				
Fotoassistentz	●			
Layoutentwicklung	●			
Dienstleistungen im Bereich der Medizintechnik				
Klinische Bewertung	●		●	
Vertrieb	●	●		●
Produktapplikation	●	●	●	
Technischer Support	●	●	●	
Dienstleistungen im Bereich der Nanotechnologie				
Analytik	●		●	
Dokumentation	●		●	
Qualitätssicherung	●	●	●	●
Technischer Support	●	●		●
Produktberatung und Verkauf	●	●	●	
Sicherheitsdienstleistungen				
Ordnung und Sicherheit in Wohngebäuden		●		●
Sicherheitsdienstleistungen als Teil des Facility-Managements		●		●
Rezeption und Empfang		●		●
Tourismus				
Reisedesign	●	●		●
Reisebegleitung für mobilitätseingeschränkte Menschen	●	●		●
Business Travel Management	●	●	●	●

Diese zusätzlichen Anforderungen sind nur zum Teil mit einer entsprechenden Professionalisierung oder gar mit einer formalen Qualifizierung verbunden. Dabei bestehen allerdings beträchtliche Unterschiede zwischen den untersuchten Branchen.

Im Bereich der Hauswirtschaft erfolgt die Qualifizierung meist durch interne Maßnahmen, learning by doing bzw. durch Weiterbildungen der Kammern oder anderer Weiterbildungsträger. In der Altenhilfe findet seit längerer Zeit ein Professionalisierungsprozess statt. Wissenschaftlich fundierte Erkenntnisse und Konzepte nehmen zu und finden verstärkt Eingang in die Praxis. Daneben sind teilweise Deprofessionalisierungsgefahren aufgrund wirtschaftlicher Entwicklungen zu erwarten. In der Wohnungswirtschaft erfolgt eine Professionalisierung über Fachtagungen und -seminare, Schulungen für Leistungsanbieter und maßgeschneiderte firmeninterne Schulungen. Es gibt in diesem Bereich eine Professionalisierungstendenz, da die neuen Aufgaben und Tätigkeiten gebündelt und erweitert werden. Im Tourismus erfolgt die Aufgabenwahrnehmung bisher weitgehend uneinheitlich bzw. nicht standardisiert. In KMU (Reisebüros und Reisveranstalter) erfolgt die Einstellung von Mitarbeitern überwiegend nach persönlicher Eignung, notwendige Fähigkeiten zur Aufgabenerfüllung werden im Arbeitsalltag selbst erarbeitet bzw. es erfolgt eine unternehmensinterne Einarbeitung. Die existierenden Berufsbilder decken die touristischen Aufgaben weitestgehend ab; jedoch gibt es Aufgaben, die derzeit durch nicht ausreichend qualifizierte Seiteneinsteiger realisiert werden. Insbesondere die Reisebegleitung für Menschen mit eingeschränkter Mobilität (in Bezug auf die Anforderungen der Barrierefreiheit) realisieren hoch motivierte und kommunikationsstarke Personen mit medizinischem, pädagogischem oder touristischem beruflichen Hintergrund. In Bezug auf diese Aufgabe ist bisher kaum eine Vereinheitlichung oder Standardisierung beobachtbar, wobei es allerdings geltende Normen und Standards im Bereich der Barrierefreiheit gibt.

Im Bereich der Sicherheitsdienstleistungen gibt es deutliche Professionalisierungstendenzen, welche sich insbesondere durch die Einführung der Norm DIN 77200 abbilden und die erstmals transparente und nachprüfbare Qualitätskriterien für die Vergabe von Sicherheitsdienstleistungen aufzeigen. Hier

sind für die Dienstleistung „Sicherheit“ erstmals einheitliche, bundesweit geltende Kriterien und nachprüfbar Anforderungen definiert worden (DIN 77200, 2002). Zusätzlich wurde im August 2002 der Ausbildungsberuf „Fachkraft für Schutz und Sicherheit“ eingeführt. Der Ausbildungsberuf als Ausdruck der Professionalisierung des Sicherheitsgewerbes vermittelt erstmals ein konsistentes Berufsbild für die gesamte Sicherheitsbranche. Im Zusammenhang mit Dienstleistungen im Bereich barrierefreies Bauen und Wohnen strukturieren und vereinheitlichen Standards und Normen (DIN 18025) für die Gewährleistung der Barrierefreiheit die Arbeitsabläufe in gewissem Maße. Aufgrund jener verstärkten Nachfrage für barrierefreies Planen, Bauen und Wohnen ergeben sich Anreize für KMU, ihre Mitarbeiter/innen der mittleren Qualifikationsebene entsprechend (weiter) zu qualifizieren, um den Beratungs- und Planungsbedarf abdecken zu können, ohne auf letztlich kostenintensivere Leistungen von Akademikern angewiesen zu sein. Die Anforderungen der Barrierefreiheit (DIN 18025) strukturieren die Arbeitsabläufe inhaltlich, der Beratungsprozess ist dagegen wenig formalisiert bzw. auch nur eingeschränkt formalisierbar. Schon jetzt führen Handwerker unterschiedlicher Gewerke produktbegleitende Beratungen durch. Zusätzlicher Bedarf wird entstehen in den Bereichen der kommunalen und privaten Wohnberatung, in der Wohnungswirtschaft, der Altenarbeit, an Beratungsstellen von Sozialdiensten, bei Pflegediensten etc.

In der Medizintechnik sind Professionalisierungs- und Qualifizierungstendenzen vorhanden. So liegt beispielsweise der Innovationszyklus der Ausbildungsberufe im industriellen Metallbereich derzeit bei knapp 5 Jahren. Insbesondere die Modernisierung und Weiterentwicklung der bestehenden Berufe sowie eine passgenaue Etablierung von Fort- und Weiterbildungsangeboten sind notwendig, um eine zukunftsfähige Ausrichtung der Qualifizierung im Bereich Medizintechnik zu erreichen.

Im Bereich der Nanotechnologie sind die Arbeitsabläufe z. T. von Normungen und Standards (ISO, Arbeitsschutz) vorgegeben bzw. geprägt, insofern ist bereits eine Vergleichbarkeit bzw. Standardisierung gegeben. Dokumentationstätigkeiten bspw. werden durch Standards und vereinheitlichte Prozesse, die sich aus anzuwendenden Schemata und Vorgaben (industrielle Normen) ergeben, strukturiert und determiniert.

Auch die Arbeitsabläufe der Qualitätssicherung sind weitestgehend formalisiert/standardisiert bzw. genormt (DIN-ISO, OECD Standards wie GLP und GMP). Instrumente und Strategien der Kundenakquise und des Marketings sind für die Aufgabe von Verkauf und Beratung größtenteils standardisiert; für die nanotechnologische Komponente des Verkaufs- und Beratungsprozesses sind dagegen bisher nur wenig formalisierte Abläufe beobachtbar.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass in der Mehrzahl der untersuchten Dienstleistungsbereiche bestimmte Qualitätsstandards für die Erbringung der Dienstleistung vorliegen, welche die Grundlage für Professionalisierungstendenzen bilden. Die Professionalisierungstendenzen wirken aber nur bedingt auf die Rekrutierung und Qualifizierung geeigneter Mitarbeiter für die Ausübung der neuen Aufgaben bzw. komplexen Tätigkeiten. Diese erfolgt überwiegend nach persönlicher Eignung. Die notwendigen Fähigkeiten zur Aufgabenerfüllung werden im Arbeitsalltag selbst bzw. über eine unternehmensinterne Einarbeitung angeeignet. Zudem werden Fachseminare, Praxis-Workshops, maßgeschneiderte firmeninterne Schulungen genutzt. Hier bietet sich noch ein weites Feld für die Herausbildung von neuen Professionen.

Die hier dargestellten Professionalisierungstendenzen verweisen darauf, dass die von uns über die Veränderungen von Aufgaben und Tätigkeiten ermittelte mittlere Tätigkeitsebene und die formal definierte mittlere Qualifikationsebene zwar große Schnittmengen, aber auch erhebliche Divergenzen aufweisen. Das liegt zum Teil daran, dass Unternehmen aus Kostengründen mit neuen Tätigkeiten auf der mittleren Ebene nicht Personal betrauen, dass eine entsprechende oder ähnliche formale Qualifikation aufweist. Zu einem erheblichen Teil sind die von uns untersuchten Entwicklungen aber noch im Fluss. Veränderungen und Veränderungsbedarfe bei der formalen Qualifizierung sind deshalb noch nicht hinreichend klar abzusehen. Aus unserer Untersuchung lassen sich deshalb noch keine belastbaren Aussagen über formale Qualifizierungsbedarfe ableiten.

5 Schlussfolgerungen und Anregungen

In den von uns untersuchten wachstumsstarken Dienstleistungen lässt sich eine dynamische Entwicklung von Tätigkeiten der mittleren Ebene beobachten, die durch drei Prozesse „gefüttert“ wird: die Aufwertung einfacher Tätigkeiten, die Anreicherung etablierter Tätigkeiten der mittleren Ebene und die Auslagerung von Tätigkeiten, die bisher von Personen mit Hochschulabschluss ausgeübt wurden. Entgegen verbreiteten Thesen erweist sich die mittlere Tätigkeitsebene in unserer Untersuchung als vital und ausbaufähig. Zwar können wir keine Aussage über das relative Wachstum dieser Ebene in Relation zum Wachstum der Tätigkeiten, die in der Regel eine akademische Ausbildung erfordern, machen. Unsere Befunde widersprechen jedoch den Vorstellungen einer schwindenden mittleren Ebene oder einer durchgängigen Akademisierung.

Ein besonders zu unterstreichender Aspekt dieser Entwicklung ist, dass viele der von uns identifizierten Aufgaben und Tätigkeiten starke Innovations- und Wissensbezüge aufweisen. Fast die Hälfte der Aufgaben und Tätigkeiten lässt sich als Wissensarbeit einstufen. Bemerkenswert ist in diesem Zusammenhang, dass gerade auch Aufgaben und Tätigkeiten mit starken Innovations- und Wissensbezügen aus Tätigkeiten ausgelagert werden, welche bisher eine akademische Qualifikation erforderten. Dieser Sachverhalt hat eine einfache Erklärung: einen starken Preiswettbewerb. Gerade im deutschen System, in dem Entlohnung und formale Qualifikation eng verknüpft sind, sorgt ein starker Preiswettbewerb für einen Verlagerungsdruck nach unten. Aber selbst in Ländern, in denen eine solche starke Verknüpfung nicht existiert, dürften die Ausbildungskosten und die internationale Konkurrenz um hoch qualifizierte Arbeitskräfte in die gleiche Richtung wirken. Mit dem oft prognostizierten Schwinden der mittleren Tätigkeits- und Qualifikationsebene würde die deutsche Wirtschaft einen wichtigen Standortvorteil verlieren.

Diese Befunde machen deutlich, dass die mittlere Tätigkeitsebene unter Beschäftigungsgesichtspunkten durchaus strategisch interessant ist. Sie bietet auf der einen Seite in wissensbasierten Wirtschaftszweigen attraktive Beschäftigungsmöglichkeiten unterhalb von Hochschulqualifikationen, auf der

anderen Seite eröffnet sie auch Entwicklungsmöglichkeiten für Dienstleistungsbereiche, welche unter erheblichem Preisdruck stehen.

Der Ausbau der mittleren Ebene bietet für viele Unternehmen die Chance, einen erheblichen Teil des für Qualitätssteigerungen und Innovationen benötigten qualifizierten Personals zu vernünftigen Kosten zu beschaffen. Das ist schon mit Blick auf den im OECD-Vergleich relativ niedrigen Anteil von Hochschul- und Fachhochschulabsolventen und die langsame Steigerung dieses Anteils sinnvoll (vgl. OECD 2006). Darüber hinaus gibt es gute Gründe für die Annahme, dass die im Vergleich zu vielen anderen entwickelten Volkswirtschaften starke mittlere Qualifikationsebene gerade im Kontext eines harten Innovationswettbewerbs und einer schnellen Entwicklung der wissensbasierten Volkswirtschaft für Unternehmen in Deutschland einen Wettbewerbsvorteil und einen Standortvorteil darstellt, der oft unterschätzt wird. Zu diesen Gründen gehört die in der vorliegenden Untersuchung dargestellte wichtige Rolle von sozialer Kompetenz für Qualität und Innovation, aber auch das für Dienstleistungen besonders wichtige implizite Wissen. Zudem können viele Dienstleistungen wegen eines hohen Kostendrucks und beschränkten Produktivitätspotenzialen im Wettbewerb um qualifizierte Hochschulabsolventen schlecht mithalten (Baethge / Baethge-Kinsky 1998; Carnevale / Desrochers 2002; Lehner 2006).

Strategisch wichtig ist die mittlere Tätigkeitsebene auch für die Entwicklung einer wissensbasierten Volkswirtschaft. Das wird deutlich, wenn man sich die mit dieser Entwicklung assoziierten strategischen Optionen von Unternehmen anschaut (vgl. Tabelle 12)

Tab. 12: Strategische Optionen von Unternehmen in der wissensbasierten Volkswirtschaft

		Systematische Ausrichtung auf Spitzenleistungen bei Produkt- oder Prozessinnovationen	
		niedrig	hoch
Engagement in der Spitzenforschung und -entwicklung	niedrig	Abwanderung Niedriglohnstrategien	Rasche, stark marktbezogene Produktinnovation Kontinuierlich hohe Prozessinnovation
	hoch	Reine Wissensproduktion Selektives Schumpeter'sches Monopol	Erlangung und Behauptung der Marktführerschaft

Quelle: Lehner, 2006

Für die meisten Dienstleistungen, mit Ausnahme von Forschungs- und Entwicklungsdienstleistungen und darauf bezogenen Beratungsdienstleistungen, sind nur die auf der rechten Seite, insbesondere im oberen Quadranten, der Tabelle 12 genannten Strategien verfügbar. Vor dem Hintergrund der Globalisierung und der veränderten internationalen Arbeitsteilung fahren auch weite Teile der Industrie in den entwickelten Volkswirtschaften mit diesen Strategien besser. Für diese Strategien ist jedoch nicht nur eine eng im Sinne akademischer Ausbildung definierte Wissensarbeit wichtig. Wissensarbeit bezieht vielmehr auch qualifizierte Arbeit in der Produktion, im Vertrieb und anderen Bereichen ein. Wissen umfasst auch das Erfahrungswissen und die soziale Kompetenz von qualifizierten Arbeitskräften in der Produktion, im Vertrieb und anderen Bereichen (Lehner 2006; siehe auch Baethge & Baethge-Kinsky, 1998, Brown, Hesketh & Williams, 2003; Carnevale & Desrochers, 2002; Heidenreich, 2004; Kaluza & Becker, 2004; Picot & Fiedler, 2000; Picot, Reichwald & Piller, 2006).

Die vorliegende Untersuchung hat explorativ und schlaglichtartig eine Reihe von interessanten Veränderung und Veränderungsprozessen in den Dienstleistungen

aufgezeigt. Manche Ergebnisse der Untersuchung sind eher Hypothesen als Feststellungen. Sie bedürfen einer vertieften Analyse. Da wir es dabei mit längerfristig wichtigen Entwicklungen und Prozessen zu tun haben, ist es empfehlenswert, solche Untersuchungen nicht einzeln durchzuführen, sondern sie in ein kontinuierliches Monitoring der Entwicklung von Dienstleistungen einzubauen.

Ein wichtiger Schwerpunkt müssten dabei Arbeitsorganisation, neue Arbeitsformen, innerbetriebliches Wissensmanagement und die Kundenintegration sein. Die vorliegende Untersuchung zeigt, dass die Entwicklung der mittleren Tätigkeitsebene oft in einem engen Zusammenhang mit Prozessinnovationen und Kundenintegration steht. Diesen Zusammenhang konnten wir allerdings nicht systematisch untersuchen.

Das hier empfohlene Monitoring sollte in einem engen Dialog mit Qualifikationsanbietern und den zuständigen Regulierungseinrichtungen verbunden werden. Im Rahmen dieses Dialoges sollte frühzeitig geprüft werden, mit welchen Angeboten das Bildungs- und Ausbildungssystem in Deutschland auf Veränderungen von Tätigkeiten in expandierenden Dienstleistungen reagiert werden sollte. Das zu berücksichtigende Spektrum an Möglichkeiten könnte neben der klassischen dualen Ausbildung und äquivalenten schulischen Angeboten auch duale Bachelor- und Masterstudiengänge an Fachhochschulen oder modulare Ausbildungsangebote einbeziehen.

Die vorliegende Untersuchung hat eine Reihe von Tätigkeiten identifiziert, welche durch eine Aufwertung von bisher unqualifizierten oder niedrig qualifizierten Arbeitskräften entstanden sind. Vor dem Hintergrund einer absehbaren Knappheit an Fachkräften auf der mittleren Ebene ist es empfehlenswert, nach Möglichkeiten zu suchen, unqualifizierte oder niedrig qualifizierte Arbeitskräfte in den Dienstleistungen durch modularisierte Angebote zu einer Facharbeitsqualifikation zu führen.

Quellen und weiterführende Literatur

- Abicht, L. / Freikamp, H. / Schumann, U. (2006): Identification of skill needs in nanotechnology, Cedefop panorama series, 120, Luxemburg.
- Abicht, L. (2006): Systematische Erfassung von Dienstleistungstätigkeiten unter Nutzung von Denkmodellen der Allgemeinen Technologie und von Methoden der Früherkennung von Qualifikationsbedarfen, Arbeitspapiere des isw Institut, Halle, unveröffentlicht.
- Abicht, L. / Freikamp, H. (2004): Trendqualifikationen im Bereich Sicherheitsrelevante Dienstleistungen, in: FreQueNz Newsletter 2004, S. 6.
- Aichele, V.; Schneider, J. (2006): Soziale Menschenrechte älterer Personen in Pflege. Berlin: deutsches Institut für Menschenrechte.
- Aranowitz, S. / DiFazio, W. (1994): The Jobless Future; Sci-tech and the Dogma of Work. Minneapolis.
- Backes-Gellner, U. / Kay, R. / Tuor, S. (2006): Technologische Innovationen und Strategien zur Beschaffung qualifizierter Arbeitskräfte, in: Die Betriebswirtschaft, 66. Jg., Heft 3, S. 255-286.
- Backes-Gellner, U. / Kay, R. (2000): Betriebliche Bildung und Personalpolitik im neuen unternehmensnahen Dienstleistungssektor, in: Institut für Mittelstandsforschung, Nr. 88 NF, Wiesbaden, S. 1-17.
- Baethge, M. (2004): Ordnung der Arbeit – Ordnung des Wissens: Wandel und Widersprüche im betrieblichen Umgang mit Humanressourcen. SOFI-Mitteilungen, 32, Göttingen.
- Ders. / Wilkens, I. (Hrsg.) (2001): Die große Hoffnung für das 21. Jahrhundert? Perspektiven und Strategien für die Entwicklung der Dienstleistungsbeschäftigung, Opladen.
- Ders. / Baethge-Kinsky, V. (1998): Der implizite Innovationsmodus: Zum Zusammenhang von betrieblicher Arbeitsorganisation, human resources development und Innovation, in: Lehner, F. / Baethge, M. / Kühl, J. / Stille, F. (Hrsg.) Beschäftigung durch Innovation, München-Mering.
- Bauer, F. / Groß, H. / Lehmann, K. / Munz, E. (2004): Arbeitszeit 2003, Arbeitsgestaltung, Arbeitsorganisation und Tätigkeitsprofile, Köln.
- Becker, M. (2005): Personalentwicklung. Bildung, Förderung und Organisationsentwicklung in Theorie und Praxis, Stuttgart.
- Behrends, T. (2005): Rekrutierung in wissensintensiven Dienstleistungsunternehmen. Arbeitspapier auf dem 20th EIASM-Workshop on Strategic Human Resource Management, Brüssel.

- Bittner, S. / Weinkopf, C. (2002): Dienstleistungspools NRW: Haushaltshilfe als professionelle Dienstleistung - Erfahrungen und Perspektiven; Abschlussbericht der wissenschaftlichen Begleitung zu den Modellprojekten "Dienstleistungspools NRW". Düsseldorf: Ministerium für Frauen, Jugend, Familie und Gesundheit des Landes Nordrhein-Westfalens.
- Ders. / Strauf, S. / Weinkopf, C. (1999): Erfahrungen von Dienstleistungspools und Vermittlungsagenturen. Graue Reihe, Institut Arbeit und Technik, Nr. 5/1999.
- Böhle, F. (2005): Erfahrungswissen hilft bei der Bewältigung des Unplanbaren, in: Berufsbildung in Wissenschaft und Praxis (BWP) 5/2005, S. 9ff.
- Born, A. / Reichert, A. (2003): Einkommensverteilung und -verwendung älterer Menschen in Nordrhein-Westfalen. Gelsenkirchen
- Bortz, J. / Döring, N. (1995): Forschungsmethoden und Evaluation für Sozialwissenschaftler, Berlin / Heidelberg u.a.
- Brauer, J.-P. (2002): DIN EN ISO 9000:2000ff. umsetzen, München/Wien.
- Bräutigam, C. / Bergmann-Tyacke, I. / Rustemeier-Holtwick / A. / Schönlau, K. / Sieger, M. (2005): Verstehen statt Etikettieren: ein professioneller Zugang zur Situation von Pflegebedürftigen mit Demenz in kommunikativ schwierigen Situationen. Pflege & Gesellschaft 10 (2), 83-89.
- Brock, D. / Vetter, H.-R. (1988): Desintegrative Effekte der neuen Technologien – die auflösung klassischer Berufsperspektiven bei industriellen Facharbeitern, in: Bolte, K.-M. (Hrsg.): Mensch, Arbeit und Betrieb. Beiträge zur Berufs- und Arbeitskräfteforschung, Weinheim, S. 163 – 181.
- Brown, Ph. / Hesketh, A. / Williams, S. (2003): Employability in a Knowledge-driven Economy (1). Journal of Education and Work, 16, 2, S. 107-126.
- Bryan, J. / Hill, S. / Munday, M. / Roberts, A. (2000): Assessing the role of the arts and cultural industries in a local economy. In: Environment and Planning A, vol. 32, S. 1391-1408.
- Bundesagentur für Arbeit (Hrsg.) (2006): Abi Berufswahlmagazin, Ausgabe 2/2006, Nürnberg.
- Bundesministerium für Bildung und Forschung (Hrsg.) (2006): BMBF-Förderprogramm „Innovationen mit Dienstleistungen“, Berlin.
- Bundesministerium für Bildung und Forschung (Hrsg.) (2005): Studie zur Situation der Medizintechnik in Deutschland, Berlin.
- Carnevale, A.P. / Desrochers, D.M. (2002): The Missing middle: Alligning Education and the Knowledge Economy. Washington: U.S. Department of Education, Office of Vocational and Adult Education.

- Castells, M. (1996): The Rise of the Network Society. The Information Age: Economy, Society and Culture, Volume 1, Malden-Oxford.
- Cattero, B. (1998): Mythos Facharbeit, in: SOFI-Mitteilungen, Nr. 26, S. 99-117.
- Cirkel, M. / Hilbert, J. / Schalk, C. (2004): Produkte und Dienstleistungen für mehr Lebensqualität im Alter. Expertise für 5. Altenbericht der Bundesregierung, Berlin.
- Cooke, P. (2006): The Creative Industry in Wales – and their Discontents. Ms. Cardiff.
- Cortada, J.W. (1998): Where Did Knowledge Workers Come From, in: Ders. (ed), Rise of the Knowledge Worker, Boston-Oxford.
- David, P.A. / Foray, D. (2001): Economic Fundamentals of the Knowledge Society, SIEPR Discussion Paper No. 01-14. Stanford, Stanford Institute of Economic Policy Research.
- Deutsches Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP) (2005): Expertenstandard Schmerzmanagement in der Pflege bei akuten oder tumorbedingten chronischen Schmerzen: Entwicklung – Konsentierung – Implementierung, Osnabrück.
- Deutsches Zentrum für Luft- und Raumfahrt, Projektträger im DLR, Projektträger für das BMBF / Fraunhofer IAO (Hrsg.) (2006): Exportfähigkeit und Internationalisierung von Dienstleistungen, Broschüre zum Fokusgruppentreffen am 27.November 2006 in Stuttgart, Bonn.
- Deutsches Zentrum für Altersfragen (Hrsg.) (1998): Wohnbedürfnisse, Zeitverwendung und soziale Netzwerke älterer Menschen, Expertisenband 1 zum Zweiten Altenbericht der Bundesregierung, Frankfurt/M.
- Deutsches Zentrum für Altersfragen (Hrsg.) (1998): Wohnformen älterer Menschen, Expertisenband 3 zum Zweiten Altenbericht der Bundesregierung, Frankfurt/M.
- DIW Deutsches Institut für Wirtschaftsforschung (Hrsg.) (2005): Die Medizintechnik am Standort Deutschland – Chancen und Risiken durch technologische Innovationen, Auswirkungen auf und durch das nationale Gesundheitssystem sowie potentielle Wachstumsmärkte im Ausland. Politikberatung kompakt 10. Berlin.
- Donhauser, A. (2004): Tourismus. Ausbildung und Studium in Deutschland, Österreich und der Schweiz, Nürnberg.
- Dostal, W. (2005): Berufsforschung, in: Rauner, F. (Hrsg.), Handbuch Berufsbildungsforschung, Bielefeld, S. 105 – 112.
- Dunlop, Y. / Sheehan, P. (1998): Technology, Skills and the Changing Nature of Work. In: P. Sheehan & G. Tegart (eds.), Working for the Future. Technology and Employment in the Global Knowledge Economy, Melbourne.

- Eicher, V. / Schauerte, M.: Kundenorientierung in der Wohnungswirtschaft.
(www.inwis.de/hm/aktuelles/aktu_u_woh_wirt.html)
- Ertel, R. (2006): Daten und Fakten zur Kulturwirtschaft. In: Aus Politik und Zeitgeschichte 34-25/2006, S. 17-23.
- European Centre for the Development of Vocational Training – CEDEFOP (2005);
Strietska-Ilina, O. / Tessaring, M. (Hrsg.): Trends and skill needs in tourism,
Panorama series No. 115, Luxembourg.
- European Centre for the Development of Vocational Training – CEDEFOP (2004);
Philippe Tissot (Hrsg.): Terminology of vocational training policy, A multilingual
glossary for an enlarged Europe, Luxembourg.
- Freikamp, H. (2006): Vom Bauen zur baubegleitenden Dienstleistung,
Trendqualifikationen im Bauwesen, in: Die Wohnungswirtschaft, Nr. 10 / 2006, S.
50-53.
- Fretschner, R. / Hartmann, A. (2002): Der Gesundheitssektor: Stiefkind oder hidden
champion der Dienstleistungsgesellschaft? In: A. Hartmann & H. Mathieu (Hrsg.).
Dienstleistungen in der Neuen Ökonomie. Struktur, Wachstum und
Beschäftigung. Gutachten der Friedrich-Ebert-Stiftung. Berlin, S. 110-116.
- Freundt, A. (2003): Entwicklungspotenziale der Kulturwirtschaft in altindustrialisierten
Regionen. Diss. Dortmund.
- Frick, S. u.a. (1999): Öko-effiziente Dienstleistungen als strategischer
Wettbewerbsfaktor zur Entwicklung einer nachhaltigen Wirtschaft. Werksattbericht
Nr. 36, Berlin.
- Friese, M. / Thiessen, B. / Schweizer, B. / Piening, D. (2000): Abschlussbericht zur
wissenschaftlichen Begleitung „Mobiler Haushaltsservice. Ein innovatives
Konzept für die Ausbildung und Beschäftigung von Hauswirtschaftern/-innen“.
Senator für Bildung, Wissenschaft und Kunst und Sport, Bremen.
- Fritsch, M. / Stützer, M. (2006): Die Geografie der Kreativen Klasse in Deutschland.
Freiberg Working Papers 11/2006.
- Füglister, U. (2002): Tertiarisierung und Dienstleistungscompetenz in
schweizerischen Klein- und Mittelunternehmen (KMU) – Konzeptionale Nahrung
und empirische Fakten, St. Gallen.
- Gabriel, H. / Ganz, W. / Bienzeisler, B. / Gouthier, M. / Zühlke-Robinet, K. / Dunkel,
W. / Voswinkel, S. / Rieder, K. (2005): Produzentenstolz als Innovationsressource
im Dienstleistungsbereich, Eine Pionieraktivität der Initiative „Partner für
Innovation“, Berlin.
- Ganz, W. (Hrsg.) / Fraunhofer IAO (2002): Personal- und Organisationsentwicklung
heute – Ergebnisse einer Befragung deutscher Unternehmen, Stuttgart.

- Ders. / Meiren, Th. (Hrsg.) / Fraunhofer IAO (2002): Service research today and tomorrow – Spotlight on international activities, Stuttgart.
- Giessler, J. F. (2005): Planen und Bauen für das Wohnen im Alter, Ratgeber für Neubau und Renovierung, Taunusstein.
- Goehler, A. (2006): Verflüssigungen. Wege und Umwege vom Sozialstaat zur Kulturgesellschaft, Frankfurt / New York.
- Görnert-Stuckmann, S. (2005): Umzug in die dritte Lebensphase, Wie wohnen und leben - Modelle und Beispiele, Freiburg.
- Grabher, G. (2004): Die Nachbarschaft, die Stadt und der Club; Wissensmilieus in Projektökologien. In: Matthiesen, U. (ed.): Stadtregion und Wissen: Analysen und Plädoyers für eine wissensbasierte Stadtpolitik, Wiesbaden.
- Gundlach Nachbarn: Bauen, Wohnen und Leben mit Gundlach. Heft 8. Hannover 2006
- Haak, C. / Schmid, G. (2001): Arbeitsmärkte für Künstler und Publizistinnen: Modelle der künftigen Arbeitswelt? In: Leviathan, S. 156-178.
- Hacker, Winfried (2005). Allgemeine Arbeitspsychologie, Psychische Regulation von Wissens-, Denk- und körperlicher Arbeit, 2. vollständig überarbeitete und ergänzte Auflage, Bern.
- Ders. (1995): Arbeitstätigkeitsanalyse, Analyse und Bewertung psychischer Arbeitsanforderungen, Heidelberg.
- Heidenreich, M. (2004): Knowledge-based Work: An International Comparison, Management International, 8, 3, S. 65-80.
- Ders. (2002): Merkmale der Wissensgesellschaft, in: Bund-Länder-Kommission für Bildungsplanung und Forschungsförderung u.a. (Hrsg.), Lernen in der Wissensgesellschaft, Innsbruck.
- Ders. (1998): Die duale Berufsausbildung zwischen industrieller Prägung und wissensgesellschaftlicher Herausforderung, Zeitschrift für Soziologie, 27,5, S. 321-340.
- Henniger, A. / Mayer-Ahuja (2005): Arbeit und Beschäftigung in den Hamburger „Creative Industries“. Ms. Bremen/Göttingen.
- Hoeth, U. / Schwarz, W. (2002): Qualitätstechniken für die Dienstleistung, München/Wien.
- Hohm, D. (2000): Öko-effiziente Dienstleistungen in der Wohnungswirtschaft: Handlungsoptionen und Akzeptanz bei wohnungswirtschaftlichen Entscheidungsträgern. Lehr- und Forschungsbericht. Nr. 45., Hannover.

- Kaluza, B. / Blecker, T. (2004): Heterarchische Hierarchie als Organisationsprinzip flexibler Produktionssysteme, in: Wildemann, H. (Hrsg.), Personal und Organisation, München.
- Klingmann, H.D. / Mochmann, E. (1975): Sekundäranalyse, in: Koolwijk, J.v. / Wieken-Mayer, M. (Hrsg.), Techniken der empirischen Sozialforschung, Bd. 2, München, S. 178 ff.
- Koch-Straube, U. (2001): Beratung in der Pflege. Bern.
- Krädtke, S. (2002): Medienstadt. Urbane Cluster und globale Zentren der Kulturproduktion, Opladen.
- Kruse, A. / Müller, E. / Schmitt, E. (2006): Qualitätsniveau III: Aspekte persönlicher Lebensführung und Teilhabe bei Menschen mit Pflege- und Betreuungsbedarf. Heidelberg: Institut für Gerontologie und Geriatrie. (http://www.buko-qs.de/pdf/QN_III_Stand_130306.pdf)
- Küster, C. (2007): Dienstleistungsberufe: Arbeitsmarktpolitische Entwicklungen und berufspädagogische Anforderungen. Internetpräsentation. Universität Gießen. (www.erziehung.uni-giessen.de/bp/doc/ws0607/kuester/DLBerufe_1u2_WS_06_07.pdf)
- Lam, W. (2002): Alternative societal models of learning and Innovation in the knowledge economy, International Social Science Journal, 171, S. 67-82.
- Landtag Nordrhein-Westfalen (2005): Situation und Zukunft der Pflege in NRW. Bericht der Enquête-Kommission des Landtags Nordrhein-Westfalen, Düsseldorf.
- Lehner, F. (2006): Wissensnetze und Wissensmanagement im Strukturwandel, in: Blecker, T. / Gmünden, H.J., Wertschöpfungsnetzwerke. Festschrift für Bernd Kaluza, Berlin.
- Ders. (2005a): „Alte“ und „Neue“ Industrie: Die verschlungenen Wege des Strukturwandels. In: Institut Arbeit und Technik: Jahrbuch 2005. Gelsenkirchen.
- Ders. (2005b): Die Zukunft der Arbeit, in: *WISO*. Wirtschafts- und sozialpolitische Zeitschrift des Instituts für Sozial- und Wirtschaftswissenschaften, 28, 3, S. 64-83.
- Ders. (2004): Technik und Arbeit in der wissensbasierten Volkswirtschaft. Eine theoretische Skizze zum Strukturwandel der Wirtschaft, in: Rasch, M. / Bleidick, D. (Hrsg.), Technikgeschichte im Ruhrgebiet – Technikgeschichte für das Ruhrgebiet, Essen.
- Lovelock, Ch. / Gummersson, E. (2004): Whither Services Marketing? In Search of a New Paradigm and Fresh Perspectives, Journal of Service Research, 7 (1), S. 20-41.

- Lutz, B. (1990): Die Rückkehr des Facharbeiters? In: Gewerkschaftliche Monatshefte, Heft 7, 41. Jg., S. 427-437.
- Machlup, F. (1998): Knowledge Production and Occupational Structure (1), in: Cortada, J.W. (ed), Rise of the Knowledge Worker, Boston-Oxford.
- Markusen, A. (2005): Urban Development and the Politics of a Creative Class: Evidence from the Study of Artists. Ms. Minnesota.
- May, T. Y.-M. / Korczynski, M. / Frenkel, S.J. (2002): Organizational and Occupational Commitment: Knowledge Workers in Large corporations. Journal of Management Studies, 39, 6, S. 775-801.
- MDS (2005): Richtlinien/Erhebungsbogen/MDK-Anleitungen: Grundlagen der MDK-Qualitätsprüfungen in der stationären Pflege, Essen.
- Menger, P.M. (2006): Kunst und Brot. Die Metamorphosen des Arbeitnehmers. Konstanz.
- Meissner, H. (1987): Marketing für gemeinnützige Wohnungsunternehmen, Stuttgart.
- Michel Medienforschung und Beratung / AIM KoordinationsCentrum (1996): Qualifikationsanforderungen in der professionellen Multimedia-Produktion – Eine Pilotstudie, Essen/Köln.
- Mickler, O. (1981): Facharbeit im Wandel. Rationalisierung im industriellen Produktionsprozess, Frankfurt / Main.
- MWMEV NRW (2001): 4. Kulturwirtschaftsbericht. Kulturwirtschaft im Netz der Branchen. Düsseldorf.
- Nonaka, I. / Takeuchi, H. (1997): Die Organisation des Wissens. Wie japanische Unternehmen eine brachliegende Ressource nutzbar machen. Frankfurt a.M. / New York.
- OECD, 2006: Bildung auf einen Blick. OECD Indikatoren 2006, Bielefeld.
- Oevermann, U. (1996): „Theoretische Skizze einer revidierten Theorie professionalisierten Handelns.“ In: Comber, A.; Helsper, W. (Hg.): Pädagogische Professionalität. Frankfurt a. Main.
- Picot, A. / Fiedler, M. (2000): Der ökonomische Wert des Wissens, in: Boos, M. / Goldschmitt, N. (Hrsg.), WissensWert. Ökonomische Perspektiven der Wissensgesellschaft. Baden-Baden.
- Ders. / Reichwald, R. / Wiegand, R. (1998): Die grenzenlose Unternehmung. Wiedbaden.

- Projekt M Lorenz Tourismusberatung, Newsletter 04/2006.
- Rauner, F. (Hrsg.) (2005): Handbuch Berufsbildungsforschung, Bielefeld.
- Reich, R.B. (1991): The Work of Nations. New York.
- Risse, T. (Hrsg.) (2006): Die neue MDK-Qualitätsprüfung: Praktische Anleitungen zur optimalen Vorbereitung und Qualitätssicherung. Merching.
- Roth, G. (2006): Gesellschaftliche Entwicklungen und Bedarfe der Altenhilfe. (http://www.drk-fachhochschule.de/gfx/REDAKTION/Altenhilfe_Projektion1.pdf)
- Rubalcaba, L. et al. (2001): Services and competitiveness: the Spanish case; in: The Service Industries Journal Vol. 21 No. 1, S. 35-62.
- Rudolph, E. / Schönfelder, E. / Hacker, W. (1987): Tätigkeitsbewertungssystem – Geistige Arbeit, Berlin.
- Runder Tisch Pflege (2005): Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen. (<http://www.bmfsfj.de/Politikbereiche/aeltere-menschen,did=16124.html>)
- Schleich, P. (2005): Creative Industries und regionale Innovationssysteme. Eine theoretische Sicht. InTeReg Working Paper 22-2005, Graz/Wien.
- Scholtz, C. / Stein, V. (2001): Dawoportunismus und Wissensgesellschaft: Eine fatale Kombination. In: K. Bleicher & J. Berthel (Hrsg.), Auf dem Weg in die Wissensgesellschaft in: Frankfurter Allgemeine Zeitung.
- Schupp, J. (2001): Private Haushalte als Arbeitgeber bleiben beschäftigungspolitisch von geringer Bedeutung - "Hausmädchenprivileg" überflüssig. In: Wochenbericht des DIW Berlin, Nr. 13/2001.
- Schwerdt, R. (1998): Eine Ethik für die Altenhilfe. Bern.
- Sieger, M. (Hg.) (2001): Pflegepädagogik: Handbuch zur pflegeberuflichen Bildung. Bern.
- SPECTARIS (2006): Die aktuelle wirtschaftliche Situation der deutschen Medizintechnik. In: SPECTARIS-Infoletter Ausgabe 09.2006. (<http://www.spectaris.de/infoletter/>)
- Spitz-Oener, A. (2006): Technical change, Job Tasks, and Rising Educational Demands: Looking outside the Wage Structure, Journal of Labour Economics, 24, 2, S. 235-270.
- Statistisches Bundesamt (2007): Pflegestatistik 2005. Wiesbaden.
- Staudt, E., Kailer / N., Kottmann, M./ Kriegesmann, B. / Meier, A. J. / Muschik, C. / Stephan, H. / Ziegler, A. (2002): Kompetenzentwicklung und Innovation, Münster.

- Staudt, E. / Kottmann, M. / Meier, A. J. (2001): Kompetenzverfügbarkeit und innovations-orientierte Regionalentwicklung. In: List Forum für Wirtschafts- und Finanzpolitik, 27. Jg., Heft 4, S. 346-364.
- Staudt, E. / Kottmann, M. (2001): Die Lücke zwischen gewerblicher und akademischer Ausbildung blockiert Innovationen! In: Berufsbildung in Wissenschaft und Praxis (BWP), Heft 3, S. 41-45.
- Dies. (2001): Deutschland gehen die Innovatoren aus! Fachkräftemangel ist das zentrale Zukunftsproblem der Wirtschaft. In: Management Berater, 5. Jg., Heft 2, S. 20-31.
- Dies. (2000): Employability von Naturwissenschaftlern und Ingenieuren. Herausforderungen an die Kompetenzentwicklung in dynamischen Wirtschaftsberichten, Bochum.
- Strambach, S. (1999): Wissensintensive unternehmensorientierte Dienstleistungen im Innovationssystem von Baden-Württemberg – am Beispiel der Technischen Dienste, Oktober 2006.
- THS: Soziales Management bei THS. Verantwortung für Menschen. Sonderdruck anlässlich der Zertifizierung CSR soziales Management. 2006.
- Vargo, St. / Lusch, R. F. (2004): The Four Service marketing Myths: Remnants of a Goods-Based, Manufacturing Model, in: Journal of Service Research, 6 (4), S. 324-335.
- Weidig, I. / Hofer, P. / Wolff, H. (1999): Arbeitslandschaft 2010 nach Tätigkeiten und Tätigkeitsniveau, in: Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung der Bundesanstalt für Arbeit, Beiträge zur Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, Nürnberg.
- Weidner, F. (1995): Professionelle Pflegepraxis und Gesundheitsförderung: Eine empirische Untersuchung über Voraussetzungen und Perspektiven des beruflichen Handelns in der Krankenpflege. Frankfurt a. Main.
- Weinkopf, C. (2006): Haushaltsnahe Dienstleistungen. Herausforderungen und Potenziale für ältere Menschen und die Beschäftigungspolitik. Dokumentation einer Fachveranstaltung vom 17. Februar 2006. Hrsg.: B Bündnis 90/Die Grünen im Landtag Nordrhein-Westfalen.
- Ders. (2003): Förderung haushaltsbezogener Dienstleistungen – Sinnvoll, aber kurzfristige Beschäftigungswirkungen nicht überschätzen. Vierteljahreshefte zur Wirtschaftsforschung 72 (2003), 1, S. 133–147. DIW Berlin.
- Wilkins, U. (2006): Der psychologische Vertrag hochqualifizierter Arbeitskraftunternehmer als Herausforderung für die Personalpolitik wissensintensiver Unternehmen. In: Nien-hüser, W. (Hrsg.): Beschäftigungspolitik von Unternehmen. Theoretische Erklärungsansätze und empirische Erkenntnisse, München / Mering, S.115-149.

Wilkins, U. / Pawlowsky, P. (2003): Personalarbeit in einer wissensbasierten Wirtschaft. In: Becker, M. / Rother, G. (Hrsg.): Personalwirtschaft in der Unternehmenstransformation. München und Mering, S.239-253.

Wingenfeld, K. / Schnabel, E. (2002): Pflegebedarf und Leistungsstruktur in vollstationären Pflegeeinrichtungen. Eine Untersuchung im Auftrag des Landespflegeausschusses Nordrhein-Westfalen. Düsseldorf.

Wolffgramm, H. (1994): Allgemeine Techniklehre: Elemente, Strukturen und Gesetzmäßigkeiten. Einführung in die Denk- und Arbeitsweisen einer allgemeinen Techniklehre. Bd. 1, Bd. 2; Allgemeine Technologie, Hildesheim.

Zeller, B. (2006): Segmentierung der Arbeit – neue Qualifikationsanforderungen an der Schnittstelle von einfacher Arbeit und Facharbeit, Veröffentlichung eines Vortrages im Rahmen des AG BFN-Expertenworkshops „Zukunft der dualen Berufsausbildung – Wettbewerb der Bildungsgänge“, 11./12. Juli 2006 in Nürnberg.

ZEW (2007): Indikatorenbericht zur Innovationserhebung 2006. Mannheim: Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung.

http://www.bibb.de/dokumente/pdf/a22_bibb_baua_poster-erwerbstaetigenbefragung.pdf

<http://www.bibb.de/de/21824.htm>.

<http://www.elib.uni-stuttgart.de/opus/volltexte/2004/1687/pdf/ab133.pdf>

http://www.innovations-report.de/html/berichte/wirtschaft_finanzen/bericht-1383.html

<http://www.pm.iao.fraunhofer.de/wissensarbeit/>