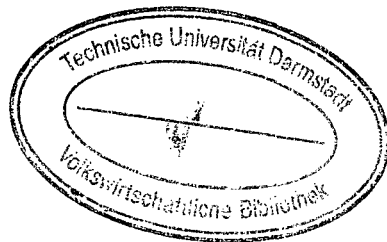


Martin Baethge, Ingrid Wilkens (Hrsg.)

Die große Hoffnung für das 21. Jahrhundert?

Perspektiven und Strategien
für die Entwicklung der
Dienstleistungsbeschäftigung



Leske + Budrich, Opladen 2001

Inhalt

Vorwort	5
Martin Baethge, Ingrid Wilkens: „Goldenes Zeitalter“ – „Tertiäre Krise“: Perspektiven von Dienstleistungsbeschäftigung zu Beginn des 21. Jahrhunderts (Einleitung)	9
I. Entwicklungen und Probleme der Dienstleistungsbeschäftigung im Übergang zum 21. Jahrhundert	21
Martin Baethge: Abschied vom Industrialismus	23
Werner Dostal: Quantitative Entwicklungen und neue Beschäftigungsformen im Dienstleistungsbereich	45
Herbert Oberbeck: Zum Verhältnis von Dienstleistungsqualität und Dienstleistungsbeschäftigung	71
Martin Baethge: Qualifikationsentwicklung im Dienstleistungssektor	85
II. Die Zukunft der Dienstleistungsarbeit: innovative Beschäftigungsformen im tertiären Sektor	107
Ralf Reichwald, Michael Hermann, Florian Bieberbach: Telekooperatives Arbeiten in SOHOs – Vernetzung von Dienstleistungen über Informations- und Kommunikationstechnologien	109
Olav Strawe: Beschäftigung in Call Centern – Organisationsprobleme, Möglichkeiten der Serviceverbesserung und Perspektiven der Qualifizierung	129
Manfred Bobke: Neue Entwicklungen im Bereich der Telearbeit – Innovationen am Beispiel der Deutschen Telekom	153
III. Anpassungen an Marktentwicklungen im neuen Jahrhundert: Modernisierung traditioneller Dienstleistungsfelder	179
Jürgen Glaubitz: Hoffnungsträger oder Sorgenkind: Konzentration und Beschäftigung im Einzelhandel	181
Rolf Gilbert: „Beschäftigungsperspektiven im Bankensektor – Aktuelle Trends der Dienstleistung im Finanzbereich und ihre Auswirkungen auf den Arbeitsmarkt“	207
Martin Horstmann: Zukunftsperspektiven qualitativ anspruchsvoller Beratungsdienste – am Beispiel der Versicherungswirtschaft	225

IV. Dienstleistungsentwicklung beschäftigungspolitisch erfolgreichen Ländern.....	243
Heinz Werner: Die Erfahrungen beschäftigungspolitisch erfolgreicher Länder.....	245
Roland Döhrn, Ullrich Heilemann, Günter Schäfer: Geht es auch ohne Expansion des Dienstleistungssektors? Zum dänischen „Beschäftigungswunder“?	269
Wolfgang Ochel: Die „Job Machine“: Entwicklung der Dienstleistungsbeschäftigung in den USA	291
Ingrid Wilkens: Dienstleistungsexpansion, atypische Beschäftigung und Frauenerwerbstätigkeit: Das Beispiel der Niederlande.....	313
V. Ein Ausweg aus der Beschäftigungsmisere? Niedriglohnbeschäftigung im Dienstleistungsbereich	337
Hans-Peter Klös: Dienstleistungslücke, Niedriglohnsektor und transferpolitischer Reformbedarf	339
Franziska Wiethold: Neue Arbeitsplätze im Bereich niedrig- qualifizierter personenbezogener Dienstleistungen durch Lohnsenkungen? Ein Diskussionsbeitrag anhand ausgewählter Branchen	367
Claudia Weinkopf: Niedriglohnbeschäftigung in Privathaushalten zwischen Schattenwirtschaft und Sozialversicherungspflicht: Aktuelle Situation und Nachfragepotential	391
Jürgen Kühl: Arbeitsmarkt- und beschäftigungsstrukturelle Probleme eines öffentlich geförderten Niedriglohnsektors	413
Zu den Autoren	427

