

Psychische Anforderungen in Dienstleistungsberufen am Beispiel Call Center



Filesize: 8.84 MB

Reviews

It is an incredible ebook that we actually have ever study. This is certainly for all those who statte that there had not been a worthy of looking at. I am just pleased to inform you that this is the very best publication i have got go through during my individual daily life and can be he best ebook for possibly.

(Clarabelle Marvin)

PSYCHISCHE ANFORDERUNGEN IN DIENSTLEISTUNGSBERUFEN AM BEISPIEL CALL CENTER

DOWNLOAD



Diplom.De Aug 2000, 2000. Taschenbuch. Book Condition: Neu. 212x149x15 mm. This item is printed on demand - Print on Demand Neuware - Diplomarbeit aus dem Jahr 1999 im Fachbereich Psychologie - Arbeit, Betrieb, Organisation und Wirtschaft, Note: 1,0, Johann Wolfgang Goethe-Universität Frankfurt am Main (Psychologie), Sprache: Deutsch, Abstract: Inhaltsangabe:Zusammenfassung: Es wurde eine Fragebogenstudie mit 250 Mitarbeitern aus 14 verschiedenen Call Centern durchgeführt, die überwiegend an inbound-Arbeitsplätzen beschäftigt waren. Ziel der Studie war es, Belastungen und Ressourcen aus arbeitspsychologischer Sicht zu analysieren, der Untersuchung liegt die Handlungstheorie von Hacker (1998) zugrunde. In der Arbeitsanalyse wurden die Arbeitsmerkmale Regulationsanforderungen, Regulationsmöglichkeiten und Regulationsprobleme mit dem Instrument zur stressbezogenen Arbeitsanalyse ISTA erhoben, zusätzlich die Anforderungen durch Emotionale Arbeit anhand eines neu entwickelten Instrumentes. Als Befindensvariablen wurden Arbeitszufriedenheit, Burnout und psychosomatische Beschwerden erfaßt. Hervorzuheben sind die besonders geringen Handlungs- und Zeitspielräume der Call Center-Agents die ausschließlich inbound telefonieren. An diesen Arbeitsplätzen sind die Regulationsprobleme höher. Daraus ergibt sich eine ungünstigere Belastungs-Ressourcen-Konstellation. Sind die Gesprächszeiten in einem Call Center kurz, ist der Handlungsspielraum niedriger. Damit ist auch zu erklären, warum hier häufiger psychosomatische Beschwerden auftreten. In hierarchischen Regressionsanalysen zeigt sich, dass bei Herausparsialisieren der Kontrollvariablen Alter, Geschlecht und Negativem Affekt die Regulationsprobleme Zeitdruck und Konzentrationsanforderung auf die Call Center-Agents den stärksten Effekt ausüben. In den Regressionsanalyse ist, obwohl die Auswirkungen der Kontrollvariablen und die Dauer der Call Center-Tätigkeit ausparzialisiert wurden, ein signifikanter Effekt von arbeitsorganisatorischen Problemen und Zeitdruck auf die Befindensvariablen Arbeitszufriedenheit, Emotionale Erschöpfung und psychosomatische Beschwerden vorhanden. Die Arbeitsplätze in Call Centern sind in einem hohem Maße durch den Umgang mit Kunden geprägt. Emotionale Arbeit als eine besondere Anforderung an Beschäftigte in Dienstleistungsbranchen, klärt mit der Variable Emotionale Dissonanz zusätzliche Varianz der Befindensvariablen auf. Vorschläge zur Verbesserung der Situation von Call Center Beschäftigten werden erörtert. Inhaltsverzeichnis:Inhaltsverzeichnis: 1.EINLEITUNG1 1.1DIENSTLEISTUNG ALS UNTERSUCHUNGSGEGENSTAND1 1.2CALL CENTER: DAS TELEFON ALS...



Read Psychische Anforderungen in Dienstleistungsberufen am Beispiel Call Center Online



Download PDF Psychische Anforderungen in Dienstleistungsberufen am Beispiel Call Center

Other eBooks



Psychologisches Testverfahren

Reference Series Books LLC Nov 2011, 2011. Taschenbuch. Book Condition: Neu. 249x191x7 mm. This item is printed on demand - Print on Demand Neuware - Quelle: Wikipedia. Seiten: 100. Kapitel: Myers-Briggs-Typindikator, Keirsey Temperament Sorter, DISG,...

[Save PDF »](#)



Adobe Indesign CS/Cs2 Breakthroughs

Peachpit Press, 2005. Softcover. Book Condition: Neu. Gebraucht - Sehr gut Unbenutzt. Schnelle Lieferung, Kartonverpackung. Abzugsfähige Rechnung. Bei Mehrfachbestellung werden die Versandkosten anteilig erstattet. - Adobe InDesign is taking the publishing world by storm and...

[Save PDF »](#)



Have You Locked the Castle Gate?

Addison-Wesley Professional. Softcover. Book Condition: Neu. Gebraucht - Sehr gut Unbenutzt. Schnelle Lieferung, Kartonverpackung. Abzugsfähige Rechnung. Bei Mehrfachbestellung werden die Versandkosten anteilig erstattet. - Is your computer safe Could an intruder sneak in and steal...

[Save PDF »](#)



The Java Tutorial (3rd Edition)

Pearson Education, 2001. Softcover. Book Condition: Neu. Gebraucht - Sehr gut Unbenutzt. Schnelle Lieferung, Kartonverpackung. Abzugsfähige Rechnung. Bei Mehrfachbestellung werden die Versandkosten anteilig erstattet. - Praise for "The Java' Tutorial, Second Edition" includes: "This book...

[Save PDF »](#)



By the Fire Volume 1

CreateSpace Independent Publishing Platform. Paperback. Book Condition: New. This item is printed on demand. Paperback. 130 pages. Dimensions: 9.0in. x 6.0in. x 0.3in. By the Fire is an exciting new Bi-Monthly publication featuring new works by...

[Save PDF »](#)



Lans Plant Readers Clubhouse Level 1

Barron's Educational Series. Paperback. Book Condition: New. Paperback. 24 pages. Dimensions: 8.9in. x 5.7in. x 0.3in.This is volume six, Reading Level 1, in a comprehensive program (Levels 1 and 2)for beginning readers. Two nine-book sets

[Download ePub »](#)



Crochet: Learn How to Make Money with Crochet and Create 10 Most Popular Crochet Patterns for Sale: (Learn to Read Crochet Patterns, Charts, and Graphs, Beginner s Crochet Guide with Pictures) (Paperback)

Createspace, United States, 2015. Paperback. Book Condition: New. 229 x 152 mm. Language: English . Brand New Book ***** Print on Demand *****.Getting Your FREE Bonus Download this book, read it to the end and

[Download ePub »](#)



A Year Book for Primary Grades; Based on Froebel s Mother Plays (Paperback)

Rarebooksclub.com, United States, 2012. Paperback. Book Condition: New. 246 x 189 mm. Language: English . Brand New Book ***** Print on Demand *****.This historic book may have numerous typos and missing text. Purchasers can download

[Download ePub »](#)



Grandpa Spanielson's Chicken Pox Stories: Story #1: The Octopus (I Can Read Book 2)

HarperCollins, 2005. Book Condition: New. Brand New, Unread Copy in Perfect Condition. A+ Customer Service! Summary: Foreword by Raph Koster. Introduction. I. EXECUTIVE CONSIDERATIONS. 1. The Market. Do We Enter the Market? Basic Considerations. How

[Download ePub »](#)



Odes Funebres, S.112: Study Score (Paperback)

Petrucci Library Press, United States, 2015. Paperback. Book Condition: New. 279 x 216 mm. Language: English . Brand New Book ***** Print on Demand *****.Liszt composed three Odes funebres between 1860 and 1866, shortly in

[Download ePub »](#)