

Psychische Anforderungen in Dienstleistungsberufen am Beispiel Call Center



Filesize: 8.31 MB

Reviews

Complete guideline for publication lovers. it was writtern really properly and useful. Once you begin to read the book, it is extremely difficult to leave it before concluding.
(Treva Hamill)

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 Books



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,...

[Read Book »](#)



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...

[Read Book »](#)



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...

[Read Book »](#)



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...

[Read Book »](#)



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...

[Read Book »](#)



Molly on the Shore, BFMS 1 Study score

Petrucci Library Press. Paperback. Book Condition: New. Paperback. 26 pages. Dimensions: 9.7in. x 6.9in. x 0.3in.Percy Grainger, like his contemporary Bela Bartok, was intensely interested in folk music and became a member of the English

[Read ePub »](#)



ESL Stories for Preschool: Book 1 (Paperback)

Createspace, United States, 2013. Paperback. Book Condition: New. 212 x 210 mm. Language: English . Brand New Book ***** Print on Demand *****.A big attractive colourful book for ESL beginners, aged 3 to 5. It

[Read ePub »](#)



Carmilla

CreateSpace Independent Publishing Platform. Paperback. Book Condition: New. This item is printed on demand. Paperback. 140 pages. Dimensions: 9.0in. x 6.0in. x 0.3in.Carmilla is a Gothic novella by Joseph Sheridan Le Fanu. First published in

[Read ePub »](#)



DK Readers Day at Greenhill Farm Level 1 Beginning to Read

DK CHILDREN. Paperback. Book Condition: New. Paperback. 32 pages. Dimensions: 8.8in. x 5.7in. x 0.2in.This Level 1 book is appropriate for children who are just beginning to read. When the rooster crows, Greenhill Farm springs

[Read ePub »](#)



My Windows 8.1 Computer for Seniors (2nd Revised edition)

Pearson Education (US). Paperback. Book Condition: new. BRAND NEW, My Windows 8.1 Computer for Seniors (2nd Revised edition), Michael Miller, Easy, clear, readable, and focused on what you want to do Step-by-step instructions for the

[Read ePub »](#)