

Psychische Anforderungen in Dienstleistungsberufen am Beispiel Call Center



Filesize: 3.63 MB

Reviews

A top quality ebook and the font employed was exciting to read. Of course, it can be enjoy, nonetheless an interesting and amazing literature. Your life span will likely be transform once you full reading this book.
(Phyllis Welch)

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](#)

You May Also Like

**Report from the Interior. Bericht aus dem Inneren, englische Ausgabe**

London Faber & Faber Apr 2014, 2014. Taschenbuch. Book Condition: Neu. 176x111x23 mm. Neuware - ' In the beginning, everything was alive. The smallest objects were endowed with beating hearts ... ' Having...

[Save Document »](#)

**Last to Die**

Ballantine Books. Paperback. Book Condition: New. Mass Market Paperback. 512 pages. Dimensions: 7.4in. x 4.1in. x 1.2in.Rizzoli and Isles Hit series on TNT NEWYORK TIMES BESTSELLER One of the most versatile voices in thriller...

[Save Document »](#)

**The Pursued: Is That Drum Beats? Lamar Stein Heard Beats Warning of an Evil Set Loose on Piedmont! This Is the Root Hard or Die Story of the Life and Times of My Father and Mother. My Sister and Me, Bystanders on Appalachian Mountains Hillside. (Paperbac**

Createspace, United States, 2014. Paperback. Book Condition: New. 229 x 152 mm. Language: English . Brand New Book ***** Print on Demand *****.Euphoria broke out in the hitching alley by the time my father reached...

[Save Document »](#)

**Nature IQ: Lets Survive, Not Die**

Inner Child Press, Ltd. Paperback. Book Condition: New. Paperback. 138 pages. Dimensions: 10.0in. x 8.0in. x 0.3in.Preface One of the methods back in 2012 other than print I chose to publish this book of poems,...

[Save Document »](#)

**Do or Die**

Ballantine Books. Paperback. Book Condition: New. Mass Market Paperback. 608 pages. Dimensions: 6.8in. x 4.1in. x 1.2in.NATIONAL BESTSELLERSuzanne Brockmanns seamless blend of heroic military action and intense passion inspired USA Today to call her a...

[Save Document »](#)

**Read Write Inc. Phonics: Blue Set 6 Storybook 1 Barker**

Oxford University Press, United Kingdom, 2016. Paperback. Book Condition: New. Tim Archbold (illustrator). 209 x 129 mm. Language: N/A. Brand New Book. These engaging Storybooks provide structured practice for children learning to read the Read

[Read eBook »](#)

**Read Write Inc. Phonics: Green Set 1 Storybook 6 Tug, Tug**

Oxford University Press, United Kingdom, 2016. Paperback. Book Condition: New. Tim Archbold (illustrator). 185 x 147 mm. Language: N/A. Brand New Book. These engaging Storybooks provide structured practice for children learning to read the Read

[Read eBook »](#)

**Read Write Inc. Phonics: Orange Set 4 Storybook 1 Playday**

Oxford University Press, United Kingdom, 2016. Paperback. Book Condition: New. Tim Archbold (illustrator). 209 x 142 mm. Language: N/A. Brand New Book. These engaging Storybooks provide structured practice for children learning to read the Read

[Read eBook »](#)

**Read Write Inc. Phonics: Green Set 1 Non-Fiction 3 Let's Go!**

Oxford University Press, United Kingdom, 2016. Paperback. Book Condition: New. 215 x 88 mm. Language: N/A. Brand New Book. These decodable non-fiction books provide structured practice for children learning to read. Each set of books

[Read eBook »](#)

**Read Write Inc. Phonics: Green Set 1 Storybook 7 Chips**

Oxford University Press, United Kingdom, 2016. Paperback. Book Condition: New. Tim Archbold (illustrator). 202 x 116 mm. Language: N/A. Brand New Book. These engaging Storybooks provide structured practice for children learning to read the Read

[Read eBook »](#)