

Psychische Anforderungen in Dienstleistungsberufen am Beispiel Call Center



Filesize: 8.62 MB

Reviews

These types of book is the greatest ebook readily available. I was able to comprehend every little thing using this published e pdf. I realized this pdf from my dad and i encouraged this publication to discover.

(Dr. Porter Mitchell)

PSYCHISCHE ANFORDERUNGEN IN DIENSTLEISTUNGSBERUFEN AM BEISPIEL CALL CENTER



To download **Psychische Anforderungen in Dienstleistungsberufen am Beispiel Call Center** eBook, remember to follow the web link below and download the file or gain access to other information which are have conjunction with PSYCHISCHE ANFORDERUNGEN IN DIENSTLEISTUNGSBERUFEN AM BEISPIEL CALL CENTER ebook.

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](#)



[Download ePub Psychische Anforderungen in Dienstleistungsberufen am Beispiel Call Center](#)

Other Books



[PDF] Psychologisches Testverfahren

Follow the hyperlink beneath to get "Psychologisches Testverfahren" file.

[Read](#) [Document](#)

»



[PDF] Adobe Indesign CS/Cs2 Breakthroughs

Follow the hyperlink beneath to get "Adobe Indesign CS/Cs2 Breakthroughs" file.

[Read](#) [Document](#)

»



[PDF] Have You Locked the Castle Gate?

Follow the hyperlink beneath to get "Have You Locked the Castle Gate?" file.

[Read](#) [Document](#)

»



[PDF] The Java Tutorial (3rd Edition)

Follow the hyperlink beneath to get "The Java Tutorial (3rd Edition)" file.

[Read](#) [Document](#)

»



[PDF] By the Fire Volume 1

Follow the hyperlink beneath to get "By the Fire Volume 1" file.

[Read](#) [Document](#)

»



[PDF] The Pickthorn Chronicles

Follow the hyperlink beneath to get "The Pickthorn Chronicles" file.

[Read](#) [Document](#)

»

**[PDF] 9787111391760HTML5 game developed combat (Huazhang programmers stacks) (clear and full(Chinese Edition))**

Click the web link under to get "9787111391760HTML5 game developed combat (Huazhang programmers stacks) (clear and full(Chinese Edition))" PDF document.

[Save ePub](#)

»

**[PDF] The Mystery of the Haunted Ghost Town Real Kids, Real Places**

Click the web link under to get "The Mystery of the Haunted Ghost Town Real Kids, Real Places" PDF document.

[Save ePub](#)

»

**[PDF] Index to the Classified Subject Catalogue of the Buffalo Library; The Whole System Being Adopted from the Classification and Subject Index of Mr. Melvil Dewey, with Some Modifications .**

Click the web link under to get "Index to the Classified Subject Catalogue of the Buffalo Library; The Whole System Being Adopted from the Classification and Subject Index of Mr. Melvil Dewey, with Some Modifications ." PDF document.

[Save ePub](#)

»

**[PDF] xk] 8 - scientific genius kids favorite game brand new genuine(Chinese Edition)**

Click the web link under to get "xk] 8 - scientific genius kids favorite game brand new genuine(Chinese Edition)" PDF document.

[Save ePub](#)

»

**[PDF] Tax Practice (2nd edition five-year higher vocational education and the accounting profession teaching the book)(Chinese Edition)**

Click the web link under to get "Tax Practice (2nd edition five-year higher vocational education and the accounting profession teaching the book)(Chinese Edition)" PDF document.

[Save ePub](#)

»

**[PDF] DK Readers L1: Jobs People Do: A Day in the Life of a Firefighter**

Click the web link under to get "DK Readers L1: Jobs People Do: A Day in the Life of a Firefighter" PDF document.

[Save ePub](#)

»