

Psychische Anforderungen in Dienstleistungsberufen am Beispiel Call Center



Filesize: 5.05 MB

Reviews

This pdf might be well worth a study, and a lot better than other. It really is simplistic but excitement inside the fifty percent in the book. Its been printed in an exceedingly straightforward way which is just after i finished reading this ebook through which really modified me, modify the way i believe.
(Derick Brekke)

PSYCHISCHE ANFORDERUNGEN IN DIENSTLEISTUNGSBERUFEN AM BEISPIEL CALL CENTER

DOWNLOAD



To read **Psychische Anforderungen in Dienstleistungsberufen am Beispiel Call Center** eBook, make sure you follow the link beneath and save the file or gain access to other information that are related to 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 Herauspartialisieren 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

Related PDFs



[PDF] Psychologisches Testverfahren

Click the web link beneath to download and read "Psychologisches Testverfahren" document.

[Save ePub »](#)



[PDF] Adobe Indesign CS/Cs2 Breakthroughs

Click the web link beneath to download and read "Adobe Indesign CS/Cs2 Breakthroughs" document.

[Save ePub »](#)



[PDF] Have You Locked the Castle Gate?

Click the web link beneath to download and read "Have You Locked the Castle Gate?" document.

[Save ePub »](#)



[PDF] The Java Tutorial (3rd Edition)

Click the web link beneath to download and read "The Java Tutorial (3rd Edition)" document.

[Save ePub »](#)



[PDF] By the Fire Volume 1

Click the web link beneath to download and read "By the Fire Volume 1" document.

[Save ePub »](#)



[PDF] The Pickthorn Chronicles

Click the web link beneath to download and read "The Pickthorn Chronicles" document.

[Save ePub »](#)



[PDF] YJ] New primary school language learning counseling language book of knowledge [Genuine Specials(Chinese Edition)

Follow the web link below to read "YJ] New primary school language learning counseling language book of knowledge [Genuine Specials(Chinese Edition)" document.

[Download ePub »](#)



[PDF] Molly on the Shore, BFMS 1 Study score

Follow the web link below to read "Molly on the Shore, BFMS 1 Study score" document.

[Download ePub »](#)



[PDF] The TW treatment of hepatitis B road of hope(Chinese Edition)

Follow the web link below to read "The TW treatment of hepatitis B road of hope(Chinese Edition)" document.

[Download ePub »](#)



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

Follow the web link below to read "Odes Funebres, S.112: Study Score (Paperback)" document.

[Download ePub »](#)



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

Follow the web link below to read "xk] 8 - scientific genius kids favorite game brand new genuine(Chinese Edition)" document.

[Download ePub »](#)



[PDF] TJ new concept of the Preschool Quality Education Engineering: new happy learning young children (3-5 years old) daily learning book Intermediate (2)(Chinese Edition)

Follow the web link below to read "TJ new concept of the Preschool Quality Education Engineering: new happy learning young children (3-5 years old) daily learning book Intermediate (2)(Chinese Edition)" document.

[Download ePub »](#)