

Psychische Anforderungen in Dienstleistungsberufen am Beispiel Call Center



Filesize: 5.07 MB

Reviews

An exceptional ebook along with the typeface utilized was fascinating to read through. I am quite late in start reading this one, but better then never. You are going to like the way the blogger write this publication.
(Judd Schulist)

PSYCHISCHE ANFORDERUNGEN IN DIENSTLEISTUNGSBERUFEN AM BEISPIEL CALL CENTER



To read **Psychische Anforderungen in Dienstleistungsberufen am Beispiel Call Center** eBook, please refer to the link listed below and save the document or get 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 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](#)

Other eBooks



[PDF] Report from the Interior. Bericht aus dem Inneren, englische Ausgabe

Access the link under to read "Report from the Interior. Bericht aus dem Inneren, englische Ausgabe" PDF document.

[Save ePub »](#)



[PDF] Last to Die

Access the link under to read "Last to Die" PDF document.

[Save ePub »](#)



[PDF] 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

Access the link under to read "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" PDF document.

[Save ePub »](#)



[PDF] Nature IQ: Lets Survive, Not Die

Access the link under to read "Nature IQ: Lets Survive, Not Die" PDF document.

[Save ePub »](#)



[PDF] Do or Die

Access the link under to read "Do or Die" PDF document.

[Save ePub »](#)



[PDF] What is Love A Kid Friendly Interpretation of 1 John 311, 16-18 1 Corinthians 131-8 13

Access the link under to read "What is Love A Kid Friendly Interpretation of 1 John 311, 16-18 1 Corinthians 131-8 13" PDF document.

[Save ePub »](#)



[PDF] Read Write Inc. Phonics: Blue Set 6 Storybook 1 Barker

Access the web link below to get "Read Write Inc. Phonics: Blue Set 6 Storybook 1 Barker" PDF file.

[Save eBook »](#)



[PDF] The Clever Detective Boxed Set (a Fairy Tale Romance): Stories 1, 2 and 3

Access the web link below to get "The Clever Detective Boxed Set (a Fairy Tale Romance): Stories 1, 2 and 3" PDF file.

[Save eBook »](#)



[PDF] Read Write Inc. Phonics: Orange Set 4 Non-Fiction 1 Jam Tarts

Access the web link below to get "Read Write Inc. Phonics: Orange Set 4 Non-Fiction 1 Jam Tarts" PDF file.

[Save eBook »](#)



[PDF] Read Write Inc. Phonics: Green Set 1 Storybook 5 Black Hat Bob

Access the web link below to get "Read Write Inc. Phonics: Green Set 1 Storybook 5 Black Hat Bob" PDF file.

[Save eBook »](#)



[PDF] Read Write Inc. Phonics: Orange Set 4 Storybook 1 Playday

Access the web link below to get "Read Write Inc. Phonics: Orange Set 4 Storybook 1 Playday" PDF file.

[Save eBook »](#)



[PDF] The Collected Short Stories of W. Somerset Maugham, Vol. 1

Access the web link below to get "The Collected Short Stories of W. Somerset Maugham, Vol. 1" PDF file.

[Save eBook »](#)