

Inhaltsverzeichnis

I Grundlagen

1	Selbstverständnis, Gegenstände und Aufgaben der Arbeits- und Organisationspsychologie	3
	<i>Niclas Schaper</i>	
1.1	Zentrale Gegenstände und Fragestellungen der Arbeits- und Organisationspsychologie	4
1.2	Begriffsbestimmungen, Themenfelder und Themenperspektiven	6
1.3	Wissenschaftliches und fachliches Selbstverständnis	8
1.4	Untersuchungs- und Aufgabenfelder der Arbeits- und Organisationspsychologie	11
1.5	Aktuelle und zukünftige Themenfelder	13
	Literatur	15
2	Geschichte	17
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
2.1	Wilhelm Wundt und die Folgen	18
2.2	Der Taylorismus	19
2.3	Hugo Münsterberg und die industrielle Psychotechnik	20
2.4	Weitere Entwicklungen: Berufs-, Personal- und Arbeitspsychologie	20
2.5	Soziale Psychotechnik und Organisationspsychologie	22
2.6	Die Entwicklung nach dem Zweiten Weltkrieg	23
	Literatur	24
3	Methoden	25
	<i>Gerhard Blickle</i>	
3.1	Formulierung der Problemstellung	26
3.2	Formulierung von Hypothesen	27
3.3	Auswahl des Studiendesigns	29
3.3.1	Experimentelles Design	29
3.3.2	Korrelatives Design	31
3.4	Datensammlung	33
3.5	Datenauswertung	35
3.6	Interpretation der Ergebnisse	36
3.7	Kommunikation der Ergebnisse	37
3.8	Metaanalyse	37
3.9	Biologische Forschungsansätze in der Arbeits- und Organisationspsychologie	38
	Literatur	39

II Organisation

	Literatur	42
4	Organisationstheorien	43
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
4.1	Zum Begriff Organisation	44
4.2	Strukturierung und Organisationsstrukturen	45
4.3	Ausgewählte Theorien der Organisation	47
4.3.1	Wissenschaftliche Betriebsführung	47

4.3.2	Die Bürokratietheorie von Max Weber	49
4.3.3	Die Human-Relations-Bewegung	50
4.3.4	Die verhaltenswissenschaftliche Entscheidungstheorie	51
	Literatur	53
5	Interaktion und Kommunikation	55
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
5.1	Interaktion und Kommunikation: Zur Abgrenzung der Begriffe	56
5.2	Ostrazismus: Die soziale Bedeutung der Interaktion	57
5.3	Formen der Kommunikation	57
5.3.1	Mündliche Kommunikation	57
5.3.2	Schriftliche Kommunikation	58
5.3.3	Nonverbale Kommunikation	58
5.4	Formale Kommunikation in Organisationen	59
5.4.1	Das Sender-Empfänger-Modell	60
5.4.2	Formale Kommunikationsstrukturen	60
5.4.3	Vorgesetzten-Untergebenen-Kommunikation	61
5.4.4	Wahl von Kommunikationskanälen	62
5.4.5	Überbringen schlechter Nachrichten	63
5.5	Informelle Kommunikation	65
5.5.1	Unterschiede zwischen formaler und informeller Kommunikation	65
5.5.2	Das Filtermodell der Kommunikation	65
5.5.3	Spiele	66
5.5.4	Gerüchte	67
	Literatur	69
6	Gravitation und organisationale Sozialisation	71
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
6.1	Gravitation und Sozialisation – Zu den Begriffen	72
6.2	Das Zusammenwirken von Gravitation und Sozialisation	73
6.3	Grundlagen der organisationalen Sozialisation	75
6.3.1	Phasen der Sozialisation	75
6.3.2	Sozialisationsinhalte	76
6.3.3	Betriebliche Sozialisationsstrategien	76
6.4	Wirkungen organisationaler Sozialisation	79
6.4.1	Bindung an die Organisation	79
6.4.2	Kündigungsabsicht und Fluktuation der Mitarbeiter	80
	Literatur	81
7	Führung von Mitarbeitern	83
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
7.1	Führung und Führungserfolg	84
7.2	Rahmenmodell der Führung	84
7.3	Determinanten der Führung	86
7.3.1	Persönlichkeit des Führenden	86
7.3.2	Verhalten des Führenden	88
7.3.3	Symbolische Führung	92
7.3.4	Einfluss der Geführten – Führung von unten	93
7.4	Führung: Die ethische Dimension	94
7.4.1	Die „helle“ Seite: Ethisch-fundierte Formen der Führung	96
7.4.2	Die „dunkle“ Seite: Feindseliges Führungsverhalten	98
	Literatur	100

8	Teamarbeit	103
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
8.1	Merkmale von Gruppen	104
8.2	Mögliche Vorteile der Teamarbeit	107
8.2.1	Vorteile in der Informationsverarbeitung	107
8.2.2	Motivationsgewinne im Team	107
8.3	Mögliche Probleme der Teamarbeit	109
8.3.1	Probleme der Informationsverarbeitung: Groupthink	109
8.3.2	Motivationsverluste im Team	111
8.4	Optimierung von Gruppen: Teamdesign und Teambuilding	112
8.4.1	Teamdesign: Homogene vs. heterogene Gruppen?	112
8.4.2	Tebuilding durch Teamentwicklung	114
	Literatur	116
9	Konflikte in Organisationen	119
	<i>Marc Solga</i>	
9.1	Deskriptive Ansätze	120
9.1.1	Konfliktgegenstände	120
9.1.2	Konfliktverhalten	121
9.2	Erklärende Ansätze	122
9.2.1	Konfliktverlauf	123
9.2.2	Konfliktfolgen	126
9.3	Präskriptive Ansätze	129
	Literatur	131
10	Organisationsdiagnose	133
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
10.1	Definition und Ziele	134
10.2	Aufgaben	134
10.3	Modell- vs. fallorientierte Organisationsdiagnose	136
10.3.1	Ein Modell des Verhaltens in Organisationen	136
10.3.2	Modellgestützte Diagnose	137
10.4	Phasen der Organisationsdiagnose	138
10.4.1	Einführungsphase	138
10.4.2	Erkundungsphase	138
10.4.3	Planungsphase	139
10.4.4	Durchführung der Hauptuntersuchung	139
10.4.5	Datenverarbeitung	140
10.4.6	Datenaufbereitung und Interpretation	141
10.4.7	Präsentation	141
10.5	Der Wert von Organisationsdiagnosen	141
	Literatur	142
11	Organisationsklima und Organisationskultur	143
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
11.1	Das „Klima“ im Betrieb	144
11.1.1	Betriebs- und Organisationsklima	144
11.1.2	Messung und Interpretation des Organisationsklimas	145
11.1.3	Wirkungen des Organisationsklimas	148
11.1.4	Fokus des Klimas: Das Beispiel „Dienstleistungsklima“	149
11.2	Organisationskultur	150
11.2.1	Das Konzept der Organisationskultur	150

11.2.2	Messung und Interpretation	151
11.2.3	Das Modell von Schein	152
11.2.4	Kultur und der Erfolg einer Organisation.....	154
	Literatur	156
12	Organisationsentwicklung	159
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
12.1	Zum Begriff Organisationsentwicklung.....	160
12.2	Historische Quellen	160
12.2.1	Laboratoriumsmethode	160
12.2.2	Survey Feedback und Aktionsforschung	161
12.2.3	Soziotechnische Systemtheorie	161
12.3	Neuere methodische Entwicklungen	162
12.4	Ansatzpunkte	163
12.5	Die Rolle des Beraters	164
12.6	Wirkungen der Organisationsentwicklung	164
12.7	Neuere Schwerpunkte.....	165
12.7.1	Innovation.....	165
12.7.2	Lernende Organisation	167
	Literatur	168
13	Mergers & Acquisitions	171
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
13.1	Begriff und Formen.....	172
13.2	Das Merger-Syndrom.....	173
13.3	Organisatorische Vorbedingungen	174
13.3.1	Grad der Feindseligkeit	174
13.3.2	Merkmale der übernehmenden Organisation	174
13.3.3	Passung der Kulturen	176
13.4	Psychologische Prozesse	176
13.4.1	Erlebte Kontrolle und Partizipation	176
13.4.2	Identifikation und Identität	177
13.4.3	Wahrgenommene Gerechtigkeit	177
13.5	Emotionale und verhaltensbezogene Ergebnisse.....	178
13.6	Unternehmenskommunikation zur Steuerung des Integrationsprozesses	180
	Literatur	181
III	Personal	
	Literatur	184
14	Berufswahl und berufliche Entwicklung	185
	<i>Gerhard Blickle</i>	
14.1	Definitionen: Job, Beruf und Erwerbsarbeit.....	187
14.2	Familiäre Lebensverhältnisse und Bildungsbeteiligung als Schlüssel zum Berufserfolg	189
14.3	Anfänge der beruflichen Entwicklung von der Kindheit bis ins frühe Erwachsenenalter	191
14.4	Psychologische Konzepte zur Berufsfindung	193
14.5	Berufliche Etablierung und Erhaltung	196
14.6	Auswirkungen der veränderten Beschäftigungsverhältnisse auf den Berufsverlauf.....	200
14.7	Perspektiven aufgrund des demografischen Wandels in Deutschland	203
	Literatur	204

15	Anforderungsanalyse	207
	<i>Gerhard Blickle</i>	
15.1	Wofür werden Anforderungsanalysen benötigt?	208
15.2	Welche Personenmerkmale können für die Anforderungsanalyse relevant sein?	209
15.3	Warum sollte eine systematische und professionelle Anforderungsanalyse vorgenommen werden?	211
15.4	Methoden und Verfahren der Anforderungsbestimmung	212
15.4.1	Die tätigkeitserfahrungsgel leitete Methode	212
15.4.2	Die arbeitsplatzanalytisch-empirische Methode	214
15.4.3	Die personenbezogen-empirische Methode	215
15.5	Einordnung und Ausblick	218
	Literatur	220
16	Personalmarketing	223
	<i>Gerhard Blickle</i>	
16.1	Was versteht man unter Personalmarketing?	224
16.2	Grundlagen	225
16.2.1	Basisrate, Selektionsrate, Validität	226
16.2.2	Intransparenz, externer und interner Arbeitsmarkt	228
16.2.3	Der psychologische Kontrakt	230
16.3	Personalansprache und Personalbindung	232
16.3.1	Das Image der Organisation	232
16.3.2	Merkmale der Tätigkeit bzw. der Stelle	233
16.3.3	Wege der Bewerberansprache	233
16.3.4	Wahrnehmung der Auswahlverfahren	234
16.3.5	Die realistische Tätigkeitsvorschau	235
	Literatur	237
17	Personalauswahl	241
	<i>Gerhard Blickle</i>	
17.1	Selektion und Passung	242
17.2	Instrumente der Personalauswahl	244
17.2.1	Personaldiagnostische Herangehensweisen	244
17.2.2	Personaldiagnostische Verfahren	245
17.3	Gütekriterien	249
17.3.1	Dokumentation	250
17.3.2	Objektivität	250
17.3.3	Reliabilität	250
17.3.4	Validität	251
17.3.5	Testfairness	254
17.3.6	Normierung	254
17.3.7	Ökonomie, Einsatzbreite, Nützlichkeit und Akzeptanz	255
17.4	Gültigkeitsüberprüfungen als systematische Basis	256
17.5	Kombination von Prädiktoren	258
17.6	Richtige und falsche Auswahlentscheidungen	260
17.7	Der Nutzen von Auswahlverfahren	263
17.8	Ethische und rechtliche Rahmenbedingungen	265
	Literatur	268
18	Leistungsbeurteilung	271
	<i>Gerhard Blickle</i>	
18.1	Begriff und Ziele der Leistungsbeurteilung	272
18.2	Leistungsbeurteilung als Verhaltensbeurteilung	273

18.3	Aspekte tätigkeitsbezogener Leistung	275
18.4	Beurteilungsverfahren	276
18.4.1	Freie Eindruckschilderung	277
18.4.2	Kennzeichnung auf vorgegebenen Aussagelisten	277
18.4.3	Rangordnungsverfahren	278
18.4.4	Einstufungsverfahren	279
18.4.5	Aufgaben- und zielorientierte Beurteilungsverfahren	284
18.5	Urteilstendenzen und Beurteilungsfehler	284
18.6	Anlässe und Ebenen der Leistungsbeurteilung	285
18.6.1	Tägliche Rückmeldungen am Arbeitsplatz	286
18.6.2	Regelbeurteilungen und Potenzialbeurteilung	286
	Literatur	288
19	Personalentwicklung	291
	<i>Gerhard Blickle</i>	
19.1	Was ist Personalentwicklung? Definition und Abgrenzungen	292
19.2	Unternehmensplanung, Laufbahnplanung und Personalentwicklung	293
19.3	Potenzialanalyse	296
19.4	Diagnose des Entwicklungsbedarfs	299
19.5	Maßnahmen	300
19.5.1	Persönlichkeits- und erlebnisorientierte Maßnahmen	300
19.5.2	Verhaltensorientierte Maßnahmen	301
19.5.3	Kommunikationszentrierte Maßnahmen	303
19.5.4	Selbstmanagementorientierte Maßnahmen	307
19.5.5	Zuweisung von entwicklungsförderlichen Aufgaben	309
19.5.6	Coaching	311
19.5.7	Mentoring	313
19.6	Transfersicherung	314
	Literatur	315
IV	Arbeit	
20	Theoretische Modelle des Arbeitshandelns	321
	<i>Niclas Schaper</i>	
20.1	Verhaltenstheoretische Ansätze des Arbeitshandelns	322
20.1.1	S-R- bzw. S-O-R-Modell	322
20.1.2	Veränderung des Arbeitsverhaltens auf der Basis verhaltensorientierter Lerntheorien	323
20.2	Kognitionspsychologische/-theoretische Ansätze	326
20.2.1	Annahmen zur menschlichen Informationsverarbeitung	326
20.2.2	Informationsverarbeitungsmodell von Rasmussen	328
20.3	Handlungstheoretische Ansätze	332
20.3.1	TOTE-Modell	332
20.3.2	Handlungsregulationstheorie	333
20.4	Tätigkeitstheoretische Ansätze – Die Tätigkeitstheorie nach Leontjew	341
20.4.1	Makrostruktur der Tätigkeit	342
20.4.2	Ringstruktur der Tätigkeit	343
	Literatur	345

21	Arbeitsanalyse und -bewertung	347
	<i>Niclas Schaper</i>	
21.1	Definition und Einordnung der psychologischen Arbeitsanalyse	348
21.2	Anwendungsbereiche und Ziele psychologischer Arbeitsanalysen	350
21.3	Theoretische Fundierung	351
21.4	Grundlegende methodische Zugänge der Arbeitsanalyse	352
21.4.1	Befragungsmethoden	353
21.4.2	Beobachtungsmethoden	353
21.4.3	Physikalische Messmethoden	354
21.4.4	Physiologische Messmethoden	355
21.4.5	Laborforschung	356
21.4.6	Unterscheidung zwischen bedingungs- und personenbezogenen Arbeitsanalysen	356
21.5	Ausgewählte Verfahren der Arbeitsanalyse	357
21.5.1	Verfahren zur Ermittlung von Regulationserfordernissen (VERA)	357
21.5.2	Instrument zur stressbezogenen Tätigkeitsanalyse (ISTA)	359
21.5.3	Job Diagnostic Survey (JDS)	361
21.5.4	Work Design Questionnaire (WDQ)	362
21.6	Kriterien der Arbeitsbewertung	364
21.7	Durchführungsbedingungen und Ressourcen bei Arbeitsanalysen	365
21.7.1	Vorgehen bei Arbeitsanalysen	365
21.7.2	Erforderliche Ressourcen	366
21.8	Gütekriterien bei Arbeitsanalyseverfahren	366
21.8.1	Ansätze zur Überprüfung der Gütekriterien	367
21.8.2	Studien zu Einflussfaktoren der Güte von Arbeitsanalyseverfahren	367
	Literatur	369
22	Arbeitsgestaltung in Produktion und Verwaltung	371
	<i>Niclas Schaper</i>	
22.1	Gegenstände und Ziele von Arbeitsgestaltung	372
22.2	Theoretisch fundierte Konzepte der Arbeitsgestaltung	375
22.2.1	Ansatz der soziotechnischen Systemgestaltung	375
22.2.2	Tätigkeits- bzw. handlungstheoretische Konzepte	376
22.2.3	Motivationstheoretische Ansätze	378
22.3	Grundlegende Strategien der Arbeitsgestaltung	380
22.4	Beispiele für Arbeitsgestaltungsmaßnahmen in der betrieblichen Praxis	381
22.4.1	Differenzielle Arbeitsgestaltung am Beispiel einer Flachbaugruppenfertigung	381
22.4.2	Präventiv-prospektive Arbeitsgestaltung am Beispiel eines Callcenters	382
22.5	Befunde zu Wirkungen von Arbeitsgestaltung	385
22.5.1	Studien zur Wirkung von Arbeitsgestaltung in Callcentern	385
22.5.2	Umfassendere Studien zur Wirkung von Arbeitsgestaltung	386
	Literatur	390
23	Gruppenarbeit in der Produktion	393
	<i>Niclas Schaper</i>	
23.1	Hintergründe und Zielsetzungen für die Einführung von Gruppenarbeit	394
23.2	Definitorische Merkmale und Klassifikationsansätze der Gruppenarbeit	396
23.2.1	Merkmale von Arbeitsgruppen	396
23.2.2	Ansätze zur Klassifizierung von Arbeitsgruppen	398
23.3	Formen der Gruppenarbeit	399
23.3.1	Qualitätszirkel	399
23.3.2	Projektgruppen und betriebliche Gesundheitszirkel	401
23.3.3	Teilautonome Arbeitsgruppen	402
23.3.4	Fertigungsteams und klassische Arbeitsgruppen	407

23.4	Leistungsdeterminanten der Gruppenarbeit	409
23.4.1	Determinanten von Gruppenleistung	409
23.4.2	Effektivität von Gruppenarbeit	410
23.4.3	Zusammensetzung der Gruppe und Gruppenkohäsion	412
23.4.4	Gestaltung der Arbeitsaufgabe	413
23.4.5	Leistungsbeurteilung und Entlohnungssysteme als Kontextbedingungen	413
23.5	Einführung von Gruppenarbeit als Organisationsentwicklungsprozess	413
	Literatur	415
24	Arbeitsmotivation und Arbeitszufriedenheit	419
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
24.1	Motiv, Anreiz und Motivation	420
24.2	Arbeitszufriedenheit	421
24.2.1	Begriff und Messung	421
24.2.2	Theorien der Arbeitszufriedenheit	422
24.2.3	Bedingungen der Arbeitszufriedenheit	426
24.2.4	Konsequenzen der Arbeitszufriedenheit	427
24.3	Inhaltstheorien der Arbeitsmotivation	427
24.3.1	Die Bedürfnispyramide von Maslow	428
24.3.2	Getting along und getting ahead: Die sozioanalytische Theorie	429
24.4	Prozesstheorien der Motivation	431
24.4.1	Wahl von Handlungszielen: Die VIE-Theorie	432
24.4.2	Zielrealisierung: Die Theorie der Zielsetzung	433
24.4.3	Bewertung der Zielrealisierung: Erlebte (Un-)Gerechtigkeit	436
	Literatur	438
25	Formen des Arbeitsverhaltens	441
	<i>Friedemann W. Nerdinger, Niclas Schaper</i>	
25.1	Die Vielfalt des Arbeitsverhaltens	442
25.2	Produktives Verhalten: Leistung und Leistungsergebnisse	444
25.3	Extraproduktives Verhalten	445
25.3.1	Entwicklung verschiedener Konzepte des extraproduktiven Verhaltens	445
25.3.2	Proaktives Verhalten: Das Beispiel Job Crafting	446
25.3.3	Dimensionalität und Bedingungen extraproduktiven Verhaltens	449
25.3.4	Konsequenzen extraproduktiven Verhaltens	450
25.4	Kontraproduktives Verhalten	452
25.4.1	Zum Begriff „kontraproduktives Verhalten“	452
25.4.2	Bedingungen kontraproduktiven Verhaltens	454
25.4.3	Maßnahmen zur Vermeidung kontraproduktiven Verhaltens	455
25.5	Die Beziehung zwischen extraproduktivem und kontraproduktivem Verhalten	456
	Literatur	457
26	Aus- und Weiterbildung: Konzepte der Trainingsforschung	461
	<i>Niclas Schaper</i>	
26.1	Gegenstände der Aus- und Weiterbildung	462
26.1.1	Begriffliche Bestimmungen	462
26.1.2	Gegenstände und aktuelle Formen beruflichen Lernens	464
26.2	Bestimmung des Lern- und Trainingsbedarfs	465
26.3	Lerntheoretische Grundlagen	466
26.3.1	Lernen als Wissenserwerb	466
26.3.2	Erwerb von Handlungskompetenzen	469
26.3.3	Lernen als konstruktiver Prozess	470

26.4	Spezifische Formen und Methoden der Aus- und Weiterbildung	471
26.4.1	Sensomotorische und kognitive Trainings	471
26.4.2	Behavior Modeling Training	472
26.4.3	Trainingssimulatoren	473
26.4.4	Computer- bzw. netzgestützte Lehr-Lern-Formen	473
26.4.5	Formen arbeitsnahen Lernens.	476
26.4.6	Ansätze zur Förderung selbstorganisierter Kompetenzentwicklung	477
26.5	Personen- und organisationsbezogene Einflussfaktoren der Trainingseffektivität sowie Maßnahmen zur Transfersicherung	480
26.5.1	Personenbezogene Faktoren der Trainingseffektivität	480
26.5.2	Organisationale Faktoren der Trainingseffektivität	481
26.5.3	Maßnahmen zur Transferförderung und -sicherung	481
26.6	Evaluation von Trainingsmaßnahmen	483
	Literatur	485
27	Psychologie der Arbeitssicherheit	489
	<i>Niclas Schaper</i>	
27.1	Begriffsbestimmungen, Zielsetzungen und Maßnahmen des betrieblichen Arbeitsschutzes	490
27.1.1	Ermittlung und Analyse der Gefahren	493
27.1.2	Planung und Durchführung von Maßnahmen	493
27.2	Konzepte und Modelle sicherheitskritischen Verhaltens	495
27.2.1	Individuelle Einflussfaktoren sicherheitskritischen Verhaltens	496
27.2.2	Organisationale Einflussfaktoren sicherheitskritischen Verhaltens	496
27.2.3	Erkennen von Gefahren und Risikoverhalten	499
27.2.4	Psychologische Modelle fehlerhaften Handelns	500
27.3	Systemsicherheit und Sicherheitskultur	504
27.3.1	Ansätze organisationaler Faktoren	505
27.3.2	Sicherheitskulturansätze	507
27.3.3	Instrumente zur Implementierung einer Sicherheitskultur und zur Erhöhung der Systemsicherheit	509
	Literatur	514
28	Wirkungen der Arbeit	517
	<i>Niclas Schaper</i>	
28.1	Belastung, Beanspruchung und Stress	518
28.1.1	Belastung und Beanspruchung	518
28.1.2	Stressoren, Stressreaktionen und Stress	519
28.1.3	Definition von Stress	519
28.2	Stressmodelle	519
28.2.1	Reizorientierte Stressmodelle – Stress durch Belastungsfaktoren	519
28.2.2	Reaktionsorientierte Stressmodelle	521
28.2.3	Kognitive Stressmodelle – transaktionales Modell von Lazarus	521
28.3	Moderatoren, Einflüsse und Bedingungen von Stress	522
28.3.1	Rolle von Ressourcen bei der Stressbewältigung	522
28.3.2	Personenbezogene Ressourcen	525
28.3.3	Balance von Ressourcen und Anforderungen	527
28.4	Spezifische Auswirkungen von Stress	528
28.4.1	Kurzfristige und mittelfristige Auswirkungen von Stress	528
28.4.2	Langfristige negative Auswirkungen von Stress	529
28.4.3	Positive Wirkungen von Stress	532
28.5	Stressbewältigung und Gesundheitsförderung	532
28.5.1	Maßnahmen zur Verhaltensprävention	533
28.5.2	Maßnahmen zur Verhältnisprävention	534

28.6	Arbeit, Freizeit und Persönlichkeit	535
28.6.1	Arbeit und Persönlichkeit	536
28.6.2	Arbeit und Freizeit	536
	Literatur	538
29	Neue Formen der Arbeit: Das Beispiel Telekooperation	541
	<i>Niclas Schaper</i>	
29.1	Veränderungstrends in der Arbeitswelt	542
29.1.1	Organisationsbezogene Veränderungen	542
29.1.2	Veränderungen der Arbeitswelt	545
29.2	Telekooperation und Telearbeit	548
29.2.1	Definition und Formen	548
29.2.2	Zielsetzungen sowie Vor- und Nachteile der Telearbeit	550
29.2.3	Gestaltungsaspekte der Telearbeit	550
29.2.4	Arbeitspsychologische Untersuchungen zur Telearbeit	552
29.2.5	Gestaltung virtueller Teamarbeit	555
29.2.6	Ausblick	557
	Literatur	558
V	Die Schnittstelle Organisation – Markt: Dienstleistungen	
30	Dienstleistungstätigkeiten	563
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
30.1	Dienstleistung: Bedeutung und Problem	564
30.2	Taxonomie der Dienstleistungen	565
30.3	Die Dienstleistungsdyade	566
30.3.1	Struktur der Beziehung	566
30.3.2	Ebene instrumentellen Handelns: Problemlösung und adaptives Verhalten	567
30.3.3	Ebene des sozialen Handelns: Kommunikation und Gefühlsarbeit	569
30.3.4	Soziale Organisation der Beziehung	572
30.3.5	Ein Modell der Interaktion: Interdependenz und Komplementarität	574
30.4	Der dritte Akteur: Die Organisation	576
	Literatur	577
31	Dienstleistungsqualität und Kundenzufriedenheit	579
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
31.1	Die Beziehung zwischen Dienstleistungsqualität und Kundenzufriedenheit	580
31.2	Dienstleistungsqualität	581
31.2.1	Das Gap-Modell	581
31.2.2	Messung der Dienstleistungsqualität	583
31.3	Kundenzufriedenheit	586
31.3.1	Das Konzept der Kundenzufriedenheit	586
31.3.2	Kundenzufriedenheit, Kausalattribution und Selbstbewusstheit	587
31.4	Die Bedeutung von Emotionen und emotionaler Ansteckung	588
31.5	Konsequenzen	591
	Literatur	592

32	Steuerung der Dienstleistungsqualität	595
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
32.1	Dienstleistungsmarketingmix	596
32.2	Gestaltung des Umfeldes	597
32.2.1	Beeinflussung des Erlebens durch Raumgestaltung	597
32.2.2	Steuerung des Zeiterlebens	601
32.3	Wahrgenommene Prozesse: Dienstleistungsklima	603
32.3.1	Verbindung von Mitarbeiter- und Kundeneinstellungen	603
32.3.2	Dienstleistungsklima	604
32.3.3	Gestaltung des Dienstleistungsklimas	605
32.4	Personen	606
32.4.1	Auswahl geeigneter Mitarbeiter	606
32.4.2	Training der Mitarbeiter	607
32.4.3	Arbeitsgestaltung: Empowerment des Kundenkontaktpersonals	608
	Literatur	611
	Serviceteil	613
	Glossar	614
	Deutsch-Englisches Glossar	635
	Stichwortverzeichnis	644