

Karen Schol;

Dienstleistungsqualität und seine ^{.-*} personalen Folgen

**Organisationelle Voraussetzungen
für guten Service**

Mit einem Geleitwort von
Prof. Dr. Martin Benkenstein und ^
Prof. Dr. Friedemann W. Nerdinger

Deutscher Universitäts-Verlag

2.3	Klima-Wirkung	40
2.3.1	Organisationspsychologische Perspektive	40
2.3.2	Marktgerichtete Perspektive	42
2.3.3	Management-Perspektive	45
2.4	Klima-Messung und -Operationalisierung	47
2.4.1	Messung	47
2.4.2	Operationalisierung	49
2.4.3	Stand der empirischen Forschung	51
2.5	Klima-Management	58
3	Schlußfolgerung	61
C.	Folgen der Dienstleistungstätigkeit für den Dienstleister	62
1.	Grundlegende Anforderungen an den Dienstleister	62
1.1	Rollenkonflikte	63
1.2	Darstellungsregeln	66
1.3	Zusammenhang zwischen Rollenkonflikten, Darstellungsregeln und Dienstleistungsklima	68
2.	Emotionale Arbeit	70
2.1	Das Konzept von Hochschild	70
2.2	Das Konzept von Morris/Feldman	75
2.3	Das Konzept von Zapfet al.	78
3.	Psychische Auswirkungen emotionaler Arbeit für den Dienstleister	80
3.1	Burnout	81
3.2	Emotionale Stärke	85
4.	Moderierende Faktoren der psychischen Auswirkungen	88
5.	Schlußfolgerung	81

D. Modell der Zusammenhänge des Dienstleistungsklimas und seiner Folgen für den Dienstleister am Beispiel von Flugbegleitern einer Luftverkehrsgesellschaft	91
1. Variablen des Modells	91
2. Operationalisierung der Modellvariablen	92
2.1 Operationalisierung des Dienstleistungsklimas	92
2.1.1 Zielgruppenbezogene Adaption von SERV*OR	92
2.1.2 Item- und Skalenanalyse	96
2.2 Operationalisierung der Emotionsarbeit	100
2.3 Operationalisierung der Arbeitszufriedenheit	102
2.4 Operationalisierung des Burnout	103
E. Empirische Untersuchung	105
1. Datenerhebung	105
2. Stichprobenbeschreibung	105
3. Ergebnisse zum Erhebungsinstrument des Dienstleistungsklimas	109
3.1 Testkennwerte	109
3.2 Faktorenanalyse	111
3.3 Inter-Skalenkorrelation	114
4. Ergebnisse zu den Modellzusammenhängen	115
4.1 Interkorrelationsmatrix	115
4.2 Empirische Zusammenhänge von Dienstleistungsklima, Emotionsarbeit und den psychischen Folgen	119
4.2.1 Untersuchungsabschnitt I: Ermittlung der relevanten Faktoren in bezug auf Burnout und Arbeitszufriedenheit	121
4.2.1.1 Relevante Faktoren in bezug auf emotionale Erschöpfung	121
4.2.1.2 Relevante Faktoren in bezug auf Depersonalisierung	123
4.2.1.3 Relevante Faktoren in bezug auf persönliche Leistungsfähigkeit	125

4.2.1.4	Relevante Faktoren in bezug auf Arbeitszufriedenheit	126
4.2.1.5	Zusammenfassung der Ergebnisse aus dem ersten Untersuchungsabschnitt	128
4.2.2	Untersuchungsabschnitt II: Ermittlung der Zusammenhänge ¹ zwischen den relevanten Dienstleistungsklima-Dimensionen und emotionaler Dissonanz	129
4.2.2.1	Direkter Einfluß der relevanten Dienstleistungs-klima- Dimensionen auf die emotionale Dissonanz	129
4.2.2.2	Moderatoreffekte zwischen emotionaler Dissonanz und den psychischen Folgen Burnout und Arbeitszufriedenheit	129
4.2.2.3	Zusammenfassung der Ergebnisse aus dem zweiten Untersuchungsabschnitt	141
5.	Kritische Würdigung der Ergebnisse der empirischen Analyse	143
F.	Schlußbetrachtung	145
1.	Zusammenfassung	145
2.	Implikationen für die Praxis	148
3.	Zukünftige Forschungsaufgaben	151
	Literaturverzeichnis.	153