

Inhaltsverzeichnis

I	Grundlagen	1
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	10
1.5	Aktuelle und zukünftige Themenfelder	11
	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	21
2.5	Soziale Psychotechnik und Organisationspsychologie	22
2.6	Die Entwicklung nach dem Zweiten Weltkrieg	22
	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	34
3.6	Interpretation der Ergebnisse	36
3.7	Kommunikation der Ergebnisse	36
3.8	Metaanalyse	36
	Literatur	38
II	Organisation	39
4	Organisationstheorien	41
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
4.1	Zum Begriff Organisation	42
4.2	Strukturierung und Organisationsstrukturen	43
4.3	Ausgewählte Theorien der Organisation	44
4.3.1	Wissenschaftliche Betriebsführung	46
4.3.2	Die Bürokratiethorie von Max Weber	47
4.3.3	Die Human-Relations-Bewegung	48
4.3.4	Die verhaltenswissenschaftliche Entscheidungstheorie	50
	Literatur	52

5	Interaktion und Kommunikation	55
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
5.1	Interaktion und Kommunikation: Zur Abgrenzung der Begriffe	56
5.2	Formen der Kommunikation	57
5.2.1	Mündliche Kommunikation	57
5.2.2	Schriftliche Kommunikation	57
5.2.3	Nonverbale Kommunikation	57
5.3	Formale Kommunikation in Organisationen	59
5.3.1	Das Sender-Empfänger-Modell	59
5.3.2	Formale Kommunikationsstrukturen	60
5.3.3	Vorgesetzten-Untergebenen-Kommunikation	61
5.3.4	Wahl von Kommunikationskanälen	62
5.4	Informelle Kommunikation	62
5.4.1	Unterschiede zwischen formaler und informeller Kommunikation	63
5.4.2	Das Filtermodell der Kommunikation	63
5.4.3	Spiele	64
5.4.4	Gerüchte	65
	Literatur	67
6	Gravitation und organisationale Sozialisation	69
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
6.1	Gravitation und Sozialisation – Zu den Begriffen	70
6.2	Das Zusammenwirken von Gravitation und Sozialisation	71
6.3	Grundlagen der organisationalen Sozialisation	72
6.3.1	Phasen der Sozialisation	72
6.3.2	Sozialisationsinhalte	73
6.3.3	Betriebliche Sozialisationsstrategien	74
6.4	Wirkungen organisationaler Sozialisation	77
6.4.1	Bindung an die Organisation	77
6.4.2	Kündigungsabsicht und Fluktuation der Mitarbeiter	78
	Literatur	79
7	Führung von Mitarbeitern	81
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
7.1	Führung und Führungserfolg	82
7.2	Rahmenmodell der Führung	82
7.3	Determinanten der Führung	84
7.3.1	Persönlichkeit des Führenden	84
7.3.2	Verhalten des Führenden	85
7.3.3	Symbolische Führung	90
7.3.4	Einfluss der Geführten – Führung von unten	91
	Literatur	93
8	Teamarbeit	95
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
8.1	Merkmale von Gruppen	96
8.2	Mögliche Vorteile der Teamarbeit	99
8.2.1	Vorteile in der Informationsverarbeitung	99
8.2.2	Motivationsgewinne im Team	99
8.3	Mögliche Probleme der Teamarbeit	100
8.3.1	Probleme der Informationsverarbeitung: Groupthink	101
8.3.2	Motivationsverluste im Team	102

8.4	Optimierung von Gruppen: Teamdesign und Teambuilding	104
8.4.1	Teamdesign: Homogene vs. heterogene Gruppen?	104
8.4.2	Teambuilding durch Teamentwicklung	105
	Literatur	108
9	Konflikte in Organisationen	111
	<i>Marc Solga</i>	
9.1	Deskriptive Ansätze	112
9.1.1	Konfliktgegenstände	112
9.1.2	Konfliktverhalten	113
9.2	Erklärende Ansätze	114
9.2.1	Konfliktentstehung	115
9.2.2	Konfliktverlauf	116
9.2.3	Konfliktfolgen	119
9.3	Präskriptive Ansätze	121
	Literatur	123
10	Organisationsdiagnose	125
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
10.1	Definition und Ziele	126
10.2	Aufgaben	126
10.3	Modell- vs. fallorientierte Organisationsdiagnose	128
10.3.1	Ein Modell des Verhaltens in Organisationen	128
10.3.2	Modellgestützte Diagnose	129
10.4	Phasen der Organisationsdiagnose	130
10.4.1	Einführungsphase	130
10.4.2	Erkundungsphase	130
10.4.3	Planungsphase	131
10.4.4	Durchführung der Hauptuntersuchung	131
10.4.5	Datenverarbeitung	131
10.4.6	Datenaufbereitung und Interpretation	132
10.4.7	Präsentation	132
10.5	Der Wert von Organisationsdiagnosen	134
	Literatur	134
11	Organisationsklima und Organisationskultur	137
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
11.1	Das »Klima« im Betrieb	138
11.1.1	Betriebs- und Organisationsklima	138
11.1.2	Messung und Interpretation des Organisationsklimas	139
11.1.3	Wirkungen des Organisationsklimas	140
11.2	Organisationskultur	143
11.2.1	Das Konzept der Organisationskultur	143
11.2.2	Messung und Interpretation	143
11.2.3	Das Modell von Schein	144
	Literatur	146
12	Organisationsentwicklung	149
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
12.1	Zum Begriff Organisationsentwicklung	150
12.2	Historische Quellen	150
12.2.1	Laboratoriumsmethode	150

12.2.2	Survey Feedback und Aktionsforschung	151
12.2.3	Soziotechnische Systemtheorie	151
12.3	Ansatzpunkte	152
12.4	Die Rolle des Beraters	153
12.5	Wirkungen der Organisationsentwicklung	153
12.6	Neuere Schwerpunkte	154
12.6.1	Innovation	155
12.6.2	Lernende Organisation	156
	Literatur	157
13	Mergers & Acquisitions: Fusionen und Unternehmensübernahmen	159
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
13.1	Begriff und Formen	160
13.2	Das Merger-Syndrom	161
13.3	Organisatorische Vorbedingungen	162
13.3.1	Grad der Feindseligkeit	162
13.3.2	Merkmale der übernehmenden Organisation	162
13.3.3	Passung der Kulturen	164
13.4	Psychologische Prozesse	164
13.4.1	Erlebte Kontrolle und Partizipation	164
13.4.2	Identifikation und Identität	164
13.4.3	Wahrgenommene Gerechtigkeit	165
13.5	Emotionale und verhaltensbezogene Ergebnisse	167
13.6	Unternehmenskommunikation zur Steuerung des Integrationsprozesses	168
	Literatur	169
III	Personal	171
14	Berufswahl und berufliche Entwicklung	173
	<i>Gerhard Blickle</i>	
14.1	Definitionen: Job, Beruf und Erwerbsarbeit	174
14.2	Familiäre Lebensverhältnisse und Bildungsbeteiligung als Schlüssel zum Berufserfolg	176
14.3	Anfänge der beruflichen Entwicklung von der Kindheit bis ins frühe Erwachsenenalter	178
14.4	Psychologische Konzepte zur Berufsfindung	180
14.5	Berufliche Etablierung	184
14.6	Auswirkungen der veränderten Beschäftigungsverhältnisse auf den Berufsverlauf	187
14.7	Perspektiven aufgrund des demographischen Wandels in Deutschland	189
	Literatur	191
15	Anforderungsanalyse	195
	<i>Gerhard Blickle</i>	
15.1	Wofür werden Anforderungsanalysen benötigt?	196
15.2	Welche Personenmerkmale können für die Anforderungsanalyse relevant sein?	197
15.3	Warum sollte eine systematische und professionelle Anforderungsanalyse vorgenommen werden?	199
15.4	Methoden und Verfahren der Anforderungsbestimmung	200
15.4.1	Die tätigkeitserfahrungsgeleitete Methode	200
15.4.2	Die arbeitsplatzanalytisch-empirische Methode	201
15.4.3	Die personenbezogen-empirische Methode	203
15.5	Einordnung und Ausblick	205
	Literatur	207

16	Personalmarketing	209
	<i>Gerhard Blickle</i>	
16.1	Was versteht man unter dem Konzept Personalmarketing?	210
16.2	Grundlagen	211
16.2.1	Basisrate, Selektionsrate, Validität	211
16.2.2	Intransparenz, externer und interner Arbeitsmarkt	214
16.2.3	Der psychologische Kontrakt	216
16.3	Personalansprache und Personalbindung	217
16.3.1	Das Image der Organisation	217
16.3.2	Merkmale der Tätigkeit bzw. der Stelle	218
16.3.3	Wege der Bewerberansprache	219
16.3.4	Wahrnehmung der Auswahlverfahren	220
16.3.5	Die realistische Tätigkeitsvorschau	221
	Literatur	222
17	Personalauswahl	225
	<i>Gerhard Blickle</i>	
17.1	Selektion und Passung	226
17.2	Instrumente der Personalauswahl	228
17.2.1	Personaldiagnostische Herangehensweisen	228
17.2.2	Personaldiagnostische Verfahren	229
17.3	Gütekriterien	233
17.3.1	Dokumentation	233
17.3.2	Objektivität	233
17.3.3	Reliabilität	234
17.3.4	Validität	235
17.3.5	Testfairness	237
17.3.6	Normierung	238
17.3.7	Ökonomie, Einsatzbreite, Nützlichkeit und Akzeptanz	238
17.4	Gültigkeitsüberprüfungen als systematische Basis	239
17.5	Kombination von Prädiktoren	241
17.5.1	Modell mehrfacher Hürden	242
17.5.2	Kompensatorischer Ansatz	243
17.5.3	Gemischte Vorgehensweise	243
17.6	Richtige und falsche Auswahlentscheidungen	243
17.7	Der Nutzen von Auswahlverfahren	246
17.8	Ethische und rechtliche Rahmenbedingungen	247
17.8.1	Quoten	247
17.8.2	Schutz ethisch-moralischer Grundrechte	248
17.8.3	Transparenz	248
17.8.4	Fairness bzw. Gerechtigkeit	248
17.8.5	Verletzung der ethisch-moralischen Grundrechte	249
	Literatur	250
18	Leistungsbeurteilung	253
	<i>Gerhard Blickle</i>	
18.1	Begriff und Ziele der Leistungsbeurteilung	254
18.2	Leistungsbeurteilung als Verhaltensbeurteilung	255
18.3	Aspekte tätigkeitsbezogener Leistung	258
18.4	Beurteilungsverfahren	258
18.4.1	Freie Eindrucksschilderung	258
18.4.2	Kennzeichnung auf vorgegebenen Aussagelisten	259

18.4.3	Rangordnungsverfahren	260
18.4.4	Einstufungsverfahren	261
18.4.5	Aufgaben- und zielorientierte Beurteilungsverfahren	265
18.5	Urteilstendenzen und Beurteilungsfehler	267
18.6	Anlässe und Ebenen der Leistungsbeurteilung	268
18.6.1	Tägliche Rückmeldungen am Arbeitsplatz	268
18.6.2	Regelbeurteilungen und Potenzialbeurteilung	268
	Literatur	270
19	Personalentwicklung	273
	<i>Gerhard Blickle</i>	
19.1	Was ist Personalentwicklung? Definition und Abgrenzungen	274
19.2	Unternehmensplanung, Laufbahnplanung und Personalentwicklung	275
19.3	Potenzialanalyse	277
19.4	Diagnose des Entwicklungsbedarfs	279
19.5	Maßnahmen	281
19.5.1	Persönlichkeits- und erlebnisorientierte Maßnahmen	281
19.5.2	Verhaltensorientierte Maßnahmen	282
19.5.3	Kommunikationszentrierte Maßnahmen	284
19.5.4	Selbstmanagementorientierte Maßnahmen	288
19.5.5	Zuweisung von entwicklungsförderlichen Aufgaben	290
19.5.6	Coaching	291
19.5.7	Mentoring	293
19.6	Transfersicherung	294
	Literatur	296
IV	Arbeit	299
20	Theoretische Modelle des Arbeitshandelns	301
	<i>Niclas Schaper</i>	
20.1	Verhaltenstheoretische Ansätze des Arbeitshandelns	302
20.1.1	S-R- bzw. S-O-R-Modell	302
20.1.2	Veränderung des Arbeitsverhaltens auf der Basis verhaltensorientierter Lerntheorien	303
20.2	Kognitionspsychologische/-theoretische Ansätze	306
20.2.1	Annahmen zur menschlichen Informationsverarbeitung	306
20.2.2	Informationsverarbeitungsmodell von Rasmussen	307
20.3	Handlungstheoretische Ansätze	311
20.3.1	TOTE-Modell	312
20.3.2	Handlungsregulationstheorie	313
20.4	Tätigkeitstheoretische Ansätze – Die Tätigkeitstheorie nach Leontjew	320
20.4.1	Makrostruktur der Tätigkeit	321
20.4.2	Ringstruktur der Tätigkeit	322
	Literatur	324
21	Arbeitsanalyse und –bewertung	327
	<i>Niclas Schaper</i>	
21.1	Definition und Einordnung der psychologischen Arbeitsanalyse	328
21.2	Anwendungsbereiche und Ziele psychologischer Arbeitsanalysen	330
21.3	Theoretische Fundierung	331
21.4	Grundlegende methodische Zugänge der Arbeitsanalyse	332
21.4.1	Befragungsmethoden	333
21.4.2	Beobachtungsmethoden	333

21.4.3	Physikalische Messmethoden	334
21.4.4	Physiologische Messmethoden	335
21.4.5	Laborforschung	336
21.4.6	Unterscheidung zwischen bedingungs- und personenbezogenen Arbeitsanalysen	336
21.5	Ausgewählte Verfahren der Arbeitsanalyse	337
21.5.1	Verfahren zur Ermittlung von Regulationserfordernissen (VERA)	337
21.5.2	Instrument zur stressbezogenen Tätigkeitsanalyse (ISTA)	339
21.5.3	Job Diagnostic Survey (JDS)	341
21.6	Kriterien der Arbeitsbewertung	342
21.7	Durchführungsbedingungen und Ressourcen bei Arbeitsanalysen	344
21.7.1	Vorgehen bei Arbeitsanalysen	344
21.7.2	Erforderliche Ressourcen	344
21.8	Gütekriterien bei Arbeitsanalyseverfahren	345
21.8.1	Ansätze zur Überprüfung der Gütekriterien	345
21.8.2	Studien zu Einflussfaktoren der Güte von Arbeitsanalyseverfahren	346
	Literatur	347
22	Arbeitsgestaltung in Produktion und Verwaltung	349
	<i>Niclas Schaper</i>	
22.1	Gegenstände und Ziele von Arbeitsgestaltung	350
22.2	Theoretisch fundierte Konzepte der Arbeitsgestaltung	353
22.2.1	Ansatz der soziotechnischen Systemgestaltung	353
22.2.2	Tätigkeits- bzw. handlungstheoretische Konzepte	354
22.2.3	Motivationstheoretische Ansätze	356
22.3	Grundlegende Strategien der Arbeitsgestaltung	357
22.4	Beispiele für Arbeitsgestaltungsmaßnahmen in der betrieblichen Praxis	358
22.4.1	Differenzielle Arbeitsgestaltung am Beispiel einer Flachbaugruppenfertigung	358
22.4.2	Präventiv-prospektive Arbeitsgestaltung am Beispiel eines Callcenters	359
22.5	Befunde zu Wirkungen von Arbeitsgestaltung	361
22.5.1	Studien zur Wirkung von Arbeitsgestaltung in Callcentern	361
22.5.2	Umfassendere Studien zur Wirkung von Arbeitsgestaltung	363
	Literatur	366
23	Gruppenarbeit in der Produktion	369
	<i>Niclas Schaper</i>	
23.1	Hintergründe und Zielsetzungen für die Einführung von Gruppenarbeit	370
23.2	Definitiorische Merkmale und Klassifikationsansätze der Gruppenarbeit	372
23.3	Formen der Gruppenarbeit	374
23.3.1	Qualitätszirkel	375
23.3.2	Projektgruppen und betriebliche Gesundheitszirkel	376
23.3.3	Teilautonome Arbeitsgruppen	378
23.3.4	Fertigungsteams und klassische Arbeitsgruppen	382
23.4	Leistungsdeterminanten der Gruppenarbeit	384
23.5	Einführung von Gruppenarbeit als Organisationsentwicklungsprozess	388
	Literatur	390
24	Arbeitsmotivation und Arbeitszufriedenheit	393
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
24.1	Motiv, Anreiz und Motivation	394
24.2	Arbeitszufriedenheit	395
24.2.1	Begriff und Messung	395
24.2.2	Theorien der Arbeitszufriedenheit	396

24.2.3	Bedingungen der Arbeitszufriedenheit	399
24.2.4	Konsequenzen der Arbeitszufriedenheit	400
24.3	Theorien der Arbeitsmotivation	401
24.3.1	Wahl von Handlungszielen: Die VIE-Theorie	401
24.3.2	Zielrealisierung: Die Theorie der Zielsetzung	402
24.3.3	Bewertung der Zielrealisierung: Erlebte (Un-)Gerechtigkeit	405
	Literatur	407
25	Formen des Arbeitsverhaltens	409
	<i>Friedemann W Nerdinger</i>	
25.1	Die Vielfalt des Arbeitsverhaltens	410
25.2	Produktives Verhalten: Leistung und Leistungsergebnisse	411
25.3	Extraproduktives Verhalten	413
25.3.1	Entwicklung verschiedener Konzepte des extraproduktiven Verhaltens	413
25.3.2	Dimensionalität und Bedingungen extraproduktiven Verhaltens	415
25.3.3	Konsequenzen extraproduktiven Verhaltens	415
25.4	Kontraproduktives Verhalten	416
25.4.1	Zum Begriff »kontraproduktives Verhalten«	416
25.4.2	Bedingungen kontraproduktiven Verhaltens	419
25.4.3	Maßnahmen zur Vermeidung kontraproduktiven Verhaltens	420
25.5	Die Beziehung zwischen extraproduktivem und kontraproduktivem Verhalten	420
	Literatur	422
26	Aus- und Weiterbildung: Konzepte der Trainingsforschung	425
	<i>Niclas Schaper</i>	
26.1	Gegenstände der Aus- und Weiterbildung	426
26.1.1	Begriffliche Bestimmungen	426
26.1.2	Gegenstände und aktuelle Formen beruflichen Lernens	428
26.2	Bestimmung des Lern- und Trainingsbedarfs	429
26.3	Lerntheoretische Grundlagen	430
26.3.1	Lernen als Wissenserwerb	430
26.3.2	Erwerb von Handlungskompetenzen	432
26.3.3	Lernen als konstruktiver Prozess	433
26.4	Spezifische Formen und Methoden der Aus- und Weiterbildung	433
26.4.1	Sensomotorische und kognitive Trainings	434
26.4.2	Behavior Modeling Training	435
26.4.3	Trainingssimulatoren	435
26.4.4	Computer- bzw. netzgestützte Lehr-Lern-Formen	436
26.4.5	Formen arbeitsnahen Lernens	439
26.4.6	Ansätze zur Förderung selbstorganisierter Kompetenzentwicklung	440
26.5	Personen- und organisationsbezogene Einflussfaktoren der Trainingseffektivität sowie Maßnahmen zur Transfersicherung	442
26.5.1	Personenbezogene Faktoren der Trainingseffektivität	443
26.5.2	Organisationale Faktoren der Trainingseffektivität	443
26.5.3	Maßnahmen zur Transferförderung und -sicherung	444
26.6	Evaluation von Trainingsmaßnahmen	446
	Literatur	448
27	Psychologie der Arbeitssicherheit	451
	<i>Niclas Schaper</i>	
27.1	Begriffsbestimmungen, Zielsetzungen und Maßnahmen des betrieblichen Arbeitsschutzes	452
27.1.1	Ermittlung und Analyse der Gefahren	454

27.1.2	Planung und Durchführung von Maßnahmen	455
27.2	Konzepte und Modelle sicherheitskritischen Verhaltens	457
27.2.1	Individuelle Einflussfaktoren sicherheitskritischen Verhaltens	457
27.2.2	Organisationale Einflussfaktoren sicherheitskritischen Verhaltens	458
27.2.3	Erkennen von Gefahren und Risikoverhalten	459
27.2.4	Psychologische Modelle fehlerhaften Handelns	461
27.3	Systemsicherheit und Sicherheitskultur	464
27.3.1	Ansätze organisationaler Faktoren	465
27.3.2	Sicherheitskulturansätze	466
27.3.3	Instrumente zur Implementierung einer Sicherheitskultur und zur Erhöhung der Systemsicherheit	469
	Literatur	473
28	Wirkungen der Arbeit	475
	<i>Niclas Schaper</i>	
28.1	Belastung, Beanspruchung und Stress	476
28.1.1	Belastung und Beanspruchung	476
28.1.2	Stressoren, Stressreaktionen und Stress	477
28.1.3	Definition von Stress	477
28.2	Stressmodelle	478
28.2.1	Reizorientierte Stressmodelle – Stress durch Belastungsfaktoren	478
28.2.2	Reaktionsorientierte Stressmodelle	479
28.2.3	Kognitive Stressmodelle – Das transaktionale Modell von Lazarus	479
28.3	Moderatoren, Einflüsse und Bedingungen von Stress	480
28.3.1	Rolle von Ressourcen bei der Stressbewältigung	480
28.3.2	Personenbezogene Ressourcen	483
28.3.3	Balance von Ressourcen und Anforderungen	484
28.4	Spezifische Auswirkungen von Stress	485
28.4.1	Kurzfristige und mittelfristige Auswirkungen von Stress	485
28.4.2	Langfristige negative Auswirkungen von Stress	487
28.4.3	Positive Wirkungen von Stress	488
28.5	Stressbewältigung und Gesundheitsförderung	488
28.5.1	Maßnahmen zur Verhaltensprävention	489
28.5.2	Maßnahmen zur Verhältnisprävention	490
28.6	Arbeit, Freizeit und Persönlichkeit	491
28.6.1	Arbeit und Persönlichkeit	491
28.6.2	Arbeit und Freizeit	492
	Literatur	494
29	Neue Formen der Arbeit: Das Beispiel Telekooperation	497
	<i>Niclas Schaper</i>	
29.1	Veränderungstrends in der Arbeitswelt	498
29.1.1	Organisationsbezogene Veränderungen	498
29.1.2	Veränderungen der Arbeitswelt	501
29.2	Telekooperation und Telearbeit	504
29.2.1	Definition und Formen	504
29.2.2	Zielsetzungen sowie Vor- und Nachteile der Telearbeit	506
29.2.3	Gestaltungsaspekte der Telearbeit	507
29.2.4	Arbeitspsychologische Untersuchungen zur Telearbeit	508
29.2.5	Gestaltung virtueller Teamarbeit	509
29.2.6	Ausblick	512
	Literatur	513

V	Die Schnittstelle Organisation–Markt: Dienstleistungen	515
30	Dienstleistungstätigkeiten	517
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
30.1	Dienstleistung: Bedeutung und Problem	518
30.2	Taxonomie der Dienstleistungen	519
30.3	Die Dienstleistungsdyade	520
30.3.1	Struktur der Beziehung	520
30.3.2	Ebene instrumentellen Handelns: Ein Modell der Interaktion	521
30.3.3	Ebene des sozialen Handelns: Kommunikation und Gefühlsarbeit	522
30.3.4	Soziale Organisation der Beziehung	525
30.4	Der dritte Akteur: Die Organisation	527
	Literatur	528
31	Dienstleistungsqualität und Kundenzufriedenheit	531
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
31.1	Die Beziehung zwischen Dienstleistungsqualität und Kundenzufriedenheit	532
31.2	Dienstleistungsqualität	533
31.2.1	Das Gap-Modell	533
31.2.2	Messung der Dienstleistungsqualität	535
31.3	Kundenzufriedenheit	537
31.3.1	Das Konzept der Kundenzufriedenheit	538
31.3.2	Konsequenzen	539
	Literatur	541
32	Steuerung der Dienstleistungsqualität	543
	<i>Friedemann W. Nerdinger</i>	
32.1	Dienstleistungsmarketingmix	544
32.2	Gestaltung des Umfeldes	545
32.2.1	Beeinflussung des Erlebens durch Raumgestaltung	545
32.2.2	Steuerung des Zeiterlebens	547
32.3	Wahrgenommene Prozesse: Dienstleistungsklima	550
32.3.1	Verbindung von Mitarbeiter- und Kundeneinstellungen	550
32.3.2	Dienstleistungsklima	550
32.3.3	Gestaltung des Dienstleistungsklimas	552
32.4	Personen	552
32.4.1	Auswahl geeigneter Mitarbeiter	552
32.4.2	Training der Mitarbeiter	553
	Literatur	555
	Anhang	557
	Glossar	559
	Deutsch-englisches Glossar	587
	Quellenverzeichnis	597
	Stichwortverzeichnis	603