

Bachelorarbeit

Kundenorientierung bei Mitarbeitenden im Dienstleistungssektor:
Faktorenanalyse und Entwicklungsansätze

von
Herbert Raach

Erstauflage

Diplomica Verlag 2014

Verlag C.H. Beck im Internet:
www.beck.de

ISBN 978 3 95820 238 2

Leseprobe

Kapitel 3.3, Personenbezogene Merkmale:

Zwischen Eigenschaftsausprägungen und beruflichem Erfolg (im Sinne einer ausgeprägten Kundenorientierung) bestehen direkte Beziehungen. Die darauf basierenden Eigenschaftsmerkmale werden den Persönlichkeitsfaktoren zugeschrieben, welche wiederum in einer Vielzahl verschiedener Varianten zum Ausdruck kommen. Zunächst werden wesentliche Merkmale untersucht, die die Persönlichkeit eines Menschen ausmachen.

Die Persönlichkeit ist bedeutend dafür, wie Menschen in ihrem Verhalten und Erleben wahrgenommen werden. Sie repräsentiert bestimmte Eigenschaften eines Menschen, die von anderen registriert werden können. Als einfache Definition werden gerne diejenigen charakteristischen Merkmale eines Menschen erwähnt, die konsistente Muster des Fühlens, Denkens und des Verhaltens ausmachen. In der Verhaltensforschung wird Persönlichkeit als Endprodukt der Gewohnheitssysteme betrachtet. Sie bezeichnet eine einzigartige Struktur von kennzeichnenden Eigenschaften, welche eine Individualität ausmacht.

Werte gehören zu den grundlegenden Orientierungen der Menschen. Sie werden als stabile Überzeugungen definiert. Und sie beinhalten eine Präferenz für das Wünschenswerte. Als arbeitsplatzbezogene Werte lassen sich z.B. Ehrlichkeit, Verantwortlichkeit, Leistungsbereitschaft, Disziplin und Fleiß nennen. Das Wertesystem wird als stabile Organisation der Überzeugungen hinsichtlich der präferierten Verhaltensweisen oder Endzustände gesehen. Der Wertewandel berührt in besonderem Maße die Bedeutung der Arbeit. Allerdings müssen sich veränderte Werthaltungen nicht unmittelbar auf das Verhalten auswirken, weil es vom persönlichen Wollen, vom individuellen Können, vom sozialen Sollen und Dürfen sowie von der situativen Möglichkeit abhängt.

Der Charakter kann als individuelles Erkennungsmerkmal einer Person betrachtet werden. Kant sieht Charakter als etwas an, was ein Mensch dann hat, wenn er sich nicht von Instinkten, sondern von seinem Willen leiten lässt.

Temperament bezeichnet Persönlichkeitsmerkmale, die bereits in der frühen Kindheit vorhanden sind, deren Ausprägung relativ konstant bleibt und eine genetische Verankerung aufweist. Der Begriff wird häufig im Zusammenhang mit einer Disposition zu Emotionen oder Stimmungen verwendet.