

Interaktive Arbeit

Theorie, Praxis und Gestaltung von Dienstleistungsbeziehungen

Bearbeitet von
Wolfgang Dunkel, Margit Wehrich

2012 2012. Taschenbuch. xiii, 446 S. Paperback

ISBN 978 3 531 19358 8

Format (B x L): 14,8 x 21 cm

Gewicht: 589 g

[Weitere Fachgebiete > Ethnologie, Volkskunde, Soziologie > Diverse soziologische Themen > Wirtschaftssoziologie, Arbeitssoziologie, Organisationssoziologie](#)

schnell und portofrei erhältlich bei

The logo for beck-shop.de features the text 'beck-shop.de' in a bold, red, sans-serif font. Above the 'i' in 'shop' are three red dots of increasing size. Below the main text, 'DIE FACHBUCHHANDLUNG' is written in a smaller, red, all-caps sans-serif font.

beck-shop.de
DIE FACHBUCHHANDLUNG

Die Online-Fachbuchhandlung beck-shop.de ist spezialisiert auf Fachbücher, insbesondere Recht, Steuern und Wirtschaft. Im Sortiment finden Sie alle Medien (Bücher, Zeitschriften, CDs, eBooks, etc.) aller Verlage. Ergänzt wird das Programm durch Services wie Neuerscheinungsdienst oder Zusammenstellungen von Büchern zu Sonderpreisen. Der Shop führt mehr als 8 Millionen Produkte.

Inhalt

Geleitwort	9
Interaktive Arbeit. Theorie, Praxis und Gestaltung von Dienstleistungsbeziehungen. Eine Einleitung	15
<i>Margit Wehrich/Wolfgang Dunkel</i>	

Kapitel I

Interaktive Arbeit – ein konzeptioneller und empirischer Zugang zu Dienstleistungsarbeit

Interaktive Arbeit – das soziologische Konzept	29
<i>Wolfgang Dunkel/Margit Wehrich</i>	
Der empirische Zugang und die beteiligten Unternehmen	61
<i>Wolfgang Dunkel</i>	

Kapitel II

Perspektiven auf interaktive Arbeit: rund um das Dienstleistungsdreieck

Perspektivenwechsel: Dienstleistungsarbeit von der Seite der Kunden her denken!	83
<i>Anna Hoffmann/Margit Wehrich</i>	
Warum arbeiten die arbeitenden Kunden?	105
<i>Kerstin Rieder/Marco Schröder/Isabel Herms/Anita Hausen</i>	
Grundorientierungen interaktiver Arbeit – Dienstleistungsfachkräfte in der Hotellerie	119
<i>Wolfgang Menz</i>	

Wem dienen Dienstleistungsunternehmen? Kundenkonstellationen und ihre Konsequenzen für die Praxis interaktiver Arbeit	139
<i>Thomas Birken/Nick Kratzer/Wolfgang Menz</i>	
Die Steuerungslücke interaktiver Arbeit	159
<i>Thomas Birken /Nick Kratzer/Wolfgang Menz</i>	

Kapitel III

Praxisfelder interaktiver Arbeit

Interaktive Arbeit in der Altenpflege: zwischen Arbeitswelt und Lebenswelt	181
<i>Margit Weihrich/Wolfgang Dunkel/Kerstin Rieder/Isabell Kühnert/ Thomas Birken/Isabel Herms</i>	
Interaktive Arbeit in der Hotellerie: zwischen Offenheit und Standardisierung	219
<i>Anna Hoffmann/Wolfgang Menz/Anita Hausen/Soraya Schill/ Marco Schröder</i>	
Interaktive Arbeit am Bahnhof: zwischen Unsichtbarkeit und Unverzichtbarkeit	259
<i>Thomas Birken/Nick Kratzer/Margit Weihrich/Anna Hoffmann/ Carolyn Koch-Falkenberg</i>	
Arbeitsstolz in Hotellerie und Seniorenzentrum: ein Vergleich	291
<i>Marco Schröder/Thomas Birken/Anita Hausen/Isabel Herms/ Kerstin Rieder</i>	
Interaktive Arbeit in Dienstleistungsbranchen und die Perspektiven einer Dienstleistungspolitik	311
<i>Martin Beckmann</i>	

Kapitel IV

Professionalisierungsoptionen interaktiver Arbeit

Professionalität in der interaktiven Arbeit	323
<i>Thomas Birken</i>	
Interaktive Arbeit: Professionalisierungsoption semiprofessioneller Dienstleistungsberufe?	339
<i>Wolfgang Dunkel/Margit Weihrich</i>	
Subjektivierte Professionalität. Zur Selbstprofessionalisierung von Arbeitskraftunternehmen und arbeitenden Kunden	353
<i>G. Günter Voß</i>	

Kapitel V

Professionalisierung und Gestaltung in den PiA-Unternehmen

Professionalisierung und Gestaltung in der Altenpflege: Reflexionschancen bereitstellen	389
<i>Wolfgang Schindele/Thomas Birken/Isabel Herms</i>	
„Service Storys“ – spielerische Personalentwicklung in der Hotellerie	405
<i>Mark Alisch/Eric Treske</i>	
Gestaltung bei DB Services: Sichtbarkeit verbessern, Wertschätzung erhöhen	419
<i>Carolyn Koch-Falkenberg/Nick Kratzer/Eric Treske</i>	
Literatur	437
Verzeichnis der Autorinnen und Autoren	457