

# Interaktive Arbeit

Theorie, Praxis und Gestaltung von Dienstleistungsbeziehungen

Bearbeitet von  
Wolfgang Dunkel, Margit Weihrich

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



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 Weihrich/Wolfgang Dunkel</i>	

## Kapitel I

### **Interaktive Arbeit – ein konzeptioneller und empirischer Zugang zu Dienstleistungsarbeit**

Interaktive Arbeit – das soziologische Konzept .....	29
<i>Wolfgang Dunkel/Margit Weihrich</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 Weihrich</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  
*Thomas Birken/Nick Kratzer/Wolfgang Menz*

Die Steuerungslücke interaktiver Arbeit ..... 159  
*Thomas Birken /Nick Kratzer/Wolfgang Menz*

### **Kapitel III** **Praxisfelder interaktiver Arbeit**

Interaktive Arbeit in der Altenpflege:  
zwischen Arbeitswelt und Lebenswelt ..... 181

*Margit Weihrich/Wolfgang Dunkel/Kerstin Rieder/Isabell Kühnert/  
Thomas Birken/Isabel Herms*

Interaktive Arbeit in der Hotellerie:  
zwischen Offenheit und Standardisierung ..... 219

*Anna Hoffmann/Wolfgang Menz/Anita Hausen/Soraya Schill/  
Marco Schröder*

Interaktive Arbeit am Bahnhof:  
zwischen Unsichtbarkeit und Unverzichtbarkeit ..... 259

*Thomas Birken/Nick Kratzer/Margit Weihrich/Anna Hoffmann/  
Carolyn Koch-Falkenberg*

Arbeitsstolz in Hotellerie und Seniorencentrum: ein Vergleich ..... 291

*Marco Schröder/Thomas Birken/Anita Hausen/Isabel Herms/  
Kerstin Rieder*

Interaktive Arbeit in Dienstleistungsbranchen und die Perspektiven  
einer Dienstleistungspolitik ..... 311

*Martin Beckmann*

**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 Arbeitskraftunternehmern 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