

Buchinformation



Herausgegeben von Wolfgang Dunkel und Margit Wehrich

Interaktive Arbeit

1. Auflage 2012. 460 S. EUR 34,95 ISBN 978-3-531-19358-8

Dienstleistungsarbeit ist eine soziale Angelegenheit. Kunden und Dienstleister sind nicht nur in eine Markttransaktion, sondern auch in eine soziale Beziehung verstrickt: Sie müssen kooperieren, damit die Dienstleistung erstellt werden kann. Hierzu leisten sie „interaktive Arbeit“. In diesem Buch wird diese „interaktive Arbeit“ als Kernelement von Dienstleistungsarbeit beschrieben. Dabei wird der Blick nicht nur auf die Beschäftigten gerichtet, sondern auch auf die Kunden. Denn ohne deren Mitarbeit lassen sich Dienstleistungen nicht realisieren. Interaktive Arbeit ist ein anspruchsvolles Unterfangen. Wie interaktive Arbeit konkret aussieht, wann sie gelingt, woran man scheitert, wie sie gestaltet und professionalisiert werden kann, wird anhand von drei Praxisfeldern untersucht: der Altenpflege, der Hotellerie und der Infrastruktur-Dienstleistung bei der Deutschen Bahn.

Herausgeber

Dr. Wolfgang Dunkel ist wissenschaftlicher Mitarbeiter am Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung e.V. - ISF München.

Dr. Margit Wehrich ist wissenschaftliche Mitarbeiterin in der Forschungseinheit Sozioökonomie der Arbeits- und Berufswelt an der Universität Augsburg.

Ja, ich bestelle

Exemplare
Herausgegeben von Wolfgang Dunkel und Margit Wehrich
Interaktive Arbeit
978-3-531-19358-8
EUR 34,95

Erhältlich im Buchhandel oder beim Verlag. Innerhalb Deutschlands liefern wir versandkostenfrei. Änderungen vorbehalten. Stand 03|12

Springer VS
Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH
Abraham-Lincoln-Straße 46
65189 Wiesbaden, Germany
Geschäftsführer:
Dr. Ralf Birkelbach (Vors.), Armin Gross,
Albrecht F. Schirmacher
AG Wiesbaden HRB 9754

Fax +49 (0)611/7878-420

☐ Firmenadresse ☐ Privatadresse

Name Vorname
Firma Uni
Abteilung Position
Branche Anzahl der Mitarbeiter im Unternehmen
Straße (bitte kein Postfach)
PLZ Ort
Datum Unterschrift

Wir geben Ihre Adresse nicht an Dritte zu Werbezwecken weiter.
Wenn Sie auch über unsere Verlagsprodukte nicht informiert werden möchten, senden Sie uns eine eMail mit Ihren Adressdaten an widerspruch.springerfachmedien-wiesbaden@springer.com