

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 Wehrich/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 Wehrich/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 Wehrich</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