

Inhaltsverzeichnis

Abstract.....	V
Abkürzungs- und Akronymverzeichnis	IX
Abbildungsverzeichnis	XI
Tabellenverzeichnis.....	XI
1 Einleitung.....	1
2 Theoretische und konzeptionelle Grundlagen	7
2.1 Dienstleistungen.....	7
2.1.1 Einordnung von Dienstleistungen in den Untersuchungskontext.....	7
2.1.2 Charakteristika der Dienstleistungsinteraktion.....	7
2.2 Emotionsarbeit	9
2.2.1 Emotionsarbeit als intrapsychische Prozesse.....	9
2.2.2 Strategien der Emotionsarbeit.....	11
2.2.2.1 Tiefenhandeln als stimulusbezogene Emotionsregulation	11
2.2.2.2 Oberflächenhandeln als reaktionsbezogene Emotionsregulation ..	13
2.3 Die Persönlichkeit des Dienstleisters	13
2.3.1 Trait-theoretischer Ansatz der Persönlichkeit.....	13
2.3.2 Die Dunkle Triade	15
2.3.2.1 Narzissmus	15
2.3.2.2 Psychopathie.....	17
2.3.2.3 Machiavellismus	18
2.4 Ressourcen und Anforderungen der Dienstleistungstätigkeit	19
3 Die Dunkle Triade als Antezedenzien der Emotionsarbeit und die Folgen für den Dienstleistungsmitarbeiter	21

3.1 Literaturüberblick.....	21
3.2 Der Einfluss der Dunklen Triade auf die Emotionsarbeit	26
3.3 Konsequenzen der Dienstleistungstätigkeit	32
4 Empirische Untersuchung	43
4.1 Durchführung.....	43
4.1.1 Untersuchungsmethode	43
4.1.2 Rekrutierung und Stichprobe.....	44
4.2 Messung	47
4.2.1 Messinstrument.....	47
4.2.2 Operationalisierung der latenten exogenen Variablen.....	49
4.2.3 Operationalisierung der latenten endogenen Variablen.....	50
4.3 Analyse der Daten.....	52
4.3.1 Datenaufbereitung und Analysevorbereitung	52
4.3.2 Reliabilitätsprüfung	54
4.3.3 Güteprüfung des Messmodells	55
4.3.4 Prüfung auf Methodenverzerrung	58
4.3.5 Güteprüfung des Strukturmodells.....	59
4.4 Ergebnisse.....	61
5 Fazit.....	69
5.1 Diskussion der Ergebnisse.....	69
5.2 Implikationen für das Management.....	76
5.3 Limitationen der Arbeit und Forschungsausblick.....	78
Literaturverzeichnis	83

Die Dunkle Triade im Dienstleistungskontext
Einfluss auf die Emotionsarbeit und Konsequenzen für
den Angestellten

Kruse, S.

2016, XI, 102 S. 3 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-12109-9