

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort	V
Vorwort.....	VII
Abbildungsverzeichnis.....	XIII
Tabellenverzeichnis.....	XV
1 Einleitung.....	1
1.1 Hintergrund und Relevanz der Untersuchung.....	1
1.2 Ziel und Vorgehensweise.....	4
2 Theoretischer Hintergrund.....	7
2.1 Konzeption von organisationalen Anspruchsniveaus	7
2.1.1 Begriffsprägung von Anspruchsniveaus in der Psychologie.....	7
2.1.2 Übertragung von Anspruchsniveaus in den Organisationskontext	14
2.1.3 Betrachtung von Anspruchsniveaus in der Strategieforschung.....	17
2.2 Formation von organisationalen Anspruchsniveaus	27
2.2.1 Ausgangspunkt der Anspruchsbildung.....	28
2.2.2 Prozess der Anspruchsbildung	31
2.2.3 Referenzpunkte zur Anspruchsbildung	35
2.2.4 Ergebnis der Anspruchsbildung und Formen von Anspruchsniveaus.....	43
2.3 Funktionen von organisationalen Anspruchsniveaus.....	48
2.3.1 Organisationale Anspruchsniveaus als Referenzpunkte zur Ergebnisbeurteilung.....	48
2.3.2 Organisationale Anspruchsniveaus als Entscheidungsfunktion	54
2.4 Resümee und Ableitung der Forschungsfragen	59
3 Methode und Daten.....	63
3.1 Theoriegeleitete Vorüberlegungen.....	63
3.1.1 Anforderungen an die empirische Untersuchung von organisationalen Anspruchsniveaus	63
3.1.2 Analysemodell zur empirischen Exploration organisationaler Anspruchsniveaus.....	65
3.2 Empirische Untersuchung im Rahmen der Spitzengastronomie.....	69
3.2.1 Qualitative Fallstudie als Forschungsmethode.....	69
3.2.2 Spitzengastronomie als Forschungskontext	71
3.2.3 Fallstudiendesign und Fallauswahl.....	75
3.2.4 Datenerhebung und Datenmaterial	79
3.2.5 Codierung und Datenauswertung	85

4	Fallbeschreibungen	89
4.1	Fall A.....	89
4.1.1.	Kurzbeschreibung.....	89
4.1.2.	Entwicklung.....	90
4.2	Fall B.....	94
4.2.1	Kurzbeschreibung.....	94
4.2.2	Entwicklung.....	95
4.3	Fall C.....	99
4.3.1	Kurzbeschreibung.....	99
4.3.2	Entwicklung.....	100
4.4	Fall D.....	105
4.4.1	Kurzbeschreibung.....	105
4.4.2	Entwicklung.....	106
5	Analytische Vorarbeit: Anspruchsniveaus und Zieldimensionen	111
5.1	Erscheinungsformen von Anspruchsniveaus	111
5.1.1	Explizite Anspruchsniveaus	111
5.1.2	Implizite Anspruchsniveaus	113
5.1.3	Differenz Innen-Außen.....	114
5.2	Relevante Zieldimensionen und Anspruchsausprägungen.....	116
5.2.1	Ergebnisbezogene Zieldimensionen	117
5.2.2	Konzeptionelle Zieldimensionen.....	119
5.2.3	Kontextuelle Zieldimensionen.....	124
5.3	Organisationales Anspruchsprofil	129
5.3.1	Ausprägung.....	130
5.3.2	Stärke.....	131
5.3.3	Verbindung.....	132
5.4	Zwischenfazit	135
6	Analyse Teil 1: Entstehung und Entwicklung von organisationalen Anspruchsniveaus	137
6.1	Rekonstruktion und Entwicklung der Anspruchsprofile.....	137
6.1.1	Fall A	138
6.1.2	Fall B	141
6.1.3	Fall C	144
6.1.4	Fall D.....	147
6.2	Prozesse der Anspruchsentwicklung.....	149
6.2.1	Allgemeines Anspruchsempfinden als Ausgangspunkt der Anspruchsentwicklung	149
6.2.2	Verläufe und Logik der Anspruchsentwicklung.....	153
6.2.3	Ebenen der Anspruchsentwicklung.....	158
6.2.4	Zwischenfazit	161
6.3	Einflussfaktoren auf die Anspruchsentwicklung	161
6.3.1	Leistungsbezogene Vergleiche	162
6.3.2	Kontextuelle Einflüsse.....	168
6.3.3	Zwischenfazit	177

7	Analyse Teil 2: Wirkung von organisationalen Anspruchsniveaus	179
7.1	Beschaffenheit von Feedback	179
7.1.1	Feedbackquellen	180
7.1.2	Feedbackinhalt	182
7.2	Umgang mit Feedback	184
7.2.1	Feedbackwahrnehmung	184
7.2.2	Feedbackselektion	185
7.2.3	Feedbackevaluation	187
7.2.4	Zwischenfazit	189
7.3	Umgang mit Diskrepanzen	190
7.3.1	Diskrepanztoleranz	190
7.3.2	Reaktionen auf Diskrepanzen	192
7.3.3	Zwischenfazit	196
7.4	Umgang mit Anspruchsentwicklung	197
7.4.1	Folgen von steigenden Ansprüchen	197
7.4.2	Praktiken im Umgang mit Anspruchsentwicklung	200
7.4.3	Zwischenfazit	204
8	Diskussion	205
8.1	Theoretische Implikationen	205
8.1.1	Konzeption von Anspruchsniveaus	205
8.1.2	Entstehung und Entwicklung von Anspruchsniveaus	207
8.1.3	Wirkung von Anspruchsniveaus	210
8.2	Praktische Implikationen	212
8.3	Limitationen	213
9	Fazit	217
9.1	Zusammenfassung der Erkenntnisse	217
9.2	Ausblick auf zukünftige Forschung	219
	Literaturverzeichnis	221
	Anhang	233
	Anhang 1: Anschreiben Experten	233
	Anhang 2: Leitfaden Experteninterviews	234
	Anhang 3: Anschreiben Sternerestaurants	236
	Anhang 4: Leitfaden Interviews Sternerestaurants	237
	Anhang 5: Codes und Codierschema	242
	Anhang 6: Charakteristika der betrachteten Fälle	250
	Nachwort	253

Organisationale Anspruchsniveaus
Eine empirische Exploration im Rahmen der
Spitzengastronomie

Senf, N.N.

2017, XV, 253 S. 23 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-16938-1