

# Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis .....	4
Tabellenverzeichnis.....	5
Zusammenfassung .....	6
<b>1 Einleitung .....</b>	<b>7</b>
<b>2 Serviceorientierung.....</b>	<b>9</b>
2.1 Wirtschaftliche Bedeutung von Dienstleistungen.....	10
2.2 Bedeutung von Serviceorientierung für die Ausbildung im Bankbereich .....	11
2.3 Das Bochumer Inventar zur Serviceorientierung BISO .....	14
2.4 Determinanten der Serviceorientierung .....	16
2.4.1 Geschlecht.....	17
2.4.2 Schulabschlussnoten.....	18
2.4.3 Ausbildungserfolg und Arbeitszufriedenheit.....	18
<b>3 Sozial erwünschtes Antwortverhalten .....</b>	<b>20</b>
3.1 Bedeutung von sozialer Erwünschtheit in Persönlichkeitstests .....	21
3.2 Erhebung der sozialen Erwünschtheit im BISO.....	22
3.3 Determinanten der sozialen Erwünschtheit .....	23
3.3.1 Geschlecht.....	23
3.3.2 Schulabschlussnoten.....	24
3.3.3 Ausbildungserfolg und Arbeitszufriedenheit.....	25
3.3.4 Untersuchungssituation .....	26
<b>4 Überblick über die Thesen der Untersuchung .....</b>	<b>27</b>
<b>5 Methode.....</b>	<b>29</b>
5.1 Stichprobe.....	29
5.2 Untersuchungsinstrument.....	30
5.3 Berechnung .....	31
<b>6 Ergebnisse .....</b>	<b>32</b>
<b>7 Diskussion .....</b>	<b>36</b>
7.1 Interpretation der Ergebnisse .....	36
7.2 Praktische Implikationen und Ausblick .....	40
Literaturverzeichnis.....	44
Erklärung .....	48