

## **Inhaltsverzeichnis**

Abkürzungsverzeichnis	XIX
Symbolverzeichnis	XXIII
Abbildungsverzeichnis	XII
Tabellenverzeichnis	XV
<b>Kapitel I:        Untersuchungsbedarf</b>	<b>1</b>
1    Untersuchungsobjekt	1
2    Untersuchungsstand	4
3    Untersuchungsziele	7
4    Untersuchungsmethodik	10
5    Untersuchungsgang	15
<b>Kapitel II:        Qualität betrieblicher Weiterbildungsleistungen –                           Begriffliche und konzeptionelle Grundlagen</b>	<b>19</b>
1    Definition betrieblicher Weiterbildungsleistungen	19
1.1    Betriebliche Weiterbildung	19
1.2    Dienstleistungen	28
1.3    Betriebliche Weiterbildungsleistungen	34
1.4    Zwischenfazit	38
2    Qualität betrieblicher Weiterbildungsleistungen	39
2.1    Qualitätsperspektiven	39
2.2    Qualitätsdimensionen	45
2.3    Qualitätsdefinition	50
2.4    Zwischenfazit	52
3    Einfluss- und Wirkungsgrößen der Qualität betrieblicher Weiterbildungsleistungen	54
3.1    Vorüberlegungen	54
3.2    Einfluss- und Wirkungsgrößen	56
3.2.1    Teilnehmercharakteristika	56
3.2.2    Lernumgebung	60

---

3.2.3	Arbeitsumgebung	65
3.3	Zwischenfazit	68
4	Untersuchungsergebnisse	71
 <b>Kapitel III:    Qualität betrieblicher Weiterbildungsleistungen –                   Konzeptualisierung</b>		 <b>73</b>
1	Modellgrundlagen	73
1.1	Modellanforderungen	73
1.2	Modellbildungsprozess	75
1.3	Modellaufbau	76
1.4	Zwischenfazit	83
2	Modellfundierung	84
2.1	Vorüberlegungen	84
2.2	Fundierungsansätze	87
2.2.1	Neue Institutionenökonomik	87
2.2.1.1	Informationsökonomie	87
2.2.1.2	Transaktionskostentheorie	91
2.2.2	Kognitionstheorien	95
2.2.2.1	Sozial-kognitive Lerntheorie	95
2.2.2.2	Valenz-Instrumentalitäts-Erwartungstheorie	99
2.2.2.3	Theorie des geplanten Verhaltens	102
2.3	Zwischenfazit	106
3	Modellkonzeptualisierung	107
3.1	Vorüberlegungen	107
3.2	Entstehungsmodell	109
3.2.1	Modellkonstrukte	109
3.2.1.1	Trainingscenterqualität	109
3.2.1.2	Seminarqualität	111
3.2.2	Wirkungszusammenhänge	114

---

3.3	Wirkungsmodell	119
3.3.1	Modellkonstrukte	119
3.3.1.1	Verhaltenskontrolle	119
3.3.1.2	Teilnehmerzufriedenheit	121
3.3.1.3	Teilnehmerverbundenheit	123
3.3.1.4	Transferintention	125
3.3.1.5	Transferverhalten	127
3.3.2	Wirkungszusammenhänge	129
3.4	Moderatoren	141
3.4.1	Vorgehensweise	141
3.4.2	Vorgesetzte	142
3.4.3	Kollegen	143
3.4.4	Coaching	143
3.4.5	Arbeitsklima	144
3.5	Zwischenfazit	145
4	Untersuchungsergebnisse	147
<b>Kapitel IV: Qualität betrieblicher Weiterbildungsleistungen – Operationalisierung</b>		<b>150</b>
1	Untersuchungsdesign	150
2	Identifikation der Messindikatoren	152
2.1	Vorüberlegungen	152
2.2	Entstehungsmodell	154
2.2.1	Vorgehensweise	154
2.2.2	Trainingscenterqualität	158
2.2.3	Seminarqualität	159
2.2.4	Globalqualität	161
2.2.5	Zwischenfazit	161

---

2.3	Wirkungsmodell	163
2.3.1	Vorgehensweise	163
2.3.2	Verhaltenskontrolle	163
2.3.3	Teilnehmerzufriedenheit	164
2.3.4	Teilnehmerverbundenheit	165
2.3.5	Transferintention	165
2.3.6	Transferverhalten	166
2.4	Zwischenfazit	167
3	Festlegung der Messindikatoren	168
3.1	Vorüberlegungen	168
3.2	Quantitative Voruntersuchungen	169
3.2.1	Vorgehensweise	169
3.2.1.1	Pretest	169
3.2.1.2	Datenerhebung	169
3.2.1.3	Datenanalyseprozess	170
3.2.2	Datenanalyse und Ergebnisse	173
3.2.2.1	Datenaufbereitung	173
3.2.2.2	Messkonzeption	174
3.2.2.3	Faktorstruktur	175
3.2.2.4	Faktorebene	177
3.2.2.5	Dimensionsebene	182
3.2.2.6	Gesamtmodellebene	185
3.3	Zwischenfazit	189
4	Untersuchungsergebnisse	191
<b>Kapitel V: Qualität betrieblicher Weiterbildungsleistungen – Validierung</b>		<b>192</b>
1	Design der Hauptuntersuchung	192
1.1	Erhebungsmethodik	192
1.2	Stichprobenbeschreibung	195

---

1.3	Analyseverfahren	198
1.3.1	Strukturmodellprüfung	198
1.3.2	Wirkungsverlaufsprüfung	201
1.4	Datenaufbereitung	205
1.5	Zwischenfazit	205
2	Validierung der Modellkonstrukte	206
2.1	Vorüberlegungen	206
2.2	Entstehungsmodell	207
2.2.1	Trainingscenterqualität	207
2.2.2	Seminarqualität	209
2.2.3	Globalqualität	213
2.3	Wirkungsmodell	214
2.3.1	Verhaltenskontrolle	214
2.3.2	Teilnehmerzufriedenheit	215
2.3.3	Transferintention	216
2.3.4	Teilnehmerverbundenheit	216
2.3.5	Transferverhalten	217
2.4	Zwischenfazit	218
3	Validierung des Qualitätsmodells	218
3.1	Vorüberlegungen	218
3.2	Validierung	219
3.2.1	Strukturmodell	219
3.2.2	Wirkungsverläufe	226
3.2.3	Alternativmodelle	233
3.3	Zwischenfazit	235
4	Mehrgruppen-Kausalanalyse	235
4.1	Vorüberlegungen	235
4.2	Analyse der moderierenden Effekte	236
4.2.1	Vorgesetzte	236
4.2.2	Kollegen	237