

Wilma Klaasen-van Husen

**Interkulturelles Personalmanagement bei  
Professional Service Firms**

# WIRTSCHAFTSWISSENSCHAFT

Wilma Klaasen-van Husen

# **Interkulturelles Personalmanagement bei Professional Service Firms**

Theoretische Konzepte, empirische  
Befunde und Handlungsempfehlungen

Deutscher Universitäts-Verlag

Bibliografische Information Der Deutschen Nationalbibliothek  
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der  
Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über  
<<http://dnb.d-nb.de>> abrufbar.

1. Auflage September 2007

Alle Rechte vorbehalten

© Deutscher Universitäts-Verlag | GWV Fachverlage GmbH, Wiesbaden 2007

Lektorat: Frauke Schindler / Ingrid Walther

Der Deutsche Universitäts-Verlag ist ein Unternehmen von Springer Science+Business Media.  
[www.duv.de](http://www.duv.de)



Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Speicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Umschlaggestaltung: Regine Zimmer, Dipl.-Designerin, Frankfurt/Main

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Printed in Germany

ISBN 978-3-8350-0841-0

## **Vorwort**

Ziel dieser Arbeit ist ein Beitrag zur Klärung der Frage, welche Faktoren für die erfolgreiche Arbeit interkultureller Teams im Bereich der PSFs von Bedeutung sind und welche Möglichkeiten das Personalmanagement hat, positiv auf die interkulturelle Zusammenarbeit einzuwirken.

Im Rahmen der empirischen Erhebung beantworteten 317 Personen aus 62 Nationen den Fragebogen zur interkulturellen Teamarbeit. Ich möchte mich an dieser Stelle bei jedem einzelnen von ihnen dafür bedanken, dass sie sich Zeit für meine Fragen genommen haben.

Zusätzlich zum Fragebogen wurden Experteninterviews durchgeführt. In diesem Zusammenhang möchte ich mich ausdrücklich bei Prof. Dr. D. Fuchs vom Fraunhofer Institut, Richard Bell, Goutam Bose und Rüdiger Preuß bedanken. Ihre Erfahrungen sensibilisierten mich für die Komplexität und auch für die Grenzen interkultureller Teamarbeit. Ihnen ist es zu verdanken, dass es in dieser Arbeit gelang, einen starken Bezug zur Praxis herzustellen.

Für die Unterstützung und die konstruktive Kritik beim Erstellen dieser Arbeit möchte ich mich bei Prof. Dr. R. Bouncken und Dipl. Psychologin Anne Köhn bedanken, deren Türen immer für mich offen standen.

Ein besonderer Dank gilt meiner gesamten Familie und natürlich meinem Mann Stephan. Zusammen verstehen sie es, mir stets den Rücken zu stärken und mich bei all meinen Vorhaben zu unterstützen.

Abschließend wünsche ich mir, dass die Aspekte dieser Arbeit und die gegebenen Handlungsempfehlungen die PSFs in der täglichen Arbeit unterstützen werden.

Kalkar, 11. Juli 2007

Wilma Klaasen-van Husen

# Inhaltsverzeichnis

<b>VORWORT</b> .....	<b>V</b>
<b>INHALTSVERZEICHNIS</b> .....	<b>VII</b>
<b>ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS</b> .....	<b>IX</b>
<b>ABBILDUNGSVERZEICHNIS</b> .....	<b>XI</b>
<b>TABELLENVERZEICHNIS</b> .....	<b>XIII</b>
<b>1 EINLEITUNG</b> .....	<b>1</b>
1.1 <b>Problemstellung</b> .....	<b>1</b>
1.2 <b>Zielsetzung</b> .....	<b>2</b>
1.3 <b>Aufbau der Arbeit</b> .....	<b>3</b>
<b>2 THEORETISCHER TEIL</b> .....	<b>7</b>
2.1 <b>Professional Service Firms</b> .....	<b>7</b>
2.1.1 Professional Service Firms und Professional Service Industry .....	7
2.1.2 Unternehmensorganisation .....	10
2.1.3 Internationalisierung .....	13
2.2 <b>Interkulturelle Managementforschung</b> .....	<b>14</b>
2.2.1 Kultur .....	16
2.2.2 Kulturkonzepte .....	18
2.2.3 Kulturvergleichende Managementforschung .....	20
2.3 <b>Interkulturelle Teamarbeit</b> .....	<b>28</b>
2.3.1 Team .....	28
2.3.2 Diversität .....	30
2.3.3 Kommunikation und Kompetenz .....	33
2.3.4 Effektivität .....	37
2.4 <b>Herausforderungen für das Personalmanagement</b> .....	<b>40</b>
2.4.1 Auswahl .....	40
2.4.2 Entwicklung .....	42
2.4.3 Motivation .....	44
2.4.4 Führung .....	47
2.5 <b>Untersuchungshypothesen</b> .....	<b>50</b>

<b>3</b>	<b>EMPIRISCHER TEIL</b>	<b>55</b>
<b>3.1</b>	<b>Methodische Grundlagen der Untersuchung</b>	<b>55</b>
3.1.1	Aufbau und Ablauf der Untersuchung	55
3.1.2	Aufbau des Fragebogens	56
3.1.3	Auswertungsmethoden	58
<b>3.2</b>	<b>Ergebnisse</b>	<b>59</b>
3.2.1	Quantitative Analyse	59
3.2.2	Qualitative Analyse	81
<b>4</b>	<b>ABSCHLIESSENDE BETRACHTUNG</b>	<b>85</b>
<b>4.1</b>	<b>Evaluation der Ergebnisse</b>	<b>85</b>
<b>4.2</b>	<b>Handlungsempfehlungen</b>	<b>88</b>
<b>4.3</b>	<b>Fazit</b>	<b>91</b>
	<b>ANHANGVERZEICHNIS</b>	<b>95</b>
	<b>ANHANG</b>	<b>96</b>
	<b>LITERATURVERZEICHNIS</b>	<b>127</b>

## Abkürzungsverzeichnis

Abb.	Abbildung
Aufl.	Auflage
bzw.	beziehungsweise
ed.	edition
etc.	et cetera
et al.	et alii
gem.	gemäß
GLOBE	Global Leadership and Organizational Behaviour Effectiveness Research Program
i. d. R.	in der Regel
i. e. S.	im engeren Sinne
i. S. d.	im Sinne der
inkl.	inklusive
insg.	insgesamt
Jg.	Jahrgang
k. A.	keine Angabe
Kap.	Kapitel
LSD	Least Significant Difference
$\mu$	Mittelwert
MBO	Management-By-Objectives
N	Grundgesamtheit
No.	Number
Nr.	Nummer
PSF	Professional Service Firm
PSFs	Professional Service Firms
R	Regressionskoeffizient
$R^2$	Bestimmtheitsmaß
S.	Seite
Sig.	Signifikanz
Vol.	Volume



vs.           versus  
z. B.        zum Beispiel

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1-1: Zielsetzung der Arbeit.....	3
Abbildung 1-2: Aufbau der Arbeit.....	5
Abbildung 2-1: Bedeutung der PSI in Europa .....	10
Abbildung 2-2: Die Organisationsstruktur der Professional Service Firms .....	12
Abbildung 2-3: Einfluss der Kultur auf das Verhalten .....	18
Abbildung 2-4: Abbildung Ebenen der Kultur.....	19
Abbildung 2-5: Synergiekonzept.....	32
Abbildung 2-6: Interkulturelle Handlungskompetenz .....	36
Abbildung 2-7: Service Profit Chain.....	37
Abbildung 2-8: Modell der Untersuchungshypothesen .....	53
Abbildung 3-1: Kulturelle Diversität der Teams.....	66
Abbildung 3-2: Modell der Untersuchungsergebnisse .....	80

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 3-1: Zentrale Fragebogenelemente .....	57
Tabelle 3-2: Unternehmenstätigkeit .....	61
Tabelle 3-3: Altersstruktur.....	61
Tabelle 3-4: Umfang der Personalverantwortung .....	62
Tabelle 3-5: Interkulturelle Erfahrung .....	62
Tabelle 3-6: Daten zum Team .....	62
Tabelle 3-7: Altersstruktur mono-kultureller Teams .....	63
Tabelle 3-8: Umfang der Personalverantwortung in mono-kulturellen Teams .....	63
Tabelle 3-9: Tabelle Daten der monokulturellen Teams .....	64
Tabelle 3-10: Cronbachs Alpha der Konstrukte .....	65
Tabelle 3-11: ANOVA wahrgenommene Ähnlichkeit und Zusammenarbeit .....	67
Tabelle 3-12: LSD-Test wahrgenommene Ähnlichkeit und Zusammenarbeit .....	68
Tabelle 3-13: ANOVA wahrgenommene Ähnlichkeit und Kommunikation.....	69
Tabelle 3-14: LSD-Test wahrgenommene Ähnlichkeit und Kommunikation .....	69
Tabelle 3-15: ANOVA wahrgenommene Ähnlichkeit und Teamprozess.....	70
Tabelle 3-16: LSD-Test wahrgenommene Ähnlichkeit und Arbeitseinsatz .....	70
Tabelle 3-17: Korrelation Effektivität und Kulturverständnis .....	72
Tabelle 3-18: Regressionsanalyse Effektivität und Kulturverständnis .....	72
Tabelle 3-19: Korrelation Kulturverständnis und Zufriedenheit .....	73
Tabelle 3-20: Regressionsanalyse Kulturverständnis und Zufriedenheit .....	73
Tabelle 3-21: Korrelation Kulturverständnis und Leistung .....	74
Tabelle 3-22: Regressionsanalyse Kulturverständnis und Leistung .....	74
Tabelle 3-23: Signifikanzanalyse Diversität und Zusammenarbeit .....	75

Tabelle 3-24: Signifikanzanalyse Diversität inkl. Kontrollgruppe und Zusammenarbeit .	75
Tabelle 3-25: Signifikanzanalyse Diversität und Effektivität.....	76
Tabelle 3-26: Signifikanzanalyse Diversität inkl. Kontrollgruppe und Effektivität .....	76
Tabelle 3-27: Signifikanzanalyse Kollektivismus und Motivation .....	77
Tabelle 3-28: Signifikanzanalyse Universalismus und Motivation.....	77
Tabelle 3-29: LSD-Test Universalismus und Motivation .....	78
Tabelle 3-30: Korrelation intrinsischer Motivation, Kollektivismus und Universalismus .	78
Tabelle 3-31: Regressionsanalyse intrinsischer Motivation, Kollektivismus und Universalismus .....	79
Tabelle 3-32: Koeffizientenmatrix intrinsischer Motivation, Kollektivismus und Universalismus .....	79