

# **Motywowanie i demotywowanie pracowników działu obsługi klienta na przykładzie Towarzystwa Ubezpieczeniowego**

**Wstęp.....4**

## **Rozdział I**

**Teorie i modele motywacji**

1.1. Istota motywowania..... 5

1.2. Teorie motywacji .....8

1.3. Modele motywacji.....15

## **Rozdział II**

**Rodzaje motywacji**

2.1. Motywacja pozytywna i negatywna .....18

2.2. Motywacja wewnętrzna i zewnętrzna .....19

2.3. Motywacja finansowa i pozafinansowa..... 21

## **Rozdział III**

**Narzędzia motywacyjne**

3.1. Środki przymusu .....23

3.2. Środki zachęty .....24

3.3. Środki perswazji..... 24

3.4. Zasady skutecznego motywowania .....26

## **Rozdział IV**

**Motywacja i demotywacja pracowników w Towarzystwie**

## **Ubezpieczeniowym**

4.1. Charakterystyka badanej firmy Ubezpieczeniowej.....	28
4.1.1. Rys historyczny firmy .....	28
4.1.2. Rodzaj działalności przedsiębiorstwa.....	29
4.1.3. Struktura Zatrudnienia .....	30
4.2. Wykorzystywanie narzędzi systemu motywacyjnego w Towarzystwie Ubezpieczeniowym.....	33
4.3. Badanie opinii pracowników na temat motywacji.....	35
4.4. Motywowanie pracowników- wyniki badań .....	37
4.5. Usprawnienie sytemu motywacyjnego dla pracowników .....	45
<b>Podsumowanie .....</b>	<b>49</b>
<b>Załącznik nr 1 Ankieta.....</b>	<b>51</b>
<b>Załącznik nr 2 Książka kodowa .....</b>	<b>53</b>
<b>Bibliografia.....</b>	<b>59</b>
<b>Zasoby internetowe .....</b>	<b>61</b>
<b>Spis tabel.....</b>	<b>62</b>
<b>Spis rysunków.....</b>	<b>63</b>
<b>Spis wykresów .....</b>	<b>64</b>