

Motywowanie pracowników Call Center

Wstęp..... 2

Rozdział I

1. Definicja organizacji..... 5
2. Organizacja w ujęciu systemowym..... 9
3. Zarządzanie zasobami ludzkimi w organizacji..... 13

Rozdział II

Rola i znaczenie motywowania w organizacji..... 21

1. Pojęcie, teorie i modele motywowania..... 21
2. Podstawowe podejścia do motywacji..... 32
3. System motywowania w organizacji..... 34
4. Wynagrodzenie materialne i niematerialne..... 45

Rozdział III

Call Center

1. Call Center – definicja oraz rodzaje usług..... 49
2. Call Center w Polsce..... 51
3. Wady i zalety pracy w Call Center..... 53

Rozdział IV

**Opinie na temat systemu motywowania pracowników Call Center
.....55**

1. Koncepcja badawcza..... 55
2. Prezentacja wyników badań i ich przebieg ilość respondentów, sposób zbierania danych..... 57
3. Weryfikacja hipotez i wnioski z badań..... 69

Zakończenie..... 72

Bibliografia.....75

Spis rysunków..... 79

Spis tabel	80
Załącznik 1	81