

Motywowanie pracowników działu Contact Center- charakterystyka finansowych i pozafinansowych szkoleń i narzędzi ewaluacyjnych na podstawie ankiet oraz sondaży ogólnopolskich

Wstęp..... 5

Cel i zakres podstawy materiałowej pracy..... 5

Rozdział I

Objaśnienia ogólne

1. Źródła ekscerpcji materiału..... 9

1.1. Najważniejsze egzemplarze książkowe..... 9

1.2. Analiza tekstów internetowych..... 10

2. Ustalenia terminologiczne..... 12

Rozdział II

Formalne wyznaczniki współczesnego motywowania pracowników

1. Teoria motywacji w ujęciu psychologicznym..... 16

1.1. Kierunki oddziaływania czynników motywacyjnych na
pracownika..... 22

1.1.1. Motywacja zewnętrzna a motywacja wewnętrzna..... 22

1.1.2. Motywacja pozytywna a motywacja negatywna..... 23

2. Najważniejsze czynniki współczesnego systemu
motywacyjnego..... 25

2.1. Istota sfery ekonomicznej w środowisku zawodowym..... 25

2.1.1. Charakterystyka premii i podwyżki jako
najistotniejszych czynników ekonomicznych..... 26

Rozdział III

Współczesne rodzaje szkoleń i narzędzi motywacyjnych – krótka charakterystyka

1. Idea planowania w strukturach pracowniczych.....	28
2. Współczesne szkolenia i narzędzia motywacyjne.....	29
2.1. Employer Branding- analiza korzystnego budowania marki pracodawcy pod kątem wewnętrznym.....	29
2.1.1. Projekty typu work-life balance.....	31
2.1.2. Banki pomysłów i konkursy inicjatyw.....	32
2.2. Idea szkoleniowa Train the Trainers.....	35
2.3. Coaching	37

Rozdział IV

Wpływ oceny pracownika na działania motywacyjnego

1. Charakterystyka oceny w sferach zawodowych.....	40
1.1. Motywacyjna rola krytyki.....	43
2. Nowoczesne sposoby ewaluacji zawodowej.....	45
2.1. KPI- współczesna ocena w strukturach CC.....	45
2.2. Technika dyferencjału semantycznego.....	47
2.3. Ocena metodą 360 stopni.....	49

Rozdział V

Motywowanie zawodowe w świadomości pracowników contact center

1. Problemy badawcze zawarte w ankiecie.....	52
1.1. Cel i zakres badania ankietowego.....	52
1.2. Charakterystyka respondentów.....	53
2. Analiza udzielonych odpowiedzi.....	54
3. Motywowanie pracowników w klasyfikacjach opinii publicznej: Charakterystyka najpopularniejszych sondaży ogólnopolskich	62
3.1. Portal Pracuj.pl i TNS Polska.....	62
3.2. Główny Urząd Statystyczny.....	63

Podsumowanie.....

Bibliografia.....

Spis tabel i wykresów; Rozwiązanie skrótów.....

Aneks: Kwestionariusz ankiety.....