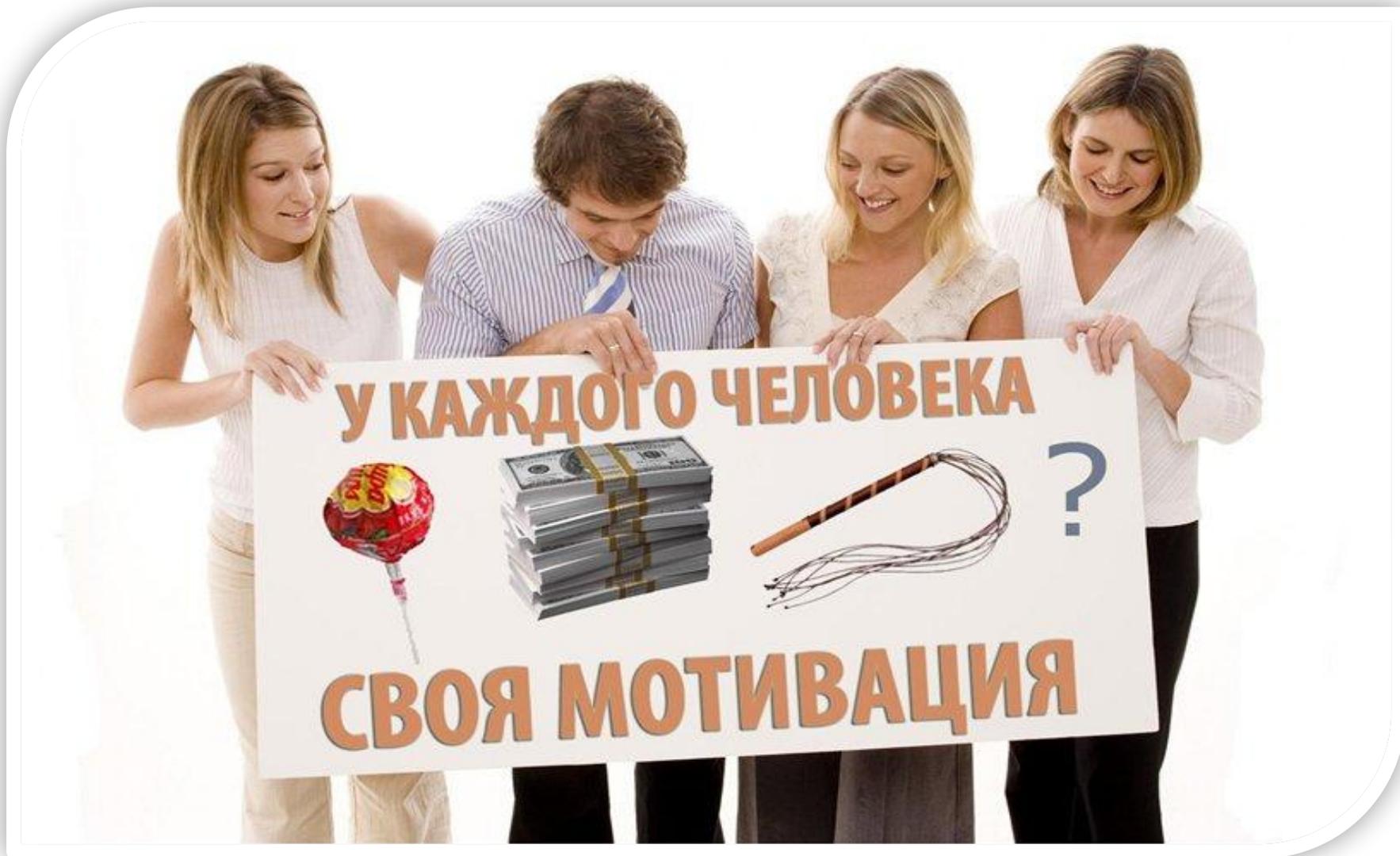


# **Методы стимулирования персонала контактной зоны**

**Непомнящих Н.А. ГС-16**

# Введение



# Понятие контактная зона

**Контактная зона** – это общая сфера, окружающая заказчиков в период нахождения их на предприятии сервиса. Это собирательное понятие состоящее из факторов физического ( место предоставления услуги), психологического (коммуникативный процесс участников) и профессионального (опыт и знания представителя сферы услуг) характеров.



# Методы стимулирования



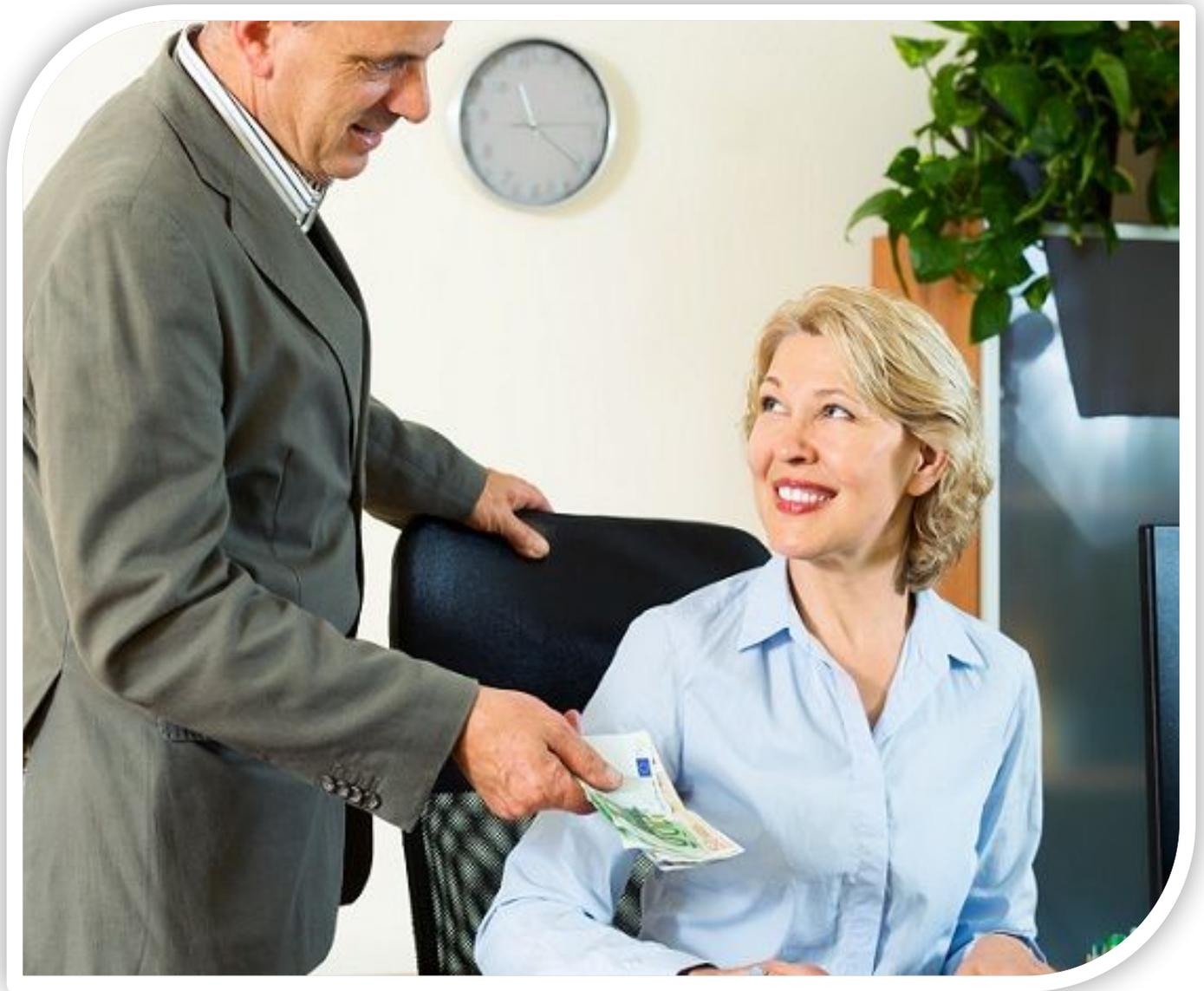
# 1. Наказание, как метод МОТИВАЦИИ

Наказание должно быть не «мстью» за неправильные действия подчиненного, а барьером, который не разрешит данному человеку повторить эти действия в будущем и послужит примером всему трудовому коллективу.



## 2. Денежные выплаты за выполнения поставленных целей

Такие выплаты осуществляются при соответствии заранее установленным критериям. Каждая компания устанавливает собственные критерии



### **3. Выплаты к зарплате для стимулирования здорового образа жизни работников**

Например: вознаграждение за отказ от курения, работникам постоянно занимающимся спортом, работникам не пропустившим ни одного рабочего дня по причине болезни и т.д.



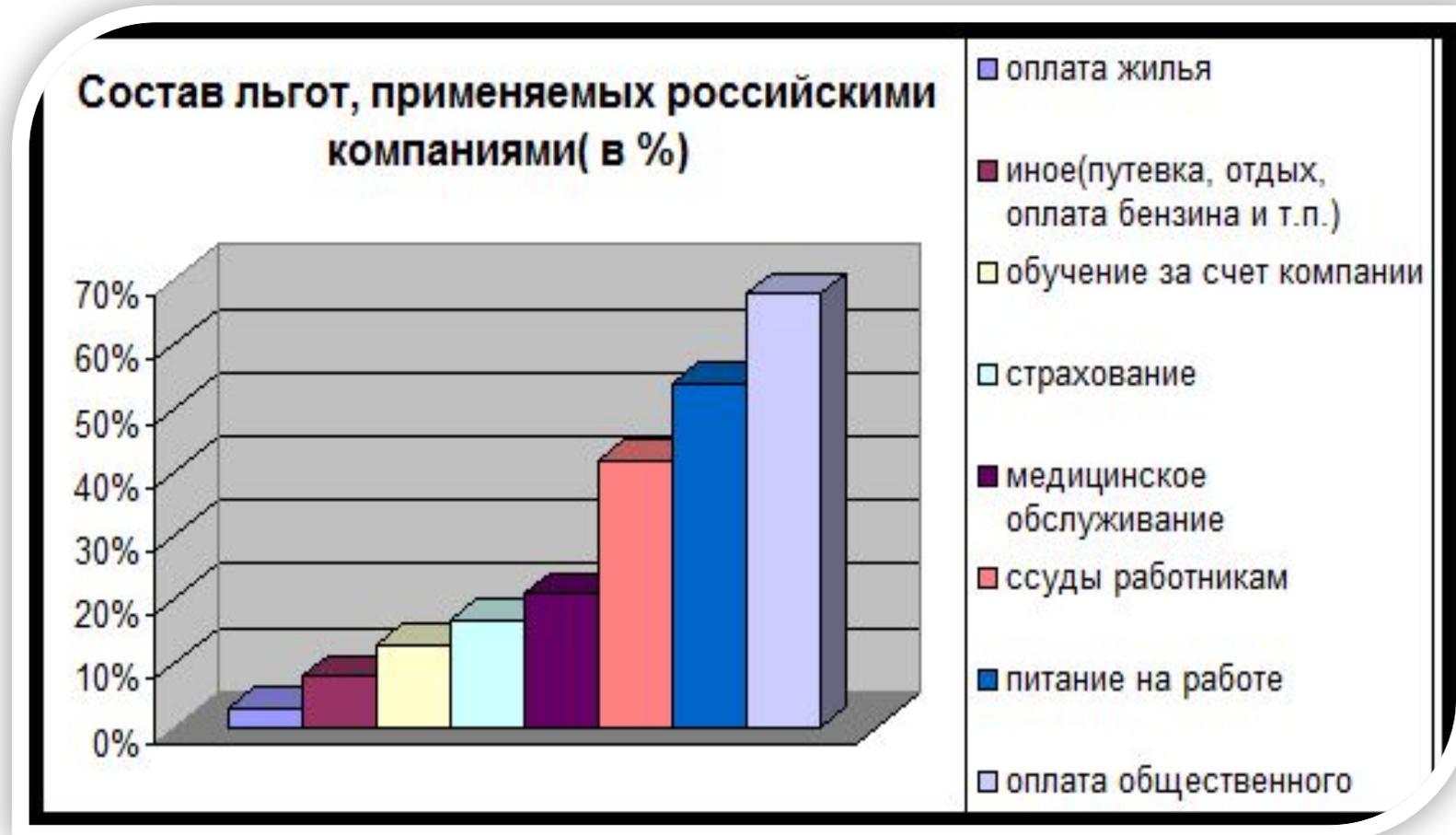
## 4. Специальные индивидуальные вознаграждения

Это специальные премии, выплачиваемые за владение навыками, необходимыми компании в данный момент.



# 5. Социальная политика организации

## Материальная денежная форма



# Социальная политика организации

## Материальная не денежная форма

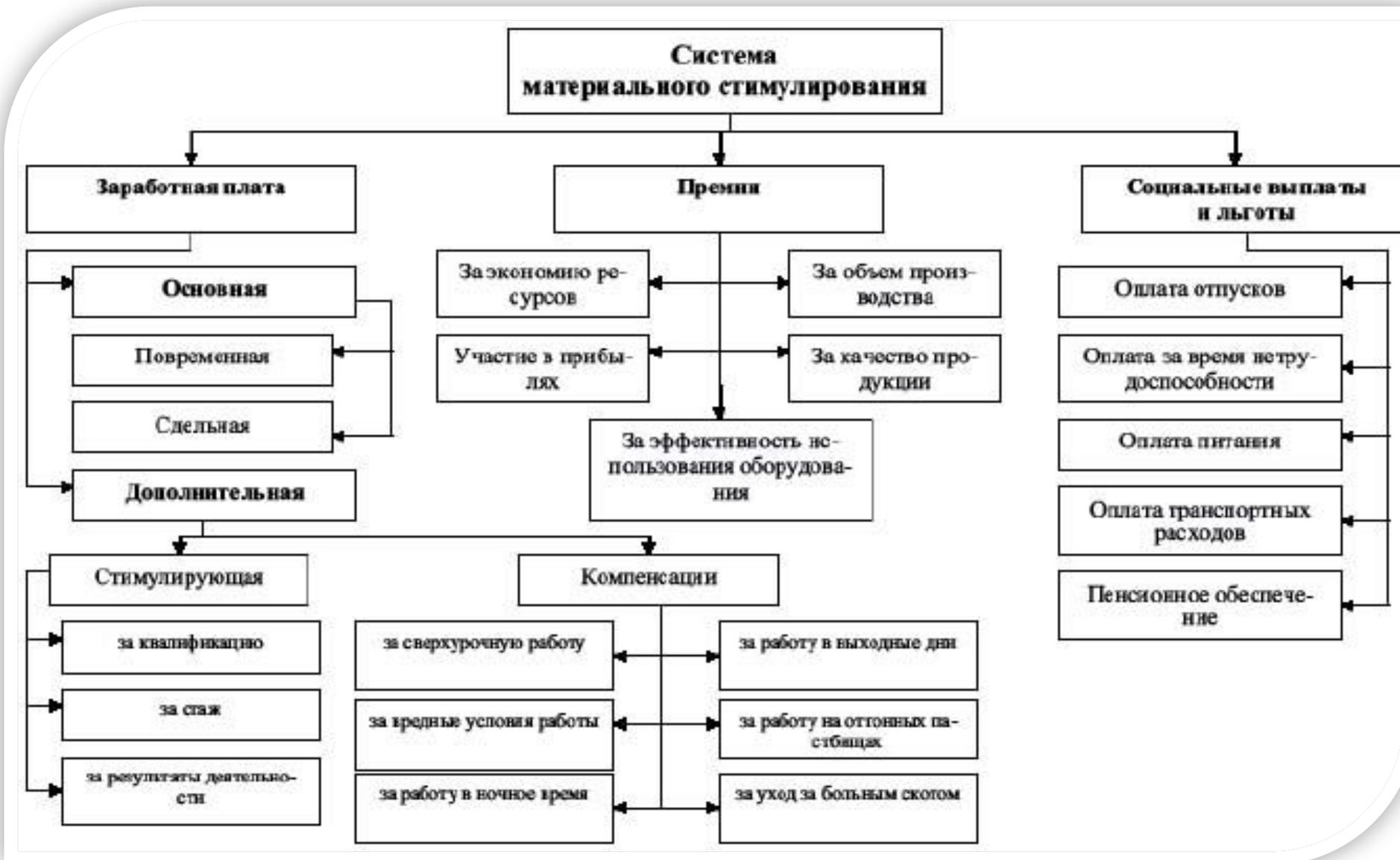
Например это: пользование домами отдыха, детскими оздоровительными лагерями по льготным путевкам; приобретение продукции, производимой организацией, по ценам ниже отпускной; повышение гибкости графика; бесплатный доступ в интернет и т.д.



# 7. Нематериальные стимулы



# Схема материального стимулирования



# Заключение

Сотрудников следует стимулировать по промежуточным достижениям, не дожидаясь завершения всей работы, так как большие успехи труднодостижимы и сравнительно редки. Поэтому мотивацию желательно подкреплять через не большие интервалы времени.



# Заключение

Важно дать сотрудникам почувствовать себя уверенно, поскольку того требует внутренняя потребность в самоутверждении. Успех влечет за собой успех.

Поощрение руководителя должно воплощаться в жизнь, а не оставаться в виде обещаний.



# Опрос о мотивации

Какой способ мотивации персонала самый эффективный?



Результаты опроса на Work.ua