

ОТЕЛЪЕР[®] & РЕСТОРАТОР

МотивАкция

Татяна Марущак

Ялта, 2013

5 “С” человеческой мотивации

- Секс
- Страх
- Средства
- Сила
- Самореализация

Достиженец

- 1) мотивация достижения проявляется тогда, когда деятельность предоставляет возможности для совершенствования. Задачи должны быть средней степени трудности
- 2) мотивация достижения ориентирована на определенный конечный результат, на цель. При этом для мотивации достижения «характерен постоянный пересмотр целей»
- 3) для людей с высокой мотивацией достижения характерно возвращение к уже прерванным занятиям и доведение их до конца.

Внутренняя мотивация: Достиженец или Избегатель?

Избегатель

Предпочтение задач
либо очень простых, либо очень трудных

Хорошо просчитывает риски

«Да, но»...

Секс

- Потребность нравиться
- Производить впечатление
- «Зарабатывать баллы»
- Доказать что-то самому себе
- Боязнь быть незаметным

Как определить?

Как работать?

Могут быть как достижениями, так и избегателями



Классические избегатели

«Как бы чего не вышло»...

Нуждаются в жестком контроле

В отсутствие контроля:

А) теряют ориентацию и демотивируются;

Б) «Лезут на рожон»



Взять и поделить...

Категории премирования:

A – топ – менеджмент, руководители ключевых подразделений, от которых зависит бизнес – результат.

B – специалисты, которые создают основной бизнес – результат.

C – сотрудники, которые помогают категории **B** добиваться результатов

D – сотрудники, не влияющие на бизнес – процессы предприятия, но поддерживающие жизнеспособность организации (уборщики, водители и т.д.)



Матрица премирования

Категория персонала	Значение коэффициента достижений/ % к годовому окладу				
	50-69	70-89	90-94	95-109	110-140
A	10	20	20	30	40
B	10	20	20	30	40
C	0	10	20	30	40
D	0	0	10	20	20

Кэп – коэффициент эффективности предприятия
(определяется отношением Фактических показателей (ФП) к
Планируемому (ПП)
ФП/ПП, где
ФП – фактический показатель достижения целей
ПП – плановый показатель достижения целей



Критерии оценки деятельности подразделений:

Быков приносящие...

Ключевые подразделения (приносящие доход)–

Служба приема и размещения, Служба ресторанного сервиса, Отдел банкетного сервиса и конференц - услуг, Отдел маркетинга и продаж.

Возрастающее количество постоянных клиентов;

Обеспечение плановой загрузки (СПР - номеров, СРС - ресторана,

Отдел банкетного сервиса – количество проведенных мероприятий);

Максимизация дохода предприятия;

Отсутствие жалоб со стороны гостей;

Благодарственные письма гостей;

Быстрое и качественное выполнение нестандартных просьб гостей;

Привлечение клиентов *V.I.P.*

**ОТЕЛЬЕР
& РЕСТОРАТОР**

Критерии оценки деятельности подразделений:

Обслуживающие подразделения – Номерной фонд, Инженерная служба, Отдел закупок.

-Оперативная работа с ключевыми подразделениями (концепция «внутреннего клиента»);

***Участие в выполнении нестандартных просьб гостей;**

- Минимизация затрат гостиницы (ОЗ - заключение более выгодных с финансовой точки зрения контрактов; ИС – ремонт и др. работы своими силами, без привлечения сторонних компаний, освоение смежных профессий).

***Обеспечение комфорта гостей (материальная сторона).**

Критерии оценки деятельности подразделений:

Поддерживающие подразделения – Служба безопасности, отдел кадров, IT, бухгалтерия, финансовый отдел, администрация.

Обеспечение слаженной работы всех подразделений гостиницы;

Отсутствие жалоб «внутренних клиентов»;

Высказанные благодарности «внутренних клиентов»

Участие в выполнении нестандартных просьб гостей;

Участие в незапланированных проектах.

Сила (Власть)

Волевой, при работе с персоналом опирается на авторитарный стиль руководства, испытывает истинное удовольствие от того что «все под контролем», «Все идет по плану»

Чем мотивируется?

Что способно его «убить»?

Насколько он полезен?

Насколько он опасен?



**ОТЕЛЬЕР
& РЕСТОРАТОР**

Самореализация

Заниматься тем, что интересно и приносит радость и счастье другим. Деньги не являются главным в жизни.

Любит и умеет работать в позитивной эмоциональной среде, которую сам и создает.
Чем мотивируется?

Что способно его «убить»?

Насколько он полезен?

Насколько он опасен?



**ОТЕЛЬЕР
& РЕСТОРАТОР**

Команда

Все – самостоятельные и очень разные. Увлекаются эмоциональной заряженностью лидера, однако, взвешенно относятся к его новаторским идеям. Каждый – профессионал в своем деле, командой становятся не на



ОТЕЛЬЕР[®]
& РЕСТОРАТОР

Шестое «С» - Сволочизм

Предприятие:

Не оценили
Обидели
Не заплатили
Обошли

Сотрудник

Жадность
Зависть
Комплексы



И как заставить их красить забор?



ОТЕЛЪЕР
& РЕСТОРАТОР

**Найди себе дело по душе, и тебе больше
никогда не придется работать**

Конфуций

Марущак Татьяна Петровна
директор "Прогрессив Медиа",
журнал "Отельер&Ресторатор",
тел/факс: (044) 573 91 04
тел: (067)1132928
тел: (099)7752074
email: glavred@otelier-restorator.com

ОТЕЛЪЕР[®]
&РЕСТОРАТОР