

# ОТЕЛЪЕР<sup>®</sup> & 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

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



**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, ИТ, 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**<sup>®</sup>  
& 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**

**Маруцак 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](mailto:glavred@otelier-restorator.com)**

**ОТЕЛЪЕР<sup>®</sup>**  
**&РЕСТОРАТОР**