Ситникова Д.Д.

Российская Федерация, г. Санкт-Петербург

Международный Банковский Института имени Анатолия Собчака,

Студент 3 курса

**Эффективная программа мотивации,**

**какой она должна быть**

**Аннотация:**

В статье рассматривается актуальная проблема с которой сталкиваются современные организации, особенно предприятия общественного питания: привлечение, удержание и эффективное мотивирование своего персонала. В условиях сильной конкуренции и постоянно меняющихся требований рынка, успешное функционирование и развитие предприятия напрямую зависят от состояния и эффективности его сотрудников. Система мотивации персонала является важным инструментом в управлении организацией, позволяющим активизировать трудовую деятельность сотрудников, повысить их производительность и качество работы, а также создать благоприятный и стимулирующий климат на предприятии. Проведена разработка мероприятий по совершенствованию системы мотивации персонала предприятия общественного питания. Также, проделан анализ текущей системы мотивации персонала общественного питания. В работе использованы следующие методики: опрос, дескриптивный анализ данных. Статья имеет практическую полезность для управляющих и менеджеров в сфере ресторанного бизнеса.

**Ключевые слова:**

Повышение мотивации сотрудников, улучшение работы персонала, карьерный рост.

Мотивация - это процесс, который побуждает и направляет поведение человека. Это сложный процесс, который включает в себя множество факторов, таких как потребности, цели, ценности, убеждения и эмоции. Мотивация может быть внутренней или внешней. Внутренняя мотивация возникает изнутри человека, в то время как внешняя мотивация возникает извне. Научно, мотивация может быть определена как совокупность внутренних и внешних сил, которые побуждают и направляют поведение человека. Эти силы могут быть физиологическими, психологическими, социальными или культурными. Мотивация может быть сознательной или бессознательной. Мотивация играет важную роль в жизни человека. Она помогает нам достигать наших целей, справляться с трудностями и преодолевать препятствия. Без мотивации мы бы не были способны действовать и достигать чего-либо.

Мотивация является ключевым фактором, определяющим нашу эффективность и успех в достижении целей. Когда мы чувствуем сильную мотивацию, мы обладаем энергией и настойчивостью, необходимыми для преодоления трудностей и достижения высоких результатов. Однако, иногда мы можем испытывать недостаток мотивации, что может привести к прокрастинации и снижению продуктивности.

Понятие "мотивация" относится к системе факторов, которые побуждают сотрудников к достижению поставленных целей и личностному развитию. Мотивация персонала играет важную роль в организационной эффективности и успешном достижении бизнес-целей предприятия. Мотивация работников может быть внутренней (intrinsic) и внешней (extrinsic). Внутренняя и внешняя мотивация являются двумя основными типами мотивации, которые могут влиять на наше поведение и действия. Внутренняя мотивация связана с нашими внутренними убеждениями, ценностями и интересами. Она возникает из нашей собственной желания достичь чего-то, испытать удовлетворение от самого процесса или достижения цели. Внутренне мотивированные люди часто ощущают внутреннюю радость и удовлетворение от своей работы или деятельности, их интересы и цели направлены на саморазвитие и самореализацию. Они часто испытывают чувство удовлетворения и достижения, когда достигают своих целей, и могут быть более устойчивыми и продуктивными в своей работе.

Внешняя мотивация, напротив, связана с внешними факторами, такими как похвала, награды, признание или избегание наказания. Внешне мотивированные люди могут быть мотивированы внешними стимулами, такими как деньги, статус, власть или признание со стороны других людей. Они могут стремиться к достижению внешних целей, чтобы удовлетворить ожидания других или получить внешнюю награду. Однако внешняя мотивация может быть менее устойчивой и менее удовлетворительной в долгосрочной перспективе, поскольку она зависит от внешних факторов, которые могут изменяться или быть недоступными.

В таблице 1 приведены результаты анализа причин увольнения

| Вопросы | Ответы опрошенных |
| --- | --- |
| Причины увольнения | Нет возможности продвижения по службе  Отсутствие перспектив на работе  Желание сменить сферу деятельности  Конфликтность в коллективе  Несоответствие уровня заработной платы |
| Позиционирование своей роли в ресторане | Получил много полезного и необходимого для развития  Считаю, что их недооценили |
| Трудности в трудовой деятельности | Ничто не мешало  Недостаточный уровень квалификации  Неверно избранная специальность |
| Удовлетворенность оплатой труда | Система оплаты труда неверная  Недоволен материальным поощрением  Оплата производилась не по труду |
| Интенсивность и продолжительность труда | Большая интенсивность труда  Неравномерная загрузка по дням недели или в течение дня  Претензий нет |
| Социальнопсихологический климат в коллективе | Тяжелая психологическая обстановка из-за придирок коллег  Слишком безразличное отношение друг к другу  Все «смотрят в рот» руководству и не защищают себя Хороший |

Таблица 1 – Результаты анализа причин увольнения из ресторана

«Счастье на Петроградке» (данные 2024 года)

Несмотря на то, что почти половина опрошенных указывает на полезный опыт, полученный во время работы в ресторане, 40 % указывают на недостаток своих знаний и умений для успешной работы с гостями ресторана. Около 70 % опрошенных определяют социально-психологический климат в коллективе недостаточно благоприятным и считают, что необходимо проведение мероприятий, способных изменить обстановку среди работников ресторана. Таким образом, получаем, что необходимо внесение коррективов в имеющуюся в ресторане систему мотивации персонала.

В качестве механизмов совершенствования системы мотивации персонала ресторана «Счастье» предлагается организация конкурса между ресторанами всей сети «Счастье», в результате которого будет осуществлено не только материальное стимулирование работников, но и задействованы элементы нематериальной мотивации персонала ресторана. Идея конкурса состоит в проявлении интереса к истории блюд через знания и мотивацию к победе, как личную, так и командную. Основная целью предлагаемого конкурса – это повышение эффективности системы мотивации персонала. Конкурс будет проводиться среди всех 4 ресторанов «Счастье» (3 из в СанктПетербурге, 1 – в Москве).

В таблице 2 представим обобщающую информацию о мотивационном плане.

| Позиция мотивационного плана | Содержание |
| --- | --- |
| Ответственные лица | Контроль за исполнением мотивационного плана: управляющие  Ответственный за организацию мероприятий в рамках плана: шефповар  Ответственный за съемку, представление видео-вопросов от ресторана: старшие менеджеры  Ответственный по вопросам начисления и выплаты премиальных вознаграждений: главный бухгалтер |
| Документационное обеспечение | Локальный акт «Положение о конкурсе «Счастье»  Приказ об организации конкурса с указанием ответственных лиц  Протоколы проведения этапов мотивационного плана Ведомость по выполнению плана продаж (с детализацией по каждому официанту)  Приказы о назначении премии в рамках проводимого конкурса |
| Период осуществления мотивационного плана | 01.04.2024 - 01.08.05.2024 |
| Планируемый эффект от осуществления мотивационного плана | С позиции персонала: –ликвидация дефицитов, выявленных в ходе опроса уволенных: недостаточный уровень знаний; отсутствие дополнительного материального поощрения; неблагоприятный социальнопсихологический климат, равнодушное отношение друг ко другу в коллективе.  С позиции ресторана: – укрепление конкурентного преимущества ресторана «высококвалифицированный персонал»; –рост объемов продаж. |

Таблица 2 – Основные позиции мотивационного плана персонала ресторана «Счастье на Петроградке»

Таким образом предлагаемый мотивационный план позволяет минимизировать недостатки системы мотивации персонала ресторана, выявленные в ходе анализа. В частности, мотивационный план основан, в первую очередь, на материальном стимулировании, которое распространяется не только на отдельных сотрудников (лучшие официанты), но и на весь коллектив ресторана при условии его выигрыша как по результатам одного этапа, так и в целом по конкурсу. С другой стороны, проведение конкурса среди нескольких заведений позволит сплотить их трудовые коллективы, улучшить социально-психологический климат, вселить 82 азарт и желание выиграть у других команд, что очень важно, согласно теории поколений Штрауса-Хау, адаптированной под Россию, для молодых сотрудников в возрасте до 30 лет, удельный вес которых в кадровом составе ООО «Счастье на Петроградке» значителен.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ:

1. Официальный сайт Петростат. [Электронный ресурс]. URL:http://petrostat.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\_ts/petrostat/resources/0f700a0046 1c8af9b4c6fcedfce35b80/SPb\_rus\_26\_06.pdf.
2. Официальный сайт Росстат. [Электронный ресурс].

URL: http://gks.ru/.

1. Официальный сайт Единой межведомственной информационностатистической службы ЕМИСС. [Электронный ресурс]. – URL: https://www.fedstat.ru/.
2. Фаулер, С. Почему они не работают? Новый взгляд на мотивацию сотрудников / С. Фулер, пер. с англ. Д. Баймухаметова. – М.: Альпина Паблишер, 2017. – 200 с.
3. Черданцева, К.А. Мотивация персонала в инновационной деятельности / К.А. Черданцева, Т.А. Акимочкина //Студенческий научный форум -2018. – Режим доступа: URL: https://scienceforum.ru/2018/article/2018002370.