



Публичные вознаграждения, используемые в организациях, весьма разнообразны. Наиболее быстродействующим является, пожалуй, вынесение *благодарности в приказе или отправлении личного благодарственного письма* за достижения в работе или за участие в ликвидации форс-мажорной ситуации в организации. Дальнейшим развитием системы публичных вознаграждений является введение в организации почётных званий, например, Лучший работник месяца (квартала, полугодия, года), присваиваемых или по подразделениям и видам деятельности или по организации в целом.

Вывешивание фотографий лучших сотрудников на *Доску Почёта*, занесение их имён в *Книгу Почёта* организации также достаточно распространённая, хотя кое-где незаслуженно забытая форма публичного вознаграждения.

Конкурс

Встречается такая разновидность соревнования как *конкурс*. Конкурс в организации может объявляться в разовом порядке. В этом случае целью конкурса может быть решение конкретной проблемы ресторана. Конкурс может быть и постоянно действующим, направленным на поощрение любых идей, нацеленных на развитие ресторана. По итогам конкурса, обычно выплачиваются денежные премии, однако и в данном случае не они оказывают основное влияние на мотивацию сотрудников, участвующих в конкурсе. В целом, конкурс как средство мотивации способствует, в первую очередь, повышению результативности и эффективности работы сотрудников, но в определённой степени, поддерживает их преданность организации.

ПОДАРКИ

Ещё один из видов нематериального поощрения – *подарки*. Примером наименее затратного подарка является предоставление возможности сотруднику при необходимости иногда укорачивать рабочий день с сохранением полной оплаты. Довольно распространены в российских организациях подарки к дням рождения, юбилеям, важным событиям (свадьба, рождение ребёнка).

СОЦИАЛЬНОЕ ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ

Ещё одним важным видом нематериальной мотивации является социальное вознаграждение, проявляющееся, в частности, таких формах как поздравления с юбилеями и днями рождения. Эти виды социального вознаграждения воздействуют, прежде всего, на *удержание* сотрудников и воспитание их *преданности*. А такой приём как публичная похвала по поводу успехов в работе мотивирует сотрудников на повышение *результативности* работы.

На уровне повседневного общения руководителя со своими подчинёнными социальным вознаграждением может являться словесное или невербальное признание или похвала, просьба высказать мнение, просьба дать совет, даже элементарная улыбка при встрече.

Развитие на рабочем месте

Весьма важным мотивирующим фактором является наличие возможностей для развития сотрудника организации на рабочем месте. Этот фактор включает в себя следующие компоненты:

ротация рабочих мест;

стажировка;

обучение смежной специальности;

повышение квалификации;

планирование карьеры;

подготовка к продвижению на должность руководителя;

участие в принятии решений;

работа в команде проекта.

Признание достижений: позитивная/негативная обратная связь, карьерный и личностный рост, звания, должности, ответственность и полномочия. Признание лидера, признание команды. Участие в соревнованиях.

Интерес: интерес в работе, удовольствие, азарт.

Чувство принадлежности к коллективу: разделяемые нормы, ценности и ритуалы. Приверженность компании, корпоративный патриотизм.

Признание достижений

Существует огромный спектр способов и форм признания достижений. Главное – пользоваться ими. И, конечно, чем больше у вас в арсенале заготовок, тем лучше. Самое простое признание – это «умничка, красавчик, молодец» в момент правильного действия официанта.. Каждый подчиненный должен получить 3-5 таких простых «поглаживаний» за день. Это абсолютно ничего не стоит, но убивает сразу нескольких зайцев: улучшает отношения между администратором и официантом или су-шефом и поваром и подкрепляет правильное поведение. Когда вы хвалите официанта или повара за правильное действие, он попробует сделать его снова, чтобы получить похвалу.

Многие говорят, что это все чушь: лучше наградить деньгами или просто поднять зарплату. Это миф! Деньги, конечно, не помешают, и если у вас есть такая возможность — дайте их. Но грамота, значок и звание – это первостепенно и работает гораздо мощнее любых премий.

Еще одна действенная форма – это благодарность руководства. Поблагодарите в конце смены официантов или поваров за хорошо проделанную и качественную работу, проделанную сегодня.

Интерес

Конечно, работу нужно стараться сделать интереснее. Один из способов достижения этого – это возбуждение азарта в официантах. Устройте соревнования. Хорошо организованные, соревнования на самый большой средний чек, с прикольными номинациями и хорошими призами – отлично мотивируют официантов.

Вовлекайте в разработку конкурсов и мероприятий самих официантов, ведь на работе проходит половина их и вашей жизни! И то, какой она будет: унылой и тупой или красочной и веселой, — только ваша и их ответственность.

Принадлежность к коллективу

Вращивание корпоративного патриотизма – отличный способ побороть текучесть кадров, сформировать командный дух, ответственные отношения к работе, приверженность общему делу. Дело это непростое и заниматься им нужно постоянно.

Сплочать коллектив нужно регулярными спортивно-алкогольными мероприятиями. Совместные походы куда-либо, сборы, корпоративы – все это должно происходить в

тех или иных формах не реже одного раза в месяц. Закреплять дружеское общение введением особых присущих только вашему коллективу: ритуалов, приколов, сленга, «кричалок» и т.д.