## Этикет для лидера

МЕНЕДЖМЕНТ

**РАЗ В МЕСЯЦ директора Группы компаний ОАО «ММК» собираются на занятия в Магнитогорской высшей школе бизнеса. Программа управленческой подготовки директоров дочерних структур реализуется по инициативе руководства комбината. Менеджеры-слушатели уже прошли обучение на курсе повышения квалификации «Развитие организации». Сейчас продолжается второй учебный год, открывшийся в ноябре и целиком посвященный персональной эффективности труда руководителя.**

Новую программу для обучения в школе директоров открыл вице-президент ООО «Управляющая компания ММК» по корпоративным вопросам Андрей Морозов. Очередной курс интересен и познавательно насыщен. Тему лидерства и работы в команде директора «дочек» анализировали вместе с заместителем начальника отдела руководящих кадров управления кадров ММК, кандидатом психологических наук Натальей Ошурковой. Важные аспекты в управлении налоговой политикой организации обсуждали с ведущим аудитором и кандидатом юридических наук Ольгой Бондаренко. Московская гостья, к тому же, является преподавателем учебно-методического центра при Министерстве по налогам и сборам, так что на ее семинаре «Нововведения налогового законодательства. Пределы оптимизации налогообложения» звучала самая свежая информация, как говорят, из первых уст. Мифы и реальность о налоговой выгоде, добросовестность налогоплательщика, виртуальный доход, мера ответственности руководителя – на многие вопросы нашли ответы участники семинара.

Давно очевидно: эффективное управление информацией – залог успешной деятельности предприятия. Именно с этой темой выступал в школе директоров заместитель начальника управления корпоративных разработок ОАО «ММК» Павел Блохин. Напомним, что Магнитка вновь стала пионером в металлургической отрасли, первой внедрив в полном объеме корпоративную информационную систему на базе программного комплекса Oracle E-Business Suite. Проект осуществлялся под контролем высшего руководства, причем сейчас позитивный опыт корпоративных разработок должен распространиться и на Группы компаний ММК. Вот почему их директорам важно было узнать и понять суть процессов и организационные моменты проекта.

На февральском занятии руководители подробно изучали, как разработать систему показателей эффективности управления предприятием. Такой семинар подготовили и провели специалисты консалтинговой группы «Борлас» из Москвы. Особое внимание на нем уделили знакомству с методикой и последовательностью разработки показателей для предприятия, их связи с системой мотивации и стимулирования. В практическом задании интерес подогревался тем, что перечень показателей, формулу расчета, период планирования и контроля определяли для реальных подразделений. В ближайшую субботу, 17 марта, семинар в школе директоров проведет тренер-консультант из Москвы Ирина Денисова – расскажет о деловом этикете в работе руководителя. Участники семинара узнают алгоритмы построения личной бизнес-репутации, получат информацию о последних тенденциях этикета, усовершенствуют навыки самопрезентации и построения имиджа, получат инструменты позитивного влияния на деловую среду. Словом, изучат этикет в его многообразии – от отношений с подчиненными и переговоров по мобильному телефону до дресс-кода в поездке и тонкостей поведения в театре.

МАРГАРИТА ЛЕРИНА.

# «ПОЛИГРАФИЯ» – СВОЯ, НАДЕЖНАЯ

## Типография градообразующего предприятия развивалась, как и подобает живому организму

**ПЕЧАТНОЙ ПРОДУКЦИИ давно пророчили кончину. Но, несмотря на всеобщую компьютеризацию, прогнозы не сбылись.**

ФОТО ДМИТРИЯ РУХМАЛЕВА

Сила «печатного слова» по-прежнему неоспорима и актуальна. Подразделения и предприятия ОАО «ММК» заказывают все необходимые бланки, инструкции по технике безопасности, всевозможные брошюры, технические инструкции в ЦТД – так иногда по привычке называют это производство. Более чем за семь десятилетий работа печатников не утратила значимости, типография градообразующего предприятия развивалась, как и подобает живому организму. До начала девяностых здесь печатали «Магнитогорский металл». В 1994 году полиграфическое подразделение ММК преобразовалось в самостоятельное дочернее предприятие – общество с ограниченной ответственностью «Полиграфия». Адаптация в условиях самостоятельности проходила сложно: всеобщий бартер, задолженность по заработной плате доходила до десяти месяцев. Но потом, как говорит директор ООО «Полиграфия» Мурат Галимов, научились работать в новой обстановке, за счет прежнего опыта обрели стабильность.

В зависимости от пополняемости бюджета предприятие обновляет оборудование, применяет новые технологии. В свое время приобрели копировальные аппараты. Новые устройства используют, в основном, для тиражирования оперативных документов: приказов, распоряжений.

За дверью со странной надписью «Дубликаторная» находится что-то, тоже очень похожее на большой ксерокс. Спрашиваю: «Ксерокс?» – «Нет, дубликатор», – отвечает директор Мурат Галимов. – Этот аппарат, в отличие от ксерокса, делает много копий.

Ежемесячный доход типографии – до полутора миллионов рублей. Коллектив из шести десятков человек успешно справляется с полным циклом кропотливого печатного производства. Конечно, мечтают о крупных тиражах. Но пока ограничиваться приходится десятками тысяч. Специфика хоть и малотиражная, но трудозатратная. Например, понадобились для трех котлов-утилизаторов кислородно-конвертерного цеха инструкции технологические или по охране труда и технике безопасности. На свет появится не более десятка экземпляров, зато времени они «съедают» почти как многотиражные солидные «фолианты».

Словом, тут непросто. И все же это предприятие отличается кадровой стабильностью: не одно десятилетие отработали в типографии мастер Татьяна Макарова, наладчик полиграфического оборудования Анатолий Рязанов. Как утверждает Мурат Галимов, остались преданные делу. Нынче хороших специалистов-полиграфистов не найти, что называется, днем с огнем: мало учебных заведений этого профиля. Тем ценнее профессионалы с богатым опытом. Именно они прямо на рабочем месте обучают немногочисленное молодое пополнение. В рамках жесткой конкуренции выжить не просто: город перенасыщен частными типографиями, где по ряду причин цены ниже. Но у них и качество печати страдает. А оно дорогого стоит, поэтому комбинат многие десятилетия отдает предпочтение своей надежной и проверенной «Полиграфии».

ЕЛЕНА КОФАНОВА.

**Компьютерная программа делает то, что вы приказали ей сделать, а не то, что вы хотели, чтобы она сделала.**

ТРЕТИЙ ЗАКОН ГРИРА

# НОВЫЙ ВКУС ОТ КОРПУСГРУПП

## Здесь бизнес и клиент – понятия равнозначные

**ДАВНО ЛИ ВЫ обсуждали за обедом проблемы аутсорсинга или хотя бы клининга? Если они вас не волнуют вовсе, но вы с удовольствием обмениваетесь впечатлениями от кейтеринга, значит, к вам уже пришел КорпусГрупп.**

И не просто пришел, а взял на себя «головную боль» в виде тех самых непрофильных процессов, к которым в металлургии относят и общественное питание, и уборку административно-бытовых комплексов. Именно эти функции на ММК сегодня выполняет профессиональный, специально подготовленный и, что немаловажно, уважающий собственный труд коллектив в тысячу двести работников.

Для начала немного истории, получившей интересное продолжение. КорпусГрупп – национальная сервисная компания, работающая на российском рынке производственно-хозяйственного аутсорсинга. Так называют факт передачи всевозможных непрофильных услуг предприятия в управление внешнему подрядчику. Есть головная фирма «КорпусГрупп Столица», имеются еще тридцать региональных подразделений, чья деятельность проходит по единым корпоративным стандартам. В нашем городе компания заявила о себе в сентябре 2004 года. К тому времени технологии аутсорсинга уже более десяти лет шагали по стране. На ММК, в свою очередь, даже не одно, а шесть десятилетий пестовали собственную сервисную службу: поначалу это был отдел рабочего снабжения, затем комбинат питания и, наконец, дочерняя структура «Агропромышленный комплекс» с развитым общепитом.

По признанию директора ООО «КорпусГрупп Магнитогорск» Станислава Дьякова, существующая на Магнитке отлаженная система питания с жестким контролем послужила прочным фундаментом для реализации развивающих проектов.

– Мы увидели, что повара крайне преданы своему предприятию, – рассказывает Станислав Геннадьевич. – А «патриотизм в крови» просто обречен на успех. Понятно, что костяк коллектива общепита остался. Мы лишь начали привносить в его работу принятые компанией стандарты.

Своих сотрудников ООО «КорпусГрупп Магнитогорск» не раз командировало на учебу в Москву. Итоговое повышение разрядов напрямую отразилось не только на оплате труда. Учеба помогла лучше уяснить, например, связь двух составляющих обеда – материальную и нематериальную. Ведь сервис в идеале – это человек вкусно поел в чистом помещении за красивым столиком, где с ним вежливо общались аккуратные и опрятные сотрудницы. Вот и вся философия.

Сейчас местные повара востребованы как педагоги: из других регионов часто приглашают помочь в запуске аналогичных проектов. А это уже статус шеф-повара-наставника, в котором видят носителя корпоративной культуры. Магнитогорский КорпусГрупп запускал предприятия в Челябинске, Поволжье, Нижнем Новгороде и Казахстане. Такие поездки дают рядовым поварам менеджерский опыт, хороший заработок, новые впечатления. И – моральное удовлетворение: ты вправе передать кому-то знания и опыт, а значит, ты – эталон в профессии.

С недавних пор на московских курсах «науку убирать» начали постигать бригадиры клинеров с ММК: штат комбинатских техничек переведен в компанию с прошлого года. Клининг, или профессиональная уборка помещений, – тоже профильный вид бизнеса КорпусГрупп. Как, впрочем, и услуги по эксплуатации зданий, гостиничный бизнес и автотранспортный, получивший развитие во многих регионах. Каждый профиль требует специальных знаний и технологий. Ведь и образ уборщицы советских времен с ведром, тряпкой и хлоркой вовсе не похож на принятый в компании имидж клинера. Тут обязательна выдача фирменного костюма-спецодежды, удобного оборудования и современных моющих средств, предназначенных для спецборьбы с химическими, механическими и иными видами грязи…

– Персонал, который занимается клинингом, не должен считать себя людьми второго сорта, как бывало прежде, – отмечает Станислав Дьяков. – Все они специалисты, которые умеют проводить уборку профессионально, а значит, полноценные сотрудники предприятия. И от понимания ими своей роли во многом зависит отношение со стороны.

Сейчас КорпусГрупп уже участвует в объявленном ММК конкурсе на оказание услуг по уборке производственных помещений цехов. К факту конкурса в компании относятся по-деловому: рынок сервиса становится цивилизованнее, и ничто так не мобилизует на развитие и профессиональный рост, как появление конкурентов. Соперничать с самим собой не интересно.

Если по клинингу у КорпусГрупп большие планы, то и в своей основной сфере идеи далеко не исчерпаны. Сегодня на комбинате шестьдесят точек питания. От буфетов постепенно отказываются, чтобы всю «товарную мелочевку» реализовывать на линии раздачи. Качество блюд, их ассортимент, отношение к клиенту – три кита, на которых держится общепит. Со всеми требованиями по килокалориям, с утвержденной системой единого меню, в котором насчитывается около двух с половиной тысяч наименований блюд. Такое многообразие позволяет не повторяться в течение месяца. В ассортименте традиционные пельмени, борщ, котлеты, до шести холодных закусок или салатов, два-три супа, несколько гарниров, пять основных блюд из мяса, рыбы или птицы, плюс несколько диетических. Обратная связь – опросы среди клиентов – уже традиция. И при этом жесткая система контроля качества с чек-листом, где 150 критериев оценки, начиная от внешнего вида повара до вкуса блюда, приготовленного в соответствии с требованиями технологических карт.

КорпусГрупп привнес в общепит и программу маркетинговых мероприятий. Особенно популярны колоритные дни национальной кухни, когда в одном народном стиле выдержан весь антураж – от деталей одежды персонала до живого музыкального сопровождения. Работники комбината уже имели возможность вкусить турецкие, немецкие, сибирские блюда. На этой неделе начались дни белорусской кухни. В апреле и мае придут разносолы корейские. А по просьбам столующихся в скором времени повторят пришедшуюся многим по вкусу латиноамериканскую кухню.

ФОТО АНДРЕЯ СЕРЕБРЯКОВА

Поздравить посетителей с праздниками в КорпусГрупп тоже не забывают. На День святого Валентина предлагали меню с шутливо-серьезной аннотацией о пользе витаминов для любви. Кому приглянулся салат «Острота чувств» из моркови по-корейски, куриного мяса, сладкого перца и майонеза, а кто выбрал «Кокетку» из свеклы с черносливом и орехами. Успехом пользовались и суп «Нектар любви» из смеси фруктов с рисом, и кальмары в томатном соусе «Берег любви». Вот такая романтика с пикантным вкусом. К Восьмому марта тоже было отдельное меню: впридачу к вкусненькому еще и разноцветные шарики на стенах, и цветы на столах. Для настроения.

Вошли в практику витаминные и блинные столы. А еще проводят конкурс на самого щедрого клиента – по суммам в чеках. Недавно выигрыш получил работник ЗАО «Огнеупор» – талоны на бесплатное питание по 60 рублей ежедневно в течение месяца. Еще двум специалистам с ММК достался месячный абонемент на 50 и 40 рублей в день.

Чем лучше услуга и больше удовлетворен клиент, тем стабильнее работает фирма и развивается бизнес. Таков принцип работы КорпусГрупп. Тем не менее, ходят на предприятия питания далеко не все работники комбината. Хотя ситуация меняется: поначалу компания регистрировала девяносто тысяч посещений за месяц, теперь показатель дошел до ста сорока тысяч. А с утверждением, что вся «соль» вопроса в работе на непрерывном производстве, руководитель КорпусГрупп готов поспорить.

– За последние годы, к сожалению, утеряна сама культура приема пищи на работе, – считает Станислав Дьяков. – Еда из дома в баночке или термосе стала привычнее, хотя не оправдывает себя по питательной ценности и противоречит санэпидрежиму. Руководство комбината ставило задачу организовать питание непосредственно на рабочих местах… Привезли пищу в специально запаянных контейнерах, что позволяет сохранять ее санитарную безопасность и вкусовые качества в течение суток. Цена – пятьдесят рублей. Но полноценные обеды в контейнерах не пошли: столкнулись с нежеланием работников.

К слову, программа организации питания на комбинате вновь модернизируется. Теперь курс на централизованное приготовление пищи – создание современной фабрики-кухни, где будут готовить всю пищу, и сети раздаточных, куда ее доставят. Персоналу останется только разложить и продать готовое, собрать и помыть посуду. Проект по созданию фабрики-кухни рассчитан на три года. За это время на территории предприятия взамен существующих точек питания возведут современные помещения модульного типа. Проект уже стартовал в зоне административно-бытового комплекса доменного цеха и ЦРМО: оба модуля построены с учетом обслуживания трехсот человек за смену. Модули имеют современный вид, интерьер с элементами фирменного стиля.

– Сейчас предприятия питания расположены в помещениях старого типа, площадь которых подчас достигает тысячи квадратных метров. Они нуждаются в капитальном ремонте и вложении больших средств, – разъясняет Станислав Дьяков. – Эти помещения будут высвобождаться. Взамен появятся новые модули на 150 «квадратов», куда перебазируется весь персонал предприятий питания. Централизация даст много преимуществ: улучшится само качество приема пищи работниками, усилится контроль приготовления блюд.

Спектр услуг компании уже сегодня удовлетворит запросы самого привередливого клиента. КорпусГрупп легко организует и банкет к юбилею цеха, и личное торжество сотрудника.

А кейтеринг на ММК тоже прижился. Это ресторан выездного обслуживания, «заказать» который можно хоть на природу, хоть в офис. Он работает во Дворце культуры имени С. Орджоникидзе. Там, кстати, собираются открыть еще и «Вареничную» с богатейшим ассортиментом. Вот такой нынче «вкус» у вчерашних заводских столовых…

МАРГАРИТА КУРБАНГАЛЕЕВА.

## Идеи продвинутой молодежи

КОНФЕРЕНЦИИ

**ВО ВТОРНИК на ММК стартовал второй этап научно-технической конференции молодых специалистов. Как и подобает начальному звену технологической цепочки, серию общекомбинатских конференций открыла аглодоменная секция.**

Вчера доклады слушали в секции энергетики, экологии и ресурсосбережения. Сегодня конференции проходят сразу в двух секциях – транспортной, информационных технологий и автоматизированных систем управления. Завтра свои разработки представит молодежь в секции стратегического планирования, интеграционной политики и сбыта.

В этом году на комбинате организовано тринадцать научно-технических секций, которые возглавляют главные специалисты предприятия и директора по направлениям. Второй этап конференции продлится до конца марта. Выступить с докладами готовятся молодые экономисты и финансисты, сталеплавильщики и прокатчики, специалисты сферы управления персоналом, кадрового менеджмента, общественных связей и пиар-технологий. Заключительные конференции второго этапа проведут контрольно-аналитическая секция, коксохимическая и секция права.

Для награждения авторов самых актуальных разработок предусмотрены премии от одной до шести тысяч рублей. Их получат обладатели званий лучшего молодого инженера и техника, трое победителей, четверо призеров в номинациях «Наибольший экономический эффект», «Преимущества по возможности внедрения», «Оригинальность разработки» и «Лучшая исследовательская работа».

В финальном этапе конференции наряду с молодежью ММК и его дочерних предприятий традиционно будут участвовать гости из ближнего зарубежья. Международный молодежный форум пройдет у нас с 10 по 14 апреля.

МАРГАРИТА ЛЕРИНА.

## Беречь малое

НОВАТОРЫ

**«КТО НЕ УМЕЕТ беречь малого, тот не сохранит и большого» – этим афоризмом можно охарактеризовать творчество новаторов, рационализаторов и изобретателей, которых на метизно-калибровочном заводе с каждым годом становится все больше.**

Сегодня на предприятии немало тех, кто активно участвует в «поиске рационального зерна», тех, кого природа наделила способностью находить оптимальные варианты при решении проблемных производственных задач. Годовой экономический эффект по ОАО «ММК-Метиз» от внедрения рационализаторских предложений составил около шести миллионов рублей. Творческую инициативу рационализаторов постоянно поддерживает директор А. Носов. Авторские вознаграждения за внедренные предложения выплачивают своевременно – этому большое внимание уделяют исполняющий обязанности главного инженера завода С. Вершигора и начальник технического управления В. Семенов.

По словам ведущего инженера технического управления ОАО «ММК-Метиз» Елены Никитиной, план прошедшего года выполнен на 136 процентов: от авторов поступило более 160 предложений, из которых внедрено 157. Экономический эффект получен за счет экономии стали, цветных металлов, электроэнергии, деловых отходов, вспомогательных материалов, транспортных расходов, трудозатрат. В экономию входят и разработки четырех новых видов продукции, новых устройств, конструкций, приспособлений, технологий, электрических схем.

– Внедренные предложения, – говорит Никитина, – позволили увеличить срок службы деталей, механизмов, повысили качество и улучшили товарный вид продукции, облегчили проведение ремонтов и обслуживания оборудования. Рационализаторы предложили способы восстановления изношенных деталей, позволяющих не изготавливать и не закупать новое, уменьшить время и затраты на ремонт.

Бюро общественных связей
ОАО «ММК-МЕТИЗ».