



НОВОСТИ

МЕТАЛЛОИНВЕСТ

№ 1 15 ЯНВАРЯ 2021 ГОДА, ПЯТНИЦА

Постоянное движение вперёд

Какие перемены ожидаются в программе развития Бизнес-Системы, как меняются подходы и ключевые особенности? Подробности — в интервью Вадима Романова.

3 ➤

● НАЗНАЧЕНИЕ

Для эффективности управления

В компании «Металлоинвест» введены должности директоров горного и металлургического дивизионов, на которые назначены, соответственно, Ринат Исмагилов и Алексей Кушнарёв.

Назначения призваны повысить эффективность управления производством, ускорить внедрение новых технологий и обеспечить применение лучших практик в бизнес-процессах.

Ринат Исмагилов отвечает за формирование политики развития, модернизацию и рациональное использование ресурсов горно-обогатительных комбинатов компании — ЛГОКа и МГОКа им. А. В. Варичева.

В сферу ответственности Алексея Кушнарёва входит решение аналогичных задач для металлургических активов Металлоинвеста — ОЭМК им. А. А. Угарова и Уральской Стали.

— Мы усиливаем команду в рамках амбициозной стратегии развития компании, — отметил генеральный директор Металлоинвеста Назим Эфендиев. — Ринат Исмагилов — один из лучших профессионалов в своей области. Благодаря работе его команды на комбинатах Металлоинвеста были внедрены уникальные технологии обогащения железорудного сырья и схемы производства высококачественной продукции. За плечами Алексея Кушнарёва большой опыт, полученный на предприятиях Магнитки и Евраза. Он досконально знает процессы производства и обработки металлов, понимает современные тенденции отрасли и методы внедрения наиболее перспективных решений.

Ринат Исмагилов окончил в 1986 году Московский институт стали и сплавов по специальности «обогащение полезных ископаемых». На протяжении многих лет работал на предприятиях российской горно-металлургической компании «Норильский никель». С 2013 года занимал должности заместителя директора департамента, директора департамента горнорудного производства Металлоинвеста.

Алексей Кушнарёв окончил в 1982 году Магнитогорский горно-металлургический институт им. Г. И. Носова по специальности «обработка металлов давлением». В 1995 году получил дополнительное образование в Академии народного хозяйства при Правительстве Российской Федерации по программе «Руководитель в условиях рынка». С 1982 по 2002 год работал на ММК, где прошёл путь от вальцовщика до главного прокатчика комбината. В период с 2002 по 2020 год был главным прокатчиком, главным инженером и управляющим директором «Евраз Нижнетагильский металлургический комбинат» и «Евраз Качканарский ГОК».

Экономический эффект — 50 миллионов

В компании подведены итоги девятого корпоративного конкурса на лучшее рационализаторское предложение в области энергосбережения и энергоэффективности.

4-5 ➤

К сервису высокого уровня

В Металлоинвесте стартовал новый масштабный проект, цель которого — повышение качества сервиса на объектах общественного питания предприятий компании.

6-7 ➤

НОВАЯ ТЕХНИКА



▲ Это уже третий 240-тонный БелАЗ, работающий в карьере Михайловского ГОКа им. А. В. Варичева

Исполин выходит на линию

В карьере Михайловского ГОКа им. А. В. Варичева к вывозке горной массы приступил новый БелАЗ грузоподъёмностью 240 тонн.

НОВАЯ ТЕХНИКА

Исполин выходит на линию

1

2,5

тысячи лошадиных сил —
такова мощность нового
240-тонного БелАЗа.

Свою первую рабочую смену большегруз отработал сразу после новогодних каникул. Начальник службы эксплуатации автотракторного управления МГОКа Виктор Кузнецов пояснил, что исполин работает пока не в полную мощь: машина проходит обкатку.

— В начале работы автомобиль перевозит 180 тонн, что составляет 75 % от номинальной нагрузки, — рассказывает Виктор Николаевич. — Через 100 часов работы он проходит плановое ТО, предусмотренное заводом-изготовителем, и начинает работать в полную мощность. Учитывая, что большегруз рассчитан на 30 рейсов в смену, то, по сравнению с 220-тонниками, один новый автомобиль за смену перевезёт горной массы на 600 тонн больше. Соответственно, и за год мы получим приличное увеличение.

Высокие производственные результаты обеспечат 2,5 тысячи лошадиных сил, спрятанные под капотом автосамосвала, а также передовые инженерные решения, применённые в его конструкции. Новая техника оптимально сочетает высокую грузоподъёмность с комфортом и простотой эксплуатации.

Самосвалы оснащены камерами кругового обзора, современной противопожарной системой. Установлены системы контроля давления в шинах и «Антисон», а также устройство сигнализации о приближении к высоковольтной линии, в кабине — системы ото-



пления и кондиционирования воздуха. Электронные дисплеи сообщают машинистам самосвала и экскаватора о загруженности кузова в тоннах.

Безусловно, современные цифровые системы повышают уровень ОТ и ПБ. Но основную ответственность за безопасную работу несут сотрудники комбината. Об этом

никогда не забывают четыре опытных водителя, которым доверено управлять новым большегрузом. В их числе Максим Сычевский. За 10 лет работы на комбинате он успел поработать на самосвалах разной грузоподъёмности, от 30 до 220 тонн. Теперь в его профессиональной жизни наступил новый этап — ему доверен 240-тонник.

— Узнав, что буду трудиться на такой технике, поспешил поделиться своей радостью с отцом, который тоже работал здесь водителем, правда, 45-тонного самосвала. Он научил меня всему, что знал, передал все тонкости профессии, — делится Максим Владимирович.

Водитель признаётся, работать на новой да ещё на такой усовер-

шенствованной и мощной машине всегда приятно. Но при этом отмечает: знать технические характеристики и особенности вождения в карьере — только полдела. Не менее важно умение работать в коллективе. Ведь за вверенную технику, а значит, и за производительность в равной степени ответственны все водители бригады.

— Машина большая, надо смотреть и за колёсами: чтобы не было порезов, утечки воздуха, и за двигателем: чтобы нигде не было протекания масла, антифриза. То есть контролировать состояние всех узлов, — поясняет Сычевский. — Перед началом работы я обязательно спрашиваю у сменщика, какие есть неполадки, если он не успел устранить, то устраняю сам.

Регулярно и системно пополняя парки карьерной техники своих предприятий современным, высокотехнологичным и экологичным оборудованием, Металлоинвест улучшает условия труда персонала, повышает эффективность производства, снижает себестоимость продукции и, как следствие, укрепляет позиции на рынке.

— Важно, что высокопроизводительные машины приобретаются не только в автотракторное управление, — отмечает начальник автотракторного управления Михайловского ГОКа Игорь Крюков. — Параллельно закупаются экскаваторы с объёмом ковша 18-20 кубических метров. В связи с ними более эффективны большегрузы высокой грузоподъёмности, такие как новый БелАЗ.

Это уже третий 240-тонный БелАЗ, работающий в карьере Михайловского ГОКа. Ещё один будет введён в эксплуатацию до конца января. Мощная техника станет подспорьем автомобилистам в выполнении производственной программы 2021 года.

● ТРУД БЕЗ ОПАСНОСТИ

МЕСЯЧНИК БЕЗОПАСНОСТИ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ КОМПАНИИ «МЕТАЛЛОИНВЕСТ»

ЯНВАРЬ – 2021

Недели безопасности:

- ОЭМК и УралМетком — 11 – 15 января;
- ЛГОК и Рудстрой — 18 – 22 января;
- МГОК — 25 – 29 января.



АКТУАЛЬНОЕ ИНТЕРВЬЮ

Постоянное движение вперёд

Какие перемены ожидаются в программе развития Бизнес-Системы, как меняются подходы и ключевые особенности? Об этом и многом другом в интервью директора департамента развития Бизнес-Системы «Металлоинвест» Вадима Романова.

Дмитрий Голоцуков
Фото Валерия Воронова

— Вадим Викторович, развитие Бизнес-Системы на комбинатах Металлоинвеста продолжается уже не первый год. Можете оценить ту точку, в которой сейчас находится этот процесс?

— К настоящему моменту мы прошли большой цикл первой волны активизации персонала, знакомства с инструментарием Бизнес-Системы, вовлечения в процессы наиболее активного слоя участников. Те, кто проявили инициативу, были задействованы в проектах даже не одной волны, а нескольких, уже были замечены руководством и назначены на вышестоящие должности, то есть получили импульс для развития карьеры.

Но этот этап — с выделением навигаторов и волновым подходом — завершается, и сейчас компания нуждается в более качественном улучшении технологических процессов, более адресном применении инструментов. Это не означает, что мы абсолютно всё меняем и забываем старое. Базовый набор будет применяться по-прежнему. Продолжат работать «Фабрика идей», «Доска решения проблем», административные ячейки, клиентоориентированность, стандарт рабочего места 5С и стандарт процессов — карта пошагового выполнения операций или СОП.

Однако руководство компании и весь наш коллектив волнует, насколько мы эффективны, насколько мы лучше, чем другие предприятия отрасли в России и в мире. Именно на это нацелена программа, на этом нам предстоит сфокусировать внимание.

— Расскажите, пожалуйста, о грядущих изменениях. Что именно будет меняться?

— Сейчас мы детально с каждым цехом проводим работу по определению амбиций и выявлению приоритетных направлений по её реализации на ближайшие два-три года. То есть вместе с коллективом цеха, используя методики определения корневых причин, выясняем, какие факторы влияют на себестоимость, на качество продукции, на объёмы выпуска продукции. Результаты фиксируем и структурируем в определённом алгоритме, формируем рабочие группы с привлечением необходимых экспертов, которые будут этими направлениями заниматься.

Руководитель цеха, заинтересованный в улучшении производственно-экономических показателей, выбирает по представлению директора ДРБС и назначает подходящего руководителя службы развития Бизнес-Системы. Мы ожидаем, что в состав СРБС войдёт те, кто уже показал высокие результаты во время прошедших волн.

Регулярный контроль результатов будет осуществляться руководителем цеха. Директор ДРБС УО в течение месяца вместе с рабочими группами будет отслеживать результативность инициировать корректирующие мероприятия. Контролировать работу каждого цеха на уровне управляющего директора и на уровне комитета развития Бизнес-Системы мы планируем ежеквартально.

По сути, мы уходим от команд с участием навигаторов и переходим к коллективной работе. Команды внутри цехов должны обладать гибкостью: они будут создаваться и расpusкаться по необходимости, то есть для решения определённых задач. И ещё раз, активное участие в этом процессе отводится РУКОВОДИТЕЛЯМ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ. Ведь именно они ставят задачи, обозначают проблемы, которые нужно решать, а также определяют ресурсы, которые необходимы для решения этих проблем. Как видите, у нас появляется заказчик.

— Какие требования к нему предъявляются и как он будет работать?

— Главное требование — ставить под сомнение незыблемость тех или иных процессов или алгоритмов. И постоянно задавать вопрос: а почему мы делаем именно так, а не иначе? Такие вопросы будут спо-



собствовать непрерывному развитию производства. Это ключевое изменение в развитии Бизнес-Системы. К примеру, на одном из последних тренингов мы услышали позицию цеха: необходимо заниматься оптимизацией расхода газа. При этом анализ бюджета показал, что основная статья затрат — это сырьё. Руководители цеха были уверены, что в направлении «сырьё» нет потенциальных эффектов. В итоге фактного экспресс-анализа было установлено:

- потенциал улучшений до эталонных показателей расхода газа принесёт эффект в размере 30 млн рублей в год;
- настройка Клиентского соглашения с Лебединским ГОКом и ЭСПЦ в части качества сырья и качества продукции цеха для последующих переделов обладает потенциалом эффекта более чем 100 млн рублей;
- работа по уменьшению количества брака на процессе производства продукции обладает дополнительным потенциалом сокращения расхода энергоносителей и высвобождения мощностей цеха.

Таким образом, подтверждается эффект синергии взаимодействия профессионального аналитика и руководителя проектов с профессионалами и экспертами цеха, которые настроили текущий процесс и осуществляют его поддержку. Всегда можно найти поле для улучшений.

Если говорить о целеполагании, то мы помогаем определять задачи для каждого цеха, затем управляющий директор согласовывает цель на уровне комбината. На уровне компании генеральный директор оценивает её на амбициозность и утверждает финальный вариант. Выстраивается чёткая, сбалансированная система показателей, всем становится ясно, какая задача в приоритете и на какую цель ориентирован каждый работник компании. Эти цели транслируются вниз, разъясняются, определяются рычаги влияния и определяется план мероприятий и критерии успеха. Такая цель объединяет коллектив, а значит, компания получает конкурентное преимущество достигая превосходства. В свою очередь, сотрудники получают материальное поощрение, если достигли поставленных задач.

— Важный вопрос, который волнует работников, — это их сертификация. Для чего это нужно и как будет проходить этот процесс?

— Действительно, в ноябре мы запустили очередную процедуру сертификации наших сотрудников. Это уже второй поток выдачи сертификатов: они выдаются тем, кто постоянно занимается улучшениями. Для таких работников предусмотрены сертификаты трёх уровней, соответствующих масштабу проектов и ответственности. Если сотрудник занимается улучшениями и получает определённые результаты в рамках рабочего места, то это подтверждается сертификатом

3-го уровня. Если он управляет изменениями в рамках малых групп, бригад, рабочих команд и способствует улучшению какого-то процесса — это второй уровень сертификата. Первый — в том случае, когда сотрудник организует работу коллективов, является эталоном для других, изучает и применяет способы вовлечения коллектива в работу по улучшениям, обучает выявлению направлений по ликвидации потерь. Могу сказать, что обладатель сертификата 1-го уровня — это уже готовый руководитель.

— Как сертификат влияет на развитие карьеры сотрудника?

— В компании работают локальные и центральные кадровые комитеты, где мы рассматриваем сотрудников в перспективе назначения на вышестоящие должности, формируем кадровый резерв. В оценке профиля компетенций есть раздел: насколько успешно сотрудник занимается вопросами повышения эффективности. Если у него уже есть подтверждённый сертификат, то наш департамент рекомендует его к назначению в течение 12 месяцев. Мы подтверждаем, что кандидат успешен и готов к работе в новой должности. Если сертификата нет, то наша рекомендация будет следующей: сотрудник будет готов к назначению более чем через 12 месяцев. За это время он сможет подготовиться, реализовать какой-то проект и получить сертификат. И тогда рекомендация нашего департамента изменится.

— Каков срок действия этого сертификата?

— Он действует один год. Это связано с тем, что процесс развития Бизнес-Системы не стоит на месте, каждый подход и инструмент нужен в определённое время, в определённой точке. Всё меняется, и то, что хорошо работало раньше, со временем уже не всегда соответствует новым требованиям. Поэтому ежегодно нужно подтверждать свой уровень знаний, доказывать свою компетентность.

Сертификация позволяет объективно оценить свои возможности, оценить профессиональное и личностное развитие, увидеть слабые стороны, показать, что где-то не хватает знаний или навыков, поэтому нужно поработать над собой.

— Какой инструмент Бизнес-Системы вы называли бы самым успешным?

— Для меня Бизнес-Система — это не набор инструментов. Это целая философия, реакция на определённые раздражители или происходящие изменения. Один и тот же инструмент может успешно работать или не работать вообще в различных коллективах. Это зависит от его востребованности. Возьмём, к примеру, Доску решения проблем. Если коллектив заинтересован в хороших показателях, есть вовлечённый руководитель и сотрудники, то проблемы в цехе решаются быстро, и необходимости в ДРП нет.

— Самый большой успех 2020 года, на ваш взгляд?

— 2020 год был достаточно тяжёлым для всех. Но всё-таки стоит отметить, что коллектив перестал сопротивляться новшествам. Мы начали двигаться в одну сторону, успешно решать общие задачи и менять своё отношение к труду. Мы стали активнее, стали более заинтересованными в развитии. Именно в 2020-м мы сделали самый большой шаг вперёд за всё время внедрения Бизнес-Системы.

Например, в 2018 году в ходе «Фабрики идей» на всех комбинатах компаний проводилось пять-шесть тысяч мероприятий в год. В 2019 году их было 11 тысяч. А в 2020 году провели 20 тысяч! Практически каждый сотрудник внёс какие-то улучшения в работу. Экономический эффект от внедрения таких предложений превысил запланированный показатель в 800 миллионов рублей. Но самое главное — у нас появились лидеры, с которых нужно брать пример. И таких сотрудников становится всё больше и больше. Я хотел бы поблагодарить вовлечённых рабочих и руководителей. Именно с них всё начинается: меняется в лучшую сторону и предприятие, и компания.

более
800
миллионов
рублей

КОНКУРС



◀ Авторы идеи от ОЭМК: главный специалист теплосилового цеха Дмитрий Горлов, электрик ТСЦ Александр Горбачёв и ведущий специалист управления главного энергетика Игорь Зиновьев

Экономический эффект — 50 миллионов рублей

В компании «Металлоинвест» подведены итоги девятого корпоративного конкурса на лучшее рационализаторское предложение в области энергосбережения и энергоэффективности.

Внём приняли участие сотрудники Лебединского горно-обогатительного комбината, Михайловского ГОКа им. А. В. Варичева, Оскольского электрометаллургического комбината им. А. А. Угарова и Уральской Стали. Независимая комиссия определила 16 проектов-победителей, ежегодный экономический эффект от реализации которых оценивается в 50 миллионов рублей.

Схема управления — каскадная

На Оскольском электрометаллургическом комбинате им. А. А. Угарова первое место заняло рационализаторское предложение «Каскадное управление приводами насосов», которое поможет сэкономить более двух миллионов рублей в год.

Авторы идеи — главный специалист теплосилового цеха Дмитрий Горлов, электрик ТСЦ Александр Горбачёв и ведущий специалист управления главного энергетика Игорь Зиновьев.

Одна из основных задач теплосилового цеха — производство пара для структурных подразделений комбината. Для этого, по словам Дмитрия Горлова, используется химически очищенная вода, которая подаётся в паровой котёл под высоким давлением с помощью насосов с электродвигателями мощностью 200 киловатт каждый.

— В работе у нас постоянно находится один или два насоса, — рассказывает Дмитрий Горлов. — Однако вне зависимости от объёма производимого пара расход электроэнергии, затрачиваемой на их работу, остаётся одинаковым. В рамках развития Бизнес-Системы мы проанализировали ситуацию и решили применить здесь частотные преобразователи со специализированным каскадным контроллером для управления группой насосов. Это позволит в автоматическом режиме определять их необходимую производительность и управлять регулированием числа оборотов каждого, тем самым снижая расход электроэнергии.

Техническое решение по изменению схемы управления приводами питательных насосов с при-

Всем авторам 16 проектов-победителей вручены свидетельства на рационализаторские предложения, значки и удостоверения «Рационализатор Энергетики».

менением специализированного каскадного контроллера позволит поддерживать в автоматическом режиме заданный параметр давления в коллекторе и обеспечивать необходимый расход воды на подпитку паровых котлов.

— В зависимости от потребностей производства включение или отключение насосов, а также регулирование скорости вращения приводов будет

50

млн рублей составит ежегодный экономический эффект от реализации 16 проектов-победителей конкурса, проведённого в 2020 году.

происходить автоматически, — поясняет Игорь Зиновьев. — Таким образом мы сможем сэкономить до 50 процентов электроэнергии, а годовой экономический эффект составит около двух миллионов рублей. Применение каскадной схемы управления приводами насосов позволит снизить потребление электроэнергии, поддерживать в автоматическом режиме заданные параметры давления, тем самым улучшая условия труда операторов. А кроме того, мы сможем продлить срок службы механических узлов насосов за счёт работы электродвигателя на более низких оборотах, безударных запусков и остановок.

Предложение энергетиков предприятия относится к категории Smart Carex и включено в программу капитальных затрат на 2021 год. В настоящее время ведётся разработка проектной документации, а осенью новое электрооборудование — два частот-



◀ Андрей Небога и Евгений Ядыгин с Уральской Стали сумели оптимизировать работу воздуходувок ЭСПЦ на время приостановки печи для краткосрочных ремонтов

Комментарий



Сергей Щербина,
директор департамента
энергетики
и энергоресурсов
УК «Металлоинвест»:

Конкурс организует и поддерживает появление новых идей, мотивирует их авторов, вносит значительный вклад в процесс повышения энергоэффективности в компании. За время его проведения свыше 100 идей уже внедрено на производстве, что позволило получить существенный экономический эффект и значительно сократить нагрузку на окружающую среду. Выявление победителей конкурса построено на независимом мнении каждого из членов конкурсной комиссии. Её председателем выступает генеральный директор УК «Металлоинвест» Назим Эфендиев. Немаловажными критериями оценки являются новизна и полезность предложения, а также годовой экономический эффект от внедрения, срок окупаемости, снижение удельного расхода энергоресурса.



ных преобразователя с дополнительной коммутационной аппаратурой для управления приводами насосов — будет смонтировано и пущено в работу.

Уменьшили расход теплоносителя

Победителем на Лебединском горно-обогатительном комбинате стал проект по оптимизации систем теплоснабжения канализационных насосных станций.

Автор проекта — начальник участка цеха водоснабжения и канализации энергогенератора Сергей Тарасов — придумал, как оптимизировать режим и уменьшить расход теплоносителя системы отопления, подаваемого на тепловые узлы для обогрева канализационных насосных станций, которые предназначены для перекачки сточных вод комбината на очистные сооружения Губкина.

Сергей Владимирович предложил улучшить схему регулировки расхода теплоносителя. В настоящее время она выглядит так: на входе трубопроводов отопления в тепловой узел установлены специальные дросселирующие шайбы определённого диаметра. С их помощью и происходит регулировка. Но есть существенный недостаток: чтобы изменить расходо иных значений, специалистам необходимо остановить подачу теплоносителя на насосную станцию, разобрать всю конструкцию теплового узла и только потом заменить установленную дроссельную шайбу на новую, с другим диаметром. Процесс трудоёмкий и долгий.

Сергей Тарасов предложил простое решение: заменить шайбы регулировочными вентилями на распределительном коллекторе системы отопления. Они позволяют легко проводить более точную корректировку режима теплового потребления здания. Их включение в систему способствует поддержанию оптимального температурного графика и сокращению затрат на тепловую энергию за счёт уменьшения расхода теплоносителя, подаваемого с промышленной котельной.

Внедрить идею коллектива энергогенератора Лебединского ГОКа планирует во втором квартале 2021 года, по окончании отопительного сезона. Годовой экономический эффект от реализации данного предложения составляет 665 тысяч рублей.

— В нашем подразделении стало добром традицией проведение коллективных мозговых штурмов для поиска решений, которые помогли бы снизить расход энергетических ресурсов — воды, тепла, газа, электроэнергии, — отметил Сергей Тарасов. — И радует, что в компании есть такой конкурс, который мотивирует людей генерировать как можно больше полезных инициатив и внедрять их в производство. Очень приятно, что мою идею заметили и решили воплотить в жизнь!

Идея на миллион

Сотрудники Михайловского ГОКа им. А. В. Варичева, авторы проекта-победителя конкурса — начальник ЦВК энергогенератора Сергей Кошкин и начальник ОПС ЦВК Валерий Васильев — в целях экономии электроэнергии предложили внедрить частотное регулирование на насосах перекачки питьевой воды насосной станции ХПВ АБК рудоуправления.

Конкурс направлен на определение перспективных идей по разработке и внедрению эффективных энергосберегающих технологий, повышение личной заинтересованности сотрудников компании в рационализаторской работе в области энергосбережения и энергоэффективности.

▲ Начальник ЦВК энергогенератора Сергей Кошкин и начальник ОПС ЦВК Валерий Васильев — авторы проекта-победителя от МГОКА

— Изначально перед нами стояла задача сэкономить электроэнергию, при этом не нарушив нормальный режим работы системы питьевого водоснабжения. Мы знали, что установленное на насосной станции ХПВ АБК рудоуправления оборудование запроектировано с таким запасом мощности, чтобы даже в критических режимах обеспечить водой потребителей и систему противопожарного обеспечения. Дело в том, что раньше не было технологий, позволяющих плавно регулировать давление воды. Теперь же с помощью частотных электроприводов появилась возможность внедрить автоматическую систему управления технологическим процессом и рационально потреблять ресурсы, — поясняет Валерий Васильев.

— Ранее насосные агрегаты работали на полную мощность, а давление в системе регулировали с помощью ручных задвижек. Сейчас этот параметр регулируется автоматизированной системой с частотными электроприводами, что позволяет экономить 40 процентов мощности. За работой оборудования по монитору внимательно следят операторы. Кроме того, пульт от оборудования есть и у начальника смены, который тоже контролирует ситуацию. Это предложение позволило значительно сэкономить электроэнергию, а также повысило надёжность оборудования насосной и системы водоснабжения в целом. В итоге всех внедрённых преобразований мы достигли даже большего эффекта, чем ожидали.

Валерий Васильев — автор десяти рабочих предложений, постоянный участник проекта «Фабрика идей». А вот предложение на конкурс по энергоэффективности в соавторстве с Сергеем Кошкиным он подал впервые. Этот опыт стал для них удачным — идея была признана лучшей.

С минимальными затратами

Предложение по снижению потребления электроэнергии дымососами в периоды технологических простояев было удостоено первого места на Уральской Стали. Внедрение данного проекта позволит сэкономить около восьми миллионов рублей в год с минимальными затратами на внедрение — всего 119 тысяч рублей.

Инженеры ЭСПЦ Андрей Небога и Евгений Ядигин нашли способ снизить потребление электроэнергии печными дымососами. Суть предложения заключается в изменении алгоритма управления заслонками на трубопроводе, отводящем печные газы.

— В программное обеспечение режима автоматического управления заслонками мы предложили добавить два новых режима, один из которых применяется при простое печи до получаса, а другой — свыше 30 минут, — поясняет Андрей Небога. — Отключать двигатели при таких простоях нерационально — это ведёт к снижению их ресурса, который в прямую зависит от числа пусков.

Теперь во время краткосрочных ремонтов гибкой модульной печи закрытые заслонки создают разрежение в зоне действия рабочего колеса дымососа, вследствие чего снижается нагрузка на двигатель. Ежегодная экономия электроэнергии, по подсчётом разработчиков, составит около 2,5 миллиона кВт/ч.



▲ Автор проекта от ЛГОКА — начальник участка цеха водоснабжения энергогенератора Сергей Тарасов

● ЕСТЬ МНЕНИЕ

Ольга Кобрисева,
начальник управления внутренних
социальных программ и развития
социальных объектов дирекции по
социальному вопросам ОЭМК
имени А. А. Угарова:

Качественный сервис обслуживания — одна из составляющих успеха и динамичного развития компании. Но, прежде всего, это забота о людях, которые трудятся на предприятиях в непростых условиях производства. Организация горячего питания для сотрудников комбината отражена в Коллективном договоре. Этому уделяют большое внимание и специалисты Торгово-производственного объединения, которые постоянно держат высокую планку в обслуживании металлургов. С 1 января 2021 года контролировать качество сервиса, предоставляемого оператором питания, начнёт организованная на базе дирекции по социальным вопросам служба заказчика. С этой целью будет назначена комиссия, в которую войдут и наши представители, задача которых — осуществлять проверки согласно утвержденным графикам. Чтобы будущие члены комиссии были достаточно квалифицированы в вопросах качества услуг питания, для них организовали обучение. Думаю, совместная целенаправленная работа даст результаты: оказание услуг по организации питания выйдет на новый уровень.

Алексей Левченко,
начальник управления внутренних
социальных программ и развития
социальных объектов дирекции
по социальным вопросам
Лебединского ГОКа:

Качественное горячее, вкусное питание в комфортной обстановке — одна из важных потребностей работников комбината и, по сути, одна из главных причин создания службы заказчика. Мы хотим вместе с сотрудниками Торгово-производственного объединения создать высокий уровень сервиса и обслуживания лебединцев в наших столовых. Благодаря этому проекту мы сможем более точно отслеживать качество приготовленной еды, разнообразие меню, соответствие условий приготовления пищи всем санитарным нормам и так далее. В свою очередь, как представители дирекции по социальным вопросам мы учтываем мнения и пожелания сотрудников ТПО и лебединцев относительно состояния помещений столовых, проводим экспертизу и планируем фронт работ и бюджет для будущих ремонтов. Всё для того, чтобы работники предприятия в столовой чувствовали себя хорошо и уютно, совсем как дома.

Владимир Стефанович,
начальник управления внутренних
социальных программ и развития
социальных объектов дирекции
по социальным вопросам МГОКа:

Организация горячего питания для горняков — одно из важнейших направлений социальной деятельности Михайловского ГОКа. В столовых Цеха питания работникам предлагается разнообразное и сбалансированное меню, комбинат берёт на себя часть расходов, предоставляя сотрудникам ежемесячную скидку. Также идёт постоянная работа по повышению качества сервиса. К примеру, представители социальной дирекции МГОКа прошли курсы повышения квалификации в Центре профессионального развития «Профи Карьера» по дополнительной профессиональной программе «Управление сервисом и качеством услуг». Организация контроля сервиса на объектах общепита. Это позволит нам эффективно контролировать уровень оказываемых услуг, оперативно реагировать на жалобы и предложения сотрудников и повысить удовлетворённость работников комбината, которые обедают в столовых ООО «Цех питания».

ОБЩЕПИТ



К сервису высокого уровня

В Металлоинвесте стартовал новый масштабный проект, цель которого — повышение качества сервиса на объектах общественного питания предприятий компании.

Татьяна Денисова
Фото Валерия Воронова

Его контролем с нового года занимается служба заказчика, созданная на базе дирекций по социальным вопросам комбинатов.

Территория хорошего настроения

Сегодня прочные и доверительные отношения с клиентами, высокая культура обслуживания становятся не только важными конкурентными преимуществами предприятий общепита, но и определяют их фирменный стиль, а в целом создают положительный имидж, основу долгосрочного процветания.

Построить хороший сервис, конечно, сложно, такая практика нарабатывается годами. В этом отношении у Торгово-производственного объединения, обслуживающего подразделения Оскольского электрометаллургического комбината имени А.А. Угарова, Лебединского ГОКа и Цеха питания, предлагающего свои услуги на Михайловском ГОКе, накоплен огромный положительный опыт.

Благодаря поддержке компании за последние годы были отремонтированы и оснащены новым современным оборудованием практически все столовые и кафе. Красивые, уют-

ные помещения можно смело назвать территорией комфорта и хорошего настроения. Для обеспечения здорового, качественного питания горняков и металлургов закуплены новые многофункциональные «умные машины», позволяющие выполнять все требования нормативов и ГОСТов, применять в производстве продукции современные технологии. Коллективы предприятий общепита постоянно повышают культуру обслуживания, а в условиях пандемии заботятся о безопасности посетителей.

— Несмотря на непростую санитарно-эпидемиологическую обстановку, наше объединение проделало колоссальную работу в рамках мероприятий по улучшению качества услуги питания, — рассказывает генеральный директор ТПО Татьяна Карпачёва. — В нынешнем

году, например, в шести столовых ОЭМК и Лебединского ГОКа установлены современные, эргономичные, выполненные в экостиле линии раздачи, приобретено новое производственное оборудование. Ремонт и оснащение предприятий общественного питания позволяют нам выпускать продукцию с высокими потребительскими свойствами, а также создавать комфортную обстановку. Торгово-производственное объединение стремится к наивысшим показателям уровня сервиса, качества и безопасности питания.

Сегодня на территории Михайловского ГОКа работает 13 столовых полного цикла, четыре раздаточных и три передвижных столовых, четыре буфета. Кроме того, в подразделениях комбината действуют три выездные точки реализации блюд и полуфабрикатов.

Прямая линия

Благодарственное письмо от департамента устойчивого развития руководству и специалистам компании «Джи Эс Эй Групп»:

«Выражаем искреннюю благодарность вам и специалистам вашего Центра ИТ-сервисов за оказание неоценимой помощи по обеспечению технической поддержки в организации обучения сотрудников социальных дирекций четырёх комбинатов и дочерних обществ — операторов питания. Особую признательность и благодарность выражаем начальнику отдела поддержки 1С Андрею Витальевичу Беседину и его сотрудникам Сергею Михайловичу Миргородову, Алексею Николаевичу Беганову и Алексею Юрьевичу Майсак. В сжатые сроки ими был проведён значительный объём работ по установке и настройке рабочих мест на всех четырёх локациях, что позволило обеспечить проведение обучения 100% наших сотрудников. Ваши специалисты продемонстрировали высокий профессионализм, открытость и готовность решить поставленную задачу максимально эффективно и качественно».

Горнякам предлагается обширный и разнообразный ассортимент, регулярно проводятся дни национальных кухонь. В меню — сбалансированные, вкусные и полезные блюда. Повара и технологии делают всё, чтобы горняки были довольны питанием и обслуживанием.

— Мы уверены, что с началом работы сервисной службы качество услуг вырастет, — отмечает и.о. директора ООО «Цех питания» Татьяна Чеченкина. — Ведь свежий взгляд со стороны позволяет объективно оценить ситуацию, сотрудники службы заказчика могут увидеть что-то новое, что-то подсказать, внести какие-то интересные предложения. И, в конечном итоге, улучшить нашу работу. Думаю, это пойдёт на пользу всем — и нашим работникам, и посетителям столовых.

В помощь оператору питания

Повышение качества обслуживания — процесс непрерывный, и здесь, несомненно, есть точки роста и направления, по которым можно развивать культуру сервиса. Чтобы посетители доверяли коллективу, высоко ценили его старания и всегда приходили снова, важен системный подход к решению этой задачи.

С оператором питания — ТПО — в декабре заключено дополнительное соглашение «О гарантированном уровне сер-



виса». В документе чётко прописаны алгоритмы контроля и способы оценки качества обслуживания службой заказчика, перечислены меры для устранения выявленных несоответствий. Методика оценки ключевых показателей уровня сервиса предусматривает заполнение «чек-листов» по итогам проверки санитарного состояния на объектах питания с указанием набранных баллов. На основании полученных результатов формируются итоговые протоколы оценки сервиса за каждый месяц, а по итогам года определяется рейтинг уровня сервиса, оказанного оператором питания. В состав рабочих комиссий службы заказчика, осуществляющих такой контроль, войдут специалисты социальных дирекций, группы по охране здоровья, начальники цехов, представители профкомов комбинатов.

По словам начальника управления бюджетирования и развития социальных объектов УК «Металлоинвест» Ольги Чирковой, служба заказчика создана, прежде всего, в помощь оператору питания и его руководителю. Ведь одному человеку проконтролировать выполнение всех требований качества сервиса на 29 объектах ежедневно невозможно. Кроме того, новые помощники будут участвовать и в решении вопросов содержания столовых и кафе, обеспечения правил безопасности для посетителей. А для мотивации сотрудников сферы общественного питания разработана система мотивации, создаётся фонд поощрения.

— Ежеквартально каждая столовая будет проходить проверки. Если в итоге получено высокое количество баллов, то коллектив однозначно заслужит премию, — поясняет Ольга Викторовна. — Нашей компании очень важно повышать качество сервиса операторов питания. Мы должны сохранить постоянных посетителей и привлечь новых. Создать такую атмосферу теплоты, заботы и душевности, чтобы человек во время обеденного перерыва смог не просто вкусно и с пользой для здоровья покушать, но и отвлечься от тяжёлой работы

Вы можете обратиться

- ▶ **ОЭМК им. А. А. Угарова:** Ольга Васильевна Кобрисеева, начальник управления внутренних социальных программ и развития социальных объектов дирекции по социальному вопросам, 8 (4725) 37-39-62, kobriseva@oemk.ru, Артём Александрович Шаткус, ведущий специалист отдела внутренних социальных программ УВСП, 8 (4725) 37-56-00, shatkus@oemk.ru
- ▶ **Лебединский ГОК:** Алексей Николаевич Левченко, начальник управления внутренних социальных программ и развития социальных объектов дирекции по социальному вопросам, 8 (47241) 9-59-48, levchenko_a_n@lebgok.ru
- ▶ **Михайловский ГОК им. А. В. Варичева:** Владимир Сергеевич Степанович, начальник управления внутренних социальных программ и развития социальных объектов дирекции по социальному вопросам, 8 (47148) 9-67-46, s.stepanovich@mgok.ru, Наталья Владимировна Капленкова, начальник отдела внутренних социальных программ и развития социальных объектов дирекции по социальному вопросам, 8 (47148) 9-65-34, N_Kaplenkova@mgok.ru
- ▶ **Уральская Сталь:** Ольга Олеговна Баканова, руководитель проекта по питанию, социальная дирекция Уральской Стали, 8 (3537) 66-20-33, o.bakanova@uralsteel.com

на производстве и эти полчаса просто отдохнуть, поднять себе настроение.

Стать **ещё лучше**

Этика обслуживания — особая тема сервиса в общепите. Внимательность и вежливость, выдержка и терпение, умение владеть своими эмоциями и способность избегать конфликтных ситуаций — определяющие в отношениях с посетителями.

— Очень важно выстраивать правильный диалог с клиентом, успешно разрешать конфликты, соблюдая интересы обеих сторон, и обязательно предоставить обратную связь, — считает

Ольга Чиркова. — Мы призываем всех посетителей — работников комбинатов: «Если вам есть что сказать, говорите, чтобы мы стали *ещё лучше*».

В дополнительном соглашении указан механизм работы с обращениями. Каждый посетитель имеет право направить оператору питания в устном или письменном виде свои замечания и пожелания, используя горячую линию, книгу отзывов и предложений, маркерную доску (при наличии), корпоративный портал, ящик обратной связи «Твой голос», электронную почту или телефон представителя заказчика, ответственного за контроль уровня сервиса.

В режиме реального времени

Повышение качества сервиса невозможно без постоянного получения новых знаний и навыков. В рамках проекта впервые в онлайн-формате прошло обучение специалистов общественного питания и представителей социальных дирекций комбинатов. Огромную помощь в организации дистанционных уроков для 70 слушателей оказал Корпоративный университет Металлоинвеста, а также служба сервиса ИТ-компании «Джи Эс Эй Групп», оперативно подключившая каждого из них к современной платформе Microsoft Teams.

Свои темы для обсуждения предложили три тренера-преподавателя: специалист в сфере систем менеджмента безопасности пищевой продукции Иван Поздняков, эксперт в области разработки и внедрения стандартов сервиса Анна Сосновая и эксперт в области разработки систем сервиса и коммуникаций Николай Терновой.

Обучающий курс был достаточно обширным и, по мнению Анны Сосновой, представлял собой уникальный проект. Каждое занятие проходило в режиме реального времени, а также записывалось и своевременно размещалось на платформе. У каждого участника был свой личный кабинет, куда он мог зайти, посмотреть

лекции, скачать дополнительные материалы, познакомиться с презентациями и другой информацией, подготовленной преподавателями.

Вначале слушатели изучили вопросы и систематизировали свои знания основ санитарных правил и нормативных документов РФ в сфере общественного питания. Задавать вопросы, активно дискутировать помогла практическая часть темы: участники тренинга учились искать ошибки на актуальных примерах из российской и мировой практики применения СанПиНов.

Другой важной темой обучения стало построение системы сервиса и методы разработки его стандартов на предприятиях общественного питания.

Подробно рассмотрены и составляющие стандартов сервиса — то, что в них должно быть прописано. А это, прежде всего, внешний вид и поведенческие характеристики сотрудников, работающих с продуктами и контактирующих на кассе или раздаче в своей столовой с большим количеством посетителей.

— Мы постарались также научить слушателей взаимодействовать с клиентами и реагировать на замечания, пользоваться определёнными речевыми клише, — поясняет Анна Сосновая. — Для этого первоначально собрали реальные претензии, поступившие через ящики обратной связи «Твой голос». Их предоставили организаторы обучения: все комментарии посетителей по поводу вежливости персонала, организации питания, стоимости продуктов и так далее. Мы рассказывали, как нужно общаться с трудными клиентами, чтобы они остались довольны решением своих проблем. А сотрудники, которые сталкиваются с каким-то недовольством, понимали: жалоба — это всегда возможность изменить что-то к лучшему.

Преподаватели постарались познакомить слушателей с лучшими мировыми и российскими практиками в сфере обслуживания, что вызывало у них живой интерес. Весь пройденный материал участники тренингов закрепили во время тестирования.

— Результат очень хороший, — отмечает Анна Сосновая. — На основании аттестации каждый сотрудник, прошедший обучение, получил удостоверение о повышении квалификации. Главное — мы хотели донести всем преподавательским составом, что столовая — не только место, где удовлетворяют потребность в еде. На самом деле, это место для коммуникаций, получения положительных эмоций, и каждый сотрудник, который работает с клиентом — технолог, кассир, повар на раздаче — формирует сервис и создаёт впечатления о предприятиях общепита.

Обучающий курс — не финал, а только начало пути, который предстоит пройти специалистам операторов питания и службы заказчика социальных дирекций предприятий компаний, чтобы поднять качество обслуживания на *ещё более высокий* уровень.

● ЕСТЬ МНЕНИЕ

Ольга Баканова,
руководитель проекта по питанию,
социальная дирекция Уральской Стали:

Получился очень интенсивный курс, который поможет улучшить качество всех аспектов сервиса по питанию металлургов. Преподаватели высочайшего класса не оставили без внимания ни один вопрос слушателей. Большой блок был посвящён новостям законодательства в сфере общественного питания. Также разбирали практические тонкости контроля качества блюд. В общем получился отличный семинар, после которого каждый участник стал богаче знаниями. Я бы *ещё* отметила отличную техническую организацию: несмотря на то что вся работа была построена удалённо, качество звука и картинки позволяло полностью сосредоточиться на изучаемых предметах.

Наталья Кириченко,
технолог ТПО (ОЭМК):

Обучение проходило в новом для нас онлайн-формате, и было очень интересным. Мы закрепили уже имеющиеся знания, нам дохочиво и доступно рассказывали о том, что раньше казалось сложным для восприятия. Для многих из слушателей оказалась важной такая тема, как общение с посетителями. Нам постарались донести многие тонкости: как правильно отвечать на претензии, сглаживать ситуацию, работать с возражениями, а в целом выйти из проблемы с положительными эмоциями и для нас, и для посетителей. Я считаю правильным, что в компании уделяют повышенное внимание сервису обслуживания. Это важно для всех нас — создавать доброжелательную атмосферу, делать свои объекты общепита более привлекательными для посетителей. А служба заказчика будет нам в помощь, хотя независимо от проверок мы работаем в строгом соответствии с нормами и правилами СанПиНа РФ, технического регламента Таможенного союза. Но в любом случае это будет нас *ещё* больше дисциплинировать.

Лариса Чурикова,
технолог ТПО (Лебединский ГОК):

Очень познавательными были уроки по взаимоотношениям с посетителями и рассмотрению жалоб. Сегодня это актуальная тема, которую преподаватели постарались донести интересно и дохочиво, используя примеры из жизни общепита. Для меня обучение — повышение знаний в области качества сервиса. Многое мы уже делаем, освоили немало методик, по которым работаем. Но есть хорошие современные практики, которые можно внедрять, и дальше повышая качество сервиса. Спасибо руководству Металлоинвеста за возможность получить знания.

Любовь Яковлева,
повар-бригадир
ООО «Цех питания» (МГОК):

В современном мире всё меняется очень быстро. Претерпевает изменения и наш основной «кодекс» — санитарно-эпидемиологические правила. Чтобы идти в ногу со временем и, самое главное, соблюдать все предписанные законом установки, нам нужно было освежить уже имеющиеся знания и получить новые в области санитарии и гигиены. А также — в области психологии и культуры обслуживания. Нам приходится каждый день общаться с огромным количеством людей, и такая большая психологическая нагрузка приводит к тому, что человек профессионально выгорает. Понимая это, компания «Металлоинвест» своевременно поддержала нас, организовав месячный курс обучения в формате вебинара, за что мы очень благодарны, поскольку очень сложно найти самостоятельно какую-то узко-специализированную информацию.

БЕЗОПАСНОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ОБОГРЕВАТЕЛЯ:

8

правил

Соблюдение простых правил позволит избежать беды!

ПРОВЕРЬТЕ СЕРТИФИКАЦИЮ ОБОГРЕВАТЕЛЯ ПЕРЕД ПОКУПКОЙ

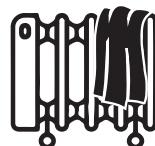
Перед покупкой обогревателя убедитесь, что он сертифицирован. Это гарантия качества работы электроприбора.

НЕ ИСПОЛЬЗУЙТЕ УСТАРЕВШИЕ, НЕБЕЗОПАСНЫЕ ОБОГРЕВАТЕЛИ

Если вашему обогревателю больше десяти лет, его лучше не использовать. Новые модели имеют множество предохранителей для безопасной работы, а при перегреве или опрокидывании выключается автоматически.

НЕ КЛАДИТЕ ВЕЩИ НА ОБОГРЕВАТЕЛЬ

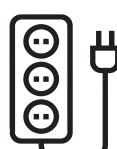
Нельзя сушить на обогревателе одежду и обувь. Вещи сверху мешают циркуляции воздуха, что приводит к перегреву прибора и повышает вероятность пожара.



ПРАВИЛО 1

НЕ ПОДКЛЮЧАЙТЕ ОБОГРЕВАТЕЛЬ К ТРОЙНИКУ

Обогреватель потребляет много электроэнергии. Чтобы не произошло короткого замыкания, не подключайте его к удлинителю или тройнику. Не включайте в розетку другие приборы во время работы обогревателя.



ПРАВИЛО 2

НЕ ОСТАВЛЯЙТЕ ОБОГРЕВАТЕЛЬ БЕЗ ПРИСМОТРА

Выходя из дома даже ненадолго, всегда выключайте прибор.



ПРАВИЛО 3

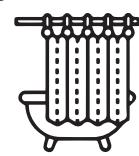
НЕ СТАВЬТЕ ОБОГРЕВАТЕЛЬ НА КОВЁР ИЛИ МЕБЕЛЬ

Обогреватель должен стоять на твёрдой поверхности, которая не сможет легко воспламениться.



ПРАВИЛО 4

ПРАВИЛО 5



НЕ УСТАНАВЛИВАЙТЕ ОБОГРЕВАТЕЛЬ В ВАННОЙ

Обычный обогреватель не предназначен для работы в помещении с высокой влажностью.

ПРАВИЛО 6

ПРАВИЛО 7



НЕ СТАВЬТЕ ОБОГРЕВАТЕЛЬ У ДВЕРИ В КОМНАТУ

Обогреватель не должен мешать проходу по коридору или через дверной проём из одной комнаты в другую.

ПРАВИЛО 8



ПРАВИЛО 8

ПРОВЕРЬТЕ СЕРТИФИКАЦИЮ ОБОГРЕВАТЕЛЯ ПЕРЕД ПОКУПКОЙ

Перед покупкой обогревателя убедитесь, что он сертифицирован. Это гарантия качества работы электроприбора.

НЕ ИСПОЛЬЗУЙТЕ УСТАРЕВШИЕ, НЕБЕЗОПАСНЫЕ ОБОГРЕВАТЕЛИ

Если вашему обогревателю больше десяти лет, его лучше не использовать. Новые модели имеют множество предохранителей для безопасной работы, а при перегреве или опрокидывании выключается автоматически.