

Елена СТРУЧКОВА Помогать семьям – наша профессия

БЕСЕДОВАЛ Алексей Сергушкин

Счастлив человек, который нашёл своё предназначение в помощи людям и посвятил ему всю жизнь. Однако далеко не каждому из таких счастливчиков удаётся превратить любимое дело в успешный и быстро развивающийся бизнес. Именно так можно охарактеризовать кадровые агентства «Леди Мэри» и «Августина VIP», занимающиеся подбором квалифицированного домашнего персонала, а также агентство «Августина», помогающее в подборе персонала для гостиниц, ресторанов и других сфер. Создатель и руководитель агентств Елена Стручкова – деятельный, разносторонний, в хорошем смысле амбициозный человек и наш сегодняшний собеседник.

ЛК Елена Евгеньевна, с кадровыми агентствами так или иначе имели дело большинство людей, однако подбор домашнего персонала – для многих тема экзотическая. Откуда появилась такая специфика?

Елена Стручкова Мое первое и основное образование – экономическое. Я окончила СГЭУ по специальности «организация коммерческой деятельности». Какое-то время до ухода в декрет работала на хорошей руководящей должности. Потом около года сидела с ребёнком и, наверное, как и многие женщины в этой ситуации, заскучала, испытывая острое желание заняться чем-то ещё. Вместе с несколькими подругами – тоже молодыми мамами моего возраста – мы столкнулись с проблемой детского сада. Существовавшие в то время частные детсады у нас доверия не вызывали. Мы объединились в поисках надёжного места, надёжного человека, которому можно было бы доверить наших детей. И тогда моя организаторская натура подсказала мне, что можно не только самим решить эту проблему, но и помочь другим людям, испытывающим те же трудности.

Одна из подруг, будучи педагогом и медиком, взяла на себя функции воспитателя. Мы выбрали несколько нянь, кухонного работника, сняли квартиру и устроили собственный «детский сад» для своих пятерых детей. В результате многочисленных собеседований с потенциальными работниками у меня появилась собственная база претендентов на вакансии нянь, воспитателей, поваров. И этих людей я начала рекомендовать своим знакомым, которые искали домашний персонал. Кстати, я до сих пор общаюсь с некоторыми из тех, самых первых, моих нянь.

Дальше – больше. Мой папа Евгений Андреевич Печерских – создатель и руководитель Ассоциации «Десница» – общественной организации инвалидов-колясочников. Общаюсь с ним, я постоянно обращала внимание на то, как много у нас людей, нуждающихся в постоянном квалифицированном уходе. Именно папа сподвиг меня на решение помочь этим людям и их семьям и заняться подбором домашних сиделок. С «Десницей» мы работаем и по сей

день, причём всегда на безвозмездной основе, хотя найти хорошую, добрую сиделку в семью инвалида труднее, ведь, как правило, они не имеют возможности много платить.

Так и появился мой нынешний бизнес. Агентство по подбору домашнего персонала «Леди Мэри» фактически работает с 2006 года. С этого же времени и в той же сфере работает «Августина VIP», но оно охватывает другие территории. Надо отметить большой вклад в эффективную работу агентств моего компаньона Анны Кондратьевой. Мы подбираем в семьи нянь, домработниц, гувернанток, сиделок, домашних поваров, личных и семейных водителей и прочий персонал.

ЛК А какова история и особенность агентства «Августина»?

Е.С. Оно появилось позже. Одна из моих клиенток, которой мы подобрали домашний персонал, была директором тогда ещё только открывавшегося отеля «Лотте» и обратилась к нам за помощью в подборе сотрудников. Сложность была в том, что это пятизвёздочный отель представительского класса с шикарной отделкой номеров, и туда требовались не просто уборщицы или горничные, а профессионалы с опытом работы в дорогих домах, умеющие правильно ухаживать за дорогими материалами и знакомые с современной техникой для уборки.

Проблема была решена. Часть домработниц из нашей базы ушли работать в «Лотте», и многие успешно трудятся там до сих пор. А мы теперь обслуживаем все крупные гостиницы нашего города, нередко – по договору аутсорсинга. Мы формируем команду опытных, профессиональных, проверенных сотрудников для постоянной работы, начиная от помощников хаусменов до штата горничных. Для ресторанов также подбираем весь персонал: от управляющих до официантов на временную и постоянную работу. Мини-отели не требуют большого штата, поэтому с подбором персонала справляются сами. Но там, где есть большой номерной фонд, наши услуги очень востребованы. Так, например, к нам недавно обратились представители гостиница «Волга». Это старая гостиница со своими традициями. И персонал там до недавнего

Мы ценим доверие наших клиентов, поэтому предоставляем кандидатуры не просто настоящих профессионалов своего дела, но, прежде всего, честных, порядочных, надёжных работников

времени был соответствующий – люди старой закалки, привыкшие работать своими методами. Но старые сотрудники стали уходить, причём в течении короткого периода. И тогда за дело взялись мы.

ЛК Ваши агентства работают для клиентов не только в Самаре, но и в Москве? В чём отличия, нюансы, сложности работы в столице?

Е.С. Скажу честно, с Москвой работать гораздо тяжелее. И дело даже не в требованиях к квалификации персонала – они везде высокие, и в этом отношении уровень наших работников совершенно не уступает столичному. Но там персонал максимально нагружают, я бы даже сказала, откровенно эксплуатируют. Например, при 6-дневной рабочей неделе у няни 12-часовой рабочий день. Физически это очень тяжело, люди в буквальном смысле работают на износ. Конечно, и зарплата там в два с половиной раза больше, чем в Самаре, поэтому наши люди с удовольствием туда ездят, но на

короткий срок. Больше 6-8 месяцев на такой работе никто не выдерживает. Такая своеобразная вахта с хорошим заработком.

Я говорю это вовсе не в упрек москвичам, там, на мой взгляд, просто такой стиль жизни, так привыкли работать большинство жителей столицы. Они пашут сами и хотят того же от людей, которым платят за труд.

В Самаре же 8-часовой рабочий день для няни считается максимальным. При этом здесь клиенты ценят наших сотрудников и очень хорошо к ним относятся. Если по возрасту ребенка няня скоро должна освободиться, то они сами звонят нам, беспокоятся, чтобы человек не остался без работы.

ЛК Как вы относитесь к тому, что между персоналом и работодателями иногда возникают довольно близкие, семейные отношения. Способствует или мешает это эффективной работе?

Е.С. Я за то, чтобы персонал оставался персоналом. Работодателю не следует забывать, что эти люди – наёмные работники. Соответственно, какие бы ни были хорошие отношения, они не должны переходить определённые рамки. При этом, конечно, уважительные человеческие взаимоотношения и морально-этические нормы никто не отменяет. Весь наш персонал проходит соответствующий инструктаж.

Почему это важно? Когда няня становится подругой мамы ребёнка, то очень часто начинаются взаимные претензии и недовольство. Подруге уже не так просто сказать, что та забыла вынести мусор, не сменила памперсы или не помыла детскую обувь. Если же превалируют нормальные взаимоотношения работодателя и работника, то никто подобные замечания делать не стесняется и, с другой стороны, на них никто не обижается. Работнику это тоже удобно, поскольку, выполнив свои обязанности, он с чистой совестью уходит домой и в обозначенные сроки получает положенные деньги, при этом не обременён обязанностью выполнять дополнительную работу, сидеть с ребёнком сверхурочно или в выходные.

Конечно, с сиделками немного по-другому, так как они ухаживают за пожилыми больными людьми. Эта вакансия самая сложная из всего домашнего персонала. От сиделки требуется гораздо больше человечности по отношению к своему подопечному. Она должна быть доброй, вежливой, тактичной, терпеливой, уметь не только ухаживать и заботиться, но и сочувствовать. Хорошая сиделка всегда

выслушает, пожалеет, успокоит и в то же время она может пригото-

вить еду, накормить, сходить в магазин или в аптеку, выполнить назначение врача. Практически у всех наших сиделок есть медицинское образование, поэтому они могут выполнить показанные человеку медицинские процедуры и манипуляции.

Фактически сиделка заменяет родственников, которые не имеют возможности навещать человека так часто, как тому хотелось бы. В то же время у профессиональной сиделки тёплые отношения с подопечными не влияют на деловые отношения с работодателями в лице родственников. Тогда между всеми тремя сторонами создаётся своеобразная гармония.

ЛК Есть ли разница между вашей сиделкой и соцработником, которого предоставляют социальные службы?

Е.С. Мы специально анализировали этот вопрос и пришли к выводу, что родственникам выгоднее нанимать нашу сиделку. Почему? Дело в том, что у соцработника существует подробный прейскурант на любую услугу, любое действие. И большая их часть выходит за рамки некоторого, довольно ограниченного, набора гарантированных услуг. С учётом этого постоянного калькулирования час работы социального работника выходит заметно дороже. Причём соцработник прямо заинтересован в применении как можно большего числа дополнительных платных услуг, поскольку при сравнительно низком окладе его заработок напрямую зависит от них. В этой ситуации работодателям довольно сложно обеспечить фиксированный размер оплаты труда соцработника. У нас же в этом смысле всё гораздо проще и прозрачнее.

ЛК Насколько мы знаем, у вас существует «чёрный список» персонала. Кто в него попадает? И случались ли у вас вопиющие случаи поведения домашнего персонала, о примерах которых мы иногда узнаём из столичной криминальной хроники?

Е.С. Безопасности наших клиентов мы придаём первостепенное значение. После первоначального тестирования и собеседования, оценки рекомендаций наших менеджеров-психологов, мы обязательно проверяем, не состоят ли кандидаты на учёте в наркологическом и психоневрологическом диспансерах, не имеет ли судимостей. Делаем это даже при наличии соответствующих справок. Это наша эксклюзивная фишка – мы сотрудничаем с организацией, которая имеет право проводить такие проверки. Также обращаем внимание на наличие у кандидатов ограничений по здоровью и вредных привычек. Кроме того, мы не берём в домработни-

цы людей с большими непогашенными кредитами или прошедших процедуру банкротства. И только если человек прошёл все эти проверки, мы вносим его в свою базу данных.

Поэтому у нас никогда не случалось ничего экстраординарного и тем более криминального. Если в СМИ и возникают сообщения, что где-то в крупных мегаполисах домработница была уличена в краже, а няня или сиделка издевалась над ребёнком или пожилым человеком, то все эти случаи, я уверена, связаны с непрофессиональной работой небольших малоизвестных агентств по подбору персонала, к услугам которых прибегают в стремлении сэкономить. В Москве, где спрос на услуги домашнего персонала гораздо выше, агентства с сомнительной репутацией появляются чаще. Поэтому, конечно, всегда важно обращать внимание на уровень, опыт и репутацию агентства.

Что касается нашего «чёрного списка», то в нём, как правило, оказываются работники, которые позволили себе опоздание или невыход на работу без уважительной причины и без предупреждения работодателя. Есть просто неуживчивые люди, которые, в силу характера, не могут выстроить нормальные взаимоотношения с работодателем. Сиделки, которые в отличие от нянь и гувернанток, имеют более низкий уровень образования, иногда попадают на употребление алкоголя на рабочем месте. С такими людьми мы сразу разрываем отношения и больше не привлекаем их к работе в семьях.

Мы ценим доверие наших клиентов и делаем всё, чтобы обеспечить спокойствие и уверенность в человеке, который придёт к ним в дом. Поэтому предоставляем кандидатуры не просто настоящих профессионалов своего дела, но, прежде всего, честных, порядочных, надёжных работников.

Основные пожелания для домработницы – высокий уровень квалификации и положительные человеческие качества – честность, порядочность, пунктуальность, достаточная общительность и в то же время – вежливость и деликатность

ЛК Расскажите подробнее о квалификации ваших сотрудников и о вашем учебном центре.

Е.С. Няни и гувернантки у нас, как правило, имеют педагогическое образование, высшее или среднее специальное. Няни для грудных младенцев – с медицинским образованием и большим опытом работы по уходу за детьми этого возраста. Няни-воспитатели для детей дошкольного возраста и гувернантки обязательно имеют педагогическое образование, владеют современными методиками раннего развития ребёнка, большой опыт работы в детсадах и школах, в самарских семьях. Наше агентство гарантирует тщательную проверку каждой кандидатуры на должность няни и отсеивает всех некомпетентных соискателей.

Для няни предусмотрен период адаптации в новой семье, а также испытательный срок – один месяц, после которого мы заключаем договор. Чаще всего бывает так, что если в течение первых трёх дней всех всё устраивает, то няня остаётся в семье на длительный срок.



Основные пожелания для домработницы – высокий уровень квалификации и положительные человеческие качества – честность, порядочность, пунктуальность, достаточная общительность и в то же время – вежливость и деликатность. Для сиделок, как я уже сказала, важно медицинское образование, доброта, терпение, сочувствие, человечность.

Мы работаем уже 17 лет, и благодаря обширной базе имеем возможность привлекать людей только с опытом работы и вообще не брать кандидатов «с улицы». Многие из наших кадров работают с нашими агентствами уже годами, переходя из семьи в семью.

Тем не менее, с целью поддержания высокого профессионального уровня наших работников мы при необходимости проводим обучение персонала. При агентстве «Леди Мэри» работает специализированный учебный центр «Школа современной домработницы». Получаемые знания помогают правильно организовать работу в семье, соблюдать правила гигиены, техники безопасности, этические нормы поведения и границы своих профессиональных обязанностей. Кроме того, домработниц категории VIP, которых мы готовим, учат работать с гардеробом представительского класса, ухаживать за дорогой одеждой и обувью, пользоваться новомодной техникой для дома, включая всевозможные гладильные комбайны, парогенераторы, посудомоечные машины, кофеварки и так далее. У нас есть большинство образцов современной техники, которую мы используем при проведении групповых занятий.

Кроме того, у нас работает чудесный педагог, который готовит официантов для гостиниц. Их мы привлекаем по запросу клиентов агентства «Августина».

ЛК Как на вашей деятельности отразился период ограничений, связанных с пандемией? Удалось ли найти и внедрить новые формы работы?

Е.С. Нам было действительно очень тяжело, когда людям 65 лет и старше запретили выходить на улицу. Представьте себе лежачего больного, за которым некому ухаживать, а наша пожилая сиделка лишена возможности приходить к нему как раньше два раза в день. С другой стороны, была значительно расширена практика постоянного проживания сиделки со своим подопечным. Стоимость такой сиделки примерно такая же, как приходящей, что очень удобно для родственников. Поэтому если раньше доля круглосуточных сиделок составляла около 30%, то в пандемию она выросла до 80%. И сейчас, когда ограничения сняты, этот показатель сохраняется на довольно высоком уровне.





доверяют нам заботу о спокойствии, уюте, безопасности. Мы готовы прийти на помощь в любой нестандартной ситуации, у нас всегда есть «обратная связь». Мы гордимся тем, что 80% наших работодателей – наши постоянные клиенты, их родственники, друзья и знакомые. Это лучший показатель качества нашей работы. Если говорить обо мне, то во взаимоотношениях с коллективом у меня полная гармония, у нас всё «по любви», хотя это совсем не исключает строгости и ответственности в работе. Притом, что желание помогать – главный драйвер моей жизни, по своей внутренней сути я, наверное, человек не публичный. Но амбициозный.

ЛК В какие мечты и планы эти амбиции воплощаются?

Е.С. В планах, конечно, развивать бизнес, в частности наше новое направление – клининг. Самое удивительное, что я вовсе не планировала его специально выделять. Ведь это серьёзные дополнительные затраты. Но так получилось, что ко мне обратилась сначала одна хозяйка отеля, потом другая. Их доверие я не могла не оправдать. Поэтому набрали команду, купили самое дорогое и эффективное оборудование, лучшие химические средства, которые не только хорошо отмывают, но и позволяют сберечь дорогую мебель и материалы.

И теперь я хочу мыть всё. Шутку про Чистые пруды я воспринимаю как девиз: «Почему пруды Чистые? Потому что я их помыла!»

Когда отмоешь что-нибудь и видишь «блестящий» результат – это очень вдохновляет.

Также у нас появилась и сегодня активно развивается перевозка лежачих больных. Тоже в какой-то момент времени мы обнаружили большое число обращений с просьбой перевезти лежачего больного. Сформировалась большая потребность в данной услуге, и дело доходило до того, что для перевозки человека из больницы домой нанимали катафалки.

Сейчас у нас пять специализированных машин – новых иномарок, которые мы активно используем для перевозки маломобильных граждан по России и даже возили в Белоруссию.

Да, кроме Самары и Москвы, мы пробовали развивать бизнес в других

городах, например, в Ульяновске. Там в одно время мы сотрудничали с заводом УАЗ – полгода работали на аутсорсинге, подбирали весь линейный персонал. Но дальше предприятия дело в этом городе не пошло, там всё-таки другой менталитет, более близкий к советскому, и спрос на домашний персонал довольно низкий.

Очень тяжело было с гувернантками пожилого возраста, когда приходилось массово и оперативно переходить на «удалёнку». Детям много задавали, а эффективность дистанционных занятий, конечно, несравнима с уроками вживую. Тем не менее, доля онлайн-занятий выросла по сравнению с допандемийным периодом, но это касается, в основном, старших школьников.

ЛК Расскажите о вашем коллективе и взаимоотношениях с подчинёнными. К какому типу руководителей вы бы себя отнесли?

Е.С. У меня прекрасные сотрудники, менеджеры. Мало того, что они все с психологическим образованием, главное – все они люди позитивные и до-

брые, участливые, всегда готовые помочь, безмерно любящие свою работу и азартные в достижении результата. Представьте себе, всего 8 менеджеров работают с базой, где более 10 тысяч человек только по домашнему персоналу. Мы – настоящая команда единомышленников. Нас объединяет желание помочь людям, которые



ЛК Ваш папа – известная личность в Самаре и области. Как он повлиял на ваш выбор жизненного пути, как воспринимает ваши успехи сегодня?

Е.С. Взаимодействие с Ассоциацией «Десница» – это социальная сторона моей деятельности. Никогда не отказываю в просьбах, поступающих от них.

Папа всю свою жизнь посвятил тому, чтобы инвалиды, люди с ограниченными физическими возможностями, вели активный образ жизни, много ездили, общались, могли заниматься любимым делом, по возможности, жить полной жизнью. Он говорит: «Надо что-то придумать, чтобы люди не сидели дома в четырёх стенах». Как бы не было сложно, Ассоциация регулярно организует выезды инвалидов на природу, на культурные и спортивные мероприятия, в туристические поездки. Кстати, на перевозку лежачих больных меня вдохновил именно папин пример.

Вообще, папа для меня – настоящий друг и ангел-хранитель, пример идеального мужчины. Он потрясающий человек с огромным добрым сердцем, человек отдающий. Это недостижимый пример самоотдачи и бескорыстного служения обществу. В отличие от него, я всё-таки коммерсант и, по большей части, помогаю людям за деньги. Но у нас с ним очень близкие и тёплые отношения. С ним я – дочка. Мне очень помогают его ценные советы, его организаторский опыт, его знание людей и, конечно, поддержка. Однако при организации и ведении своего бизнеса я никогда не пользовалась его обширными связями, а он их никогда не навязывал мне. Этого просто не требовалось.

ЛК Расскажите о ваших хобби, увлечениях, творчестве.

Е.С. Для того, чтобы оставаться эффективным руководителем, важно не только постоянно приобретать новые знания, но и иметь возможно «перезагружаться», энергетически восполняться. Поэтому да, я – человек творческий, увлечённый, ищущий что-то новое. Всегда испытывала потребность все попробовать, получить новые интересные ощущения, впечатления, совершить новые открытия.

Я рисую маслом и акварелью – для меня это способ медитации. Беру уроки у потрясающего художника. Также леплю из глины, пишу сказки, учу иностранные языки и ещё много чем занимаюсь по настроению. Люблю кататься на велосипеде за Волгой, любоваться нашей удивительной природой. Но плавание на байдарке, как оказалось, – не моё. А вот кикбоксинг – даже очень.

К сожалению, все увлечения и хобби доступны только в свободное от работы время. А его не так много. Рабочий график распisan далеко вперёд.

ЛК Расскажите о вашей семье. Хватает ли внимания на них? Как они вас поддерживают?

Е.С. Я надеюсь, взаимным вниманием мы не обделены, во всяком случае, какого-то дисбаланса в этом отношении я не чувствую. У меня двое детей, мальчиков. Младший – в детском саду. Старшему – 17 лет, он проходит самый трудный этап своей подростковой жизни – заканчивает школу. Подготовка к ЕГЭ, постоянные репетиторы и прочие «радости» накладывают свой отпечаток. Мой супруг – тренер по волейболу, профессиональный волейболист. Все члены семьи по-своему деятельные и занятые. Но у нас есть одно хорошее правило – до 6-7 часов вечера мы занимаемся каждый своими делами, а потом – дома вместе.

Мы живём в частном доме, где занятия всегда найдутся, в том числе и на свежем воздухе. Кстати, на нашем участке я создаю сад своей мечты. Одним из элементов сада является огромная чайная горка, на которой растёт всё, что можно заваривать в чай – тимьян,



розмарин, пять видов мяты, барбарис, бадьян и много-много чего ещё. И, конечно, цветы, которые я очень люблю.

Конечно, хочется иметь больше времени на путешествия всей семьёй. Жалею, что не везде за границей в своё время побывала, но теперь есть возможность открывать для себя Россию. Питерские дворы и улочки, Нижегородский кремль, северное сияние в Мурманске – сколько потрясающего и нового для себя я увидела в последнее время, а сколько ещё предстоит увидеть...

Avgustinavdome.ru

Personalvdome.ru

struchkova

+7 (846) 244 42 93

+7 (846) 221 01 64

НА ПРАВАХ РЕКЛАМЫ

ЛЕДИКЛУБ
· дисконтная система ·
-10% на все услуги