

ЕЛЕНА СТРУЧКОВА: «ПОМОГАТЬ СЕМЬЯМ – НАША ПРОФЕССИЯ»

текст Алексей Сергушкин
фото Оксана Сарьяниди



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

С&Г 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 Моё первое высшее образование – экономическое. Я окончила СГЭУ и ещё имею образование 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, что можно не только самим решить эту проблему, но и помочь другим людям, испытывающим те же трудности.

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, которая является моей близкой подругой с 2000 года.

Мы подбираем в семьи нянь, домработниц, гувернанток, сиделок, домашних поваров, личных и семейных водителей и прочий персонал.

С&Г А какова история и особенность агентства «Августина»?

Е.С. Оно появилось позже. Одна из 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 в любой сфере, начиная от помощников до топ-менеджмента. 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, а к нам они обращаются в периоды высокой загрузки за усилением штата. Так им выгоднее.

Но там, где есть большой номерной фонд, наши услуги очень востребованы. Так, например, к нам некоторое время назад обратились представители гостиницы «Волга». Это старая гостиница со своими традициями. И персонал там до недавнего 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.

В последние годы в деятельности «Августина» появилось новое быстро развивающееся направление – клининг. В её сферу деятельности входит не только производственный клининг, но и обычная уборка квартир и частных домов.

С&Г 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, и 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 ребёнка няня скоро должна освободиться, то они сами звонят нам, беспокоятся, чтобы человек не остался без работы.

С&Г 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 подобных замечаний 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.

Но в то же время когда с нами делятся историями, что няня стала членом семьи или крестной детей, то это очень приятно, до слёз умиления! 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 приготовить 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.

С&Г 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 заработка 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.



С&Г 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 домработницы 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. Изредка возникающие в СМИ сообщения, что где-то в крупных мегаполисах домработница была уличена в краже, а няня или сиделка издевалась над ребёнком или пожилым человеком, во всех случаях, 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 невывод на работу без уважительной причины и без предупреждения работода-

теля. 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.

С&Г Расскажите подробнее о квалификации ваших сотрудников.

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 тоже время – вежливость и деликатность. Для сиделок, как я уже сказала, важно медицинское образование, доброта, терпение, сочувствие, человечность. Мы работаем уже 18 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. Мы гордимся этим. Для нас – это качество нашей работы.

С&Г Расскажите о вашем коллективе и взаимоотношениях с подчинёнными. К какому типу руководителей вы себя относите?

Е.С. У меня прекрасные сотрудники, менеджеры. Это люди позитивные и добрые, 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 доверяют нам заботу о спокойствии, уюте, безопасности. Мы готовы прийти на помощь в любой нестандартной ситуации, у нас всегда есть «обратная связь». 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. При том что желание помогать – главный драйвер моей жизни, по своей внутренней сути я – человек не публичный. Но амбициозный.

С&Г В какие мечты и планы эти амбиции воплощаются?

Е.С. В планах развивать бизнес, в частности наше новое направление – клининг. Поэтому набрали надёжную команду, у нас 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 я вижу «блестящий» результат – это очень вдохновляет. И когда обратилась организация, которой нужно было убрать более тысячи квадратных метров, то мы собрали команду за один день и отмыли качественно. Готова взять большие объекты на обслуживание, ищу такие возможности.

С&Г 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. Для людей с первой группой инвалидности наши услуги бесплатные.

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 ни было сложно, Ассоциация регулярно организует выезды инвалидов на природу, на культурные и спортивные мероприятия, в туристические поездки.

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.

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.

С&Г 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 испанский язык 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! Занятия в клубе «Жесть» добавляют положительных эмоций.

К сожалению, все увлечения и хобби доступны только в свободное от работы время. А его не так много. Потому что моя работа для меня – главное!

