

Пятизвездная выучка

«Гранд Отель Европа» предлагает рабочие места и профессии подросткам из неблагополучных семей



Воспитанница «Детской деревни – SOS» Варя – начинающий кулинар из «Гранд Отеля Европа»

Сразу после Великой Отечественной войны в СССР было 620 тысяч сирот. В начале нынешнего века сирот в России – 725 тысяч. Даже если не относить эти цифры к численности населения и площади территории страны, статистика – чудовищная. Но пафосные рассуждения о судьбах

беззащитных детишек мы чаще всего слышим, когда случается беда с нашим маленьким соотечественником, «экспортированным» в благополучное тридевятое царство. Будто проблема – в кровожадных иноземцах, а не в нашем собственном доме.

Несовершеннолетние

Генеральный управляющий «Гранд Отеля Европа» Томас Нолл приехал в Петербург восемь лет назад. До этого где только не работал! На островах Антигуа, в Египте, Кении... Гостиничный бизнес в известной степени стандартизован, однако особенности страны никак нельзя игнорировать. Это относится и к благотворительной деятельности, которая в порядке вещей для любой иностранной компании: во-первых, помогает поддерживать имидж страны, которую компания представляет, во-вторых... Во-вторых, это лишь у нас все еще нужно объяснять, что социальная ответственность – не столько налог с удачного бизнеса, сколько долг всякого благополучного человека.

На островах Антигуа, полностью зависимой от туризма страны, Томас Нолл был инициатором наведения порядка и чистоты на побережье. В переводе на советские понятия – организовал регулярные субботники по уборке территории. В Кении, где в окрестных деревнях не было школ, – способствовал постройке школы и подготовке педагогов. В Египте при поддержке гильдии гастрономов обеспечивал молоком детей в резервации прокаженных.

Объектом заботы в нашем городе также стали дети. Началось все с помощи 15-й детской больницы, куда попадают те, кто остался без попечения родителей, — это что-то вроде сборного пункта или карантина перед отправкой в детдом. Для больницы собирали средства с помощью благотворительного Пушкинского бала, помогали закупать оборудование. «Там в основном были малолетние дети, — рассказывает Томас Нолл, — и нельзя было не задаться вопросом: что же с ними будет, когда они вырастут? Так я пришел к мысли, что недостаточно помощи малышам — не меньше внимания требуется тем, кто вступает во взрослую жизнь. И первое условие для нормального старта — полноценное образование и гарантированное рабочее место».

Поневоле вспомнишь старый советский плакат: «рабочий профессор» — добрый усатый старикан в круглых очках — что-то показывает новичкам, которые сгрудились вокруг и заворуженно смотрят, как натруженные руки волшебника-рабочего производят сверхплановое чудо. Воплощенная профориентация и трудовпедагогика.

В наши дни этот наивный пропагандистский сюжет вызывает лишь смутную ностальгию... Отечественная система подготовки рабочих кадров среднего звена разрушена. В роли новичков выступают соискатели профессий совершенно не «плакатных» — горничная, кондитер, флорист, а мудрый наставник и вовсе приехал к нам с Запада.

Кто в отеле главный?

В «Гранд Отеле Европа» сегодня трудятся девять воспитанников Центра по работе с детьми из групп социального риска «Остров» и пушкинской «Детской деревни — SOS». Для того чтобы это случилось, в Петербурге в 2006 году должны были встретиться двое граждан Германии, Томас Нолл и Астрид Венкель, на тот момент сотрудница



«Острова», стаж работы которой с неблагополучными детьми в России насчитывал уже почти шесть лет. «Мы встретились просто как земляки, а расставались уже коллегами, — вспоминает Астрид. — У Томаса было огромное желание реализовать свою идею с устройством “трудных” детей на работу в отель, но он не мог найти партнеров. У нас была симметричная проблема». Будто две половинки разорванной купюры сложились, как в советских же шпионских фильмах.

«Погружение в профессию» начиналось с экскурсий. Детям показывали и парадную сторону жизни отеля, но главное — знакомили с работой служб, обеспечивающих этот

Кроме рабочих мест и необходимого обучения, отель предоставил юным воспитанникам социальные льготы — бесплатное питание, медицинское страхование, фирменную одежду. Средства на реализацию этой программы выделяет благотворительный фонд «Гранд Отеля Европа»

«глянец». На экскурсии водили не только потенциальных сотрудников 15–16 лет, но и совсем маленьких, даже дошколят. Важно было не столько соблазнить картинками незнакомой и красивой жизни, сколько показать, каких усилий стоит обеспечить эту красоту. Были рассказы об истории гостиницы, были инструктажи, которые проходят и взрослые сотрудники, был, наконец, дан ответ на сакраментальный вопрос — кто в отеле главный?.. Генеральный менеджер? Нет! Гость!

Основные критерии, по которым отбирались будущие сотрудники, — хорошая успеваемость в школе (по меньшей мере — прилежание) и эмоциональная стабильность. До сих пор помогают подбирать ребят на имеющиеся в отеле вакансии педагоги-психологи, и ошибок пока не было.



Генеральный управляющий
Томас Нолл

Первые трое «островитян» работают в «Европе» по сей день. Настя — горничной, Яна — кондитером, Наташа — в шоколадном цехе. Причем Настя недавно была признана лучшей горничной месяца — такое «капсоревнование» проводится здесь регулярно, и оказаться по многим (ежедневно контролируемым!) показателям лучше горничных со стажем более десятка лет, как говорится, дорогого стоит.

— Я очень переживал за эту первую троицу. Руководители служб, в которые попали Настя, Яна и Наташа, в силу действия определенных стереотипов были, мягко говоря, не очень рады, — рассказывает Томас Нолл. — Поэтому я оказывал девочкам постоянную поддержку, что-то вроде протектората. Чтобы их успех вдохновил других ребят.

Теперь, когда уже понятно, что «фокус удался», внимание к воспитанникам не ослабевает. Астрид нынче работает менеджером по работе с персоналом отеля, поэтому ее «пригляд» бывшим подопечным гарантирован, особенно на начальном этапе. Да и менеджеры служб, куда определяют юных сотрудников, избавились от бывшего скепсиса и опасений. Все это помогает скорейшему «врастанию» ребят в команду профессионалов.

Чтобы сердца умягчались

Рисковать репутацией отеля генеральный менеджер, естественно, не будет. Поэтому и отбор новеньких в штат проводится чрезвычайно тщательно. Кадровый ресурс «Острова» был исчерпан довольно быстро. И тогда Астрид Венкель, хорошо знающая, где искать кандидатов, обратилась в «Детскую деревню — SOS» — пожалуй, самое эффективное из сиротских заведений. Его выпускники находят под ненавязчивым контролем педагогов до 21–23 лет, то есть до получения специальности или завершения учебы в государственном образовательном учреждении. Собственно,

Инвестиции в человека

это даже и не контроль — житейские советы и консультации по поводу неизбежного общения с чиновниками.

У ребенка из обычной семьи, как правило, имеется возможность сделать и одну, и другую, и третью попытку начать взрослую жизнь — родители подстрахуют. У детдомовца чаще всего есть лишь один шанс закрепиться в нормальной жизни. Судьба его зависит от того, насколько естественным окажется переход из привычной среды, которую составляют друзья-детдомовцы, педагоги и иногда родственники, лишившие его нормального детства, в новую. Какую — вот главный вопрос!

— Работать в вышколенной команде отеля, узнать и оценить свои возможности чрезвычайно важно для каждого из наших ребят, — говорит директор «Детской деревни — SOS» Сергей Яковенко. — Во-первых, такой опыт раскрепощает, после этого можно претендовать на многое; во-вторых, ощущение социальную защищенность на первом своем рабочем месте, молодой человек вряд ли польстится на карьеру в сомнительном заведении даже за приличные деньги.

Чтобы безбоязненно предоставить 16-летнему подростку ту степень самостоятельности, какую имеют питомцы «Детской деревни», нужно по меньшей мере дать ему почувствовать вкус честно заработанных денег. Он уже умеет распоряжаться карманными деньгами — ежемесячно получал по 150 рублей. Он уже работал в фермерском хозяйстве — получал по 100 рублей в день, а то и больше, если товарищи оценивали его труд, как ударный. Но одно дело — работать со сверстниками по три-четыре часа в день, и совсем другое — почти полный рабочий день в отеле. Когда все вокруг подтянуто и приветливо, учатся «без отрыва», не хочется быть белой вороной. Немножко идеализированная схема, но она, как «идеальный газ» из школьного курса физики, позволяет создать формулу, которая, в конце концов, — работает.



В разговоре со мной Томас Нолл заметил, что наша жизнь стала слишком виртуальной: вместо живого общения шлем друг другу электронные письма, у нас все меньше возможностей проявить участие к реальному человеку, нуждающемуся в помощи. Нужно стараться больше времени проводить рядом с обездоленными, «чтобы сердца умягчались». Сам он находит на это и время, и силы.

Владимир Петров

P.S. По предложению Нолла перед Новым годом в отеле установили «Елку желаний». Помимо обычных игрушек ее украшали яркие конверты с просьбами воспитанников детских домов. Первыми откликнулись на них сотрудники «Гранд Отеля Европа». И уже вскоре Томас, как заправский Дед Мороз, отправился в «Детскую Деревню — SOS» с именными подарками — колясками для кукол, наборами красок, альбомами для рисования... Помнится, в советские времена это называлось шефством.

Вместе работаем и отдыхаем.

Томас Нолл и юные сотрудники отеля