



Програмна  
мета

Зборовська Ольга  
Федорівна

успішний практик у сфері HR – консалтингу з 2010р.

амбіційна команда професіоналів

орієнтована на клієнта та європейські цінності



розташована у зразковому місті - **Вінниця**

має надійних **партнерів** та **1150 позаштатних працівників**

територіально покриває проектами - **всю Україну та її межі**

Реалізовано та реалізуються проекти у **162 компаніях**



ціль

**Програмна мета** – втілити в життя дієві інструменти для бездоганної роботи системи управління персоналом, щоб у суспільства не було потреби виїжджати за кордон у пошуках заробітку. Залучити «бізнес» у навчальні заклади для викладання практичних знань та навиків, які будуть потрібні у реальному житті, формуючи якісного фахівця.



місія

**Місія програми**– розвивати МСБ та культуру системи управління через якість усвідомлення бізнесом їх цілей та підвищення рівня сервісу обслуговування клієнтів шляхом нововведень та індивідуального підходу.



перевага

**Про мене дуже коротко. Резюме:**

Як консультант та ментор надаю ряд професійних послуг у сфері роботи з персоналом та налагодження бізнес-процесів, тим самим забезпечую:

зручність ведення бізнесу,

- бездоганний сервіс в кожній його ланці,.
- відбір та виховання першокласних, кваліфікованих співробітників, що захоплені роботою та прихильні до компанії.

## ЗАПРОВАДЖЕННЯ ОСНОВ ДЛЯ УСПІШНОГО РОЗВИТКУ БІЗНЕСУ:



**підбір та адаптація персоналу,  
побудова та розвиток  
корпоративної культури через  
конфігурування системи  
нематеріальних стимулів,  
привнесення сенсу в колективну  
діяльність співробітників компанії**



**побудова ефективної системи  
управління через розподіл функцій,  
повноважень, відповідальності,  
матеріальних стимулів, побудови  
системи бізнес-процесів,  
оптимальної системи  
інформаційного обміну та  
документообігу**



**забезпечення якісного  
сервісу європейського рівня  
в обслуговувальній сфері  
бізнесу по всій території  
України використовуючи  
метод "Таємний  
покупець"**

## ЗАПРОВАДЖЕННЯ ОСНОВ ДЛЯ УСПІШНОГО РОЗВИТКУ БІЗНЕСУ:



**побудова ефективної команди  
через оцінку персоналу, яка  
виявляє ступінь відповідності  
особистих якостей співробітника,  
якісних та кількісних результатів  
його діяльності визначеним  
вимогам**



**побудова команди професіоналів  
компаній через проведення  
тренінгів, семінарів, лекцій**



**забезпечення якісного  
ведення кадрового  
діловодства на підприємствах  
за допомогою абонентського  
кадрового обслуговування,  
навчання, консультацій**

# Географічне покриття реалізованих проектів

- Вінницька обл.
- Хмельницька обл.
- Житомирська обл.
- Черкаська обл.
- Тернопільська обл.
- Закарпатська обл.
- Чернівецька обл.
- Івано-Франківська обл.
- Одеська обл.
- Волинська обл.
- м. Київ
- м. Львів
- м. Рівне
- Автономна республіка Крим



MIRATECH  
MIRATECH POLAND



ALPARI MOSCOW



ORNEON (WIN INTERACTIVE)



SOFTHOUSE SOLUTIONS INC

ДОСВІД РОБОТИ 3





ДОСВІД РОБОТИ 3





### РЕКОМЕНДАЦІЙНИЙ ЛИСТ

Торгівельно-розважальний центр Мегамолл вже протягом року являється клієнтом Консалтингової компанії «Адьютор», яка є нашим партнером в галузі інформаційно-консультаційних послуг.

За цей час КК «Адьютор» показала свою здатність з повною відповідальністю підходити до поставлених завдань, виконувати роботу якісно і вчасно. Варто відмітити, що результат роботи працівників КК «Адьютор» відображається в гарних результатах діяльності нашого підприємства.

Рекомендуємо КК «Адьютор» як професійного та надійного партнера для тих, хто бажає вдосконалити обслуговування в своїх компаніях чи підібрати кваліфікований персонал.

Керівник ТРЦ Мегамолл

Андреев А. А.

## РЕКОМЕНДАЦІЇ ВІД ПАРТНЕРІВ

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ

«ШИК & БЛИСК»

✉ 21012, м.Вінниця, пров. Щорса, 14а., ☎ 8 (0432) 55 46 73, E-mail: blesk999@svitonline.com, п/р 26004045875400, АКІБ "УкрСиббанк", МФО 351005, ЄДРПОУ 34455065, ПІН 344550602284, ПДВ 1863707

### РЕКОМЕНДАЦІЙНИЙ ЛИСТ

Компанія «Шик і Блиск» має досвід успішної співпраці з Консалтинговою Компанією «Адьютор», яка є нашим партнером в галузі інформаційно-консультаційних послуг.

За цей час КК «Адьютор» показала свою здатність з повною відповідальністю підходити до поставлених завдань, виконувати роботу якісно і вчасно. Відмінною рисою роботи КК «Адьютор» є високий професіоналізм, організованість співробітників компанії і сильний командний дух.

Рекомендуємо КК «Адьютор» як надійного і стабільного ділового партнера, бажаючим покращити рівень обслуговування у своїх компаніях чи швидко підібрати кваліфікований персонал.

Менеджер з персоналу Дороська С.В.

## РЕКОМЕНДАЦІЇ ВІД ПАРТНЕРІВ



### ТОВ «ТДАВТОЦЕНТР ПОДІЛЛЯ»

Фактична адреса: м. Вінниця, вул. Хмельницьке шосе 145  
Юридична адреса: м. Вінниця, вул. Немирівське шосе 94 А  
Тел. 8 (0432) 55-20-94; 55-20-95

код ЄДРПОУ 36309878, р.р. 26801236265900, АТ «Укрсиббанк», МФО 351005

*9.10.14 р. 3395/1*

#### Рекомендаційний лист

Компанія ТОВ «ТД Автоцентр Поділля» має досвід успішної співпраці з компанією ТОВ «АДЬЮТОР». За цей час ми переконалися, що ТОВ «АДЬЮТОР» виконує роботу сумлінно та з високою якістю.

Протягом нашої спільної роботи не виникало ніяких порушень умов договору.

Беручи до уваги успішний досвід роботи, компанія ТОВ «ТД Автоцентр Поділля» вважає за доцільне надати відгук та рекомендувати послуги ТОВ «АДЬЮТОР» для оцінки роботи персоналу та покращення сервісу обслуговування загалом.

Генеральний директор



Лемницький М. В.



ПП «ПВКП Богдан»  
23201, Вінницька область, Вінницький район,  
с.Вінницькі хутори, вул.Немирівське шосе буд.9  
Р.р.26004273861800 в АТ «Укрсиббанк», м. Харків  
МФО 351005, ЄДРПОУ 30257070  
Свідоцтво ПДВ № 200 107 580  
ПІН 302 570 702 034, тел. 0432.65.77.04  
[www.evroatpeka.com.ua](http://www.evroatpeka.com.ua)

вих. № 141 від 15.09.2015 р.

#### РЕКОМЕНДАЦІЙНИЙ ЛИСТ

Компанія ПП «ПВКП Богдан» має досвід успішної співпраці з Консалтинговою Компанією «Адютор», яка є нашим партнером в галузі інформаційно-консультаційних послуг.

За цей час КК «Адютор» показала свою здатність з повною відповідальністю підходити до поставлених завдань, виконувати роботу якісно і вчасно. Відмінною рисою роботи КК «Адютор» є високий професіоналізм, організованість співробітників компанії і сильний командний дух.

Рекомендуємо КК «Адютор» як надійного і стабільного ділового партнера бажаним покращити рівень обслуговування у своїх компаніях чи швидко підібрати кваліфікований персонал.

Директор ПП «ПВКП Богдан»



(Чернієнко С.О.)

**Вопац**  
мережа супермаркетів

**ТОВ «Ужгород П.С.Ю.»**  
88000, Закарпатська обл., м. Ужгород, вул. Бестужева, 9  
тел./факс. (0312) 66 22 11, 66 48 45  
р/р 26008160750 ПАТ АБ «Укргазбанк» МФО 320478 Ідентифікаційний код 32953730  
Свідоцтво № 1002267717 Індивідуальний податковий номер 329537307615

Закарпатська область, м. Ужгород  
ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ  
«Ужгород П.С.Ю.»  
м. Ужгород, вул. Перемоги, 35  
№ 1437 від 27. жовтня 2015

### РЕКОМЕНДАЦІЙНИЙ ЛИСТ

Компанія ТОВ «Ужгород П.С.Ю.» має досвід успішної співпраці з Консалтинговою компанією «Адьютор», яка є нашим партнером в галузі інформаційно-консультативних послуг.

У цієї фірми висококваліфіковане керівництво, а також значний досвід роботи у своїй сфері діяльності. Вони показали свою здатність з повною відповідальністю підходити до поставлених завдань, виконувати роботу якісно і вчасно.

Їх професіоналізм сприяє бездоганній роботі системи управління персоналом.

Рекомендуємо КК «Адьютор» як надійного і стабільного ділового партнера.

Керівник департаменту  
персоналу і комунікацій:



Карпенюк Л.В.

## РЕКОМЕНДАЦІЇ ВІД ПАРТНЕРІВ

8.10.2014р. № 283

### РЕКОМЕНДАЦІЙНИЙ ЛИСТ

Я, Зелінський Максим Ростиславович, керівник мережі магазинів побутової хімії та косметики «Дінь-дінь» користуюся послугою «Таємний покупець», яку надає компанія «АДЬЮТОР» вже майже рік.

За результатами співпраці ТОВ «АДЬЮТОР» забезпечив стабільний та якісний контроль роботи продавців на торгових точках. За допомогою висновків та рекомендацій, що надаються з кожним звітом, наша компанія покращила рівень обслуговування і загальну лояльність клієнтів до мережі «Дінь-Дінь».

Від свого імені та від імені компанії хочу подякувати ТОВ «АДЬЮТОР» за якісну та своєчасно виконану роботу, а також рекомендую їх послуги всім бажаючим покращити рівень обслуговування у своїх мережах.

З повагою,  
Директор мережі  
магазинів «Дінь-Дінь»

Зелінський М.Р.

# Реалізовані проекти на громадських засадах

- Проект «Сервіс по Вінницьки» сумісно з Вінницькою міською радою. Розпочатий 30.08.2013р.

**Ціль програми:** розвиток сервісної інфраструктури , удосконалення професіоналізму, підвищення якості та ефективності надання послуг підприємствами та закладами сфери послуг м. Вінниця. Створення стандартів якості обслуговування та сукупності умов, які забезпечують максимальне задоволення споживача від отриманих послуг при мінімальних затратах часу.

Постійно проводяться навчання підприємців компанією «Адьютор» у рамках даного проекту. Теми які розкриваються – «Управління персоналом та мотивація», «Ефективний найм персоналу», «Сервіс, який продає», «Маркетинг», «Тайм менеджмент».

# Реалізовані проекти на громадських засадах

## Співпраця з Обласним управлінням освіти

Студентські програми які проводяться у Вінницьких навчальних закладах

- 1. Правильне оформлення резюме
- 2. Співбесіда, як важливий етап успішного працевлаштування
  - 2.1. Телефонна розмова з роботодавцем
  - 2.2. Підготовка до співбесіди
  - 2.3. Проходження співбесіди
- 3. Точки опори для старту кар'єри
- 4. Міфи про працевлаштування
  - 4.1. Міф про зв'язки
  - 4.2. Міф про досвід
  - 4.3. Міф про низькі заробітні плати

# Навчання


З 2010 року – проводжу корпоративні тренінги для власників компаній, управлінців, HR-менеджерів, рекрутерів по всій території України

З 2011 року – проводжу відкриті конференції, семінари, лекції та тренінги для підприємців Вінницької обл.

2014р. – Створена школа офіціантів та барменів у м. Вінниця

2016р. – Створена школа рекрутерів у м. Вінниця

2017р. – Створена школа HR-директорів



**Навики та  
знання**



Послуга	Етапи	Примітки
<b>Адаптація персоналу</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Розробка оптимальної схеми адаптації персоналу в підрозділах.</li> <li>2. Розробка документації, необхідної на кожному етапі адаптації.</li> <li>3. Визначення критеріїв успішності проходження адаптації співробітників підрозділів.</li> <li>4. Розробка критеріїв оцінки професіоналізму наставників.</li> <li>5. Обговорення системи мотивації наставників, можливостей підвищення ефективності їх діяльності.</li> <li>6. Результат етапу: попередній звіт, обговорення з керівництвом.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Оцінка рівня підготовленості нового працівника. На цьому етапі відбувається визначення незвичних для новачка ситуацій та варіантів вирішення типових завдань.</li> <li>2.Розробка плану проходження випробувального терміну.</li> <li>3.Оцінка працівника після проходження випробувального терміну.</li> </ol>
<b>Моніторинг задоволеності персоналу</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Розробка анкет.</li> <li>2. Аналіз і звіт за результатом (група до 20 чол.).</li> <li>3. Розробка інструменту оцінювання, структур та сценаріїв інтерв'ю та фокус-груп (при необхідності).</li> <li>4. Аналіз внутрішніх документів компанії, зв'язаних з об'єктами та дослідженнями (за необхідністю).</li> <li>5.Статистична та експертна обробка та аналіз зібраної інформації.</li> <li>6.Підготовка рекомендацій .</li> <li>7.Розробка та проведення заходів по зниженню опору персоналу змінам.</li> <li>8.Обробка даних і підготовка аналітичного та статистичного звіту.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Неясні справжні причини звільнення співробітників з організації.</li> <li>2.Збільшилась кількість дисциплінарних стягнень.</li> <li>3. Нелояльне ставлення співробітників до своєї роботи до організації.</li> <li>4.Складності з залучення нових співробітників.</li> <li>5.Спостерігаються конфлікти серед співробітників на різних рівнях управління.</li> <li>6. Не зрозуміло як можуть бути сприйняті співробітниками майбутні зміни.</li> <li>7.Співробітники не довіряють керівництву організації.</li> </ol>

<b>Оцінка персоналу за компетенціями</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вивчення предмета і цілей оцінки.</li> <li>2. Розробка методики проведення оцінки та необхідних бланків.</li> <li>3. Розробка моделей компетенцій (профілю посади).</li> <li>4. Проведення оцінки, збір інформації.</li> <li>5. Обробка та аналіз результатів оцінки.</li> <li>6. Підготовка висновку і рекомендацій.</li> </ol>	<p>Оцінка може проводитися за будь-якими параметрами і цілям</p>
<b>Психологічний портрет співробітника</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Діагностика потенціалу особистості.</li> <li>2. Діагностика потенціалу особистості в рамках професійної діяльності.</li> <li>3. Діагностика сумісності особистих властивостей з професійними вимогами.</li> </ol>	<p>Психологічна діагностика - це методи виявлення і вимірювання індивідуально-психологічних особливостей особистості.</p>
<b>Розробка правил, положень, процедур, інструкцій</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вивчення специфіки роботи компанії</li> <li>2. Аналіз роботи персоналу</li> <li>3. Аналіз наявності внутрішньої корпоративної культури</li> <li>4. Принцип роботи компанії</li> <li>5. Вивчення посадових обов'язків</li> <li>6. Написання правил і процедур.</li> <li>7. Утвердження замовником.</li> </ol>	

<b>Атестація персоналу</b>	1. Розробка методики проведення атестації та необхідних бланків (за необхідності). 2. Активна участь у діяльності атестаційної комісії як експерта-консультанта. 3. Обробка отриманих результатів та оформлення висновку за підсумками атестації. .	1.Знання товару, обов'язків 2.Відповідність посади
<b>Розробка мотиваційної програми</b>	1.Аналіз мотивації (тестування) 2.Вивчення бізнесу Розробка заохочувальної системи 4.Фінансова 5. не фінансова	
<b>Кадрове діловодство</b>	1.Аналіз кадрової документації. 2.Побудова кадрової документації з нуля. 3.Відновлення кадрової документації. 4.Складання поетапного керівництва по постановці кадрової справи. 5.Розробка кадрових документів. 6.Абоненське обслуговування по кадровому діловодству.	

<b>Оцінка методом 360 («Кругова оцінка»)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Визначення цілей і завдань.</li> <li>2.Виділення компетенцій та анкет для кожної посади</li> <li>3.Визначення кількості оцінюваних.</li> <li>4. Визначення експертної групи.</li> <li>5. Презентація процедури оцінки.</li> <li>6. Заповнення анкет.</li> <li>7. Обробка отриманої інформації.</li> <li>8.Інформація про отримані результати.</li> </ol>	Проведення оцінки дозволяє: <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Планувати кар'єру та просування працівників по службі;</li> <li>2. Визначати рівень компетентності спеціалістів;</li> <li>3.Здійснювати перестановку кадрів з урахуванням потенціалу працівників;</li> <li>4.Одержати психологічний портрет працівників організації;</li> <li>5.Проводити ефективний підбір потрібних спеціалістів;</li> <li>6.Вивчати специфіку міжособистісних відносин і психологічний клімат у колективі;</li> <li>7.Визначити міру задоволення і зацікавленості працівників в організації;</li> <li>8.Знаходити засоби для закріплення в організації потрібних спеціалістів;</li> <li>9.Розробити ефективну систему мотивації трудової діяльності;</li> <li>10.Раціонально використовувати методи роботи з персоналом.</li> </ol>
<b>Розробка організаційної схеми</b>	Аналіз існуючої організаційної схеми Аналіз посад та посадових обов'язків Аналіз комунікаційних потоків	
<b>Налагодження та систематизація бізнес процесів</b>	Управляючі, Операційні Підтримуючі	
<b>Навчання персоналу</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. HR-менеджер. Ефективна HR-система.</li> <li>2. Ефективний підбір персоналу</li> <li>3. Орієнтація на результат</li> <li>4. Ефективні продажі</li> <li>5. Телефонні переговори з клієнтами</li> <li>6. Управління персоналом та мотивація</li> <li>7. Як проводити навчання на місцях</li> </ol>	



специфіка

послуга «Таємний покупець» або Mystery shopping – це метод маркетингових досліджень, метою якого є здійснення оцінки сервісу (якості обслуговування) за допомогою спеціалістів, які виступають в ролі підставних (таємних) покупців.



ціль

скласти реальну картину роботи персоналу з точки зору споживачів для своєчасного прийняття управлінських рішень та покращення сервісу



перевага

секретність та неочікуваність перевірки

## ВИЗНАЧЕННЯ ІНДЕКСУ ЛОЯЛЬНОСТІ NPS

1

ПРОСИМО ВАШИХ  
КЛІЄНТІВ ОЦІНИТИ ВІД  
1 ДО 10 ВІДПОВІДНІ  
ОБ'ЄКТИ ОЦІНЮВАННЯ  
(ЯКІСТЬ ПОСЛУГ,  
МОЖЛИВІСТЬ  
РЕКОМЕНДАЦІЙ ТОЩО)



2

НА ОСНОВІ ОТРИМАНИХ  
ОЦІНОК РОЗПОДІЛЯЄМО  
ВАШИХ КЛІЄНТІВ НА ГРУПИ:

- ПРИБІЧНИКИ  
("ПРОМОУТЕРИ")
- НЕЙТРАЛЬНІ СПОЖИВАЧІ
- КРИТИКИ ("ДЕТРАКТОРИ")



3

РОЗРАХОВУЄМО ІНДЕКС  
ЛОЯЛЬНОСТІ ВАШИХ  
КЛІЄНТІВ:

"ПРОМОУТЕРИ"  
VS  
"ДЕТРАКТОРИ"

Індекс  
лояльності  
клієнтів  
NPS (Net  
Promoter  
Score)

На основі отриманих індексів NPS  
(разом з іншими показниками оцінювання)  
Ви приймаєте об'єктивні управлінські рішення!

## ПІДБІР ПЕРСОНАЛУ



## КОНТАКТИ



**м. Вінниця, вул. Хмельницьке шосе, 13 кв.305**  
**тел.: (067)430-23-52, e-mail: zborovska.olha@gmail.com.ua**  
**[www.adjutor.com.ua](http://www.adjutor.com.ua)**