



# Царук Юлія

COO

Головний принцип мого життя "Працювати на результат" допоміг мені пройти шлях від секретаря держаної установи до Директорки медичного центру, згодом до Проектної менеджерки проекту на суму понад 400 000 \$/квартал та 120 осіб в підпорядкуванні. Станом на сьогодні я займаю посаду COO Благодійного Фонду, що входить до ТОП 3 серед НГО в сфері розвитку українського дитинства.

Налагоджую процеси  
Систематизую  
Мотивую  
Управляю  
Педантична в питаннях документів та звітності  
Вимоглива до себе та інших  
Прагну зробити світ кращим

## Досвід роботи:

Травень 2023 - по т.ч.

### Операційна директорка БО "БФ "Клуб Добродіїв"

За 7 місяців моєї роботи в Компанії:

- фінансові показники 2023 року у 5 разів вище в порівнянні з попереднім роком,
- імплементовано 12 проєктів, 8 з них продовжаться і в 2024 рік,
- підписано контракти з двома міжнародними неурядовими організаціями,
- здійснено реорганізацію структури компанії з метою оптимізації ресурсів.
- впроваджено щомісячний операційний план кожного департаменту.
- на різних рівнях впроваджено систему контролю та моніторингу (фінансовий департамент, відділ закупівель, проєктний напрямок).
- всі процеси компанії описані, 18 з них змодельовані у нотації BPMN.
- постійно здійснюється контроль за дотриманням процесів та їх ефективністю.
- сформовано фандрейзенговий відділ,
- впроваджено систему мотивації персоналу (зокрема KPI та OKR).
- кількість персоналу виросла майже у 2 рази, 89% найманих працівників успішно пройшли onboarding,
- удосконалена програма Mental Health для працівників компанії.
- впроваджено task-менеджер та CPM систему компанії,

черв.2022 - квіт. 2023

Національна проєктна менеджерка компоненту «Мобільні бригади соціально-психологічної допомоги» (що координується Фондом ООН в галузі народонаселення України, UNFPA), ГО «Інноваційні соціальні рішення».

Основні обов'язки:

- Команда:

-підбір, адаптація та навчання персоналу (120 фахівців - психологи, фахівці з соціальної роботи, кейс-менеджери, водії), формування команди;

-забезпечення якості надаваних послуг;

## Контакти:

095 661 44 00

067 504 52 14

### Email

yliya.tsaruk@gmail.com

## Освіта:

2004

- КПК ім. А.С. Макаренка  
(право, молодший спеціаліст)

2010

- Інститут права ім. Володимира  
Великого МАУП (право, магістр)

## Додаткова освіта:

Літня школа сервісу та маркетингу  
Наталії Тулінової, CEO, провідний  
консультант в консалтинговому  
агентстві «Здорові комунікації»

Школа ораторського мистецтва  
Ірини Палько

Unit School of Business  
(бізнес-модель, маркетинг, фінанси,  
продажі, менеджмент,  
команда)

Школа LABA, курс  
Побудова бізнес-процесів

## Знання мов:

- Українська
- Русский
- English - Pre intermediate  
(A2), наразі активно  
удосконалюю мову з  
репетитором

- організація різноманітних заходів (навчання, інтерв'ю, візити донорів тощо);
- контроль за показниками, звітністю;
- документальне забезпечення - формування особистих справ, укладання договорів тощо.

- Комунікаційна складова:

- встановлення партнерських відносин з органами місцевого самоврядування в 6 областях України для запуску проєкту та подальшої співпраці в процесі реалізації проєкту; постійна підтримка взаємовідносин;
- підготовка, складання та супровід підписання Меморандумів про співпрацю з органами місцевої влади, центрами соціальних служб, органами поліції та іншими стейкхолдерами;
- співпраця з місцевими, локальними ЗМІ в процесі підготовки матеріалів для розповсюдження;
- підготовка та подання комунікаційникам громадської організації та Фонду контенту (тексти для постів, фото та відеоматеріал) для соціальних мереж;
- робота з підрядниками по виготовленню друкованих матеріалів та інших елементів піару (організація, постановка ТЗ, погодження, логістичне забезпечення і т.д.).

- Операційна діяльність:

- запуск проєкту (23 мобільні бригади та 18 команд кейс-менеджерів в 6 областях України);
- повне документальне забезпечення проєкту (договори, акти, листи, положення, звернення тощо);
- планування роботи, написання інструкцій, методичних матеріалів їх впровадження та контроль за дотриманням.
- формування та подання звітності за результатами роботи.

## **лют.2018 - грудень. 2021**

### **Операційний директор ТОВ «МЦ «Особливі» (сімейна медицина та реабілітація дітей з Особливими потребами).**

- Команда:

- управління персоналом, 60 осіб +;
- підбір, адаптація персоналу, формування команди;
- впровадження та підтримання високого рівня корпоративної культури (створення та впровадження Кодексу корпоративної етики, організація корпоративних заходів, тренінгів та семінарів, навчання персоналу по темах «Клієнтський сервіс» та «Продажі»),
- розробка KPI для відділів та працівників компанії, контроль їх досягнення.

- Система:

- розробка бізнес-процесів, алгоритмів, інструкцій, впровадження та контроль за їх дотриманням;

- Клієнтський сервіс:

- побудова та впровадження сервісної стратегії;
- розробка стандартів, алгоритмів;
- особистий супровід VIP-клієнтів;
- вирішення конфліктних ситуацій, нівелювання негативних наслідків при виникненні конфліктних ситуацій;

- Продажі:

- реалізація стратегії розвитку компанії,
- залучення нових клієнтів, партнерів, налагодження зв'язків та співробітництва,
- розробка та запуск нових продуктів,

- Маркетинг:

- активна участь в розробці маркетингової стратегії,
- участь у формуванні, представленні та розвитку бренду компанії,
- участь в розробці маркетингового плану,
- аналітика ринку.

- За час моєї роботи в даній компанії:

1. Обсяг клієнтської бази збільшено на 30% в порівнянні з аналогічним попереднім періодом,
2. Обсяг наданих послуг збільшено на 30% в порівнянні з аналогічним попереднім періодом,
3. Сума середнього чеку збільшилась на 60% в порівнянні з аналогічним попереднім періодом,
4. За результатами 2020 року фінансовий план виконано в повному обсязі,
5. Індекс задоволення споживачів в 2020 році (Customer satisfaction Index, CSI) – 9,2 бали.

### **лип. 2009 - жовт. 2018**

Займала такі посади:

- Оператор комп'ютерного набору Київського обласного управління юстиції,
- Старший державний виконавець Відділу державної виконавчої служби Києво-Святошинського РУЮ,
- Начальник відділу регресно-правового забезпечення Страхова компанія "НАСТА",
- Директор юридичного департаменту ТОВ "Автосоюз" (офіційний дилер Volkswagen в Україні),
- Директор юридичного відділу ТОВ "ШИННА КОМПАНІЯ" (імпорт, гуртова та роздрібна торгівля автомобільних шин та запчастин).

Навички:

- ПК: впевнений користувач (Windows , MS Office, 1 С, різноманітні CRM, Google таблиці і документи, PowerPoint, Outlook, Canva та інші).
- З 2017 рік - свідоцтво про право зайняття адвокатською діяльністю.
- Водійське посвідчення категорії В та досвід водіння 11 років.

З поваги до Вас, я не включатиму до даного CV звичаєвий блок про особисті якості. Мої здобутки, результати, рекомендації більш красномовні та доказові))) Лише зазначу, що окрім професійного життя я мама (двох донечок 12 і 16 років) та дружина. Захоплююся психологією та не уявляю свого життя без книг.

Моя основна мотивація - мої результати та ефективність команди.

Мрію досягнути Work-life balance, бути прикладом для своєї команди та своїх дітей.

Роблю все можливе, аби бути корисною та прожити гідне життя.

**Щиро дякую Вам за увагу до мого резюме.**