Министерство образования РФ

Алтайский государственный университет

Факультет социологии

Кафедра социальной работы

**Правила составления объявления об имеющейся вакансии, резюме, жалобы, письма-отказа**

Барнаул 2004

**Введение**

В наше время одни люди ищут работу, а другие предоставляют ее. Успех первых зависит от того, как они составят свое резюме, т.е. «преподнесут» себя работодателю. Успех вторых зависит от того, как будет составлено объявление об имеющейся вакансии. Умение составления объявления об имеющейся вакансии и резюме рано или поздно пригодиться любому человеку. Поэтому в этой работе мы рассматриваем правила составления объявления и резюме. Иногда некоторые люди отказываются от предоставленной работы, так как нашли более лучшую вакансию. Как тактичнее отказаться от уже предоставленной должности, так же говорится в этой работе. В наше время очень часто нарушаются многие права людей, и они пишут жалобу, от правильности написания жалобы зависит, будет ли она исполнена или нет. Правила написания письма-жалобы тоже изложены в этой работе.

**Объявление об имеющейся вакансии**

Для работодателя большую роль играет составление объявления об имеющейся вакансии. Объявление должно заинтересовывать людей, которые ищут работу. Можно кратко описать свою фирму или компанию (чем занимается, филиал или нет, адрес и др.).

Затем необходимо разъяснить требования к работнику:

1. квалификация
2. образование
3. возрастные рамки
4. опыт работы
5. общие знания
6. интеллектуальные навыки
7. компьютерные навыки

После всего можно сказать про зарплату, предлагаемую работнику.

Так же необходимо сказать про рабочие условия для работника (отдельный кабинет, общий кабинет, или вообще нет рабочего места).

В конце необходимо указать несколько контактных телефонов и факс для отправки резюме.

**2. Личное резюме**

В России формируется новый этикет для ищущих работу. Одним из важных его элементов является личное резюме или CV[[1]](#footnote-1). В нем выдается информация о наличии у человека образования, учебной степени, печатных трудов или изобретений, где и кем работали. Иными словами значимые моменты профессиональной деятельности. При этом нужно избегать ненужных деталей, таких как имена детей, номера дипломов, адресов прежних мест работы. Если человек не имеет хорошего резюме, то значительно уменьшает свои шансы на получение вакантного места. Надо помнить, что представители компании изначально будут судить о вас только по личному резюме.

Для вас найти необходимую карьеру так же важно, как для руководителя найти подходящих сотрудников. Перед тем как предложить вам работу, представители компании потребуют информацию о вас в письменном виде. Ваше резюме – это документ, по которому компания будет вас оценивать. При подготовке к написанию такого документа вам следует обратить внимание в основном на подбор необходимой информации, составление плана и структуру резюме.

**Подбор необходимой информации.** Перед тем как приступить к написанию резюме, рекомендуется провести письменный анализ по следующим пунктам:

* самоанализ,
* анализ карьеры,
* анализ должности,
* анализ профильной деятельности компании.

С этой целью рекомендуется завести персональную «карьерную тетрадь» и в ней разместить информацию по этим пунктам.

*Самоанализ*. Здесь следует сконцентрироваться на вашей квалификации, выделяя те моменты, которые важны для работодателя.

Ниже приведен ряд вопросов, которые помогут вам начать самоанализ. Ответив на них, вы выделите для себя свои «козыри» и в то же время отметите некоторые слабые стороны, на которые следует обратить свое внимание и которые следует оставить вне внимания работодателя.

Наличие хорошо продуманных, заранее подготовленных ответов на данные вопросы ставит вас в лучшее положение во время интервью.

Вопросы для самоанализа:

Какой я человек?

1. Я целеустремленный?
2. Свободно ли я нахожу общий язык с людьми?
3. На меня можно положиться?
4. Я энергичный?
5. Есть ли у меня какие-либо вредные привычки, которые могут мешать работе?
6. Могу ли я быть лидером?
7. Я хотел бы работать один или в коллективе?
8. Уверен ли я в себе (Не эгоистичен ли я?)?
9. Разумно ли я трачу время?
10. Свободен ли я от финансовой зависимости?

Мои способности

1. Много ли у меня способностей?
2. Есть ли у меня ораторские способности?
3. Есть ли у меня способности к изучению иностранных языков?
4. Есть ли у меня способности к решению проблем задач?

Мои достижения

1. Какой у меня средний балл по результатам обучения?
2. Какой был средний балл в моем выпуске?
3. В чем я был лучший?
4. Какой предмет был для меня самым трудным?
5. Чего я достиг в факультативных курсах и добровольных работах?

Мои интересы

1. Каковы мои профессиональные интересы (мой любимый предмет)? (необязательно тот, который давался легче всего)
2. Какие научные журналы и газеты мне наиболее интересны?
3. Какие книги и журналы я читаю для удовольствия?
4. Вхожу ли я в какие-либо партийные или непартийные организации?
5. Как я провожу свободное время?
6. Люблю ли я путешествовать?

Мое образование

1. На какую специальность я учусь?
2. Когда я планирую закончить обучение?
3. Какие профессиональные навыки я приобрел (знание иностранных языков, компьютерная грамотность и т.д.)?

Мой опыт работы

1. Устраивался ли я на работу во время каникул?
2. Занимал ли я какие-либо временные должности?
3. Устраивался ли я на постоянную работу?

*Анализ карьеры*. При этом анализе также существует ряд вопросов, на которые рекомендуется ответить. Для ответа на некоторые из них необходимо воспользоваться дополнительной литературой.

Во время проведения анализа ваше отношение к выбранной профессии может претерпеть изменения и энтузиазм по поводу овладения ею либо возрастает, либо угаснет. Таким образом, анализ профессии поможет вам выбрать именно то, чем вы хотели бы заниматься, и избежать возможных ошибок при таком выборе. Определив свою будущую профессию, можно перейти к выбору конкретной должности в данной профессиональной отрасли.

Вопросы для профессионального анализа:

Вид профессии

1. Какие виды профессии являются наиболее прибыльными?
2. Есть ли в них угроза для здоровья?
3. Есть ли при выбранной профессии вероятность переезда или путешествии?
4. Есть ли в данной сфере вакантные места?

Подготовка

1. Какой научной степени требует профессия?
2. Каких профессиональных навыков требует карьера?
3. Необходим ли опыт работы?

Вознаграждения

1. Какова начальная заработная плата?
2. Существует ли возможность повышения?
3. Какова максимальная выгода?

Будущее отрасли

1. Ожидается ли расширение отрасли?
2. Ожидается ли влияние научно-технического прогресса на данную отрасль?
3. Увеличивается ли конкуренция в данной отрасли?
4. Будут ли иметь влияние коренные изменения в правительстве?

*Анализ должности*

Вопросы для анализа конкретной должности:

1. Каковы обязанности и ответственность? (Источники информации – офис фирмы, офис службы занятости и справочные издания.)
2. Соответствуют ли способности и интересы требуемым в данной работе?
3. Соответствует ли мое образование требуемому или есть необходимость продолжить обучение? Хотел бы я продолжить обучение?
4. Имеет ли отношение имеющиеся у меня опыт работы к данной должности?

*Анализ профильной деятельности компании*. Следующим шагом после проведения самоанализа, анализа карьеры и должности является сопоставление вашей квалификации с требованиями компании. Для этого необходимо записать все имеющиеся у вас сведения в определенном формате. Например:

|  | **Требование фирмы/должности** | **Мои возможности и квалификация** |
| --- | --- | --- |
| Образование | Высшее образование по специальности «бухгалтер» | Получение высшего образования через полгода |
| Сертификат | Диплом о высшем образовании и аттестат | Через полгода диплом о высшем образовании и аттестат со средним баллом 4,5 |
| Общие знания | Экономические знания во всех сферах бизнеса (маркетинг, финансы, менеджмент и др.), исторические, культурные и политические знания и владение этическими теориями | Вуз предоставляет знания по всем перечисленным сферам |
| Интеллектуальные навыки | Аналитический ум, умение справляться с нестандартными ситуациями, внимание к деталям | Показал хороший результат на курсах по подготовке решений нестандартных проблем |
| Компьютерные навыки | Профессионализм в работе в WORD, знание общих данных во всех бухгалтерских программах | Профессионализм в работе с WORDPERFECT, MS-DOS; знание наиболее распространенных бухгалтерских программ |
| Общение | Умение легко воспринимать и передавать информацию, вносить предложения и защищать свою точку зрения (устно и письменно) | Профессионализм в письменном общении, готов преодолеть страх и выступить с сообщением перед группой людей |
| Навыки управления | Умение возглавлять коллективные работы, организовывать подчиненных | Работа в студенческих коллективах научила этому |
| Рабочая атмосфера | В основном работа в офисе клиента, отсутствие постоянного рабочего места; одно рабочее место на двоих вследствие редкого пребывания в офисе | Привык к личному рабочему мету, нуждаюсь в собственном рабочем столе |
| Заработная плата | 36-40 тыс. руб. в год | 34-36 тыс. руб. в год |
| Путешествие | Примерно 25% | Не более 10% |
| Сверхурочные | Примерно 15 ч в месяц | По возможности меньше |
| Престиж | Высокий | Средний, ближе к высокому |

После заполнения двух предложенных столбиков можно легко выделить те моменты, по которым не произойдет совпадения интересов компании и ваших как возможного будущего работника. Как правило, это вопросы, касающиеся зарплаты, рабочего окружения, количества сверхурочных часов и т.д. В этом случае следует помнить, что идеальных должностей не существует и разногласия неизбежны. Такого рода сопоставление поможет вам понять, способны ли вы идти на компромисс с работодателем по данным вопросам или решение подыскать другую работу будет разумнее – в зависимости от того, насколько значимы для вас лично те вопросы, по которым возникли разногласия.

**Планирование резюме**. Получатель резюме не должен ломать голову, для чего оно было прислано. Оно должно быть удобным для восприятия. Надо исходить из того, что тот, кто его читает, почти всегда торопится. Обычно работодатель читает резюме на более двух минут, т.е. у вас очень мало времени, чтобы убедить его в том, что вы наиболее подходящая кандидатура на данную должность. Для этого необходимо хорошо продумать, что сказать, как сказать и как разместить сказанное на странице, чтобы не затруднить чтение. Краткое, насыщенное и легко читаемое изложение вашей квалификации наверняка «заработает» вам интервью. Более того, оно оповестит работодателя о том, что вы обладаете хорошими коммуникативными навыками, столь необходимыми в современном обществе.

Обычно удачное резюме включает следующие части:

* личные сведения,
* объект – желаемая работа,
* краткое изложение достижений,
* квалификация (обязательно образование и опыт работы),
* личные качества (только если эта информация имеет отношение к должности, на которую вы претендуете, т.е. усиливает резюме),
* рекомендации (обычно достаточно утверждения о том, что рекомендации возможны, но в некоторых случаях они могут быть перечислены).

**Письма о найме**. Когда вас просят прислать резюме, от вас также ждут и письма о найме; если вас просят прислать письмо о найме, то от вас также ждут и резюме – друг без друга они не существуют. Цели письма о найме следующие:

* 1. представить резюме,
	2. увеличить к нему интерес,
	3. убедить, что ваше пребывание на должности выгодно для работодателя.

Возможно, письмо о найме – самое важное письмо, которое вам придется когда-либо писать, так как удовлетворение от работы играет значительную роль в общем, удовлетворении от жизни. Не исключено, что даже после вашего интервью решающими факторами в вашу пользу могут стать именно резюме и письмо о найме. Они представляют вас, поэтому должны выгодно отличаться от документов других. Поэтому списывание или перефразирование чьих-либо резюме и писем о найме является серьезной ошибкой. Но вы можете получить многое, изучая чужие письма о найме и резюме.

«Письмо о найме должно передавать ваше желание занимать позицию именно в данной компании и указывать на то, что вы можете «преподнести к столу» этой компании. По структуре оно должно быть формальным, но содержать моменты, по которым работодатель мог бы лучше узнать вас».[[2]](#footnote-2)

Не делайте акцент на том, что бы вы хотели получить от компании. Вместо этого акцентируйте внимание работодателя на том, что вы можете дать компании.

*Обсуждение ваших проблем*. Работодателя не интересует ни ваша нужда в деньгах, ни необходимость проживать поблизости от работы, ни возможность для вас достичь повышения в карьере. Также нет смысла передавать испытанный вами восторг от информации о вакантном месте, так как менеджер может для себя извлечь из этого лишь то, что вам трудно найти работу. Вместо этого сконцентрируйтесь на тех сведениях, которые отвечают требованиям работодателя.

*Утверждение очевидного*. «Это письмо о найме», «я прочел ваше рекламное объявление» и «я пишу для того, чтобы устроиться на работу» - все это понятно и без особых утверждений. Когда у читающего в руках ваше письмо о найме и резюме, фраза типа «резюме прилагается» не несет в себе никакого смыслового подтекста. Поэтому следует избегать ошибок такого рода.

*Прошлый начальник*. Сведения о ваших взаимоотношениях с прошлым начальником мало интересуют работодателя. Еще более грубая ошибка – осуждать вашего недавнего босса, так как никто не может гарантировать, что у вас не возникнет желания осудить и будущего начальника.

*Самокритика*. Сконцентрируйтесь на своих достоинствах и достижениях, опишите те аспекты жизни, которые подготовили вас к данной должности. Естественно, что в вашем прошлом были и поражения, но о них упоминать не следует.

*Самовосхваление*. Уверенность в себе необходима хорошему специалисту, но сверхуверенность может только помешать. Вместо того чтобы хвалить себя, представьте факты, свидетельствующие о ваших удачных действиях, заслугах, а менеджер сможет расценить их как доказательство вашего профессионализма.

*Лесть*. Если фирма известна своим быстрым ростом, провела удачную рекламную компанию, имеет конкурентное преимущество или инновационный товар, то, проявив осведомленность, вы можете расположить к себе менеджера. Но попытки лести могут быть обнаружены. Например, обращение к менеджеру как к «лидеру в данной отрасли», «лучшему в своем бизнесе» достаточно рискованно.

Письмо о найме пишут, чтобы:

1. привлечь внимание;
2. представить квалификацию;
3. предъявить доказательства;
4. побудить к действию.

Первый пункт может уместиться в один абзац, следующий – в два; как правило, доказательство занимает три – четыре абзаца. Цель письма – побудить читателя к дальнейшим действиям, которыми в данном случае являются прочтение резюме и приглашение на интервью. Желательно представить резюме ближе к концу письма; если же вы это сделаете где-то в начале или середине, то у читателя невольно возникнет вопрос, должен ли он на данном этапе отложить письмо и приступить к прочтению резюме. Одной из целей вашего письма является получение приглашения на интервью, следовательно, наиболее подходящее место для напоминания работодателю об интервью – последний абзац письма.

Ваша следующая задача, после того как вы продумали содержание резюме, – выдержать верный стиль.

*Побуждать к действию надо тактично*. Ваша цель, как уже сказано, побудить работодателя написать вам письмо с приглашением на интервью или сделать это приглашение по телефону. Желательно оставить право выбора (приглашение в устной или письменной форме) за работодателем. Если к примеру, он предпочитает делать приглашения в письменной форме, а вы в письме просите его позвонить, то результат может быть отрицательным, и наоборот. Предложение связаться с вами не должно звучать виновато и в то же время не должно быть навязчивым.

Пример хорошего письма о найме.

12 августа 200...г.

Роберту Довженко,

директору торговли

магазина «В»

Торговый центр «Лесной»

Московская обл., г. Чехов

Уважаемый г-н Довженко!

Мои образование и опыт подготовили меня к должности продавца одежды, предложенной во вчерашнем выпуске газеты «Из рук в руки».

Многие из пройденных мной курсов имели прямое отношение к торговле, и многие запланированы на будущий год. Работа в ресторане обогатила меня опытом и помогла выбрать торговлю в качестве постоянной профессии.

Сказанное в резюме является доказательством того, что у меня серьезные намерения. Возможные рекомендации подтвердят мою преданность данной отрасли и умение работать с людьми.

После того как вы прочтете мое резюме, я была бы рада встрече с Вами для обсуждения возможного продолжения моей карьеры в магазине «В».

С уважением, Лора Линдина

Приведем пример удачного резюме.

**РЕЗЮМЕ**

**ЛОРА ЛИНДИНА**

Адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Телефон:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Факс:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ЦЕЛЬ: Занять должность продавца (с возможным повышением до должности менеджера торговли).

ОПЫТ РАБОТЫ В ТОРГОВЛЕ: С детства был повышенный интерес к торговле и моде; с 14 лет шила одежду для себя и других. Имею трехгодичный опыт работы в ресторане быстрого питания. В настоящее время – старшекурсница Московского коммерческого университета по специализации «маркетинг». Планирую закончить обучение и получить диплом в мае 2002 года.

НАВЫКИ ОБЩЕНИЯ: Приобрела чувство такта в бизнесе во время работы в ресторане быстрого питания (с августа 2000 по май 2001 г.). Отмечены отличные отношения с коллегами и клиентами. Прошла курс межличностной коммуникации, а в следующем году пройду курс делового общения. Добровольная работа в летнем лагере в течение трех лет научила общению с разными людьми.

БУХГАЛТЕРСКИЕ НАВЫКИ: Во время работы в ресторане привыкла к пользованию кассой и выписыванию чеков. Сейчас посещаю курсы («Бухучет» и «Компьютерный менеджмент»), которые научат меня автоматизированному ведению счетов.

НАДЕЖНОСТЬ: Всегда на рабочем месте в назначенное время. За три года ни разу не опоздала. Умею открывать и закрывать банковские счета, могу относить платежи в банк.

ЛЕГКАЯ ОБУЧАЕМОСТЬ: Отмечена за быстрое приобретение навыков работы. Средний балл – 4,6.

Повторим, что главное назначение резюме – «заработать» вам приглашение на интервью. Но не стоит забывать, что вся информация должна быть правдивой, без всяких преувеличений. Если вы чувствуете, что что-либо указанное вами имеет цель приукрасить ваши способности, то необходимо удалить эту информацию из резюме.

Каковы возможные последствия приукрашивания вашей квалификации? Во-первых, интервьюирующий может проверить достоверность данной вами информации и таким образом обнаружить преувеличение, что приведет к моментальному прекращению рассмотрения ваших претензий на вакантную должность. Ведь можно привести сотни примеров, когда претенденты на должность заявляют о наличии дипломов из учебных заведений, которые они не посещали, об опыте работы в несуществующих компаниях или в компаниях, которые о них ничего не знают. Во-вторых, если даже ваш обман не будет замечен при интервью, то велика вероятность того, что вас разоблачат уже во время работы, что грозит вам потерей доверия со стороны, как начальника, так и коллектива. Недостаток доверия может стать преградой для повышения в должности. В-третьих, если вы были приняты на работу на основании неимеющейся у вас квалификации, то вы можете попасть в неудобную ситуацию, когда будете не в силах исполнить какую-либо работу вследствие недостатка знаний.

Необходимо включить имя, адрес и номер телефона.

*Квалификация*. Данная часть имеет различный формат в зависимости от результатов самоанализа, анализа карьеры и должности. Обычно перечень квалификаций начинается с *образования*, затем указывается *опыт работы* (данные слова должны являться заголовками резюме). Но возможна и иная структура данной части в зависимости от того, что, на ваш взгляд является наиболее впечатляющим для работодателя. Как правило, наиболее важная информация ставится вначале.

*Образование*. Данный перечень рекомендуется начинать с наиболее поздних дипломов, указывая их дату получения. Список следует вести через строчку для удобства чтения. Порядок и объем информации должны быть тщательно продуманны. Работодатель наверняка захочет в первую очередь узнать вашу специальность, затем – какой вуз вы заканчивали и когда. Не рекомендуется перечислять все посещаемые вами факультативы, равно как и все ваши достижения. Включите лишь те, что «работают на вас».

*Опыт работы*. Необходимо дать точное название каждой из прошлых должностей, название компаний, указать даты пребывания на должности, то, за что вы были ответственны, и основные достижения. Порядок перечисления может быть как прямым (начиная с первого места работы), так и обратным (начиная с последнего места работы). Можно также начать с должности, которая наиболее близка той, на которую вы претендуете, в тех случаях, если у вас был довольно долгий перерыв в трудовой деятельности, или если желаемая работа слишком отдалена по тематике от вашей последней, или если вы лишь вступаете на рынок труда, т.е. у вас малый опыт. В случае частой смены мест работы рекомендуется постараться «упрятать» даты, вместо того чтобы делать на них акцент.

При перечислении ваших достижений не пишите очевидные обязанности. Вместо этого подробнее расскажите о том, как ваш характер способствовал деловому успеху.

Для удобства чтения стиль резюме должен быть простым, содержание – насыщенным.

*Другие сведения*. Напишите список тех занятий, которые не вошли в предыдущие части, но имеют отношение к желаемой должности. Затем разделите их по темам и, по желанию, вставьте в раздел под названием «Награды и достижения», или «Дополнительные занятия», или «Хобби» и т.п. в зависимости от того, что вошло в ваш список. Постарайтесь избежать перечисления всего, что вы когда-либо делали. Помните, что лишняя информация отвлекает. Прежде чем включать что-либо в резюме, задайтесь вопросом: «Насколько это близко к должности, на которую я претендую?» или «Предоставленная информация имеет отношение к работе?» и «Не повторяюсь ли я?»

*Личные сведения*. В соответствии с Кодексом законов о труде работодатель не имеет права принимать решение, о найме исходя из таких сведений о человеке, как религиозная привязанность, пол, возраст, национальность и т.д., поэтому желательно вообще не включать подобную информацию в резюме. По этой же причине желательно не прилагать фотографию к резюме.

Личные сведения включают ваши интересы, хобби, любимые занятия в свободное время и т.д. Для включения в резюме их выбирают по следующим критериям:

* насколько данная информация имеет отношение к предлагаемой должности;
* усиливает ли данная информация резюме;
* может ли быть информацией для дискуссий.

В эту рубрику могут быть включены следующие сведения: коммуникативные навыки, компьютерная грамотность, знание иностранных языков, награды, хобби и т.п.

*Рекомендации*. Данная рубрика с именами, адресами и телефонами тех людей, которые могут предоставить хорошую информацию о вас, придает весомость резюме. Такими людьми могут быть бывшие начальники и учителя, но не друзья, родственники или соседи. Организуя возможные рекомендации, необходимо удостовериться, что отзыв о вас будет положительным.

Если вы ведете поиски работы самостоятельно, не следует указывать телефоны рекомендовавших его лиц в резюме, рассылаемом сразу в несколько мест. Причина проста – на этих людей обрушится целый шквал звонков. Очевидно, что желание хорошо отзываться о своем прежнем сотруднике у них очень скоро пропадет.

Хотя рекомендации от высокопоставленных или всем известных лиц показывают соискателя в выгодном свете, они произведут нужное впечатление только в том случае, если человек достаточно долго работал с ними. В противном случае может создаться комичная ситуация, когда рекомендовавший человек при звонке из агентства или от работодателя даже не может вспомнить, о ком идет речь.

Никогда нельзя предугадать, насколько велико значение рекомендательного письма, ведь претендент на должность с хорошей квалификацией, как правило, будет приглашен на интервью даже в случае отсутствия рекомендаций. Поэтому лучше указать, что рекомендации возможны и будут предоставлены при необходимости, тем самым, обезопасив себя от негативных отзывов и в то же время усилив впечатление от резюме.

Вместо того чтобы писать резюме, которое нравится вам, постарайтесь написать такое, которое, с вашей точки зрения, понравится вашему работодателю.

Как известно, первое впечатление наиболее сильное, поэтому то, как вы расположите ваше резюме на странице, не менее важно, чем его содержание. Если ваш документ будет неаккуратным, непривлекательным и безвкусно выполненным, то вряд ли он будет прочитан.

Для студентов самый оптимальный объем резюме – одна страница. С накоплением опыта необходимы дополнительные страницы. Но некоторые работодатели настаивают на объеме в одну страницу с целью удобства прочтения.

Curriculum Vitae (CV).

НИКОЛАЕВ ВАСИЛИЙ АЛЕКСЕЕВИЧ

*Место жительства: адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*Место работы:* Московский кредитный банк, 121996 Москва, ГСП, ул. Новый Арбат, 21

*Телефон:* (дом.)\_\_\_\_\_\_\_\_\_; (раб.)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Факс:* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Дата рождения:* 5 сентября 1974 года

*Место рождения:* г. Москва

*Семейное положение:* женат, дочь (родилась 5.03.95)

ОБРАЗОВАНИЕ

*1981-1991* Средняя школа № 690 г. Москвы

*1990-1991* Подготовительные курсы по истории, литературе и английскому языку при Московском государственном университете (МГУ)

*1991-1996* Академия народного хозяйства при Правительстве РФ: факультет экономических и социальных наук

*1993 (июль-август)* Академическая программа обмена с Black Hills State University, Spearfish, SD and The University of Wisconsin, Whitewater, WI, USA

*1994 (сентябрь)* Тренировочный курс в «Academie Accor» в крупнейшей ресторанно-гостиничной группе «Accor» (Париж, Франция)

*1995-1996 (июнь)* Московская высшая школа социальных и экономических наук (МВШСЭН). Адрес: 117571, Москва, пр-т Вернадского, 82

ОПЫТ РАБОТЫ

*1991-1993* Интернат для детей-сирот № 12 г. Москвы. Старший воспитатель (ночная смена)

*1993 (июнь)* Практика в ресторане «Макдональдс». Изучение системы менеджмента и работы ресторанов Fast-Food на примере Moscow McDonald’s restaurant

*1993-1994 (август-август)* Главный бухгалтер АОЗТ компании «Истерн Экспресс». Компания была основана студентами НИРП в августе 1993 г.

*1994-1995 (ноябрь-декабрь)* Гостиница «Софитель Айрис Москоу» (Sofitel Iris Moscow входит в систему гостиниц группы Accor). Отдел маркетинга. Коммерческое представительство, разработка и заключение контрактов различной формы с клиентами гостиницы, поиск новых клиентов, ведение переговоров, операции Public relations, прямая почтовая рассылка и реклама

*1995(февраль-июнь)* АО «Росмяссополпром». Ведущий специалист отдела экспортно-импортных операций. Разработка, заключение и ведение контрактов, ведение переговоров с зарубежными поставщиками мясной и молочной продукции, исследование рынка мясной и молочной продукции Москвы и Московской области, поиск новых партнеров и переписка с потенциальными партнерами

*1995 (с июня по н.в.)* Московский кредитный банк. Специалист Управления маркетинга и рекламы. Поиск новых клиентов банка с помощью системы прямого маркетинга (создание баз данных и проведение по ним целевых рассылок потенциальным клиентам и партнерам). Анализ банковских программ (программа «Золотой вексель» Московского кредитного банка), сбор информации о банках РФ, создание баз данных по предприятиям и компаниям, средствам массовой информации, сувенирной и полиграфической продукции, работа со справочным материалом и размещение рекламы в справочниках и журналах.

ОСОБЫЕ НАВЫКИ И ЗНАНИЯ

*Языки:* Английский – свободно говорю и пишу. Испанский – не составит труда объясниться.

*Эккаунтинг и*

*бухгалтерский учет:* Курс американского эккаунтинга проведенный в НИРП в 1992-1993 гг. проф. Мортенсеном (Arthur Andersen &Co., SC, USA). Вводный курс русского бухгалтерского учета в институте в 1993г.

*Компьютер:* Курс для пользователей PC в институте, а также рабочий опыт: WORD, Excel, Access etc.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

В академии народного хозяйства при Правительстве РФ на факультете экономических и социологических наук изучал маркетинг, менеджмент, теорию управления персоналом, социологию, философию, историю, экономику, предпринимательство, право (как континентальное, так и англо-американское) и другие предметы. В Московской высшей школе социальных и экономических наук (МВШСЭН), которая создана при непосредственном участии Манчестерского университета и Лондонской школы экономики, изучаю различные аспекты социологии, как, например, социология рекламы, история социологии, методология, анализ социологических данных, экономическая социология и другие, с последующим (июнь1996 г.) получением магистерской степени, валидированной Манчестерским университетом (Великобритания).

ЛИЧНЫЙ ИНТЕРЕС

Интересуюсь маркетингом, экономической социологией, рекламой и гостиничным бизнесом. В средней школе участвовал в районных и городских олимпиадах по истории. Имею почетные грамоты с этих соревнований. Очень увлекался историей, поступил в 1991 г. на исторический факультет МГУ и исторический факультет ИПГУ, но остался учиться в независимом институте российского предпринимательства (НИПР), являющемся сейчас факультетом АНХ при Правительстве РФ, в который также успешно сдал экзамены, оценивая дальнейшее изучение истории как личное хобби. Люблю плавание и футбол.

**3. Письма-жалобы**

Важно понять, что в бизнесе огромное значение имеет согласие между покупателем и продавцом, оно должно быть найдено.

Лишь небольшое число жалоб поступает от неэтичных, пытающихся обмануть потребителей, в основном же это люди, которые действительно имеют законные основания на подачу таких жалоб.

Письма-жалобы начинают с просьб об урегулировании проблемы. Эта проблема занимает важное место в письме (так же, как, например, отличительная черта товара – в рекламных письмах).

Письма-жалобы могут быть написаны индуктивно, так как их, как правило, дочитывают до конца. Реакция читателя на первое предложение письма должна быть положительной, поэтому не следует в первом же предложении писать о просьбе. Вы должны написать, почему вы обращаетесь именно к этой организации, сделайте им комплименты по поводу замечательного обслуживания или высокого реноме. Письма-жалобы обычно объемные, потому что в них должно содержаться достаточно информации, фактов, обосновывающих позицию жалующегося. Человеку, у которого вызвал интерес первый абзац, приятнее будет читать более подробное, а следовательно, длинное письмо.

*Своевременность*. Автор не должен откладывать написание и отправление письма, так как чем больше времени дают клиенту, тем дольше он оплачивает долг. Много людей основное внимание обращают на заголовки, они лучше воспринимаются и являются хорошим стимулом к нужному действию.

*Регулярность*. Нельзя позволять клиенту забывать о своем долге. Хотя мы не можем отсылать письма очень часто, но следует это делать через промежутки времени, которые определяются вашим прошлым опытом, если он был удачен. Регулярная отправка писем эффективно влияет на должников.

*Доходчивость*. Каждое письмо надо писать в соответствии с характером и положением клиента, осознавая, что у каждого должника свои причины, по которым он не платит вовремя, поэтому необходимо ему дать возможность объяснить их. Этот пункт также влияет на регулярность отправки писем: мы не должны посылать одно за другим, если знаем, что у клиента все равно нет возможности заплатить до того, как придет второе письмо. И к тому же никто не любит получать письмо сразу же после того, как оплатил счет; чтобы избежать такой ошибки, в конце письма напишет: «Если вы уже заплатили, пожалуйста, не обращайте внимания на это письмо».

*Постепенной увеличение строгости*. Тон письма, в конце концов, должен измениться с деликатного на серьезный. Для этого можно использовать прилагательные, которые все-таки заставили бы клиента выполнить свои обязательства, например: «Проблема становится серьезнее, чем...» Такие слова, как «должны», «необходимо», «нет другой альтернативы» просто неизбежны.

*Напоминание*. Многие люди платят сразу же, как получают счет, а некоторые – в назначенную дату; напоминание обычно действует так, что все счета оплачиваются быстро. Оно представляет собой дубликат счета, на котором написано: «Второе предупреждение» или: «Срок уже прошел; пожалуйста, оплатите счет». Посылать письмо на этой стадии очень рискованно для репутации компании, так как может быть, что напоминание не было получено или затерялось, хотя должник был готов оплатить счет, как только получил ваше письмо со счетом. Поэтому посылают, как правило, 2-3 напоминания.

*Осведомление*. После того как было безуспешно послано несколько напоминаний, компании прибегают к написанию писем-осведомлений. Осведомление должно быть написано с уважением и не должно содержать в тексте обвинений по поводу неуплаты. Чаще всего это письма, в которых спрашивается: «Случилось ли что-нибудь с товаром? Нужна ли помощь, чтобы его починить?».

*Строгие воззвания* подчеркивают безотлагательность выполнения обязательств, их пишут в более жесткой форме («Мы должны получить от вас чек не позднее 21 марта»). От клиента можно потребовать выплату суммы полностью, а можно и по частям. Чаще всего в этом письме упоминают об открытии судебного процесса и о его стоимости. Чтобы строгое воззвание произвело на клиента большее впечатление, оно подписывается генеральными директорами компании. Чтобы написать строгое воззвание, а не мягкое, следуйте данным указаниям:

1. Напишите о том, что клиент может потерять что-нибудь очень дорогое для него, например репутацию, уважение. Поставьте его перед невыгодной для него дилеммой.
2. Тон письма должен быть более требовательным.
3. Вместо того чтобы обсуждать вопрос, почему должник не платит, напишите, почему он обязан заплатить.
4. Осведомите его о том, что закон на вашей стороне.
5. Используйте дедуктивный подход.

*Ультиматум*. Если даже строгое воззвание не помогло, то остается последний шанс – письмо, в котором говорится в подробностях о неблагоприятных последствиях для клиента, не желающего оплатить счет, и о возможном судебном процессе.

Г-ну Родиону Крынкину,

Генеральному менеджеру

Компании АВС-Авто

Уважаемый г-н Крынкин!

1. Когда я купил машину в Вашей компании АВС-Авто 2 года назад, я поддался влиянию Вашей рекламы, которая гласила: «Честность – девиз нашей компании». После того как машина не прошла тест контроль, я отвез ее в Вашу сервисную службу. Вы обслуживали мою предыдущую машину 4 года, и у меня сложилась уверенность, что Вы выполняете свою работу хорошо.
2. После того как я заплатил 800руб. за починку, я услышал комментарии механика по поводу неполадок в машине – ей необходим новый карбюратор. Получилось, что все, за что я платил, – это труд рабочего. Полтора часа потребовалось на то, чтобы собрать и разобрать карбюратор моей машины. Менеджер по продаже сказал, что предыдущий владелец (?!) заменил некоторые части карбюратора другими, которые не подходят. Машина так и не прошла тест-контроль, а новый карбюратор стоит 3000 руб.
3. Я купил эту машину у фирмы АВС-Авто как новую и был ее единственным владельцем. Оказалось, что машине необходим не только ремонт, но и замена карбюратора. Я уверен, что АВС-Авто, конечно же, не стала бы выдавать машину за новую после того, как заменила карбюратор (вспомните девиз своей компании!) Менеджер по продажам заявил, что отдел сервиса по заказу взял все причитающиеся ему деньги за проделанную работу, а менять карбюратор они не обязаны.
4. Пожалуйста, верните мои 3000 руб. и замените бесплатно карбюратор. Докажите этим, что «честность – ваш девиз».

Искренне ваш Денис Меньшиков

**4. Письма отказы**

Письмо-ответ (отказ)

Логическая схема письма-ответа (отказа) следующая:

1. повторение просьбы, на которую составляет ответ;
2. обоснование причины отказа (если письмо-отказ);
3. констатация отказа.

Подобно другим сообщениям, которые содержат плохие новости, письма, содержащие отказ от работы, должны быть написаны индуктивно: вначале описывается суть предмета, даются объяснения, которые ведут к отказу, потом следует сам отказ и приятное заключение. Конечно, об определенных причинах (даже если они действительны для вас) лучше помолчать: сомнительные цели или методы функционирования компании, возможное банкротство, неудовлетворительные условия работы и т.д. Претендент, который предпочитает не указывать причины отказа от работы, может написать следующее объяснение.

21 октября 200...

Г-ну С. Соловьеву, менеджеру по ссудам

Финансовое агентство «ДИК»

Адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Телефон:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Факс:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дорогой г-н Соловьев!

Я ценю Ваше время, проведенное со мной за обсуждением работы специалиста по займам.

Благодарю Вас за откровенное сравнение моих возможностей в финансах и страховании. Получив предложение работы, как в той, так и в другой сферах, я теперь убежден, что карьера в страховании более соответствует моим способностям и целям.

Сегодня я принимаю работу, относящуюся к страховому делу, в отдел А.

Когда я читаю сообщения о непрерывном успехе «ДИК», я думаю о самоотверженных людях, которые работают в Вашей компании.

Искренне Ваш Иван Рождественский

**Список литературы**

1. Асташина Л.Н. «Деловое общение». М-2003.
2. Басаков М.И. «Как правильно подготовить и оформить деловое письмо». М-2002.
3. Зарецкая Е.Н. «Деловое общение». т-2. М-2002
4. Соловьев Э.Я. «Современный этикет. Деловой протокол». М-2002.
5. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. «Этика деловых отношений». М-2002.
6. Кузнецов Т.В. «Составление и оформление служебных документов». М. - 1999.
7. Кирсанов М.В., Анодина Н.Н., Аксенов Ю.М. «Деловая переписка». М-2002.
8. Психология и этика делового общения: учебник для вузов / Под ред. В.Н. Лавриенко.- 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2003.
1. Curriculum vitae (лат.) – путь жизни. [↑](#footnote-ref-1)
2. Т. Мак Свини [↑](#footnote-ref-2)