

Правильная постановка задачи

Инструкция не только для менеджера

[pain-410](#) Менеджеры ставят неосмысленные задачи

Исполнители делают все подряд, а не фильтруют или обсуждают задачу с постановщиком.

DOR и DOD – критерии начала и завершения работы

DOR – критерий готовности задачи, к тому чтобы ее брать в работу

 Запрещено брать задачу в работу, если не понятно что делать

 Надо созвониться и уточнить всё, чтобы были понятны вводные

DOD – критерий приёмки задачи, описание как проверить, что сделано то, что требовалось

 Задача должна содержать описание, как будет проверяться – что именно и как должно работать

Этапы постановки задачи

1. Формулировка результата
2. Обсуждение процесса достижения
3. Установка контроля
4. Контроль

1. Формулировка результата – DOD

- Постановщик использует SMART или другой ясный способ обозначить ожидаемый результат, а также задает приоритеты для этой задачи.

2. Обсуждение процесса достижения

- Диалог с исполнителем, в ходе которого постановщик должен убедиться, что сотрудник верно его понял.
- Исполнитель, со своей стороны, запрашивает детали, задаёт проясняющие вопросы, вносит предложения по процессу и ожидаемому результату.

3. Установка контроля

- Постановщик определяет важные для этой задачи контрольные точки проверки результатов.
- Сотрудник тоже может влиять на эти точки и степень готовности работы для каждой из них.

4. Контроль – DOD

- Постановщик и сотрудник встречаются в оговорённое время для проверки качества исполнения задачи и обсуждения корректировок.

Постановка по SMART проверочные вопросы

S – Что нужно сделать?

- Как будет выглядеть конечный результат?

M – Как понять, что сделано то, что нужно?

- Есть ли в формулировке числовой или качественный показатель достижения результата?

A – Что потребуются для достижения, какие есть ограничения?

- Понятно ли из формулировки, какие нужны ресурсы и какие действия ведут к результату, а какие действия надо избегать?

R – Почему это важно?

- Должен быть понятен приоритет и связь с другими процессами, в которые включен исполнитель.

T – Когда необходим результат?

- Указано ли конкретное время или срок исполнения?

Выводы и действия

1. Если задача поставлена не полно – не ясен результат, то ее надо вернуть постановщику на доработку без стеснения – нет DOR.
1. Если вам не ясны критерии приёмки задачи – лучше спросить, чтобы лучше понимать ее DOD. Прояснить, что и как будет смотреть проверяющий.
1. У задачи должны быть промежуточные точки контроля, каждые 6, 16 или 24 часа (1-3 рабочих дня). Чтобы через 1-2 недели не получить то, что не нужно.
1. Приоритет задачи должен коррелировать с вашим пониманием её ценности для конечного клиента, если нет – лучше уточнить у постановщика.

Чек-лист для подстановки в тикет

Разметку markdown для тела тикета можно скопировать по ссылке

<https://wiki.intsite.org/Smart>

Вопросы?