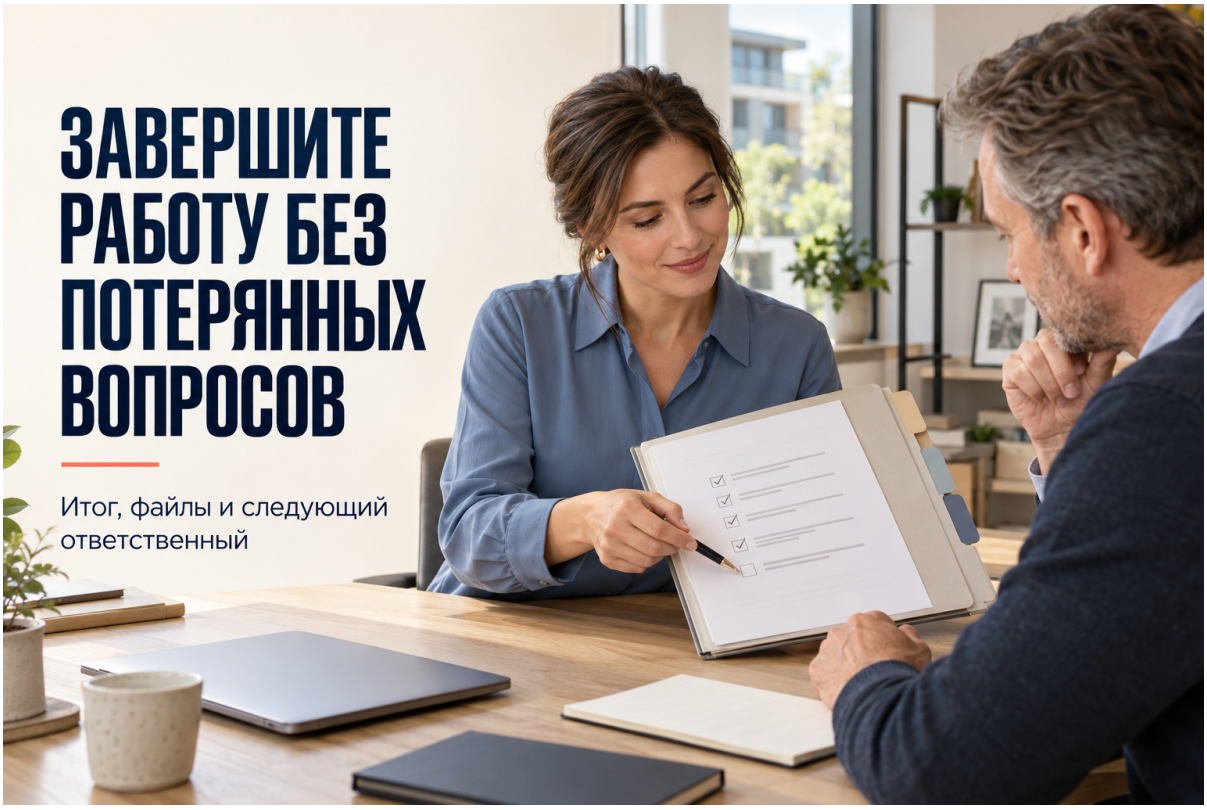
Закрытие сопровождения: передача результата и границ

Передайте итог сопровождения, проверьте доступ к материалам и сохраните контроль открытых вопросов. В комплекте заполненный пример, карта завершения и отдельный чек-лист перед архивом.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, разбор ГУ, две рабочие формы, сообщение передачи и отдельный чек-лист.

Организация передачи результата. Условия прекращения договора, оплаты и спора требуют отдельного разбора и не заменяются этой картой.

Карта завершения сопровождения

Когда основной этап сопровождения выполнен и нужно передать результат, сверить оставшиеся обещания и объяснить порядок дальнейшей связи.

Пункт	Факт ГУ	Следствие
Таблица и памятка	Отправлены 3 декабря 16:00	Передача состоялась
Доступ	Подтверждён Антоном в 16:20	Не равно принятию содержания
Контакт по доступу	Ответ управляющего не получен	Вопрос открыт
Передача Льву	Предложена, не принята	Ответственная Софья

Что подготовить к передаче

- Согласованный объём завершаемого этапа.
- Последние уточнения и принятые обещания.
- Файлы с датами версий и назначением.
- Подтверждение доступа к каждому материалу.
- Открытые вопросы и действующие исполнители.
- Предложения по дальнейшей связи с их статусами.

Результат, доступ и открытые вопросы

1. Сверьте объём этапа

Назовите конкретный результат и проверьте первоначальные и последующие договорённости. Отделите принятые задачи от новых просьб, по которым решения ещё нет.

Готово: Понятно, какой этап закрывается и что входит в него.

Не делайте так: Считать всю работу законченной по статусу сделки.

2. Передайте пригодный комплект

Укажите названия, версии и назначение материалов. Проверьте ссылки и состав передаваемого. Спросите, открываются ли файлы, не подменяя этим проверку содержания.

Готово: Получатель может найти и открыть нужный результат.

Не делайте так: Сослаться на всю историю переписки.

3. Сохраните открытые вопросы

Запишите следующий шаг, исполнителя и срок проверки по каждому оставшемуся обещанию. Зависимость от третьего лица обозначьте отдельно от своего срока статуса.

Готово: Ни один открытый пункт не потерян в общей формулировке.

Не делайте так: Обещать ответ управляющего без подтверждения.

Что ещё требует подтверждения

Ответственность, границы и архив

4. Проверьте принятие передачи

Покажите новому исполнителю контекст, материалы и действующий срок. До его подтверждения сохраните текущего ответственного. Представьте клиенту принятую передачу отдельно.

Готово: Ответственность принята, а не только предложена.

Не делайте так: Снять задачу с себя до ответа коллеги.

5. Согласуйте дальнейшую связь

Разделите уточнения по результату и новые услуги. Предложите понятный способ сверки содержания. Сохраняйте предложенную дату как предложение до ответа клиента.

Готово: Клиент понимает предмет и порядок продолжения.

Не делайте так: Обещать бессрочно решать любой вопрос.

6. Проверьте условия архива

Сохраните доказательства передачи и замечания. Открытые задачи оставьте в действующем контроле. Архивируйте завершённый этап только без потери этих задач.

Готово: Оставшиеся обещания видны ответственному и после закрытия этапа.

Не делайте так: Спрятать незавершённое внутри закрытой карточки.

Как сохранить контроль после этапа

ГУ: два файла и один открытый вопрос

Учебный пример ГУ. Софья передаёт Антону итог информационного этапа. Все лица, сроки и действия вымышлены.

Пункт	Наблюдаемый факт	Статус / действие
Два материала	3 декабря 16:00 отправлены	Передано
Доступ	Антон подтвердил в 16:20	Получение подтверждено
Содержание	Замечания ещё не сверяли	Не считать принятым
Контакт по доступу	Управляющий не ответил	Вопрос открыт
Срок Софьи	4 декабря до 12:00 сообщить статус	Согласован, обязателен
Передача Льву	Лев ещё не принял задачу	Ответственная Софья

Сверка содержания 5 декабря до 15:00 только предложена. Она не отменяет согласованное сообщение Софьи 4 декабря до 12:00.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Всё отправила, закрываем»	«Доступ подтверждён, содержание ещё сверим»
«Теперь вопрос у Льва»	«Пока Лев не принял, ответственная я»
«Управляющий ответит к полудню»	«К полудню сообщу статус, даже если ответа нет»

Как действовать перед завершением

Ситуация	Что установить	Действие
Файл не открывается	Название и причина	Передать согласованным способом
Файл получен	Есть ли замечания	Отдельно сверить содержание
Осталось обещание	Действующий исполнитель и срок	Сохранить рабочую задачу
Коллега не принял	Кто отвечает сейчас	Оставить текущего ответственного
Новая просьба	Входит ли в объём	Обсудить отдельно
Можно закрыть этап	Открытое не потеряет контроль	Зафиксировать итог и архивировать этап

Перед финальным сообщением

1. Что именно клиент получил и подтвердил?
2. Какое обещание остаётся действующим?
3. Кто принял следующий шаг и какой срок реально согласован?

18 проверок перед архивом

Галочка означает подтверждённый результат. Если данных нет, перенесите вопрос в лист решений.

Результат и доступ

- [ ] **Назвать этап.** Объём конкретен. Не закрыть всё одним словом.
- [ ] **Сверить обещания.** Поздние уточнения учтены. Не забыть малое дополнение.
- [ ] **Назвать файлы.** Версии и назначение понятны. Не отправить свалку ссылок.
- [ ] **Проверить состав.** Только нужные материалы. Не передать лишнее.
- [ ] **Проверить доступ.** Получен ответ клиента. Не приравнять отправку к получению.
- [ ] **Сверить содержание.** Замечания записаны отдельно. Не считать доступ принятием.

Открытое и передача

- [ ] **Составить реестр.** Все оставшиеся вопросы видны. Не скрыть под словом завершено.
- [ ] **Назвать исполнителя.** Ответственный действует. Не оставить вопрос ничейным.
- [ ] **Сохранить срок.** Есть принятый контроль. Не заменить чужим обещанием.
- [ ] **Учесть зависимость.** Третье лицо ещё не ответило. Не выдать ожидание за факт.
- [ ] **Проверить коллегу.** Передача принята. Не снять ответственность раньше.
- [ ] **Сообщить клиенту.** Контакт и порядок понятны. Не отправить искать исполнителя.

Границы и архив

- [ ] **Разделить просьбы.** Новая задача выделена. Не включить её молча.
- [ ] **Назвать уточнения.** Предмет помощи понятен. Не обещать всё бессрочно.
- [ ] **Проверить дату.** Предложение не согласие. Не назначить клиенту задним числом.
- [ ] **Отделить отзыв.** Выдача не зависит от рекомендации. Не торговать обещанным.
- [ ] **Сохранить контроль.** Открытое вне забытого архива. Не отключить напоминание.
- [ ] **Проверить итог ИИ.** Каждое утверждение сверено. Не принять выдуманное завершение.

Карта результата и подтверждений

Не объединяйте отправку, подтверждённый доступ и принятие содержания. Для незакрытого вопроса сохраните действующую задачу.

Клиент / завершаемый этап: _____

Результат / версия / назначение	Отправлено / доступ / содержание	Открытое / исполнитель / срок
Материал 1		
Материал 2		
Вопрос 1		
Передача		
Граница этапа		

Остающееся обещание: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата контроля: _____

Реестр открытых вопросов

Передача предложена и передача принята являются разными состояниями. До принятия сохраняйте текущего ответственного.

Вопрос / текущий статус	Следующий шаг / принявший исполнитель	Срок / зависимость / контроль

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Получение не подтверждено. проверьте доступ.

Содержание ещё не сверено. не объявляйте принято.

Коллега не принял. не снимайте текущую ответственность.

Ответ третьего лица неизвестен. обещайте свой статус.

Архив скрывает задачу. сохраните действующий контроль.

Согласуйте следующий шаг

Итог для Антона

Антон, таблица и памятка от 3 декабря переданы, доступ вы подтвердили. По содержанию замечания пока не сверяли. Контакт по доступу остаётся открытым, ответа управляющего нет. Как договорились, 4 декабря до 12:00 сообщу статус. Пока ответственная я. Если Лев примет задачу, отдельно представлю его и порядок связи.

Первое действие после чтения

Выберите один завершённый основной этап. Сверьте доступ к результату, оставшееся обещание и подтверждение передачи. Исправьте одну потерянную связь до архивирования.

Текущий ответственный: _____

Условие передачи: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Основной этап закончен, а обещания ещё открыты?

Проверьте, как результат, следующий ответственный и контрольная дата переходят из переписки в рабочий процесс.

Проверить передачу результата →

17.10.2026 прочитан материал APM о закрытии проекта: документация, передача и назначение ответственности. Карта ГУ разработана самостоятельно.

APM: How to close a project

ГУ: реестр открытого после передачи

Закрытие основного этапа не превращает все связанные вопросы в выполненные.

Вопрос	Что известно	Что делать
Контакт по доступу	Управляющий не ответил	Софья уточняет и сообщает статус
Сообщение статуса	4 декабря до 12:00 принято	Выполнить независимо от ответа
Передача Льву	Только предложена	Дождаться принятия с контекстом
Сверка содержания	5 декабря 15:00 предложено	Получить ответ Антона

Текущий ответственный по открытому вопросу: Софья. Предложение передать работу не изменяет это поле.

Условие завершения передачи: Лев принял задачу, срок и материалы; Антон получил понятный порядок связи. Пока это не произошло, отметка передано была бы неверной.

ГУ: короткий финальный разговор

Реплики нужны для сверки фактов, а не для получения формальной галочки.

Не подменяйте обсуждение результата просьбой об отзыве. Уточнения по выполненному этапу и новая задача должны оставаться различимыми.

Софья

«Какие из переданных материалов открылись?»

Антон

«Оба открылись. Содержание ещё не смотрел».

Софья

«Тогда отмечаю доступ. Предлагаю сверить замечания 5 декабря до 15:00, удобно?»

Статус ответа

Ответа на предложение пока нет. Дату нельзя считать согласованной.

Открытый вопрос

«По контакту остаюсь ответственной. Статус 4 декабря до 12:00, как договаривались».

Проверка нейросетью

«Сопоставь итог с фактами. Не дополняй получение, принятие, ответственного или срок. Назови вопросы для уточнения».