Матрица ролей для небольшой команды

Распределите функции и доступное время до найма: заполненная модель небольшой команды, границы решений и замещение.



Практический гайд с заполненным учебным примером и чистыми рабочими листами. Подготовлено редакцией Нейросистемы риелтора.

Учебные цифры не являются данными о текущем рынке. Обложка представляет концептуальную иллюстрацию.

Функция раньше названия должности

Учебная модель помогает распределить результаты и доступное время. Она не задаёт штатное расписание, режим труда или универсальный состав агентства.

Функция	Наблюдаемый выход
Обращения	Запрос записан, следующий шаг понятен
Клиентская работа	Согласованное действие выполнено
Данные	Карточка актуальна, источники доступны по роли
Материалы	Проверенная версия готова к согласованию
Координация	Передачи имеют ответственных
Сверка расчётов	Суммы и основания проверены компетентным участником

Моя функция	Как выглядит результат	Кто использует

Карточка ответственности

Поле	Что определить
Основной ответственный	Кто доводит конкретный результат
Участники	Кто помогает и какой частью
Приёмка	Кто проверяет результат
Самостоятельность	Какие действия допустимы без нового согласования
Граница	Что нужно остановить и уточнить
Замена	Кто продолжает при отсутствии

У одной задачи должен быть понятный владелец. В Битрикс 24 это отражено отдельным исполнителем. Участие нескольких людей не должно превращать ответственность в общее слово «все».

Результат / владелец	Принимающий	Граница решения

Потребность и доступность учебной недели

Функция	Потребность, ч
Обращения	16
Клиентская работа	22
Данные	8
Материалы	10
Координация	6
Сверка расчётов	4
Всего	66

Участник	Доступно на этот набор, ч
Руководитель	12
Агент	32
Помощник	16
Всего	60

Граница примера
66 - 60 = 6 часов дефицита. Это вымышленные оценки доступности на выбранные функции, не норматив рабочего времени.

Как распределены 60 часов

Функция	Руководитель	Агент	Помощник	Всего
Обращения	0	8	8	16
Клиенты	0	22	0	22
Данные	0	2	6	8
Материалы	2	0	2	4
Координация	6	0	0	6
Расчёты	4	0	0	4
Всего	12	32	16	60

Материалам требуется 10 часов, выделено 4. Найдено конкретное место дефицита 6 часов. Доступность остальных функций в модели покрыта, но качество и фактические затраты времени ещё проверяются.

Моя функция с дефицитом	Требуется / доступно	Откуда данные

Четыре решения без обещанной экономии

Вариант	Что обязательно показать
Сократить объём	Какие результаты отложены и с кем согласовано
Убрать повтор	Что меняется и сколько времени реально освободилось
Передать исполнителю	Задание, доступ, приёмка и время контроля
Обсудить найм	Устойчивая нагрузка, бюджет и ввод в роль

Не путайте изменение плана с выполнением
Снижение потребности материалов с 10 до 4 часов закрывает арифметический дефицит только потому, что часть работы отложена. Прежний объём не выполнен автоматически.

Выбранный вариант	Что сохраняется / откладывается	Как измерить результат

Полномочия и замещение

Ситуация	Правило учебной команды
Черновик публикации	Использовать разрешённый пакет сведений
Неизвестное свойство	Уточнить, не добавлять привлекательную догадку
Изменение цены	Получить решение уполномоченного участника
Отсутствие ответственного	Передать актуальные задачи подготовленной замене
Доступ	Выдать по роли, не пересылать общий пароль

Свободное время не заменяет компетенцию. Специализированные правовые, финансовые и технические вопросы передаются соответствующему специалисту.

Функция / основной	Замещающий / подготовка	Доступ / границы

Три ситуации для пробного прохода

Ситуация	Что проверить
Новое обращение	Кто принимает, фиксирует и назначает следующий шаг
Изменение данных объекта	Кто подтверждает источник и обновляет нужные места
Сотрудник отсутствует	Кто получает задачи и умеет продолжить

Если участники называют разных ответственных, уточните карту. Не создавайте новую должность только из-за пустой клетки: сначала разберите вход, согласование и доступ.

Ситуация / наблюдение	Где потерялась ответственность	Что изменить / кто

Два показателя полноты

Проверка	Учебный результат
Основной ответственный назначен	6 из 6 функций: 100%
Подготовлена замена	4 из 6 функций: около 66,7%
Без подготовленной замены	2 функции

Это не рейтинг команды
Показатели описывают наличие назначения и замещения. Они не доказывают качество, скорость или компетентность.

Пересматривайте роли при устойчивом изменении нагрузки, направления или инструмента. Сохраняйте дату, причину и наблюдения по нескольким сопоставимым периодам.

Функция / изменение	Причина / наблюдение	Новая договорённость / дата

Источники и проверка

Битрикс 24: постановка задач, проверено 23.10.2026