**Про написание инструкций и регламентов**

**Причина создания**: для обучения сотрудников и упрощения работы в компании были введены инструкции и регламенты, которые описывают все положительные и отрицательные ситуации, повторяющиеся 2 и более раз.

К сожалению, инструкции в разных отделах оказались недостаточно полными, в разных форматах, при прочтении которых у сотрудников возникало неполное или неточное понимание выполняемых задач. Вследствие чего, тратится ценное время сотрудников всей компании на устранение ошибок в работе.

**Задача:** ввести общие правила оформления и содержания инструкций и регламентов, после прочтения которых, у всех сотрудников будет возникать однозначное понимание той ситуации, которую описывает данная инструкция.

Если в компании не будет регламентов и все будут выполнять задачи по своему «видению», компания потеряет много денег, поэтому целью инструкции является — за счет одинакового понимая в выполнении задач и введения единых стандартов, увеличить выручку компании.

**Правила написания инструкций и регламентов:**

**В шапке указывается:**

* Степень конфиденциальности;
* Фамилия и имя автора
* На кого распространяется данная инструкция;
* Дата создания;
* Дата последней редакции документа.

**Название:**

* Название должно быть коротким и простым, не более 7 слов, включая предлоги и союзы, и без использования сложных слов;
* По названию инструкции должно быть однозначно понятно, о чем пойдет речь в ней;
* Название должно начинаться с предлога ПРО или с союза КАК, либо с существительного.
* Правильно:

«Про правила обучения»;

«Про скрипт первого звонка потенциальному ученику»;

«Про продукт деятельности куратора»;

* Неправильно:

«Регламент о звонке ученику»

«Про звонок ученику»

«Про продукт деятельности куратора в рамках его службы на посту в департаменте по работе с потенциальными клиентами»

**В теле письма указываются:**

* **Причина создания**: указывается актуальная ситуация, которая привела к созданию данной инструкции;
* **Задача**: направлена на решение актуальной ситуации, описываемой в инструкции и может носить характер:

Обучающий;

Регламентирующий;

Описательный.

* **Текст письма** :

— Текст должен содержать подробное однозначное описание одной актуальной ситуации;

— В тексте рекомендуется размещать:

Рисунки;

Схемы;

Скриншоты;

Графики;

Ментальные карты;

Формулы;

Примеры (правильные/неправильные).

— В теле письма также можно размещать текстовые отсылки на другие инструкции;

— В тексте не должно быть:

Нецензурной лексики;

Сложных к пониманию словосочетаний и предложений;

Информации, опровергающей другие утвержденные инструкции;

Гиперссылок на другие инструкции и внешние интернет-ресурсы.

* **Объем текста:**

— Текст инструкции не должен превышать 4 страниц, если в нем не содержится поясняющих рисунков, схем, скриншотов, пошаговых описаний скриптов, ментальных карт и графиков;

— При наличии в тексте инструкции поясняющих рисунков, схем, скриншотов, пошаговых описаний скриптов, ментальных карт и графиков, размер не должен превышать 10 страниц;

— Если инструкция превышает допустимый размер, то ее необходимо разбить на несколько более узконаправленных инструкций.

* **Результат**: указывается тот результат, который должен получить сотрудник компании после прочтения данной инструкции. Он должен быть однозначным и достижимым.

**Оформление инструкций и регламентов:**

**Шрифт:**

* Жирным выделяются только заголовки разделов инструкции;
* Запрещено использовать курсив и подчеркивание для выделения чего-либо.

**Оформление:**

* Название инструкции выравнивается по левому краю и отделяется от шапки одной пустой строкой;
* Шапка инструкции выравнивается по левому краю;
* Тело инструкции выравнивается по левому краю;
* В инструкции используются одинарные междустрочные интервалы;
* Каждый новый абзац начинается с отступа от предыдущего в 1 интервал;
* В теле инструкции используется многоуровневые списки;
* Во всем документе используются кавычки-елочки.

Например: ООО «Бизнес-пробуждение»;

* Дефис ставится внутри слова, короткий, без пробелов.

Например: все-таки, во-первых, бизнес-инженер;

* Тире ставится между словами, длинное, отделяется пробелами с обеих сторон.

Например — это пример.

**Идеальная картина**: сотрудники пишут инструкции и регламенты в соответствии с введенными правилами.