

Нейросеть В ПОМОЩЬ 100 задач

для работы, денег,
учебы и жизни



РАБОТА

- ✓ Писать тексты
- ✓ Анализировать данные
- ✓ Создавать презентации
- ✓ Автоматизировать рутину



ДЕНЬГИ

- ✓ Находить идеи
- ✓ Увеличивать доход
- ✓ Продвигать и продавать
- ✓ Экономить время и ресурсы



УЧЕБА

- ✓ Понимать сложное
- ✓ Готовиться к экзаменам
- ✓ Изучать языки
- ✓ Развивать навыки



ЖИЗНЬ

- ✓ Планировать дела
- ✓ Заботиться о здоровье
- ✓ Находить вдохновение
- ✓ Больше времени на главное



ИИ
ДЕЛАЕТ
БОЛЬШЕ
ДЛЯ ЛЮДЕЙ
♥

УМНЫЕ
ЛЮДИ
ИСПОЛЬЗУЮТ
ИИ
♥

ИДЕИ

ПЛАНЫ

РАЗВИТИЕ

СВОБОДА

Лучшие
идеи
начинаются
здесь
♥

Сегодня:

- ✓ Больше знаний
- ✓ Больше возможностей
- ✓ Лучшая версия себя



Марк Тьюрин

**Нейросеть в помощь: 100 задач
для работы, денег, учебы и жизни**

«Автор»

2026

Тьюрин М.

Нейросеть в помощь: 100 задач для работы, денег, учебы и жизни /
М. Тьюрин — «Автор», 2026

Нейросеть в помощь: 100 задач для работы, денег, учебы и жизни — практическая книга о том, как превратить ИИ из модной игрушки в надежного партнера. Здесь нет обещаний «волшебной кнопки»: есть понятные сценарии и задачи, которые помогают быстрее разбирать входящие, писать сильные тексты, наводить порядок в деньгах, готовиться к переговорам, продавать, учиться глубже и принимать бытовые решения. Семидневная интерлюдия поможет перейти от разовых запросов к привычке, а финальные главы — собрать личную систему с данными, границами и контролем. Сто задач складываются в один рабочий навык: думать яснее, действовать увереннее и освобождать время для действительно важного. Книга создана с помощью ИИ. Обложка: GPT Image - Лицензия

© Тьюрин М., 2026

© Автор, 2026

Содержание

Партнёр, а не оракул	5
Из входящих — в готовый результат	14
Тексты, которые двигают дело	26
Конец ознакомительного фрагмента.	32

Марк Тьюрин

Нейросеть в помощь: 100 задач для работы, денег, учебы и жизни

Партнёр, а не оракул

В 9:12 в рабочем чате появляется простая задача: составить письмо клиенту, который задерживает оплату. Запрос занимает одну строку: «Напиши вежливое, но твёрдое напоминание».

Через несколько секунд приходит убедительный текст. В нём есть обращение, ссылка на договор, указание на просрочку, просьба оплатить счёт до определённой даты и предупреждение о возможных последствиях. Письмо выглядит так, будто его уже можно отправлять.

Но в исходных данных было только одно: срок оплаты прошёл. Договор не приложен. Сумма не указана. Новая дата не согласована. Условия о штрафе нейросеть не видела. Всё, что придавало тексту деловой вес, оказалось предположением, замаскированным под факт.

Так выглядит первый полевой краш-тест иллюзии всезнания. Уверенный тон не подтверждает точность. Связный текст не доказывает, что нейросеть поняла задачу. Наличие ссылки не означает, что она существует и ведёт к нужному документу.

Нейросеть полезна как партнёр по подготовке результата: она помогает разложить задачу, предложить варианты, заметить пробелы, отредактировать формулировки и собрать черновик. Но цель, исходные данные, критерии приёмки и последняя проверка остаются на стороне человека. Нейросеть не угадывает намерение автоматически и не несёт ответственности за последствия своего ответа.

Задача 1. Превратить желание в результат

Расплывчатая просьба обычно описывает не результат, а внутреннее состояние пользователя. «Хочу разобраться с расходами», «нужно подготовиться к собеседованию», «сделай хороший план», «объясни тему простыми словами». Нейросеть может ответить на такую просьбу, но у неё нет способа определить, что именно будет считаться успехом.

Сравним два запроса.

«Помоги сократить расходы».

«Разложи приведённые расходы за месяц по шести категориям, посчитай долю каждой категории, найди три статьи, которые можно сократить без изменения обязательных платежей, и предложи план снижения расходов на 10 процентов в следующем месяце. Используй только данные из списка. Если назначение платежа неясно, вынеси его в отдельную группу».

Во втором запросе появился результат, который можно проверить и принять или отклонить: категории указаны, расчёты видны, три статьи названы, целевое сокращение обозначено, неизвестные данные не скрыты.

Рабочая формула такова: действие, объект, условие, ограничение и признак готовности.

Например:

«Подготовь краткое резюме отчёта для руководителя. Используй только приложенный текст. Объём — до 1500 знаков. Вынеси три вывода, два риска и одно решение, которое требуется от руководителя. Не добавляй сведения из внешних источников».

Такой запрос не гарантирует идеального ответа, но задаёт ему направление. Нейросети уже не приходится угадывать, нужно ли пересказать весь документ, оценить его или подготовить управленческое решение.

Полезная проверка перед отправкой запроса занимает несколько секунд. Закончите фразу: «После ответа у меня должно быть...» Если продолжение звучит как «что-то полезное», «нормальный текст» или «понятный план», задача ещё не сформулирована.

Результат должен быть чем-то, что можно увидеть или применить: письмом, списком шагов, таблицей расходов, конспектом, структурой презентации, набором вопросов, черновиком объявления или вариантами решения. Чем конкретнее результат, тем меньше пространства для случайной интерпретации.

Задача 2. Задать критерии готовности

Даже измеримый результат может оказаться непригодным. Письмо бывает коротким, но слишком резким. План — подробным, но невыполнимым. Конспект — точным, но непонятным тому, кто будет его читать.

Поэтому после цели нужны критерии готовности — условия, которым ответ должен соответствовать, прежде чем вы начнёте его использовать.

Для письма о просроченной оплате критерии могут выглядеть так:

Текст опирается только на предоставленные факты.

В нём ясно указано, что именно должен сделать получатель.

Нет выдуманных пунктов договора, штрафов и сроков.

Тон деловой и спокойный, без угроз и обвинений.

Объём не превышает 1200 знаков.

В конце есть понятный следующий шаг: подтвердить дату оплаты или сообщить о препятствии.

Критерии лучше писать до генерации, а не после. Иначе человек оценивает ответ по гладкости фраз. Хорошо составленное письмо кажется удачным, пока не обнаруживается, что оно требует от адресата действий, о которых никто не договаривался.

Разница между целью и критерием проста. Цель отвечает на вопрос «что нужно получить?». Критерий — на вопрос «по каким признакам я приму результат?».

Для учебного конспекта цель может звучать так: «Подготовить материал для повторения темы». Критерии: «Не более двух страниц, определения приведены простыми словами, между понятиями показаны связи, примеры отделены от правил, спорные места помечены как требующие проверки».

Для семейного плана питания цель будет такой: «Составить меню на пять дней». Критерии: «Учитываются продукты, которые уже есть дома, время приготовления одного блюда не превышает 40 минут, нет продуктов, вызывающих аллергию, список покупок отделён от меню».

Слово «хороший» почти никогда не является критерием. Его нужно заменить признаками, которые можно проверить глазами, расчётом или сопоставлением с исходными данными.

Задача 3. Добавить контекст

Нейросеть видит только то, что попало в запрос и доступный ей материал. Если в задаче не сказано, кому предназначен текст, что уже произошло и какие факты подтверждены, ответ будет построен по наиболее вероятному сценарию.

Контекст не означает длинный рассказ обо всей ситуации. Достаточно передать минимальный набор обстоятельств, без которых задача меняет смысл.

В учебном примере с письмом о просроченной оплате контекст может выглядеть так:

«Клиент получил счёт на 48 000 рублей. Срок оплаты по нашей внутренней записи — 15 апреля, сегодня 22 апреля. Акт выполненных работ подписан. Одно напоминание уже отправлялось 19 апреля, ответа нет. Текст предназначен для электронной почты. Договор не приложен, поэтому его условия не использовать».

Теперь нейросеть знает сумму, даты, состояние документа, предыдущий контакт и отсутствие договора. Она всё ещё не знает, почему произошла задержка, есть ли согласованная отсрочка и какие условия оплаты закреплены в договоре. Эти пробелы не нужно закрывать догадками.

Для сложного запроса удобно отдельно указать:

Ситуацию: что произошло и на каком этапе находится дело.

Адресата: кто будет читать или использовать результат.

Цель: какого действия или решения нужно добиться.

Исходные данные: цифры, документы, фрагменты переписки и список ограничений.

Неясные места: что пока не подтверждено.

Последствия ошибки: чем опасен неточный ответ.

Последний пункт влияет на глубину проверки. Ошибка в тексте поздравления неприятна, но поправима. Ошибка в сумме счёта, налоговом сроке или инструкции по лекарству может привести к реальному ущербу.

Задача 4. Определить роль, ограничения и формат

Фраза «выступи экспертом» звучит солидно, но почти не помогает. Роль должна описывать работу, которую нейросеть выполняет в конкретной задаче: редактор, аналитик, преподаватель, проверяющий, составитель структуры или оператор поддержки. Роль задаёт способ обработки материала, но не превращает нейросеть в лицензированного специалиста.

После роли нужно прописать ограничения. Они предотвращают наиболее частую ошибку — заполнение пробелов правдоподобными выдумками.

Рабочая конструкция запроса:

«Роль: редактор деловой переписки.

Цель: подготовить письмо клиенту с просьбой подтвердить дату оплаты.

Контекст: клиент получил счёт на 48 000 рублей; срок оплаты по внутренней записи — 15 апреля; акт подписан; напоминание отправлено 19 апреля; ответа нет; договор не приложен.

Критерии готовности: письмо опирается только на указанные факты; в нём есть один конкретный следующий шаг; тон спокойный и деловой; нет угроз, выдуманных санкций и ссылок на договор.

Ограничения: не придумывай условия договора, причины задержки, новую дату оплаты и последствия просрочки. Если для текста не хватает данных, перечисли их отдельно. Отделяй факты от предположений.

Формат: три версии письма до 1200 знаков. После каждой версии укажи, какое место требует уточнения».

Такой запрос одновременно сообщает, что нужно сделать, чего делать нельзя и в каком виде выдать результат. Формат тоже имеет значение. Просьба «объясни тему» допускает лекцию на десять страниц. Просьба «объясни за пять минут, в пяти пунктах, с одним примером и двумя типичными ошибками» задаёт рабочий объём.

Все эти поля складываются в паспорт запроса. Он нужен не ради бюрократии, а для быстрой приёмки задачи.

Паспорт запроса

Цель:

Критерии готовности:

Контекст:

Роль нейросети:

Ограничения:

Формат ответа:

Если задача связана с текущими фактами, деньгами, правом, здоровьем или безопасностью, в паспорт добавляются ещё четыре поля:

Аудитория:

Исходные материалы:

Образец нужного тона:

Проверка утверждений и порог обращения к специалисту:

Первые восемь задач помогают выстроить входные данные и форму ответа. Последние две проверяют, выдерживает ли результат контакт с реальностью.

Задача 5. Показать аудиторию и исходные материалы

Один и тот же факт требует разной подачи для клиента, руководителя и коллеги. Клиенту нужно понять, какое действие от него требуется. Руководителю — принять решение и оценить риск. Коллеге — быстро передать недостающие данные. Универсальный текст для всех трёх адресатов почти всегда получается слишком общим.

Поле «аудитория» стоит заполнять не одним словом — «клиент» или «руководитель», — а несколькими характеристиками:

Кто читает и насколько знаком с темой.

Какое действие должен совершить адресат.

Что его может насторожить или затормозить.

Какой канал используется: письмо, рабочий чат, служебная записка или устное выступление.

Какой объём и степень официальности допустимы.

Например:

«Аудитория: руководитель проекта, знаком с ситуацией, занят, читает сообщение в рабочем чате. Нужна не жалоба, а подтверждение нового срока. Не обвинять подразделение, от которого поздно поступили данные».

Исходные материалы отвечают на другой вопрос: «Из чего строить ответ?» Для письма это могут быть счёт, акт, согласованный срок, выдержка из переписки и точная формулировка просьбы. Для конспекта — учебный текст, список тем и требования преподавателя. Для анализа расходов — выгрузка операций и правила категоризации.

Если материал важен, его лучше передать целиком или обозначить, какая именно часть используется. Фраза «посмотри предыдущую переписку» не заменяет самой переписки. Нейросеть не может проверить документ, которого не видит.

Перед отправкой файлов и текстов удаляйте сведения, которые не нужны для задачи: паспортные данные, номера банковских карт, коды доступа, подписи, адреса и другие персональные данные. Их можно заменить метками: [ФИО], [номер договора], [адрес], [сумма]. Если точное значение необходимо для расчёта, оставьте только нужный фрагмент и уберите всё лишнее.

Полезная команда для работы с материалом:

«Сначала перечисли, какие сведения ты использовал из исходного текста. Затем укажи, каких данных не хватает. Только после этого подготовь результат».

Эта команда снижает риск незаметной подмены источника. Нейросеть начинает показывать границу между тем, что было в документе, и тем, что она добавила от себя.

Задача 6. Дать образец нужного тона

«Сделай вежливо», «напиши живо», «убери канцелярит» — не инструкции, а оценки. Для одного человека вежливость означает мягкость, для другого — короткие фразы без лишних извинений. «Живо» легко превращается в фамильярность.

Надёжнее дать небольшой собственный образец из трёх-пяти предложений и описать его признаки. Например:

«Добрый день. По счёту от 15 апреля пока не видим оплату. Просим подтвердить, когда платёж будет проведён. Если возникли вопросы по документам, сообщите, и мы оперативно их проверим».

К этому образцу можно добавить:

«Сохрани спокойный деловой тон, короткие предложения, уважительное обращение и конкретную просьбу. Не копируй формулировки и не добавляй сведения, которых нет в исходных данных».

Образец тона не является источником фактов. Это принципиальное различие. Из договора берут даты и условия. Из примера письма — длину, ритм и степень прямоты. Если не разделить эти функции, нейросеть может перенести в новый текст чужую сумму, старую дату или неуместную формулировку.

Ту же логику можно применять к учёбе. Если нужно объяснение для новичка, образец может показать стиль: короткое определение, бытовая аналогия, затем один пример и контрольный вопрос. Если материал предназначен для специалиста, аналогия может мешать, а определения должны быть точнее.

Задача 7. Попросить несколько вариантов

Один ответ легко принять за единственно правильное решение. Несколько вариантов показывают пространство выбора и делают скрытые компромиссы заметными.

Для этой задачи полезно заранее назначить варианты по стратегии, а не просто просить «напиши ещё три текста». Например:

«Подготовь три версии сообщения руководителю. Первая — максимально краткая. Вторая — с коротким объяснением причины. Третья — с акцентом на новый план действий. Все версии не длиннее 500 знаков. Используй только приведённые факты. После каждой версии перечисли возможные слабые места».

Рассмотрим учебный пример. Отчёт нужно передать 28 мая; часть данных поступила позже планового срока; необходимо попросить руководителя подтвердить новый срок; обвинять коллег нельзя.

Вариант 1:

«Добрый день. Из-за более позднего поступления части исходных данных срок передачи отчёта переносится на 28 мая. Прошу подтвердить, что новый срок подходит».

Вариант 2:

«Добрый день. Часть исходных данных поступила позже планового срока, поэтому подготовка отчёта занимает больше времени. Предлагаю передать итоговый вариант 28 мая. Прошу подтвердить новый срок».

Вариант 3:

«Добрый день. Для подготовки полного отчёта предлагаю перенести передачу на 28 мая. Причина — позднее поступление части исходных данных. Подтвердите, пожалуйста, новый срок, чтобы зафиксировать его в плане».

Все три текста выглядят приемлемыми, но решают задачу немного по-разному. Первый максимально короткий, второй лучше объясняет перенос, третий яснее связывает сообщение с управленческим действием.

Задача 8. Сравнить варианты по признакам

Выбирать по ощущению, что «этот звучит лучше», рискованно. Нужны признаки, связанные с целью. Для учебного сравнения можно использовать шкалу от 0 до 2: 0 — признак отсутствует, 1 — выполнен частично, 2 — выполнен полностью.

Сравнение может выглядеть так:

Все факты взяты из исходных данных — вариант 1: 2; вариант 2: 2; вариант 3: 2.

Новый срок и просьба о подтверждении указаны ясно — вариант 1: 2; вариант 2: 2; вариант 3: 2.

Нет обвинения коллег — вариант 1: 2; вариант 2: 2; вариант 3: 2.

Краткость для рабочего чата — вариант 1: 2; вариант 2: 1; вариант 3: 2.

Связь между причиной и действием понятна — вариант 1: 1; вариант 2: 2; вариант 3: 2.

Риск двусмысленного прочтения — вариант 1: 1; вариант 2: 1; вариант 3: 2.

Сравнение не обязано быть математически точным. Его задача — вынести критерии наружу. Если для одного варианта важна краткость, а для другого — подробное объяснение, это становится видимым. В приведённом примере третья версия выигрывает не потому, что красивее, а потому, что одновременно объясняет причину, предлагает действие и подходит для рабочего чата.

Команду на сравнение можно сформулировать так:

«Сравни варианты по критериям: фактическая точность, соответствие аудитории, ясность следующего шага, риск двусмысленности, длина и тон. Сначала выведи сравнение. Затем укажи, какой вариант лучше соответствует цели и почему. Не переписывай текст, пока не перечислишь его слабые места».

При этом нейросеть не должна становиться судьёй без контроля. Она может не заметить, что один из критериев выбран неправильно, или оценить собственный текст слишком благосклонно. Таблица помогает человеку увидеть логику выбора, но не снимает с него ответственности за решение.

Несколько вариантов также не исправляют плохой исходный запрос. Если во всех трёх версиях использована выдуманная дата, три гладких текста только укрепят ошибку. Поэтому после управления формой начинается проверка фактов.

Задача 9. Обнаружить выдуманные факты

Самый опасный ответ — не тот, где есть очевидная бессмыслица. Такой ответ легко отбросить. Опасен текст, в котором достоверные сведения перемешаны с неподтверждёнными, а всё написано одинаково уверенным тоном.

Типичные места риска:

«Согласно письму ведомства от...»

«В соответствии с действующими правилами...»

«Организация обязана ответить в течение...»

«Штраф составляет...»

«На официальной странице указано...»

«Исследование доказало...»

«Эта услуга возвращается в течение...»

Такие фразы содержат проверяемые утверждения. Если в ответе есть номер документа, дата, ссылка, процент, срок, сумма или название учреждения, это не делает текст достоверным. Нейросеть может ошибиться в реквизитах, перепутать старую редакцию документа с действующей, приписать правило содержание, которого в нём нет, или создать ссылку по правдоподобному шаблону.

Особенно легко ошибиться в темах, где сведения меняются: налоги, пособия, тарифы, графики, требования к документам, банковские условия, правила площадок, цены и сроки оказания услуг. Для них дата проверки так же важна, как и само содержание.

Краш-тест начинается с извлечения утверждений. Не проверяйте весь ответ одним взглядом. Разберите его на отдельные единицы:

Факт из предоставленного материала: «Акт подписан 18 апреля».

Внешний факт: «Срок ответа составляет десять рабочих дней».

Расчёт: «Сумма комиссии равна 2400 рублям».

Толкование: «Это означает, что требование можно направить повторно».

Рекомендация: «Лучше приложить копию акта».

Для каждого типа нужна своя проверка. Факт из исходного файла сопоставляется с файлом. Расчёт выполняется заново на калькуляторе или в таблице. Внешний факт проверяется по первоисточнику. Толкование обсуждается со специалистом, если от него зависят права или

деньги. Рекомендация оценивается с учётом ситуации, а не принимается как обязательное правило.

Минимальный протокол проверки выглядит так.

Сначала остановите автоматическое использование ответа. Не отправляйте письмо, не оплачивайте счёт, не подписывайте документ и не меняйте план действий, пока не выделены спорные утверждения.

Затем выпишите все факты, которые влияют на решение. Для каждого укажите источник: предоставленный документ, официальный ресурс, расчёт, сообщение специалиста или предположение.

После этого проверьте первоисточник. Если речь идёт о налоговой процедуре, ищите актуальную информацию на официальном ресурсе ФНС или в документе, на который она ссылается. Если вопрос связан с государственными услугами, проверяйте описание процедуры на Госуслугах или в соответствующем учреждении. Если речь идёт о банковском продукте, сопоставляйте ответ с действующими условиями в личном кабинете, договоре или официальном разъяснении банка. Для внутренних рабочих правил первоисточником будет утверждённый регламент, а не пересказ коллеги.

Откройте источник и проверьте не только наличие нужной фразы, но и контекст. К кому относится правило? На какую дату оно действует? Есть ли исключения? Не перепутаны ли условия для физического лица и организации? Не относится ли документ к другому типу договора или услуги?

Отдельно пересчитайте числа. Нейросеть может правильно описать формулу и ошибиться в арифметике. Проверьте единицы измерения, количество дней, проценты, округление и порядок операций.

Проверьте ссылки. Если ссылка не открывается, ведёт на главную страницу или не содержит указанного утверждения, считайте факт неподтверждённым. Формулировка «я проверил» тоже ничего не доказывает, если не указаны источник и конкретный фрагмент, на который опирается вывод.

Наконец, отметьте неизвестное. Хороший рабочий текст может содержать пометку «нужно уточнить», «не подтверждено договором», «проверить по актуальной редакции» или «требуется расчёт». Это полезнее, чем гладкая фраза без основания.

Для фиксации проверки достаточно короткой записи:

Утверждение: срок оплаты истёк 15 апреля.

Основание: внутренняя запись о согласованном сроке.

Проверено: сопоставлено с перепиской от 10 апреля.

Статус: подтверждено.

Риск: если срок был изменён устно, требуется дополнительное подтверждение.

Такая запись дисциплинирует лучше, чем общее ощущение «похоже на правду».

Задача 10. Определить границу ответственности

Нейросеть можно использовать как черновик, навигатор по вопросам и инструмент подготовки. Нельзя делать её ответ окончательным решением там, где ошибка затрагивает здоровье, безопасность, юридические права, крупные суммы, доступ к услугам или репутацию.

Порог обращения к специалисту или первоисточнику наступает, если выполняется хотя бы одно из условий:

Ответ меняет юридические обязанности, условия договора, порядок увольнения, налоговые действия, претензию или судебную позицию.

Ошибка может привести к заметной финансовой потере: кредиту, инвестиции, штрафу, крупной покупке, переводу денег или отказу от выплаты.

Речь идёт о симптомах, диагнозе, лекарствах, дозировке, противопоказаниях или срочности медицинской помощи.

Инструкция связана с электричеством, газом, конструкциями здания, пожаром, транспортной безопасностью или другим физическим риском.

Нужно использовать актуальные правила, тарифы, льготы, сроки или требования, а источник не приложен либо найденная информация противоречива.

В результате есть персональные данные, доступы, финансовые реквизиты или сведения, раскрытие которых может навредить человеку или организации.

Цена ошибки выше стоимости консультации.

В таких ситуациях нейросеть всё равно может быть полезна. Она поможет составить список вопросов врачу, подготовить перечень документов для обращения в учреждение, сравнить пункты договора, сделать черновик запроса в банк, собрать данные для бухгалтера или юриста. Но её ответ становится подготовительным материалом, а не основанием для действия.

Для низкорисковой задачи граница может быть мягче. Если вы составляете объявление, план уборки, краткий пересказ собственного текста или черновик нейтрального письма, достаточно проверить факты, адресата и тон. Если же письмо содержит юридическую претензию, обещание компенсации или ссылку на обязательства сторон, его нужно проверить по договору и при необходимости показать специалисту.

Полезная развилка выглядит так.

Если все факты взяты из предоставленных материалов, внешние утверждения отсутствуют, последствия ошибки невелики, а человек перечитал итоговый текст, ответ можно использовать как рабочий черновик после обычной редакторской проверки.

Если есть текущие сведения, расчёты, спорные трактовки или финансовые последствия, ответ можно использовать только после проверки по официальному источнику и документам.

Если затронуты здоровье, безопасность, юридические права, значительные деньги или необратимое решение, нейросеть используется для подготовки, но финальное решение принимает специалист или ответственный человек на основании первоисточника.

Практика на пятнадцать минут

Возьмите задачу с невысокой ценой ошибки: подготовить письмо, разобрать собственные расходы, составить план повторения темы или превратить заметки в список действий.

Сначала отправьте нейросети короткую расплывчатую просьбу. Сохраните ответ, но не оценивайте его по первому впечатлению.

Затем заполните паспорт запроса:

Цель: какой конкретный результат нужен.

Критерии готовности: от трёх до пяти признаков принятия.

Контекст: что произошло, для кого и почему это нужно сейчас.

Роль: какую операцию выполняет нейросеть.

Ограничения: чего нельзя придумывать или менять.

Формат: объём, структура, число вариантов.

Аудитория: кто будет читать или использовать результат.

Исходные материалы: какие документы и факты разрешено использовать.

Образец тона: несколько собственных предложений или точное описание стиля.

Проверка: какие утверждения нужно подтвердить и где проходит граница обращения к специалисту.

Отправьте расширенный запрос и сравните два ответа. Смотрите не на красоту фраз, а на четыре вещи: стал ли понятнее результат, исчезли ли выдуманные детали, легче ли проверить ответ, можно ли сразу выполнить следующий шаг.

В конце выпишите два списка. В первый попадут утверждения, которые подтверждены исходными данными. Во второй — утверждения, требующие внешней проверки или уточнения. Если второй список не появился, это не обязательно означает идеальную точность. Возможно, вы просто не заметили, что нейросеть выдала предположение как факт.

У дисциплины есть простой итог: сначала задача, затем паспорт, после этого черновик, сравнение и проверка. Такой порядок может показаться медленнее, чем запрос «сделай всё сам», но он экономит время там, где ошибка обнаруживается уже после отправки письма, оплаты, публикации или принятия решения.

Следующий шаг — научиться передавать нейросети не случайный набор фраз, а подготовленные исходные материалы и ясную цель. Тогда на выходе будет не просто красивый ответ, а результат, готовый к работе. Именно этому посвящена следующая глава: переходу от входящих данных к оформленному тексту, плану или решению.

Из входящих — в готовый результат

К восьми сорока на рабочем столе уже лежит всё, что понадобится в течение дня: несколько писем, заметка после звонка, голосовое сообщение, ссылка на длинный документ, напоминание о встрече и поручение, сформулированное одним словом: «посмотри». Каждый фрагмент требует своего действия, но мозг видит их как один ком: всё срочно, всё не завершено, ничего нельзя забыть.

Надёжный результат начинается с цели, критериев приёмки и проверки фактов. С входящими материалами работает тот же принцип: сначала нужно понять, что перед вами, затем определить следующий проверяемый шаг и только после этого просить нейросеть написать ответ, сводку или поручение. Нейросеть здесь нужна не для того, чтобы «разобраться за вас», а для превращения сырого материала в управляемый поток.

Когда всё входящее выглядит одинаково срочным

Разберём типовой рабочий пакет, который может накопиться за один день в проекте запуска корпоративного курса. В нём есть запрос заказчика, сообщение от бухгалтерии, замечание юриста, голосовое сообщение с идеей для демонстрации, заметка о будущей публикации и приглашение на встречу. Отдельно лежит документ на несколько десятков страниц с условиями проекта.

В таком наборе смешаны как минимум пять разных типов работы:

1. Нужно принять решение или подготовить ответ.
2. Нужно передать информацию другому специалисту.
3. Нужно проверить зависимость: без одного действия нельзя начать другое.
4. Нужно сохранить идею, но не превращать её в срочное поручение.
5. Нужно подготовить коллективную работу и зафиксировать её результат.

Если отправить нейросети весь пакет с просьбой «разбери и составь план», она может выдать аккуратный список, в котором смешаются факты, догадки и рекомендации. Проблема будет не в форме ответа, а в том, что разные типы материала окажутся неразличимыми. Поэтому начнём с заблуждений, из-за которых входящие часто обрабатываются неэффективно.

Пять коротких мифов

Миф первый. Нейросеть сама поймёт, что срочно.

Она может заметить слова «до пятницы», «клиент ждёт» или «нужно согласовать», но не знает, что именно для вас означает высокий приоритет. Срочной может быть задача, которая влияет на обещание заказчику. А может быть задача с близким сроком, но без серьёзных последствий для проекта. Приоритет нужно задавать правилами: что блокирует другие действия, что связано с внешним обязательством, что несёт финансовый или репутационный риск.

Миф второй. Любая заметка уже является задачей.

Фраза «обсудить с юристом условия» не содержит результата. Непонятно, какие именно условия нужно обсудить, к какому сроку, в каком формате нужен ответ и что произойдёт после разговора. Нейросеть может преобразовать такую фразу в более ясное поручение, но не должна угадывать недостающие данные. Если владелец или срок не указаны, корректный результат должен содержать отметку «не указано» или вопрос на уточнение.

Миф третий. Хорошая краткая сводка — это просто сжатый исходный текст.

Сократить документ в пять раз недостаточно. Для работы нужны разные слои: основные тезисы, принятые решения, риски, открытые вопросы, условия и места, которые требуют проверки. Фраза «проект можно запустить в мае» короче оригинала, но опаснее его, если в ней не сказано, зависит ли запуск от договора, ресурсов или согласования цены.

Миф четвёртый. Деловой ответ и вежливый отказ строятся по одному шаблону.

Ответ подтверждает, уточняет или предлагает действие. Отказ обозначает границу: что не будет сделано, по какой объективной причине и какая альтернатива возможна. Если смешать эти типы, получится сообщение без решения: много вежливых слов, но непонятно, согласились ли вы, отказали или просто взяли паузу.

Миф пятый. Протокол встречи — это расшифровка разговора.

Расшифровка показывает, что было сказано. Протокол должен показать, что решено, кто делает следующий шаг, к какому сроку и что осталось открытым. Нейросеть хорошо убирает повторы и выделяет поручения, но не имеет права назначать владельца наугад. Если в разговоре никто не взял задачу, протокол должен показать этот пробел, а не маскировать его формулировкой «ответственные определены».

Правильная модель: не ответ, а маршрут

Удобная единица обработки — не письмо, заметка или голосовое сообщение сами по себе, а путь от входящего материала к следующему проверяемому действию.

Для этого нужна карта потока входящих. Она может находиться в таблице, заметке, рабочей системе задач или обычном документе. Нейросеть помогает заполнять и очищать такую карту, но окончательная проверка остаётся за человеком.

Карту удобно строить из следующих полей.

1. Источник — откуда пришёл материал: письмо, встреча, заметка или голосовое сообщение. Проверить нужно, можно ли вернуться к оригиналу.

2. Тип материала — запрос, решение, идея, риск, поручение или справка. Важно убедиться, что разные типы не смешаны в одной записи.

3. Проект — к какой работе относится входящий фрагмент. Иногда один материал связан сразу с несколькими проектами, и это тоже нужно зафиксировать.

4. Следующее действие — одно наблюдаемое действие, сформулированное глаголом. Проверьте, понятно ли, что именно должно быть сделано.

5. Срок — дата и время или отметка «не указан». Нельзя подменять реальный срок договором.

6. Приоритет — уровень, установленный по заранее заданным правилам. Для высокого приоритета должна быть конкретная причина.

7. Зависимость — то, что должно произойти раньше. Здесь важно увидеть, не блокирует ли задача другие действия.

8. Ответственный — конкретный человек или роль. Владелец должен быть назначен явно, а не выведен из контекста.

9. Статус проверки — «не проверено», «проверено по источнику» или «требуется уточнение». Этот статус показывает, сверялся ли результат с оригиналом.

Есть несколько правил, которые делают карту рабочей.

Первое: одна строка карты — одно следующее действие. Если в заметке содержится «проверить цену, обновить предложение и отправить заказчику», это три действия с разными исполнителями и, возможно, разными сроками.

Второе: действие должно быть наблюдаемым. Слова «разобраться», «проработать», «посмотреть» и «держать в голове» не подходят. Их нужно заменить на «сверить», «составить перечень», «отправить», «получить подтверждение» или «назначить встречу».

Третье: неизвестное не превращается в выдуманное. Если в материале не указан срок, его нельзя создавать ради красивой таблицы. В карте появляется запись «срок не указан», а рядом — шаг «уточнить срок у инициатора».

Четвёртое: приоритет должен следовать из последствий. Можно использовать простую шкалу:

P1 — задача влияет на внешнее обязательство, деньги, безопасность или блокирует проект.

P2 — задача нужна для движения проекта, но не создаёт немедленного критического риска.

P3 — идея, улучшение или действие без установленного срока.

Это не универсальный закон, а рабочая настройка. В своей системе можно заменить шкалу, но нельзя оставлять слово «срочно» без критерия.

Пятый принцип — разделять обработку и решение. Нейросеть может предложить, к какому проекту относится заметка, и выделить предполагаемый приоритет. Пользователь подтверждает это по источнику, контексту и последствиям.

Задачи 11–12. Распутать поток заметок

Возьмём условный пакет входящих по запуску корпоративного курса. Он специально составлен из материалов разной природы, потому что именно смешанный поток создаёт перегрузку.

Сырые записи выглядят так:

«Заказчик просит включить в предложение блок по отчётности и ждёт ответ до 12 мая».

«Юристу передать новую формулировку об обработке данных после согласования состава услуг».

«В голосовом: на демонстрации нужен сценарий для двух ролей, но макет пока не утверждён».

«Бухгалтерия ждёт подтверждения стоимости и графика счетов».

«Идея: сделать заметку о результатах пилота».

«После встречи разослать решения всем участникам».

В исходном виде здесь нет единого списка задач. Есть запрос, зависимость, требование к демонстрации, финансовый вопрос, идея и действие после встречи. Промпт для нейросети должен заставить её не просто переписать записи, а распределить их по карте.

Шаблон запроса для классификации входящих:

Ты работаешь как аналитик входящего потока. Разбери материал без добавления фактов и создай по одной строке на каждое отдельное действие или решение.

Для каждой строки укажи:

источник;

тип материала;

проект;

следующее действие, сформулированное конкретным глаголом;

срок;

предложенный приоритет P1, P2 или P3 с кратким основанием;

зависимость;

ответственного;

статус проверки.

Правила:

не придумывай даты, имена, владельцев и договорённости;

если данных нет, пиши «не указано»;

если в одном фрагменте несколько действий, раздели их;

отдельно перечисли вопросы, которые нужно уточнить;

сохрани формулировки и числа, от которых зависит решение;

отличай факт источника от своей рабочей гипотезы.

После обработки проверь, какие строки могут блокировать другие действия.

При таком запросе получится не окончательный план, а первый рабочий слой.

Например:

1. Источник: запрос заказчика. Тип материала: запрос на изменение. Проект: запуск курса. Следующее действие: подготовить ответ о включении блока по отчётности. Срок: 12 мая. Приоритет: P1, поскольку есть внешний срок. Зависимость: согласованный состав услуг. Ответственный: не указан. Статус проверки: требует проверки.

2. Источник: заметка о юристе. Тип материала: зависимость. Проект: договор. Следующее действие: передать юристу формулировку после фиксации состава услуг. Срок: не указан. Приоритет: P1, поскольку действие зависит от решения и влияет на дальнейшую работу. Зависимость: состав услуг. Ответственный: не указан. Статус проверки: не проверено.

3. Источник: голосовое сообщение. Тип материала: требование к демонстрации. Проект: демонстрация. Следующее действие: описать сценарий для двух ролей и проверить готовность макета. Срок: до демонстрации, дата не указана. Приоритет: P2. Зависимость: утверждённый макет. Ответственный: не указан. Статус проверки: не проверено.

4. Источник: сообщение бухгалтерии. Тип материала: запрос на подтверждение. Проект: договор и расчёты. Следующее действие: сверить стоимость и график счетов с актуальным предложением. Срок: не указан. Приоритет: P1, поскольку данные влияют на ответ заказчику. Зависимость: финальная версия предложения. Ответственный: бухгалтерия, конкретный владелец не указан. Статус проверки: требует уточнения.

5. Источник: заметка об идее. Тип материала: идея. Проект: контент. Следующее действие: сохранить идею в списке публикаций и определить условия отбора. Срок: не указан. Приоритет: P3. Зависимость: данные пилота. Ответственный: не указан. Статус проверки: проверено как идея.

6. Источник: заметка после встречи. Тип материала: поручение. Проект: запуск курса. Следующее действие: подготовить и разослать протокол с решениями. Срок: после встречи, дата не указана. Приоритет: P2. Зависимость: записи встречи. Ответственный: не указан. Статус проверки: не проверено.

Такая раскладка сразу показывает то, что теряется в обычном списке. Запрос заказчика и идея для публикации не могут стоять рядом под одинаковой пометкой «сделать». Вопрос бухгалтерии связан с ответом заказчику, а юридическая формулировка зависит от состава услуг. Наличие зависимостей меняет порядок работы.

Теперь нужно вручную проверить три места.

Во-первых, действительно ли 12 мая — дата, к которой нужно отправить ответ, а не дата завершения работ. Входящее сообщение может содержать двусмысленную формулировку.

Во-вторых, кто владеет задачами. Если в источнике не назван человек, нельзя автоматически сделать ответственным автора заметки, участника встречи или руководителя проекта.

В-третьих, какие действия являются внешним обещанием. Подготовить ответ заказчику и просто записать идею — разные уровни риска, даже если оба пункта требуют нескольких минут.

Двадцатиминутная практика

Возьмите десять собственных входящих материалов за один день: три письма, две заметки, одно голосовое сообщение в расшифровке, два поручения и две идеи. Перед обработкой удалите фамилии, телефоны, адреса, реквизиты, сведения о клиентах и другую информацию, которую нельзя передавать в неутверждённый сервис. Для рабочих документов используйте только тот контур, который разрешён правилами организации. Если есть сомнения, замените данные маркерами: [клиент], [сумма], [дата], [проект].

Пропустите материалы через шаблон классификации. Затем не перечитывайте всю таблицу подряд, а проверьте её по четырём вопросам:

1. У каждой строки есть один следующий шаг?

2. У каждого срока есть источник?

3. У каждого владельца есть подтверждение?

4. Все задачи P1 действительно связаны с существенным последствием?

Если на один вопрос ответ отрицательный, проблема не в нейросети. Значит, входящий материал требует человеческого решения или уточнения.

Задачи 13–14. Сжать документ без потери смысла

Длинный документ редко нужен целиком на каждом этапе работы. Но обычное сокращение часто выбрасывает именно то, что определяет решение: исключения, ограничения, условия оплаты, зависимость от третьей стороны, спорную цифру или неурегулированный вопрос.

Поэтому документ лучше сжимать в два прохода.

Первый проход отвечает на вопрос: о чём документ и как он устроен. На этом этапе нейросеть строит карту содержания: разделы, тезисы, ключевые числа, условия, участников, сроки и повторяющиеся понятия.

Второй проход отвечает на вопрос: что из документа нужно сделать или решить. Здесь появляются решения, риски, открытые вопросы, предположения и пункты для проверки.

Шаблон запроса для первого прохода:

Проанализируй документ только по его содержанию. Не добавляй сведения извне и не делай выводов, которые нельзя подтвердить фрагментом текста.

Составь:

1. семь–десять основных тезисов;

2. ключевые числа, даты, суммы и условия;

3. описание предмета документа в двух предложениях;

4. перечень ограничений и исключений;

5. термины, которые используются неоднозначно;

6. ссылки на разделы или страницы, где находится каждый существенный факт.

Отдельно пометь сведения как «прямо указано», «следует из текста» или «не определено».

Для второго прохода используйте другой формат:

На основе документа подготовь управленческую выжимку.

Разделы:

«Решения» — что уже зафиксировано.

«Варианты» — где документ предлагает выбор.

«Риски» — событие, возможное последствие, вероятность или основание, если они указаны.

«Открытые вопросы» — что мешает принять решение.

«Следующие действия» — конкретный шаг, владелец и срок только при наличии в документе.

«Проверка» — какие цифры, условия и формулировки нужно сверить с оригиналом.

Не называй предложенный вариант принятым решением. Если владелец или срок отсутствуют, укажи это прямо.

Предположим, в документе на 28 страниц есть описание пилотного курса, состав работ, график запуска, стоимость, требования к обработке данных, порядок приёмки и три варианта расширения проекта. Нужен не пересказ всех разделов, а рабочая выжимка.

Пример результата может выглядеть так.

Тезисы

1. Пилот включает разработку программы, проведение занятий и итоговую оценку.
2. Срок запуска зависит от утверждения состава модулей и получения исходных материалов.
3. В стоимость включены базовые отчёты; дополнительные отчёты описаны отдельно.
4. Передача части данных допускается только в объёме, указанном в приложении.
5. Приёмка результата связана с перечнем критериев, а не только с фактом проведения занятий.

Решения

В документе прямо зафиксировано, что итогом пилота является отчёт по установленной форме.

Не определено, кто со стороны заказчика подписывает результат.

Варианты

Предусмотрены базовый формат сопровождения и два варианта расширения. Выбор варианта в документе не указан.

Риски

Срок запуска может сдвинуться, если исходные материалы поступят после даты, необходимой для подготовки программы. Основание: раздел о календарном плане.

Есть риск расхождения ожиданий по отчётности: в основном описании упомянут базовый отчёт, а в приложении перечислены дополнительные показатели. Требуется сверка.

Открытые вопросы

Кто утверждает состав модулей?

Какой вариант сопровождения выбран?

Кто принимает результат и в какой срок?

Какие сведения должны быть исключены из рабочих материалов до передачи?

Проверка

Сверить сумму в основном тексте и приложении.

Проверить, совпадает ли дата запуска в календарном плане с датой в разделе о ресурсах.

Уточнить, являются ли дополнительные показатели обязательными или опциональными.

Такой формат полезнее обычного пересказа, потому что сразу отделяет договорённость от варианта, риск от факта, а вопрос от задачи. При подготовке письма заказчику можно использовать только разделы, прошедшие проверку. При подготовке внутренней встречи пригодятся открытые вопросы и зависимости.

Для документов с финансовыми, юридическими или договорными последствиями действует простое правило: выжимка помогает ориентироваться, но не заменяет оригинал. Сумму, срок, обязательство, исключение и критерий приёмки нужно сверять по исходному тексту. Если нейросеть не показывает источник существенного тезиса, этот тезис нельзя считать проверенным.

Задачи 15–16. Ответить и отказаться

После классификации входящих и анализа документа появляются тексты, которые действительно нужно отправить. Но деловой ответ и отказ требуют разных конструкций.

Деловой ответ отвечает на четыре вопроса:

1. Что получено или понято?
2. Каково решение?
3. При каком условии оно действует?
4. Что произойдёт дальше и к какому сроку?

Базовый каркас:

Получили [запрос или материал]. Подтверждаем, не подтверждаем или уточняем [решение]. Это возможно при условии [условие или ограничение]. Следующий шаг — [конкретное действие] до [дата], ответственный — [роль или человек].

Пример для рабочего потока:

Получили запрос на добавление блока по отчётности в предложение. Включить его в текущую версию можно после подтверждения состава показателей и формата итогового отчёта. До 12 мая направим заказчику обновлённый вариант либо отдельно зафиксируем, какие показатели требуют дополнительного согласования.

Здесь нет попытки скрыть неопределённость. Ответ подтверждает работу, но не обещает готовность того, что ещё не согласовано.

Шаблон запроса для делового ответа:

Подготовь деловой ответ на основе исходного сообщения и проверенных фактов.

Цель ответа: [подтвердить, уточнить, предложить вариант, сообщить статус].

Получатель: [роль или тип адресата].

Факты, которые можно использовать: [список].

Ограничения: [что нельзя обещать].

Решение: [если известно].

Следующий шаг: [действие, владелец, срок].

Тон: спокойный, конкретный, без канцелярита.

Сначала покажи тезис решения в одном предложении, затем подготовь готовый текст. Не добавляй фактов, сроков и обязательств, которых нет во входных данных.

Отказ — это не длинное оправдание. Его задача — закрыть конкретный запрос и, если уместно, предложить безопасную альтернативу. Хорошая формула состоит из четырёх частей:

1. Коротко признать запрос.
2. Чётко сообщить, что вы не берёте задачу или не можете выполнить её в предложенный срок.
3. Назвать одну объективную причину без подробного самооправдания.
4. Предложить альтернативу только в том случае, если вы действительно готовы её выполнить.

Пример:

Получил запрос на подготовку еженедельного отчёта. Не смогу взять на себя его регулярный выпуск до [дата]: в текущем плане нет ресурса на постоянную подготовку этого материала. Могу до [дата] передать структуру отчёта и проверить первый выпуск, если владельцем регулярной подготовки будет назначен другой человек.

Другой вариант, если альтернативы нет:

Не смогу подготовить этот материал к [дата]. Сейчас задача не входит в согласованный объём моей работы, а дополнительный срок не определён. Прошу назначить владельца и отдельно подтвердить приоритет.

Фразы «постараюсь», «посмотрю, что можно сделать», «сейчас завал» не дают адресату решения. Они оставляют задачу открытой и часто создают ложное ожидание.

Шаблон запроса для отказа:

Составь короткий вежливый отказ.

Запрос: [что от меня хотят].

Решение: [не беру, не могу выполнить в срок, не согласен с объёмом].

Объективная причина: [одна причина].

Допустимая альтернатива: [конкретное действие или «альтернативы нет»].

Срок ответа: [дата].

Стиль: уважительный, прямой, без оправданий и обвинений.

Не используй формулировки, которые создают неопределённое обещание. Не придумывай причины и не предлагай помощь, если она не указана во входных данных.

Перед отправкой любого такого текста проверь три вещи: решение действительно соответствует вашей позиции, срок не выдуман, а следующий шаг имеет владельца. Красивое письмо, отправленное не тому человеку или с неверной датой, остаётся плохим результатом.

Задачи 17–18. Превратить встречу в управляемый результат

Встреча становится бесполезной не тогда, когда участники много говорят, а тогда, когда после разговора невозможно восстановить решения и дальнейшие действия. Нейросеть помогает здесь на двух разных этапах: до встречи она собирает повестку, после встречи — протокол.

Повестка нужна, чтобы у разговора был понятный выход. Для каждого пункта следует указать не только тему, но и требуемый результат.

Плохо: «Обсудить запуск».

Лучше: «Утвердить состав пилота, зафиксировать недостающие материалы и назначить владельца календарного плана».

Плохо: «Поговорить об отчётности».

Лучше: «Выбрать набор обязательных показателей и определить, кто подтверждает итоговый формат».

В повестке должны быть цель встречи, решения, которые нужно принять, материалы для подготовки, участники по ролям, временные рамки и ожидаемый результат. Если решение на встрече не требуется, возможно, тему лучше перевести в письменный обмен.

Шаблон запроса для повестки:

Составь повестку рабочей встречи.

Цель: [что должно измениться после встречи].

Участники по ролям: [роли].

Продолжительность: [время].

Исходные материалы: [документы и данные].

Ограничения: [срок запуска, бюджет, зависимость].

Вопросы, которые нужно решить: [список].

Для каждого пункта укажи:

тему;

решение или результат;

владельца подготовки;

необходимые материалы;

время;

зависимость от других пунктов.

Не включай темы, по которым не требуется решение или действие.

Для условной встречи по запуску курса повестка может выглядеть так:

1. Цель встречи и критерий готовности пилота — 5 минут. Результат: единое понимание того, что должно быть утверждено.
2. Состав модулей и исходные материалы — 15 минут. Результат: утверждённый перечень и список пропусков.
3. Стоимость и график счетов — 10 минут. Результат: подтверждённые данные для ответа заказчику.
4. Требования к демонстрации и отчётности — 10 минут. Результат: сценарий демонстрации и обязательный формат отчёта.
5. Риски, владельцы и сроки — 10 минут. Результат: карта действий после встречи.
6. Финальная фиксация решений — 5 минут. Результат: перечень задач и вопросов, оставшихся открытыми.

Протокол создаётся не из всех фраз, а из результатов разговора. Его структура должна отделять четыре слоя:

Решения — что принято.

Задачи — что сделать, кто делает и к какому сроку.

Открытые вопросы — что не решено.

Риски и зависимости — что может изменить план.

Шаблон запроса для протокола:

На основе заметок или расшифровки встречи подготовь протокол.

Разделы:

1. Цель встречи.
2. Принятые решения с указанием источника в заметках.
3. Задачи в формате «действие — ответственный — срок — критерий готовности».
4. Открытые вопросы.
5. Риски и зависимости.
6. Что требует подтверждения по исходным записям.

Не превращай предположение в решение. Не назначай ответственного по должности или присутствию на встрече, если это не было сказано. Если срок не определён, укажи «не назначен» и добавь действие «назначить срок».

Фрагмент корректного протокола может выглядеть так:

Решение: в текущую версию предложения включается базовый формат отчётности. Дополнительные показатели выносятся на отдельное согласование.

Задача: сверить перечень обязательных показателей с приложением к документу. Ответственный: не назначен. Срок: не назначен. Критерий готовности: таблица без расхождений.

Задача: подготовить сценарий демонстрации для двух ролей. Ответственный: не назначен. Срок: до даты демонстрации, дата требует уточнения. Критерий готовности: сценарий согласован и связан с утверждённым макетом.

Открытый вопрос: кто со стороны заказчика принимает итоговый отчёт.

Риск: задержка исходных материалов может сдвинуть запуск; требуется подтвердить дату их передачи.

Такой протокол может выглядеть менее «завершённым», чем документ, где всем автоматически назначены владельцы и сроки. Но он честно показывает управленческие пробелы.

После отправки протокола задача пользователя — получить подтверждения, а не исправлять неопределённость за счёт выдумок.

Задачи 19–20. Повторять без ручного изобретения

Если операция повторяется раз в неделю или месяц, не нужно каждый раз заново объяснять нейросети, что делать. Но шаблон должен описывать не только красивую форму результата. В нём нужны входные данные, порядок действий, критерии готовности и исключения.

Удобная конструкция повторяющейся операции включает восемь элементов:

1. Триггер — когда начинается процесс.
2. Входные данные — что нужно получить.
3. Проверка полноты — чего не должно не хватать.
4. Шаги обработки — в каком порядке действовать.
5. Формат результата — как выглядит готовый материал.
6. Критерии приёмки — по каким признакам его можно принять.
7. Исключения — что делать при пропуске, конфликте или задержке.

8. Владелец и срок — кто завершает операцию.

Например, еженедельный отчёт по проекту можно оформить так.

Триггер: каждый четверг в 15:00.

Входные данные: выполненные и незавершённые задачи, блокеры, изменения сроков, показатели и запросы на решение.

Проверка полноты: у каждого пункта есть источник, статус и дата обновления.

Шаги: собрать данные, убрать дубли, отделить факт от комментария, выделить отклонения, сформировать список решений, подготовить черновик и передать его владельцу на проверку.

Формат: пять разделов — результат недели, отклонения, риски, план следующего периода, решения от руководителя.

Критерии приёмки: нет задач без статуса, числа сверены с источниками, у каждого блокера есть следующий шаг, неизвестные сведения помечены.

Исключения: если подразделение не прислало данные, строка остаётся с отметкой «нет обновления», а не заполняется предположением.

Владелец: конкретная роль или человек, назначенный организацией.

Нейросети можно поручить очистить входные данные, найти дубли, выделить отклонения и заполнить структуру. Но отправку отчёта и подтверждение цифр нельзя считать автоматическими только потому, что шаблон уже создан.

Шаблон запроса для повторяющейся операции:

Создай рабочий шаблон для операции [название].

Контекст: [зачем нужна операция].

Периодичность: [как часто].

Входные данные: [список].

Источники: [где проверять].

Результат: [формат].

Критерии готовности: [условия].

Типичные ошибки: [список].

Исключения: [что делать при нехватке или конфликте данных].

Владелец проверки: [роль].

Срок: [дата или правило].

Сначала выдай структуру шаблона, затем контрольный список проверки. Не добавляй шаги, которых нет в описании процесса.

Последний элемент конвейера — передача следующего шага конкретному человеку. Здесь особенно легко получить расплывчатое поручение. Фраза «посмотри предложение» передаёт не задачу, а тревогу. Получатель должен сам догадаться, что искать, когда закончить и какой результат нужен.

Рабочая формула передачи:

Нужно: [одно действие].

Контекст: [зачем это нужно и к какому проекту относится].

Результат: [файл, решение, проверка, список расхождений].

Срок: [дата и время].

Зависимость: [что требуется получить до начала].

Критерий готовности: [как проверить, что задача выполнена].

Канал ответа: [куда передать результат].

Например:

Нужно проверить раздел об отчётности в предложении для заказчика. Сверь перечень показателей с приложением к исходному документу и отметь все расхождения. Результат — таблица «показатель, источник, статус, комментарий». Срок — 14 мая, 15:00. Если данных недостаточно, вынеси их отдельным списком, не подставляя предположения. Готовый файл передай в рабочую папку проекта и сообщи о препятствиях до начала проверки.

Для преобразования расплывчатых поручений можно использовать такой запрос:

Перепиши список поручений в формат передачи следующего шага.

Для каждого пункта укажи:

действие;

контекст;

результат;

ответственного;

срок;

зависимость;

критерий готовности;

недостающие данные.

Не назначай владельца, если его нет в исходном материале. Не превращай общую тему в выполненную задачу. Отдельно покажи пункты, где сначала требуется решение руководителя.

После обработки останется человеческая часть: выбрать реального владельца, подтвердить приоритет, согласовать срок и проверить, что поручение не противоречит текущему плану. Нейросеть может сделать передачу ясной, но не может снять с пользователя ответственность за назначение работы.

Финальная проверка конвейера

Полный рабочий поток выглядит так:

1. Сначала сохраняется исходный материал и его источник.
2. Затем входящий фрагмент получает тип и проект.
3. После этого из него выделяется одно или несколько следующих действий.
4. Для каждого действия уточняются срок, приоритет, зависимость и владелец.
5. Если требуется документ, он сжимается не только до тезисов, но и до решений, рисков и открытых вопросов.

6. Если требуется коммуникация, выбирается отдельный тип результата: деловой ответ, отказ, повестка или протокол.

7. Повторяющаяся операция оформляется в шаблон с входными данными, критериями готовности и исключениями.

8. Передача следующего шага формулируется так, чтобы другой человек мог выполнить её без угадывания.

9. В конце проверяются факты, даты, числа, владельцы и обещания.

При таком подходе входящие перестают быть бесформенной тревогой. Каждый элемент получает место в системе: архив, проект, решение, задача, вопрос или идея. Нейросеть особенно полезна не там, где нужно произвести красивый текст, а там, где из сырого материала необходимо получить конкретное движение работы.

Следующий уровень — научиться создавать сообщения, которые не просто фиксируют действие, а помогают его получить: запросить решение, снять возражение, согласовать условия или вернуть разговор в нужное русло. Именно там готовая структура входящих превращается в тексты,двигающие дело.

Тексты, которые двигают дело

После сортировки входящих и фиксации следующего действия возникает новый риск: материал можно довести до готового текста, но так и не помочь адресату принять решение. Запрос «нужен хороший текст» не описывает работу. В нём нет ни получателя, ни цели, ни признака успеха. Нейросеть легко заполнит этот пробел гладкими фразами, однако гладкость не заменяет функцию.

Представьте, что в работу поступает такая формулировка: «Напишите убедительный текст о новой услуге, чтобы клиенты заинтересовались». В ней обозначены только тема и смутное ожидание. Неизвестно, кто будет читать материал, что он должен сделать после чтения, почему предложению можно верить, какие факты уже подтверждены и какие ограничения нельзя нарушать. Результат предсказуем: длинный текст с общими обещаниями, который можно отправить кому угодно и поэтому не хочется отправлять никому.

Редакторская работа начинается до первой фразы. Сначала просьбу нужно превратить в паспорт текста, затем паспорт — в техническое задание, а уже потом просить нейросеть подготовить несколько материалов с разными функциями. Ниже один сырой запрос пройдёт этот путь: от брифа до письма, описания услуги, презентации и ответов на частые вопросы.

Сигнал: «Нужен хороший текст»

Хороший текст не существует сам по себе. Он хорош для конкретного адресата, в конкретной ситуации и ради конкретного следующего действия. Письмо, описание услуги, отчёт после встречи и презентация могут рассказывать об одном проекте, но не могут быть одним и тем же текстом.

У каждого материала есть как минимум десять параметров.

Адресат. Кто читает текст и в какой ситуации. Например, руководитель небольшой сервисной компании.

Задача коммуникации. Что должен сделать текст: например, объяснить необходимость первичной диагностики.

Желаемое действие. Ближайший измеримый шаг: прислать описание каналов и согласовать объём работы.

Ключевое доказательство. На чём держится обещание: карта процесса, образец отчёта, подтверждённые показатели.

Исходные данные. Что можно использовать: список каналов, примеры обращений, действующие правила.

Ограничения. Чего нельзя делать: обещать рост продаж без расчёта, раскрывать персональные данные.

Тон. Как звучит автор: спокойно, прямо, без давления.

Длина и формат. Где и в каком виде появится текст: письмо до 1800 знаков, презентация на девять слайдов.

Запрещённые формулировки. Какие слова могут создать ложное впечатление: «гарантированно», «уникальный», «без усилий».

Критерии готовности. Как проверить результат: есть один призыв к действию, все цифры подтверждены, понятен следующий шаг.

Этот набор можно назвать редакционным паспортом. Он нужен не только автору. Для нейросети это границы работы, а для заказчика — понятный способ принять результат. Если какое-то поле нельзя заполнить, не нужно придумывать ответ. Лучше вынести неизвестное в список вопросов или заменить обещание описанием процесса.

Условный исходный материал для дальнейших задач выглядит так. Есть услуга, которая помогает разобрать обработку входящих обращений в небольшой компании: от первого сооб-

щения клиента до назначения ответственного и следующего контакта. Обращения поступают в несколько каналов, владелец назначается не всегда, единого статуса нет, а сроки ответа нигде не закреплены. Предполагаемый результат — карта процесса, список узких мест, правила передачи обращения и набор шаблонов. Подтверждённых данных о росте продаж пока нет.

Именно последняя оговорка определяет границу текста. Нельзя писать, что услуга «увеличивает продажи на 30 процентов», если такой показатель не подтверждён. Можно сказать, что она помогает увидеть, где обращение теряется, кто отвечает за следующий шаг и какие правила нужно закрепить. Это не менее убедительно, если адресату действительно нужна управляемость процесса.

Задача 21. Составить бриф

Бриф отвечает на вопрос «зачем и для кого мы это делаем». Он короче технического задания, но должен снять главную неопределённость. Плохой бриф называет тему: «Рассказать об услуге». Рабочий описывает изменение, которого нужно добиться: «Помочь руководителю понять, что первичная диагностика устраним неопределённость в обработке обращений, и привести его к запросу объёма работ».

Для условной услуги бриф может выглядеть так.

Адресат: руководитель или администратор небольшой сервисной компании, где обращения поступают из нескольких каналов и распределяются между сотрудниками без единого правила.

Ситуация: руководитель видит, что часть обращений обрабатывается с задержкой, но не понимает, на каком участке возникает сбой.

Задача текста: показать проблему через наблюдаемые признаки, объяснить состав диагностики и отделить проверяемый результат от неподтверждённых обещаний.

Желаемое действие: прислать список каналов, два-три обезличенных примера обращений и согласовать объём первичного разбора.

Ключевое доказательство: образец карты процесса, перечень вопросов диагностики, пример отчёта или подтверждённый кейс. Если кейса нет, его нельзя заменять вымышленной историей.

Ограничения: не использовать канцелярит, не обещать рост выручки, не создавать впечатление, будто одна настройка решит все проблемы без участия ответственного сотрудника.

Тон: деловой, спокойный, конкретный. Адресат должен увидеть не давление, а способ навести порядок.

Критерии готовности: читатель понимает, для кого предназначена услуга, что именно будет проверено, какой результат он получит, сколько информации нужно предоставить и какое действие сделать дальше.

Такой бриф уже можно передать нейросети. Запрос будет выглядеть не как «напиши продающий текст», а так:

«На основе брифа подготовь два варианта описания услуги. Используй только перечисленные исходные данные. Не добавляй цифры, кейсы и гарантии, которых нет в материалах. В каждом варианте укажи проблему адресата, состав работ, результат, ограничения и следующий шаг. Если для убедительности не хватает доказательства, сначала составь список недостающих данных. Не используй слова “уникальный”, “гарантированный”, “революционный” и близкие к ним обещания».

В таком запросе есть не только тема, но и редакторская рамка. Нейросеть может предложить формулировки, изменить порядок блоков и найти повторы, но не должна сама решать, что считать доказательством.

Сигнал: бриф звучит убедительно, но по нему невозможно принять текст

Так бывает, когда в брифе есть цель, но нет измеримого результата. «Сделать понятнее» нельзя проверить. «Подготовить письмо, после которого клиент согласует объём диагностики»

уже можно: в нём должен быть конкретный призыв и следующий шаг. «Рассказать о преимуществах» слишком расплывчато. «Снять три главных возражения и привести к заявке на расчёт» задаёт функцию.

Если текст нужен для внутреннего проекта, желаемым действием может быть назначение владельца, согласование срока или утверждение решения. В учебной работе это будет выбор темы, отправка плана или запрос на проверку. В клиентской коммуникации — ответ на два вопроса, передача материалов или назначение встречи. Один и тот же материал нельзя оценивать по количеству прочитанных знаков. Его оценивают по следующему действию.

Задача 22. Превратить бриф в техническое задание

Техническое задание отвечает на вопросы «что именно подготовить» и «как понять, что это готово». Оно защищает от двух сбоев: нейросеть выдаёт красивый, но неподходящий формат, а редактор бесконечно дорабатывает текст, ориентируясь только на ощущение.

Для описания услуги техническое задание может включать такие блоки.

Ожидаемый результат: основной текст для страницы услуги объёмом от 2500 до 3500 знаков и три коротких варианта призыва к действию.

Формат: заголовок, короткое вступление, признаки проблемы, состав работ, результат, ограничения, условия начала и призыв к действию.

Исходные материалы: бриф, список этапов, образец карты процесса, перечень доступных данных, утверждённые сроки и стоимость, если расчёт уже выполнен.

Обязательные факты: услуга начинается с изучения каналов и примеров обращений; на выходе клиент получает карту процесса и список узких мест; внедрение зависит от наличия ответственного сотрудника.

Ограничения: не додумывать цифры; не называть услугу автоматизацией, если речь идёт только об анализе и настройке правил; не использовать персональные данные из примеров; не обещать конкретный финансовый результат без расчёта.

Критерии приёмки: адресат назван прямо; проблема описана через признаки; каждый результат связан с этапом работы; ограничения не спрятаны; в тексте один основной призыв; все фактические утверждения подтверждены исходными материалами; предложение можно понять без устного комментария автора.

Для нейросети полезно задать и порядок работы:

«Сначала составь карту утверждений: факт, вывод, обещание, условие. Напротив каждого факта укажи источник из исходных материалов. Отдельно перечисли утверждения, для которых данных недостаточно. После проверки подготовь текст по структуре технического задания. Не скрывай неопределённость за уверенной интонацией. В конце дай список критериев приёмки и отметь, где каждый из них выполнен».

Такой запрос заставляет модель сначала разобраться с содержанием, а не сразу украшать фразы. Если исходные материалы противоречат друг другу, нейросеть должна показать противоречие. Если срок услуги нигде не указан, в тексте должен появиться вопрос или поле для заполнения, а не случайное число.

Антипример технического задания: «Напиши продающий текст, сделай его современным, убедительным и непохожим на другие». Здесь нет ни адресата, ни объёма, ни результата, ни источников. Даже сильному редактору придётся угадывать. Нейросеть угадает быстрее, но не точнее.

Задача 23. Написать письмо клиенту или партнёру

Письмо отличается от описания услуги тем, что существует в конкретной ситуации. У него есть причина отправки, получатель, контекст и один ближайший шаг. Письмо не должно пересказывать всю страницу. Его задача — дать достаточно смысла, чтобы адресат понял, почему сообщение относится именно к нему и что сделать дальше.

Для клиента можно использовать такую конструкцию.

Тема: Первичная проверка обработки входящих обращений

Если обращения поступают из нескольких каналов, а следующий ответственный определяется не всегда, часть работы может теряться ещё до обсуждения сделки. По внешним признакам не всегда понятно, где именно возникает задержка: при приёме обращения, передаче, фиксации статуса или повторном контакте.

Мы можем провести первичный разбор процесса: изучить доступные каналы, несколько обезличенных примеров обращений и действующие правила передачи. На выходе будут карта текущего процесса, список узких мест и предложения по закреплению владельца, статуса и следующего действия.

Чтобы оценить объём работы, достаточно прислать перечень каналов и описать, как сейчас распределяются обращения. Если задача актуальна, в ответном письме укажите удобный способ передать материалы и желаемый срок обсуждения.

В этом письме есть четыре опоры: наблюдаемый симптом, рабочая гипотеза, состав результата и следующий шаг. Здесь нет длинного списка преимуществ и неподтверждённой гарантии.

Если получатель — партнёр, меняется не несколько слов, а логика письма. Партнёру нужно показать, как будет устроено совместное взаимодействие: какую часть работы выполняет он, что получает его клиент, где заканчивается его ответственность и в каком формате передаются материалы. Фраза «предлагаем сотрудничество» ничего не объясняет. Рабочее письмо называет конкретный повод, совместный результат и способ проверить модель на ограниченном объёме.

Перед отправкой проверьте три условия. Если адресату нужно только согласовать следующий шаг, уберите подробное описание методики. Если решение требует внутреннего обсуждения, добавьте материал, который можно переслать без устного пояснения. Если просьба слишком велика для одного ответа, разделите её на два действия: сначала получите исходные данные, затем согласуйте объём.

Один из частых сбоев — несколько призывов в одном письме: «ответьте, позвоните, изучите презентацию, выберите дату и перешлите коллегам». Получатель не понимает, что требуется прямо сейчас. Выберите одно основное действие, а остальные оставьте вспомогательными.

Задача 24. Подготовить письмо после встречи

Письмо после встречи, или follow-up, не должно быть красивым пересказом разговора. Его функция — превратить устные договорённости в проверяемый план. Если в заметках осталось только «обсудили вопросы», встреча не завершилась результатом.

Рабочий каркас выглядит так.

Тема: Итоги обсуждения обработки входящих обращений и следующие шаги

Цель обсуждения: определить, нужен ли первичный разбор процесса и какие материалы доступны для оценки.

Согласовали:

1. Проверить путь обращения от первого сообщения до назначения ответственного.
2. Использовать обезличенные примеры обращений за согласованный период.
3. Подготовить предварительный перечень узких мест и вопросов к процессу.

Нужно уточнить:

1. Кто отвечает за фиксацию статуса обращения.
2. Где хранятся примеры обращений.
3. Какие сроки ответа считаются рабочими.

Следующие действия:

1. Клиент до [дата] передаёт [перечень материалов].

2. Исполнитель до [дата] проверяет [конкретный участок].

3. После проверки стороны согласуют [формат результата и следующий срок].

Открытым остаётся вопрос: [формулировка]. Ответственный за его уточнение: [роль или имя]. Срок: [дата].

Если на встрече решение не принято, не превращайте предположение в договорённость. Запись «нужно уточнить» полезнее, чем выдуманный владелец. Если срок не назван, укажите, что его ещё требуется согласовать. Если одна задача зависит от другой, покажите эту зависимость: нельзя назначить итоговый срок до получения исходных материалов.

Нейросети можно передать сырые заметки, список участников, документы и черновые решения. Запрос должен звучать так:

«Раздели заметки на решения, открытые вопросы, действия, владельцев и сроки. Не восстанавливай пропущенные факты. Если владелец или дата не указаны, пометь поле как требующее уточнения. Составь письмо до 1500 знаков в нейтральном тоне. В конце добавь список неразрешённых вопросов».

Письмо после встречи особенно полезно внутри организации. Оно уменьшает число повторных обсуждений и показывает, где остановилась задача. В учебном проекте тот же формат фиксирует тему, объём, срок сдачи и ответственного за проверку. Разница между деловой и учебной ситуацией невелика: в обоих случаях текст должен закрепить движение, а не впечатление от разговора.

Сигнал: письмо открывают, но не отвечают

Причин обычно несколько. Просьба требует слишком большого усилия. Получатель не видит личной пользы. Непонятно, что произойдёт после ответа. В письме есть предложение, но нет условия, по которому адресат может быстро оценить его применимость.

Проверка по принципу «если — то» помогает не переписывать всё сразу. Если адресат не понимает, относится ли сообщение к его ситуации, добавьте наблюдаемый признак проблемы. Если он понимает проблему, но не отвечает, уменьшите первый шаг: предложите прислать перечень каналов или один пример, а не сразу готовить полный пакет документов. Если в ответ звучит «что именно вы сделаете?» или «что я получу?», усильте блок с результатом. Если адресат спрашивает только о цене, возможно, в письме не видны границы работы и объём предложения.

Задача 25. Создать описание услуги

Описание услуги работает на странице, в коммерческом материале или в справочном документе. Оно должно выдерживать чтение без автора рядом. В отличие от письма, здесь можно дать больше контекста, но каждый блок всё равно должен отвечать на отдельный вопрос.

Для условной услуги каркас может выглядеть так.

Настройка обработки входящих обращений

Для кого это подходит

Для компаний, где обращения поступают из нескольких каналов, распределяются между сотрудниками без единого правила или теряются на этапе повторного контакта.

Какую проблему помогаем увидеть

Обычно сбой связан не только с количеством обращений. Непонятно, кто принимает сообщение, где фиксируется его статус, когда назначается следующий шаг и кто проверяет, что он выполнен. Пока эти участки не описаны, руководитель видит последствия, но не может точно определить причину.

Что входит в работу

Сначала изучаются доступные каналы, действующие правила и обезличенные примеры обращений. Затем строится карта текущего процесса — от первого сообщения до закрытия или передачи. После этого выделяются места, где отсутствует владелец, срок, статус или правило повторного контакта. Итоговые рекомендации привязываются к конкретным участкам процесса.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.