

## Цели проекта

В широком смысле, цели проекта – это определенный результат, к которому нужно прийти по итогам выполнения проекта. Цели проекта влияют на каждое решение в ходе выполнения проекта, поэтому крайне важно максимально корректно определить их в самом начале работ.

Наиболее распространенным и эффективным подходом к постановке целей является методика «S.M.A.R.T.». Это перечень требований, предъявляемых к цели проекта, который состоит из следующих элементов:

- **Цель должна быть конкретной (Specific).** Это означает, что должен быть четко сформулирован результат, который планируется получить при достижении цели. Также рекомендуется оценить, кто именно вовлечен в выполнение задач и какие есть дополнительные условия для достижения цели.
- **Цель должна быть измеримой (Measurable).** Другими словами, необходимо установить конкретные критерии, метрики, показатели и контрольные точки. Они должны помочь понять, в какой момент и на основании какого именно показателя и его значения цель будет считаться достигнутой.
- **Цель должна быть достижимой (Achievable or Attainable).** При оценке достижимости цели рекомендуется учитывать возможные риски и имеющиеся ограничения. При этом стоит учитывать, что достижимость цели напрямую влияет на мотивацию всех заинтересованных сторон проекта или продукта.
- **Цель должна быть значимой, релевантной (Relevant).** Для того чтобы определить значимость цели, необходимо оценить, какие именно выгоды принесет ее достижение, а также сколько ресурсов для этого потребуется.
- **Цель должна быть ограниченной во времени (Time bound).** Для того чтобы процесс достижения цели стал контролируемым, необходимо установить для него временные рамки. При этом важно оценить возможность достижения цели в обозначенные сроки.

Пример корректной цели: «Внедрить в операционную работу организации автоматизированную систему маршрутизации телефонных звонков, обеспечивающую время дозвона пользователя до требуемого специалиста не более, чем за 2 минуты, в срок до 31.12.2021».