

автор Екатерина Лаптюхова

# ВОПРОСЫ

Рекомендации для тех, кто ценит свое  
время и время своих коллег.



# СОДЕРЖАНИЕ

Об авторе

Предисловие

01 Вопросительный знак

02 Контекст

03 Нумерация

04 Группировка

05 «Да/Нет»

06 Варианты ответов

07 Разветвление

Заключение



## ОБ АВТОРЕ

### СОДЕРЖАНИЕ

[Об авторе](#)

[Предисловие](#)

[01 Вопросительный  
знак](#)

[02 Контекст](#)

[03 Нумерация](#)

[04 Группировка](#)

[05 «Да/Нет»](#)

[06 Варианты ответов](#)

[07 Разветвление](#)

[Заключение](#)

На протяжении 11 лет работы и обучения тестированию я сталкиваюсь с большим количеством однотипных проблем, многие из которых повторяются из года в год, из проекта в проект, от человека к человеку.

Рассказывая об этих особенностях на курсах и напоминая о них своим командам, родилась идея составить краткие буклеты-шпаргалки, которые будут содержать максимально конструктивную и полезную информацию по выделенной теме, без воды и длительных повествований. Само содержание можно использовать как подсказку, чтобы освежить знания.

Все рекомендации основаны на опыте работы в тестировании и общении со смежными командами и заказчиками и в первую очередь нацелены на специалистов по тестированию (как начинающих, так и лидов и менеджеров), но также будут полезны и для других команд it-сферы.

Я, ЛАПТЮХОВА ЕКАТЕРИНА, менеджер по тестированию ПО, сертифицированный коуч и любитель психологической литературы. За плечами 30+ проектов с успешным запуском/внедрением тестирования, 9+ лет обучения тестированию, 1600+ проведенных собеседований.



автор  
**Екатерина  
Лаптюхова**

03

# ПРЕДИСЛОВИЕ

## СОДЕРЖАНИЕ

[Об авторе](#)

[Предисловие](#)

[01 Вопросительный знак](#)

[02 Контекст](#)

[03 Нумерация](#)

[04 Группировка](#)

[05 «Да/Нет»](#)

[06 Варианты ответов](#)

[07 Разветвление](#)

[Заключение](#)

**Умение грамотно задавать вопросы — это один из ключевых и необходимых софт-скилов не только для тестировщика, но и для любого специалиста.**

**Этот навык помогает правильно выстраивать коммуникацию и рабочий процесс, развиваться как личность и профессионал.**

**Работа в IT сфере построена вокруг уточнений и вопросов.**

Работа тестировщика напрямую связана с уточнениями, обсуждениями, вопросами и получением ответов на них.

Одна из критичных проблем, с которой можем столкнуться — выстраивание коммуникаций с другими специалистами (департаментами/командами) на проекте.

И наверняка вы встречались с ситуацией, когда одному сотруднику ответы поступают моментально, а вам приходится ждать часами или днями.

### В чем может быть причина?

Возможно, поставив себя на место получателя и прочитав вопросы, вы бы и сами не захотели на них отвечать или постарались максимально отложить этот процесс.

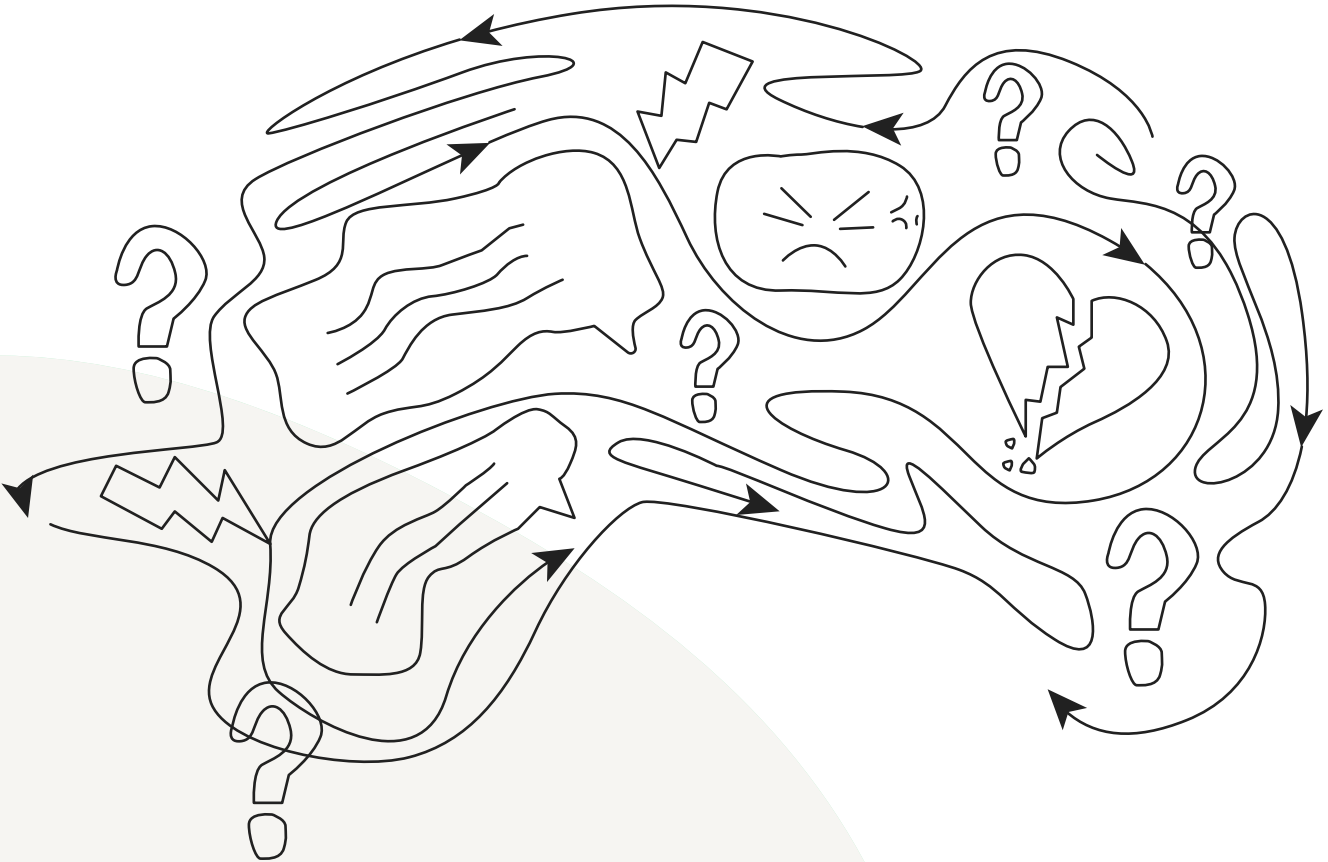
Причины могут быть не только и не столько в отвечающем, сколько в самих вопросах и формулировках, например:

- отсутствие структуры,
- сложносоченные предложения,
- и наконец, банальное отсутствие вопросительного знака.

### Что с этим делать?

Ниже будут описаны пункты, соблюдая которые вы сможете более качественно выстраивать коммуникации как внутри команды, так и внутри всего проекта, сокращая время дискуссий.

(Протестировано на сотнях разработчиков, ПМов, ПО и менеджеров)



автор  
**Екатерина  
Лаптюхова**

04



# 01 ВОПРОСИТЕЛЬНЫЙ ЗНАК

СОДЕРЖАНИЕ

[Об авторе](#)

[Предисловие](#)

[01 Вопросительный  
знак](#)

[02 Контекст](#)

[03 Нумерация](#)

[04 Группировка](#)

[05 «Да/Нет»](#)

[06 Варианты ответов](#)

[07 Разветвление](#)

[Заключение](#)

**Звучит абсурдно, но как часто вы получаете вопросы без вопросительного знака?**

**Сообщения с текстом «у меня есть вопрос», а дальше обычное повествовательное предложение.**

**Вопрос подразумевает наличие вопросительного знака. Если же вы хотите что-то обсудить, то лучше так и сообщать «я бы хотел обсудить ..».**

Почему это так важно?

Все просто, «у меня есть вопрос» и «я бы хотел обсудить» зачастую два диаметрально противоположных по трудозатратности, времени и мозговой активности действия.

Сообщая правильную информацию, мы проявляем уважение в том числе, т.к. сотрудник может планировать свое время и закладывать необходимое количество времени для диалога.

Думаю, многие сталкивались с ситуацией, когда договорились о 10 минутном звонке для получения ответов на пару вопросов

и слегка недоумевали спустя 25 минут, почему же коллега, вовлеченный в бурные обсуждения и сдвигающий следующие звонки, нервничает.

Когда мы сообщаем, что нам нужны ответы, мы тем самым говорим «**просто дай нам информацию, с которой мы сможем работать**».

Но высказывая желание обсудить вопрос, мы имеем ввиду «у меня есть что сказать по этому поводу, запланируй больше времени для **обсуждения**».



## 02 КОНТЕКСТ

### СОДЕРЖАНИЕ

[Об авторе](#)

[Предисловие](#)

[01 Вопросительный  
знак](#)

[02 Контекст](#)

[03 Нумерация](#)

[04 Группировка](#)

[05 «Да/Нет»](#)

[06 Варианты ответов](#)

[07 Разветвление](#)

[Заключение](#)

Работая над определенной задачей, мы можем забыть, что другие сотрудники могут работать в других модулях, подпроектах, проектах. И написав вопрос без предварительной информации мы сваливаемся как снег на голову в плюс 30.

**Дайте коллеге немного контекста: что это за модуль, о чем пойдут вопросы, в связи с чем они появились.**



*Только не забывайте о краткости, последовательности, емкости и структурированности.*

## 03 НУМЕРАЦИЯ

Очень простой, но часто забываемый пункт.

Однажды мне о нем напомнил случай с разработчиком, который не особо любил отвечать на вопросы. Задав два вопроса на «да/нет» без нумерации, я получила ответ «да» и потом еще долго ждала информацию, на какой же вопрос он ответил.

**Нумерацию обязательно сохранять на протяжении дня.** Если в течение дня не были даны ответы, на следующий день нумерация может продолжаться. Это актуально как для личной переписки, так и для чатов.

При этом в чате нумерация одна для всех участников. Не должно быть, что у Коли свои 1, 2, 3 вопросы, у Маши свои 1, 2, 3, 4 и у Пети еще пятерка. **Каждый сотрудник продолжает предыдущую нумерацию.**

Когда количество вопросов зашкаливает и становится сложнее понять какие из них отвечены в первой десятке, а какие во второй и т.д., один из сотрудников должен «подвести черту» и он начинает нумерацию сначала и выписывает только неотвеченные вопросы, добавив соответствующий комментарий.

Нумерация более актуальна для всех чатов и переписок, где выясняются требования и менее актуальна в болталках, например, только тестерский чат, где, между прочим, могут задать вопрос и по работе функциональности.

автор  
**Екатерина  
Лаптюхова**

06

# 04

## ГРУППИРОВКА

### СОДЕРЖАНИЕ

[Об авторе](#)

[Предисловие](#)

[01 Вопросительный знак](#)

[02 Контекст](#)

[03 Нумерация](#)

[04 Группировка](#)

[05 «Да/Нет»](#)

[06 Варианты ответов](#)

[07 Разветвление](#)

[Заключение](#)

Дали вам, например, требования по фиче на ревью. И совсем не комильфо будет прыгать по вопросам: задать парочку по UI, потом по валидации, опять вернуться к UI, разбавить это интеграцией и еще раз про валидацию спросить и т.д. и т.п.

Если вы понимаете, что список вопросов большой, то **сгруппируйте их относительно функциональности, модулей, частей ПО или чего-то логичного.**

Это максимально упрощает и помогает отвечающему сосредоточиться на каждой группе вопросов и ему не придется перескакивать с цвета на используемые символы, потом к методу и опять к курсору.

!!! *Необходимо меньшее количество времени, чтобы ответить на сгруппированные вопросы, чем когда они написаны вразнобой.*

**При этом саму группировку вы тоже можете отобразить в нумерации:**

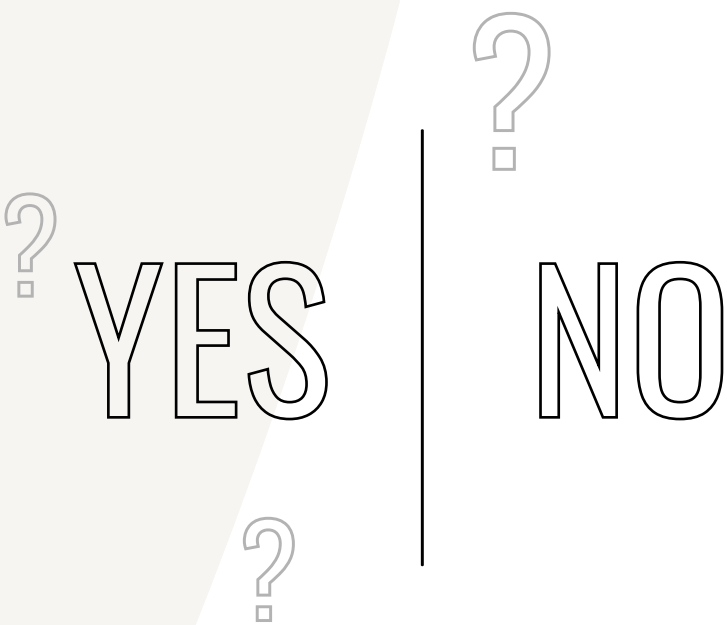
- 1. UI вопросы.**
  - 1.1. Какого цвета должна быть кнопка при наведении курсором?**
  - 1.2. Как должен изменяться курсор...?**
- 2. Валидационные вопросы по полю e-mail.**
  - 2.1. Максимальное количество символов ?**
  - 2.2. Минимальное ...?**
- 3. Валидационные вопросы по полю password**
  - 3.1. ...**

# 05

## ДА/НЕТ

Здесь все максимально просто – **если есть возможность задать вопрос так, чтобы можно было ответить да или нет, спрашивайте именно так.**

Когда ваш получатель вопросов увидит, что от него хотят да или нет, а не расписывание работы функциональности, он с большей вероятностью сразу предоставит вам ответ, тогда как расписывание отложит подальше.



автор  
**Екатерина  
Лаптюхова**

## 06 ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ

### СОДЕРЖАНИЕ

[Об авторе](#)

[Предисловие](#)

[01 Вопросительный  
знак](#)

[02 Контекст](#)

[03 Нумерация](#)

[04 Группировка](#)

[05 «Да/Нет»](#)

[06 Варианты ответов](#)

[07 Разветвление](#)

[Заключение](#)

Второй тип вопросов – это с вариантами ответов, который тоже избавляет сотрудника от необходимости писать много текста, что всегда в радость.

Не спрашивайте «как должно работать ..?», это сильно общий и обширный вопрос, который сразу отталкивает, т.к. отнимает много времени на четкое и качественное расписывание ответа.

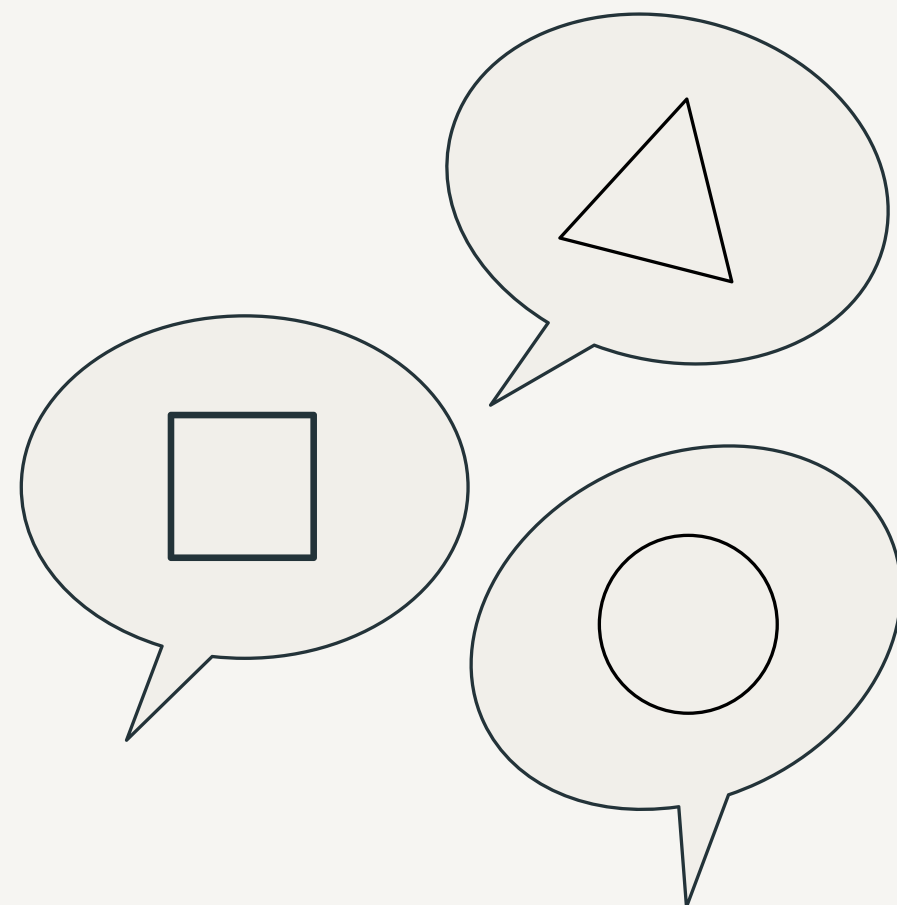
Сделайте несколько обоснованных предположений в виде вариантов ответа а), б) ..

Здесь очень важное слово **обоснованных**. Мы не берем из головы фантазии, а смотрим на наше приложение, на похожие модули, если есть, можем посмотреть реализацию у конкурентов. **И предполагаем максимально рациональные, логичные, обоснованные варианты.**

Хорошей практикой является писать само обоснование («т.к. схожий функционал в модуле «С» реализован так-то»).



И не забываем последним пунктом указать «иное», ведь не всегда наши предположения верны.



## 07 РАЗВЕТВЛЕНИЯ

Бывают ситуации, когда задавая вопрос «да/нет», у нас уже есть на оба ответа еще кучка вопросов.

Если это именно такая ситуация и есть время сразу все расписать, можно использовать разветвления.

- 1. Вопрос номер 1.**
  - 1.1. Если ответ на вопрос «да», то дополнительные вопросы:**
    - 1.1.1. Доп вопрос 1**
    - 1.1.2. Доп вопрос 2**
  - 1.2. Если ответ на вопрос «нет», то дополнительные вопросы:**
    - 1.2.1. Доп вопрос 1**
    - 1.2.2. Доп вопрос 2**

автор  
Екатерина  
Лаптюхова

08



ПОЛЬЗУЯСЬ ЭТИМИ ПРАВИЛАМИ МОЖНО НЕ ТОЛЬКО БЫСТРЕЕ ПОЛУЧАТЬ ОТВЕТЫ, НО И ПРОЯВЛЯТЬ СЕБЯ КАК ПРОФЕССИОНАЛ, УВАЖАЮЩИЙ И ЦЕНЯЩИЙ ВРЕМЯ СВОИХ КОЛЛЕГ, ЧТО ПРИНОСИТ СВОИ 'ПЛЮШКИ' ;))

Екатерина Лаптюхова

