



TRUNG TÂM PHỔ BIẾN KIẾN THỨC DỰ ÁN PTĐTĐH

4. Viết báo cáo



Tháng 11, 2003

VIẾT BÁO CÁO

Khi một người có năng khiếu bẩm sinh về viết, người đó có thể trở thành nhà văn. Nhưng khi viết là một công việc phải làm, thì kỹ năng viết cần phải được trau dồi bằng cách tập viết, viết và viết nhiều. Mọi thứ không đến một cách dễ dàng. Khi viết, cần suy nghĩ kỹ về lý do, nội dung, phương pháp và đối tượng sẽ đọc bài viết của mình. Phải đọc lại bài viết nhiều lần, sửa đổi, hoàn thiện để rồi một ngày nào đó bạn sẽ trở thành một người viết giỏi.

Trong tài liệu này, bạn sẽ học được cách tư duy về một báo cáo, viết báo cáo như thế nào cho hiệu quả và cách trình bày hoặc "bán" sản phẩm của mình.

1. Báo cáo

Báo cáo và Truyện

Báo cáo và truyện là hai phương pháp diễn đạt thông tin khác nhau và dẫn đến những cách tiếp nhận khác nhau từ phía người đọc:

- Báo cáo trình bày những dữ kiện và phân tích để chuyển tải thông tin dưới dạng kiến thức. Công việc viết báo cáo bao gồm thu thập dữ liệu, phân tích và đưa ra những suy luận lô-gíc; thông thường đây là bước cơ bản cho việc đưa ra quyết định và hành động.
- Viết tiểu thuyết lại khác. Ẩn sau câu chuyện là mối liên hệ với những kinh nghiệm của thế giới thực. Truyện chỉ quan tâm đến những con người được khắc họa thông qua một

số hoàn cảnh cụ thể; mục đích của truyện chỉ miêu tả sắc thái tình cảm như sự sợ hãi hay lòng mến mộ.

Mục đích và mục tiêu

Hãy tự hỏi mình ra lý do để bạn viết báo cáo. Mục đích viết báo cáo thường liên quan đến một vấn đề thực tiễn chẳng hạn như:

- Chúng ta cần giới thiệu áp dụng một số hoạt động mới cho Trung tâm giao dịch "một cửa". Bước đầu tiên, chúng ta cần biết rõ những thay đổi có thể xảy ra đối với các hoạt động và cơ cấu nhân sự của Trung tâm giao dịch "một cửa".
- Công tác quản lý đất đai gặp khó khăn vì thiếu cập nhật thông tin. Viết báo cáo để giải thích vì sao.
- Trong mỗi trường hợp, báo cáo sẽ không đề cập đến toàn bộ vấn đề. Trái lại, báo cáo phải có những đề xuất rõ ràng và khả thi để góp phần giải quyết vấn đề. Đóng góp này xác định mục đích của báo cáo.

Khi mục đích của báo cáo đã rõ ràng, bạn có thể xác định được mục tiêu. Mục tiêu sẽ được nêu rõ trong báo cáo. Mục tiêu xác định chính xác về những gì mà cần phải đạt được trong báo cáo. Sau đây là một số mục tiêu của các báo cáo giải quyết các vấn đề mà chúng ta vừa đề cập ở trên:

- "Mục tiêu của báo cáo này là xác định rõ những thay đổi có thể thực hiện tại các Trung tâm giao dịch "một cửa" để tạo tính bền vững cho việc đưa thêm các hoạt động mới."

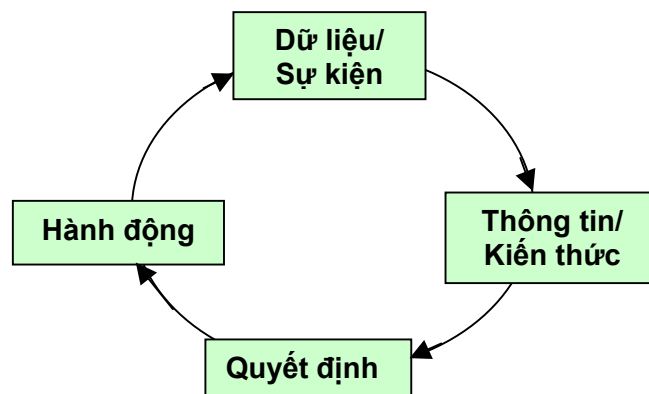
- “Mục tiêu của báo cáo này là xác định rõ những lý do kỹ thuật và quản lý gây chậm trễ trong việc cập nhật các bản đồ địa chính.”

Mục tiêu của báo cáo nên được đề cập rõ ràng trong phần mở đầu của báo cáo, chẳng hạn như trong phần giới thiệu.

Phạm vi báo cáo

Phạm vi của báo cáo có thể để:

- Cung cấp **dữ liệu** (các sự kiện), không phân tích hay bình luận.
- Cung cấp **thông tin** (dữ liệu và phân tích) liên quan đến vấn đề cần giải quyết.
- Cung cấp **kiến thức** liên quan được thu thập từ một lĩnh vực rộng hơn hoặc lĩnh vực liên quan.
- Đề xuất **quyết định** dựa trên thông tin hay kiến thức.
- Trình bày cách thức khởi xướng **hành động** liên quan và ai sẽ là người thực hiện.



Tùy theo phạm vi báo cáo, bạn có thể đưa ra các dữ liệu thực tế, các phân tích hoặc lời khuyên. Mục tiêu nên nêu rõ phạm vi của báo cáo.

Tính hiệu quả

Xem xét 3 mức độ sau đây trong một báo cáo:

- **VỀ MẶT KỸ THUẬT:** Báo cáo phải được trình bày khoa học; nội dung và chữ viết phải rõ ràng và dễ đọc; báo cáo phải được giao nộp đúng thời hạn.
- **VỀ MẶT NGỮ NGHĨA:** Báo cáo phải chuyển tải được thông tin muốn nói một cách rõ ràng đến độc giả. Điều này có nghĩa là báo cáo phải có mục đích, mục tiêu và phạm vi rõ ràng. Ngoài ra, từ ngữ sử dụng trong báo cáo cần trong sáng và càng rõ nghĩa càng tốt.
- **TÍNH HIỆU QUẢ:** Báo cáo phải gây được cảm hứng từ phía người đọc và người đọc thấy rằng bạn đã cung cấp cho họ những gì họ mong đợi. Và đó là những điều rất hữu ích đối với họ, vì thế họ được chuẩn bị tốt hơn để thực hiện bước tiếp theo trong quá trình giải quyết vấn đề đó.

2. Nguyên tắc viết báo cáo

Nguyên tắc thứ nhất: Xem người đọc là khách hàng

Nguyên tắc thứ nhất được dựa trên khái niệm Quản Lý Chất lượng toàn diện: tất cả mọi người đều có khách hàng. Khách hàng này có thể là đồng nghiệp, cấp trên hoặc cấp dưới hay bất cứ những người liên quan nào trong hoặc ngoài tổ chức của bạn.

- Khách hàng là người quan trọng nhất.
- Bạn nên chủ động tìm hiểu mối quan tâm và quan điểm của khách hàng và cách tốt nhất để bạn có thể giúp đỡ họ.

- Khách hàng không phải lúc nào cũng biết những điều họ cần hoặc mong muốn. Với vai trò là người viết báo cáo, bạn sẽ giúp họ xác định những vấn đề này.
- Ý kiến sẵn có của người đọc? Bạn nên xem xét liệu có những định kiến hoặc ý thích cá nhân về kiểu và cách định dạng văn bản.
- Nội dung văn bản mà bạn muốn chia sẻ với người đọc? Liệu bạn và người đọc đều quen thuộc những thuật ngữ chung của chủ đề được đề cập? Mức độ hiểu biết của người đọc đối với vấn đề bạn đề cập trong báo cáo? Điều này quyết định số lượng chi tiết bạn cần đưa vào báo cáo.
- Lý do người đọc đọc báo cáo của bạn? Họ cần tìm kiếm gì? Họ muốn tìm kiếm gì? Và sau khi đọc báo cáo của bạn họ sẽ làm gì?

Các yếu tố trên ảnh hưởng đến cách thức bạn viết báo cáo như thế nào? Và cần quan tâm đặc biệt đến nhu cầu của người sẽ chịu trách nhiệm hành động sau khi đọc báo cáo của bạn.

Nguyên tắc thứ hai: Mức độ đa dạng của chi tiết trong báo cáo

Mức độ đa dạng của các chi tiết:

Những độc giả khác nhau yêu cầu mức độ chi tiết khác nhau trong các trường hợp khác nhau. Để đáp ứng được yêu cầu này, báo cáo của bạn phải đưa ra nhiều cấp độ khác nhau của các chi tiết để người đọc có thể dễ dàng chọn lựa mức độ chi tiết họ cần và giảm thiểu tối đa khó khăn khi sử dụng.

Các tờ báo sử dụng kỹ thuật viết đơn giản gọi là viết theo dạng hình chóp. Bài báo sẽ được mở đầu với câu bao quát toàn bộ vấn đề chính sẽ được viết. Chỉ đọc câu đầu tiên này, bạn cũng có thể nắm được nội dung chính của bài viết. Đầu đề của báo cáo cũng có thể được sử dụng với mục đích này, vì thế đôi khi bạn không cần đọc nội dung khác ngoài đầu đề. Nếu người đọc muốn quan tâm chi tiết hơn thì sẽ đọc những câu tiếp theo. Bạn có thể đọc thêm tùy theo ý muốn.

Sự kiện, phân tích và ý kiến:

Một yêu cầu quan trọng của một báo cáo là nên tách sự kiện, phân tích và ý kiến thành từng phần riêng. Hãy bắt đầu báo cáo với các sự kiện (dữ liệu). Sau đó phân tích trình bày những thông tin liên quan đến vấn đề. Tiếp đến (nếu có yêu cầu) sẽ tiến hành đánh giá và kiến nghị quyết định và hành động. Cấu trúc này giúp bạn trình bày và sắp xếp bài báo cáo của mình lô-gic hơn.

- Nên có sự thống nhất trong các dữ liệu. Các dữ liệu và sự kiện bạn đưa ra phải xác thực và được kiểm tra cẩn thận.
- Nếu có điều gì không chắc chắn về dữ kiện và bạn không thể xác minh, bạn cần nêu rõ trong báo cáo.
- Những phân tích dựa trên các dữ liệu sai sẽ không có giá trị. Và đối với báo cáo của bạn cũng vậy.

Các kết luận và kiến nghị của bạn cơ bản thường dựa trên những nhận định có thể mang tính chủ quan. Người đọc có thể không tán đồng. Nếu báo cáo của bạn tách riêng các phần dữ kiện, phân tích và đề xuất ý kiến thì người đọc có thể tự hình thành ý kiến riêng của mình và như vậy bài báo cáo của bạn vẫn có giá trị đối với họ.

Nguyên tắc thứ ba: Cấu trúc báo cáo hợp lý

Báo cáo của bạn nên có các mức độ chi tiết lựa chọn đa dạng và tách riêng các phần dữ kiện, phân tích và ý kiến.

Chúng tôi đề xuất sau đây cấu trúc chi tiết mô phỏng khái niệm này:

Mức độ chi tiết						
0	1	2	3	4		
x					Tiêu đề	
	x				Tóm lược	
		x			Giới thiệu / Mục tiêu	
			x	x	Nội dung	Thân bài
			x	x	Dữ kiện / Dữ liệu	
			x	x	Phân tích / Thông tin / Kiến nghị	
		x			Kết luận	
				x	Phụ lục	

Bằng cách chọn những phần thích hợp, người đọc có thể có được 4 mức độ của các chi tiết báo cáo:

1. Tiêu đề và tóm lược (hoặc trích dẫn)
2. Giới thiệu + Kết luận
3. Giới thiệu + Thân bài + Kết luận
4. Giới thiệu + Thân bài + Kết luận + Phụ lục

Phần tiêu đề:

Tiêu đề là phần tóm tắt khái quát nội dung báo cáo! Và tiêu đề cần nhất quán với mục tiêu. Nó sẽ tạo cho người đọc ấn tượng tức thì về nội dung của báo cáo. Không nên đặt tiêu đề quá dài, nhưng khi cần thiết, bạn có thể dùng phụ đề để làm rõ tiêu đề chính.

Phần tóm tắt:

Nên có một bản tóm tắt trong phần đầu của một báo cáo dài. Phần tóm tắt này nên bao quát những nội dung quan trọng mà bạn đề cập trong báo cáo. Như thế, những người có quyền lực nhất hoặc những người ra quyết định thường không có thời gian đọc hết bản báo cáo sẽ đọc phần tóm tắt. Chính điều đó làm tăng thêm ý nghĩa quan trọng của phần tóm tắt.

Phần giới thiệu:

Giới thiệu là phần chính bản báo cáo của bạn. Phần này sẽ đưa ra bối cảnh và đề cập lý do viết báo cáo. Phần này phản ánh mục đích rộng hơn của bản báo cáo, đặt ra vấn đề cần được giải quyết và nêu rõ những đóng góp của báo cáo vào việc giải quyết những vấn đề đó. Phần giới thiệu cần bao gồm mục tiêu của báo cáo. Đối với các báo cáo dài, phần giới thiệu nên giải thích rõ các phần chính của bài báo cáo.

Phần thân bài:

Phần thân bài bao gồm một số đoạn hoặc chương. Thông thường mỗi chương sẽ tuân theo phạm vi của báo cáo: các dữ liệu, phân tích và ý kiến đưa ra hoặc kiến nghị. Các dữ liệu ở phần thân bài nên theo một trình tự lô-gíc. Ở một số điểm, bạn có thể cần đến các thông tin bổ sung để củng cố lập luận của bạn. Các phụ lục được sử dụng với mục đích này. Mối liên quan giữa phần thân bài và các phụ lục rất quan trọng đối với người đọc. Vì thế, hãy nêu rõ những thông tin trong các phụ lục để người đọc quyết định đọc nó hay bỏ qua.

Phần kết luận:

Phần kết luận là tóm tắt nội dung phần thân bài và không nên đưa thông tin mới vào phần này. Vì vậy, nội dung phần kết thúc vấn đề phải liên kết mạch lạc với phần giới thiệu.

Phần phụ lục:

Phụ lục là phần có mức độ chi tiết cao nhất và đôi khi chỉ hữu ích đối với người có nhu cầu thật cần thiết hoặc các chuyên gia. Nên đánh số theo trình tự mà chúng được trích từ phần chính của báo cáo.

Nguyên tắc thứ tư: Trình bày hoàn hảo

Khi bạn thuyết trình nếu có gì khiếm khuyết thì có thể sẽ không ai để ý hoặc mọi người sẽ nhanh chóng quên ngay hay bỏ qua. Nhưng đối với một tài liệu viết thì sẽ không có lý do để bỏ qua cho bất kì lỗi sơ suất nào bởi vì đây là một tài liệu được cân nhắc, viết và kiểm tra cẩn thận. Nếu một bài viết có sai sót thì những sai sót này sẽ tồn tại cùng thời gian với tài liệu chúng được viết trong đó.

Phần đề mục:

Đề mục được xem như các cột mốc trong quá trình viết báo cáo và giúp người đọc nhanh chóng tìm thấy thông tin cụ thể. Cần phải thống nhất cách trình bày ở phần này và tuân theo cấu trúc của báo cáo.

Trang mục lục:

Ngoại trừ các báo cáo chỉ có vài trang mà chúng ta có thể gọi là "tài liệu làm việc", nên có bảng mục lục trong bài báo cáo

của mình. Trang mục lục liệt kê các phụ lục với đầy đủ các tiêu đề.

Hình thức trình bày:

Trong trường hợp đánh báo cáo trên máy vi tính, nên sử dụng phần mềm phông chữ thông dụng như phông Unicode. Lựa chọn phông chữ đúng tạo điều kiện dễ dàng hơn cho người đọc chứ không phải là người viết. Chúng tôi gợi ý hệ chữ Arial hoặc các hệ chữ khác với đường nét rõ ràng. Sử dụng hệ chữ giống nhau cho toàn bộ văn bản. In đậm và gạch chân dùng cho các tiêu đề, mục đề hoặc các từ cụ thể hoặc câu quan trọng cần nhấn mạnh. In nghiêng dùng cho các câu trích dẫn. Chỉ dùng màu đen cho toàn bộ chữ viết trong báo cáo. Còn các biểu đồ và tranh minh họa được phép sử dụng màu sắc khác.

Định dạng văn bản:

Cách trình bày và định dạng sẽ làm cho báo cáo của bạn dễ đọc hơn và mang tính chất chuyên nghiệp. Nội dung của văn bản không nên sắp xếp chen chúc trong các trang giấy mà nên được trình bày có thẩm mỹ. Đặt lề phải và lề trái với khoảng cách 3 cm là chuẩn. Trong trường hợp phải đóng tập bài báo cáo với chế độ in hai mặt, nên sử dụng chế độ căn lề phải và trái khác nhau cho thuận tiện. Đối với các trang hoàn toàn khác nhau phải thì có tiêu đề. Ngoài tiêu đề, cần phải đánh số trang.

3. Hướng dẫn định dạng và trình bày một tài liệu

- Chỉ sử dụng màu đen cho tiêu đề và nội dung văn bản,

- Tránh dùng hệ chữ rườm rà, nên dùng hệ chữ phổ thông,
- Sử dụng phần mềm phong chữ theo tiêu chuẩn Quốc tế như phong Unicode,
- Nên để khoảng cách hợp lý giữa các chữ viết, những dòng chữ dài thường khó đọc hơn,
- Không nên để đề mục và phần bắt đầu nội dung chi tiết của đề mục đó ở hai trang khác nhau,
- Trong trường hợp bảng mục lục dài quá một trang, nên lặp lại tiêu đề trên trang tiếp theo và không được tách dữ liệu trong cùng một ô sang trang tiếp theo,
- Nếu bảng mục lục gói gọn trong một trang, giữ nguyên bảng trong trang đó,
- Không được chia tách các đồ hoạ hoặc hình ảnh,
- Trong trường hợp bạn muốn chèn hình ảnh hay đồ hoạ vào văn bản, thì phải căn thẳng lề trái hoặc lề phải,
- Sử dụng định dạng, thể thức và cách trình bày giống nhau cho toàn bộ văn bản.

4. Thực hành viết báo cáo

Phương pháp lô-gic

Đầu tiên phải xác định mục đích, mục tiêu và phạm vi của báo cáo. Tiếp đến là xác định cấu trúc của báo cáo. Phương pháp thích hợp về giải quyết vấn đề cổ điển được thực hiện theo trình tự sau đây:

1. Phân tích vấn đề,
2. Liệt kê các định nghĩa và giả thiết,
3. Xác định tiêu chí cho giải pháp,
4. Đánh giá các giải pháp có thể,

5. Chọn ra các giải pháp tối ưu.

Để có thêm thông tin chi tiết hơn, người đọc nên tham khảo nội dung tài số 3 về Kỹ năng giải quyết vấn đề.

Ngay cả khi bạn chọn phương pháp lô gic, bạn cũng có thể sẽ gặp khó khăn trong việc trình bày lập luận của bạn:

- Sử dụng ngôn ngữ rõ ràng, tránh từ ngữ mập mờ có thể dẫn đến hiểu nhầm và giải thích hai lần.
- Báo cáo phải mang tính chuyên nghiệp và khách quan, và không mang tính áp đặt bởi ý muốn của bạn,
- Bỏ qua các sắc thái tình cảm chỉ dành cho truyện; nên đi thẳng vào các dữ kiện và luận chứng,
- Đưa ra lập luận lô gic bất cứ khi nào bạn có thể; nếu không thể hãy tìm cách thuyết phục.

Viết báo cáo

Sẽ là không tốt nếu bạn ngồi một chỗ để viết báo cáo từ đầu cho đến khi kết thúc và cho rằng đó là bản báo cáo hoàn thiện. Tốt hơn hết là bạn nên viết bản dự thảo theo một trình tự lô gic và đạt được các mức độ chi tiết đa dạng mà người đọc yêu cầu. Sau đây là trình tự gợi ý:

1. Thảo phần giới thiệu,
2. Thảo phần thân bài (một số chương với các phụ lục hỗ trợ),
3. Sửa lại phần giới thiệu; thảo phần kết luận,
4. Thảo phần tóm tắt hoặc trích dẫn,
5. Gác bản thảo qua một bên; nhờ một người nào đó đọc bản thảo này,
6. Sửa chữa bản thảo, sửa các điểm chi tiết.

Muốn biết thêm thông tin và tài liệu:

ELECTROWATT-INFRA VIETNAM

Dự án Phát triển Đô thị Đồng Hới

19 Quang Trung – Đồng Hới, Quảng Bình

ĐT: 052 821 378; Fax: 052 821 374

Email: ewedh@dng.vnn.vn



**Dự án Phát Triển Đô thị Đồng Hới do
Cơ quan Hợp tác và Phát triển Thụy Sĩ tài trợ**