

Chương 6

LẬP KẾ HOẠCH VIẾT BÁO CÁO VÀ VIẾT BÁO CÁO

6.1		Lập kế hoạch cho báo cáo
	6.1.1	Ai đọc và viết báo cáo
	6.1.2	Tìm nguồn dữ liệu cho báo cáo
	6.1.3	Thu thập dữ liệu bằng bảng câu hỏi
	6.1.4	Trình bày thông tin định lượng
	6.1.5	Giải thích dữ liệu
6.2		Viết báo cáo
	6.2.1	Lập kế hoạch báo cáo
	6.2.2	Phác thảo báo cáo
	6.2.3	Triển khai một phong cách viết hiệu quả
	6.2.4	Chú giải nguồn sử dụng
	6.2.5	Trau chuốt lại bản thảo
6.3		Tổng kết chương

Mục tiêu chương: Sau khi học xong chương này, người học có thể :

1. Quyết định được định dạng và cấu trúc thích hợp cho báo cáo
2. Quyết định các nguồn dữ liệu sử dụng cho báo cáo, các phương pháp thu thập dữ liệu phù hợp
3. Trình bày dữ liệu định lượng và phân tích dữ liệu
4. Phác thảo phần chính của báo cáo và những phụ lục.
5. Sử dụng được phong cách viết hiệu quả.
6. Trích dẫn các nguồn tài liệu chính xác.
7. Duyệt lại, định dạng, đọc và sửa bản in thử

6.1. Lập kế hoạch cho báo cáo

6.1.1 Ai đọc và viết báo cáo

Những nhà quản lý cần có thông tin để đưa ra những quyết định kinh doanh đúng đắn. Các loại báo cáo kinh doanh rất cần thiết trong các tổ chức hiện nay. Bởi vì các nhà quản lý không phải lúc nào có thời gian, nguồn lực, hoặc chuyên môn, họ thường dựa vào người khác thông tin, phân tích và khuyến nghị để giúp đưa ra quyết định và giải quyết vấn đề. Báo cáo từ dưới lên, từ trên xuống, và theo chiều ngang trong tổ chức, vì vậy đọc và viết báo cáo là một mảng trách nhiệm điển hình của hầu hết các nhà quản trị.

Trong bất kỳ tổ chức nào, các vấn đề đặc biệt và các cơ hội đều cần phải có các **báo cáo tình huống** (là báo cáo được tạo ra một lần duy nhất để giải quyết một vấn đề và cơ hội). Đối với mỗi bản báo cáo, người viết cần phải xác định cần những loại thông tin gì và cần bao nhiêu; và cách tốt nhất để sắp xếp và trình bày những phát hiện là gì. (xem ví dụ Hình 6.1).

Hình 6.1 : Mẫu báo cáo kinh doanh

The screenshot shows an email interface with the following details:

- To:** Golden Lakes Condominium Association
- From:** Robert Fields, Grounds Committee Chair
- Date:** September 19, 2013
- Subject:** Comparing Bids to Resod the Recreation Building Grounds

The body of the email describes the remodeling of the Golden Lakes Condominium recreation building and lists three criteria for the project:

1. Adequate sod for a 200-square-foot area
2. A price within the \$4,500 budget
3. A guarantee

It then states that four landscape companies have estimated the project and provides a table showing the company, price, project length, and guarantee offered by each.

Company	Price (\$)	Number of Days	Guarantee
Green Company	3,707	3	None
Landscape Professionals	3,984	2	6 inspections in 6 months Replacements at no cost
K-Mart Professional	4,000	3	6 inspections in 12 months Replacements at no cost
Luxury Landscape	4,439	3	6 inspections in 4 months Replacements at no cost

The email concludes with a recommendation to contract the K-Mart Professional Crew because of the guarantee and a suggestion to complete the work by November 20.

Annotations on the screenshot:

- (1) subject line.
- (2) text and up front.
- (3) information.
- (4) compare.
- (5) conclusion early.

From: ...

To: ...

Sub: So sánh Hồ sơ dự thầu trồng cỏ khu vui chơi

Việc tu sửa khu chung cư ... đã làm hư hại cỏ của các khu vực xung quanh. Vì vậy, tôi đã điều tra các phương án trồng lại cỏ tại các khu vực đó. Các tiêu chí của dự án bao gồm:

- Trồng cỏ cho một khu vực 200 m vuông
- Mức giá không quá \$4500
- Có bảo hành

Có 4 công ty thiết kế đã báo giá dự án. Bảng bên trình bày tên công ty, giá cả, thời gian thi công và dịch vụ bảo hành:

Mặc dù ngân sách đủ cho cả bốn mức giá, công ty K-Mart Professional cung cấp bảo hành tốt nhất cho mức giá chấp nhận được cho việc trồng lại cỏ.

Tôi gợi ý chúng ta nên ký hợp đồng với công ty K-Mart Professional bởi vì bảo hành được cung cấp trong 6 tháng trong suốt một năm với việc miễn phí thay mới nếu cần thiết. Tôi cũng gợi ý chúng ta nên hoàn thành công việc trước 20 tháng 11, khi mà

Chú thích:

- (1): Sử dụng bộ nhớ (internal memo) trong để định dạng
- (2): Một dòng tiêu đề định rõ về tình huống
- (3): Ngay từ phần đầu, cung cấp tóm tắt về nội dung và mục đích của báo cáo.

(4): Xác định các tiêu chí để so sánh thông tin	chủ khu chung cư sẽ đi khỏi trong dịp nghỉ đông.
(5): Sử dụng bảng để dễ dàng so sánh thông tin	
(6): Nhấn mạnh những đề xuất và khung thời hạn một cách rõ ràng.	

Với mục đích của chúng ta, một **báo cáo kinh doanh** được định nghĩa là một dạng trình bày một cách có tổ chức các thông tin được sử dụng đưa ra quyết định và giải quyết vấn đề. (Hình 6.2). Tại nơi làm việc, có khả năng bạn sẽ gặp nhiều loại báo cáo cho các đối tượng người nhận khác nhau.

Hình 6.2: Các tiêu chuẩn của Báo cáo kinh doanh

- **Tính tổ chức:** Người đọc có thể tìm thông tin nhanh chóng. Các nội dung trình bày theo một trật tự logic.
- **Tính hỗ trợ tốt** - well supported: Người đọc có thể tin tưởng vào thông tin (sự kiện và dữ liệu). Trường hợp thực hiện các đánh giá chủ quan như việc đưa ra kết luận và đề xuất kiến nghị, phải thể hiện được đạo đức và được dựa trên các thông tin mà bản báo cáo trình bày.
- **Tính hữu ích:** Người đọc sử dụng báo cáo để đưa ra quyết định và giải quyết các vấn đề có ảnh hưởng đến sự thành công của tổ chức. Không giống như một số báo cáo khoa học và học thuật, báo cáo kinh doanh cung cấp thông tin thực tế mà người nhận sử dụng để thực hiện hành động.

6.1.2. Tìm nguồn dữ liệu cho báo cáo

Trước khi thu thập bất kỳ dữ liệu nào, nên hoạch định cách thực hiện như sau:

- Xác định mục đích báo cáo.
- Phân tích các đối tượng mục tiêu.
- Xác định loại dữ liệu cần thiết để giải quyết các vấn đề hoặc đưa ra quyết định.

Dữ liệu cho báo cáo của bạn đến từ nhiều nguồn khác nhau: có thể bao gồm những dữ liệu mà bạn đã có (hoặc là trong trí nhớ của bạn về những công việc trước đây), bạn cũng có thể cần phải tìm các dữ liệu từ các nguồn khác, hoặc bạn cũng có thể phải tạo ra dữ liệu riêng của mình.

Việc thu thập dữ liệu phải được bắt đầu bằng bước mở xẻ vấn đề (phân tích vấn đề) để xác định những dữ liệu nào cần phải được thu thập. Vấn đề của bạn cần được mở xẻ để xác định những dữ liệu gì bạn cần phải thu thập.

Ngoài việc hướng dẫn nghiên cứu của bạn thì cuối cùng, các câu hỏi của bạn có thể đóng vai trò như là những phần chính trong báo cáo của bạn.

a. Nhận diện các loại dữ liệu

Hai loại dữ liệu chính bạn sẽ sử dụng là dữ liệu thứ cấp và sơ cấp. Dữ liệu thứ cấp là dữ liệu được ai đó thu thập cho mục đích sử dụng khác; nó có thể được công bố hoặc chưa công bố (Hình 9.3).

Hình 9.3: Ví dụ về dữ liệu thứ cấp	Ví dụ về dữ liệu sơ cấp
<p><i>Được công bố (phổ biến rộng rãi):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Nguồn thông tin từ internet • Sách ; Báo, tạp chí và các bài báo • Ấn phẩm quảng cáo và tờ rơi • Các báo cáo kỹ thuật. 	<p><i>Không được công bố (không phổ biến rộng rãi):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Hồ sơ của công ty (các báo cáo và thông tin liên lạc) • Tài liệu hợp pháp (hồ sơ tòa án...) • Tài liệu cá nhân (Hồ sơ chi phí...) • Hồ sơ bệnh án.

Dữ liệu sơ cấp là được thu thập bởi các nhà nghiên cứu để giải quyết một vấn đề cụ thể. Bởi vì bạn đang thu thập dữ liệu cho mình, bạn có thể kiểm soát nhiều hơn tính chính xác, đầy đủ, khách quan, và sự liên quan của dữ liệu. Có 3 phương pháp chính để thu thập dữ liệu cơ bản là điều tra, quan sát và thử nghiệm.

Mặc dù dữ liệu thứ cấp và sơ cấp đều là hai nguồn quan trọng cho các báo cáo của doanh nghiệp, chúng ta thường bắt đầu việc thu thập dữ liệu bằng cách xem dữ liệu đó có sẵn hay chưa - chi phí ít hơn và tiết kiệm thời gian. Không phải tất cả các tình huống báo cáo đều yêu cầu dữ liệu mới (sơ cấp), nhưng nó sẽ là bất thường để viết một báo cáo mà không yêu cầu một số loại dữ liệu thứ cấp.

Vì những lý do này, thảo luận của chúng tôi về thu thập dữ liệu đầu tiên tập trung vào các nguồn thứ cấp. Dữ liệu thứ cấp không tốt hơn cũng không tệ hơn so với dữ liệu sơ cấp; nó chỉ đơn giản là khác biệt. Một trong những thách thức là tìm kiếm dữ liệu thứ cấp phù hợp với mục đích của bạn.

b. Tìm kiếm các nguồn dữ liệu liên quan

Bạn có thể bị cám dỗ bắt đầu tất cả tìm kiếm bằng việc gõ từ khóa trên Google, nhưng bạn lại có những sự lựa chọn từ nguồn có sẵn tốt hơn. Đặc biệt là sinh viên, bạn có thể truy cập thông tin dựa trên sự đăng ký trước thông qua thư viện trường học của bạn. Cơ sở dữ liệu như Business Source Premier, ProQuest, và LexisNexis là những sự lựa chọn tốt cho các báo, tạp chí liên quan về doanh nghiệp cho nghiên cứu của bạn.

Sử dụng Google có thể dễ dàng hơn so với một cơ sở dữ liệu thư viện, nhưng bạn không bao giờ biết những gì bạn sẽ nhận được. Cơ sở dữ liệu từ thư viện bao gồm thông tin đã được thẩm định bởi các học giả và nhà xuất bản. Về lâu dài, một cơ sở dữ liệu sẽ giúp bạn tiết kiệm thời gian và cung cấp những kết quả tốt nhất cho báo cáo của bạn.

c. Đánh giá các nguồn thông tin

Một khi bạn đã tìm thấy thông tin có vẻ như có liên quan đến câu hỏi nghiên cứu của mình, bạn sẽ cần phải đánh giá chất lượng của nguồn. Với một nguồn thông tin chất lượng hơn, bạn có thể viết báo cáo đáng tin cậy hơn và đưa ra các quyết định kinh doanh tốt hơn. Cho dù bạn đang đọc một nghiên cứu khoa học hoặc một bài viết trên một blog, bạn nên đánh giá chúng với con mắt phê bình.

c1. Đánh giá tài nguyên Internet:

Chúng ta biết rằng bất kỳ ai cũng có thể gửi mọi điều gì trên Internet, ngay cả các cơ quan tin tức cũng cầu thả trong việc kiểm tra nguồn gốc của chúng.

Nhiều người gặp khó khăn trong việc phân biệt chất lượng của nguồn thông tin. Khi bạn tìm kiếm nội dung trên Internet, sử dụng các câu hỏi trong Hình 6.4 để đánh giá nguồn thông tin đó.

Hình 6.4: Đánh giá Nguồn Web

Mức độ uy tín:

- Các tác giả hoặc tổ chức có thể định danh không? Hãy tìm các liên kết "Chúng tôi là ai", "Về trang Web này", hoặc một cái gì đó tương tự
- Độ tin cậy của chủ sở hữu trang web (ví dụ, kinh nghiệm, thông tin, ấn phẩm)?
- Những trang web khác được liên kết đến trang web này (tìm kiếm để "link: [tên site]")?
- Liệu liên kết trên trang web này có dẫn đến các trang web có uy tín khác?
- Phần mở rộng tên miền (ví dụ như, .edu, .gov, .org) có thích hợp với nội dung?

Độ chính xác và độ tin cậy:

- Nguồn nghiên cứu có được ghi nhận và trích dẫn đúng?
- Bạn có thấy lỗi chính tả hoặc lỗi ngữ pháp?

- Thông tin cơ bản có thể được xác minh hoặc có tính chính xác?
- Trang web đã tồn tại bao lâu (sử dụng Internet Archive để kiểm tra: www.archive.org)?

Mục đích/Mục tiêu:

- Mục đích hay động cơ cho trang web là gì (ví dụ, giáo dục, thương mại, giải trí)? Trang web có đang cố gắng bán cho bạn một cái gì đó không?
- Bạn có thấy một sự phân biệt rõ ràng giữa các quan điểm và sự thật?
- Đối tượng mục tiêu là ai, và điều đó phản ánh như thế nào trong cách tổ chức và trình bày trang web?

Phạm vi:

- Liệu trang web đề cập đến một khoảng thời gian cụ thể?
- Trang web chỉ đề cập một khía cạnh của chủ đề hay đi sâu vào chủ đề?
- Bao gồm những thông tin gì? Những gì không đề cập đến?
- Trang web đã hoàn thành hay "đang được xây dựng"?

Sự lưu hành:

- Trang web được cập nhật hoặc sửa đổi lần cuối khi nào?
- Trang web có được cập nhật thường xuyên không?
- Có bất kì đường link nào hỏng chưa?

Bạn cũng có thể bị cám dỗ để sử dụng Wikipedia như một nguồn thông tin. Mặc dù nhiều người có thể khuyên bạn không dùng Wikipedia, một số nghiên cứu chứng minh độ tin cậy của nó. Tuy nhiên, chỉ dựa vào Wikipedia là câu trả lời vì hai lý do. Đầu tiên, bất cứ ai có thể đăng bài lên trang bách khoa toàn thư này. Do đó, nó có thể là một điểm khởi đầu tốt cho nghiên cứu, nhưng bạn nên kiểm tra tất cả các nguồn. Thứ hai, bạn sẽ cần nhiều nguồn khác nhau; trích dẫn tất cả mọi thứ Wikipedia có thể khiến cho người đọc cảm thấy bạn “không làm bài tập về nhà”.

c2. Đánh giá các nghiên cứu khoa học:

Các nghiên cứu có thể là một nguồn thông tin tốt hơn cho một báo cáo so với nguồn web, nhưng chúng có thể không phù hợp cho mục đích của bạn. Hãy tự hỏi mình những câu hỏi trình bày trong Hình 6.5 để xem xét kết hợp nghiên cứu vào báo cáo của bạn.

Hình 6.5: Đánh giá Nghiên cứu Khoa học

- **Mục đích của nghiên cứu là gì?**

Những người chỉ quan tâm đến kết quả của một nghiên cứu có thể mang lại, sẽ đi đường tắt để có được câu trả lời mà họ muốn. Nhưng những người tiến hành nghiên cứu một cách nghiêm túc sẽ lựa chọn các mẫu một cách cẩn thận, đặt câu hỏi rõ ràng và không thiên lệch và phân tích dữ liệu một cách khách quan.

- **Dữ liệu được thu thập như thế nào?**

Liệu quy trình nghiên cứu phù hợp có được sử dụng không? Thậm chí nếu bạn không phải là một nhà nghiên cứu có kinh nghiệm, bạn cũng có thể biết rằng liệu dữ liệu có được thu thập đúng cách từ một mẫu có tính đại diện và đủ lớn.

- **Dữ liệu được phân tích như thế nào?**

Trong chương này, cách chúng ta phân tích dữ liệu phụ thuộc vào loại dữ liệu được thu thập. Trong một số trường hợp, mặc dù việc phân tích thích hợp cho các nghiên cứu ban đầu, nó có thể không thích hợp cho các mục đích cụ thể của bạn.

- **Các dữ liệu đó có nhất quán với các nghiên cứu khác?**

Khi bạn tìm thấy những kết luận chung giống nhau ở một số nguồn tin khác nhau, bạn có thể tự tin hơn với các dữ liệu.

- **Dữ liệu có cũ không?**

Dữ liệu đó là đúng ở thời điểm nó được thu thập nhưng có thể không đúng ngày nay.

Dữ liệu không thỏa mãn một trong năm câu hỏi trên không nên được sử dụng trong báo cáo của bạn. Ở mức tối thiểu, dữ liệu như vậy đòi hỏi sự giám sát bổ sung và giải thích nếu bạn sử dụng nó.

6.1.3. Thu thập dữ liệu bằng bảng câu hỏi

Nếu nghiên cứu của bạn không tìm đủ dữ liệu thứ cấp có chất lượng tốt để bạn đưa ra quyết định, có thể bạn cần phải thu thập dữ liệu sơ cấp.

Một cuộc khảo sát là phương pháp thu thập dữ liệu bằng bảng câu hỏi, điện thoại, email, hoặc phỏng vấn. Bảng câu hỏi (là một văn bản với các câu hỏi dùng để thu thập thông tin từ người nhận) là phương pháp thường được sử dụng nhất trong nghiên cứu kinh doanh. Với chi phí thấp, người nghiên cứu có thể có được một mẫu đại diện trên một khu vực rộng lớn. Bảng câu hỏi được gửi qua bưu điện hoặc qua email không tốn kém hơn phân phát chúng trên đường phố.

Ngoài ra, việc giấu tên của bảng câu hỏi sẽ làm tăng hiệu lực của một số phản hồi. Khi người trả lời không cần phải nêu danh tính, họ có thể cung cấp cho bạn các thông tin cá nhân, tài chính một cách đầy đủ và trung thực hơn. Đồng thời, việc không có người phỏng vấn có thể

tránh việc làm lệch các kết quả. Cuối cùng, người trả lời có thể trả lời vào lúc thuận tiện. Phỏng vấn bằng điện thoại hoặc phỏng vấn trực tiếp không có được ưu điểm này.

Tuy nhiên, bất lợi lớn của điều tra bằng bảng câu hỏi là tỷ lệ phản hồi thấp và người trả lời có thể không đại diện cho số đông. Một nghiên cứu đã chỉ ra rằng những người phản hồi lại có xu hướng được giáo dục tốt, thông minh, hòa đồng, có địa vị xã hội và nhu cầu xã hội cao hơn so với những người chọn không trả lời. Vì vậy, bảng câu hỏi chỉ nên được sử dụng trong điều kiện nhất định (Hình 6.6).

Hình 6.6: Khi nào có thể dùng bảng câu hỏi

- **Khi các thông tin có thể được cung cấp một cách dễ dàng và nhanh chóng**

Bảng câu hỏi nên chứa các câu hỏi có-hay-không, câu hỏi lựa chọn, hoặc chỉ cần điền vào một đến hai từ. Mọi người có xu hướng không hoàn thành bảng câu hỏi dài dòng và phức tạp.

- **Khi các đối tượng mục tiêu là đồng nhất**

Để đảm bảo một tỷ lệ phản hồi cao, nghiên cứu của bạn phải làm cho những người trả lời quan tâm và bạn phải sử dụng ngôn ngữ mà họ hiểu được. Khá khó khăn để xây dựng một bảng câu hỏi có thể được hiểu rõ ràng và thống nhất bởi những người có sở thích, trình độ giáo dục, và nền tảng kinh tế khác nhau.

- **Khi đủ thời gian có sẵn**

Ba đến bốn tuần thường là thời gian từ lúc gửi bảng câu hỏi đến lúc nhận được phản hồi, bao gồm theo dõi những người không phản hồi. (Gửi email câu hỏi có thể tốn ít thời gian hơn). Một cuộc khảo sát qua điện thoại có thể được hoàn thành trong một ngày.

a. Xây dựng bảng câu hỏi

Do các đối tượng mục tiêu có thời gian hạn chế, nên cần chắc chắn rằng mỗi câu hỏi bạn hỏi đều là cần thiết. Câu hỏi phải thật sự có ý nghĩa cho việc nghiên cứu và nên thu thập những thông tin mà bạn không thể thu nhận được từ các nguồn khác (chẳng hạn như thông qua thư viện hoặc nghiên cứu trực tuyến). Xây dựng bảng câu hỏi cần tuân theo một chuỗi các bước. Hình 6.7, hướng dẫn các bước cần thực hiện để thiết kế một bảng câu hỏi hiệu quả.

Hình 6.7: Xây dựng một bảng câu hỏi

1. Nội dung

- Chỉ hỏi những thông tin không dễ dàng có được ở nơi khác.
- Có mục đích cho mỗi câu hỏi. Hãy chắc chắn rằng tất cả các câu hỏi trực tiếp giúp bạn giải quyết một vấn đề hoặc đưa ra quyết định. Tránh hỏi những câu không quan trọng hoặc chỉ đơn thuần là thông tin hỏi "cho vui".
- Sử dụng từ ngữ chính xác để tránh bị hiểu lầm. dùng ngôn ngữ rõ ràng, đơn giản, và cần định nghĩa các vấn đề lạ hay khó hiểu.
- Sử dụng câu hỏi trung lập và chỉ giải quyết một vấn đề cho mỗi câu hỏi.
- Tránh các câu hỏi gây tranh cãi, câu hỏi gợi ý về câu trả lời cụ thể hoặc có chứa các thông tin mình tìm cách để xác nhận (câu hỏi định kiến), hoặc câu hỏi đa diện.
- Đảm bảo rằng có **đầy đủ** các lựa chọn để trả lời (ví dụ, trong một bảng câu hỏi, có đầy đủ các lựa chọn có thể cho một câu trả lời) (một phản hồi thích hợp cho mỗi câu hỏi) và **không loại trừ lẫn nhau** (ví dụ, trong một bảng câu hỏi, các câu lặp lại).
- Hãy cẩn thận đối với những câu hỏi nhạy cảm, chẳng hạn như thông tin về tuổi, mức lương, hay tôn giáo và tín ngưỡng. Cân nhắc việc sử dụng phân nhóm rộng cho các câu hỏi như vậy (thay vì yêu cầu câu trả lời cụ thể).
- Thử nghiệm bảng câu hỏi của bạn với một vài người để kiểm tra xem tất cả các câu hỏi có tác dụng như dự định. Phải sửa đổi nếu cần thiết.

2. Sắp xếp

- Sắp xếp các câu hỏi theo một trật tự logic. Nhóm câu hỏi theo một vấn đề cần giải quyết cụ thể. Nếu bảng câu hỏi dài, chia nó thành nhiều phần.
- Sắp xếp các lựa chọn cho từng câu hỏi theo một trật tự logic như số, thời gian, hoặc chữ cái.
- Cung cấp cho các câu hỏi một tiêu đề mô tả, hướng dẫn mỗi khi cần thiết, bao gồm cả hướng dẫn gửi lại bảng câu hỏi.

3. Định dạng

- Sử dụng định dạng dễ trả lời. Dạng câu hỏi đóng (tích vào phương án câu trả lời đúng) dễ trả lời và dễ lập bảng. Chỉ sử dụng câu hỏi mở (trả lời tự do) khi cần thiết.
- Để tăng khả năng đối tượng mục tiêu hợp tác và trả lời nghiêm túc, đảm bảo bảng câu hỏi của bạn có một thiết kế chuyên nghiệp: sử dụng một định dạng đơn giản, hấp dẫn và cần đọc lại cẩn thận.

Để thu thập được dữ liệu có giá trị và đáng tin cậy từ đối tượng mục tiêu của bạn, từ ngữ của câu hỏi phải rõ ràng, chính xác và dễ hiểu. Hãy hình dung rằng, bạn phải tiêu tốn cả thời gian và tiền bạc cho một bảng câu hỏi và sau đó lại phải đưa ra quyết định dựa trên dữ liệu không hợp lệ. Bạn là người chịu trách nhiệm về chất lượng thông tin được đưa vào trong

báo cáo và phần thuyết trình của bạn - quá trình thu thập cần phải bắt đầu với câu hỏi trung lập (không thiên vị).

Lưu ý rằng, ngay cả các nhà nghiên cứu có kinh nghiệm cũng gặp khó khăn trong việc phát hiện ra sự mơ hồ hoặc các vấn đề khác trong bảng câu hỏi của họ. Vì thế, trước khi gửi câu hỏi chính thức, nên thử nghiệm thí điểm với một mẫu nhỏ người trả lời, hoặc, ở mức tối thiểu, hãy hỏi một đồng nghiệp để chỉnh sửa với một con mắt phê bình. Sau đó, bạn có thể thực hiện sửa đổi trước khi phân phối bản chính thức.

b. Viết thư giới thiệu hoặc E-mail

Hình 6.8 : Soạn thảo Email để thông báo về bảng câu hỏi	
Kết cấu nội dung: <i>1/ Xác định người cần gửi</i> <i>2/ Bắt đầu bằng 1 câu gây chú ý</i> <i>3/ Dẫn dắt sự chú ý tới một thứ liên quan tới người đọc</i> <i>4/ Nhấn mạnh là cuộc khảo sát ngắn, bao gồm những yêu cầu cụ thể</i> <i>5/ Cung cấp những lí do nên tham gia</i> <i>6/ Giải thích kết cấu của bài khảo sát và thời gian cần thiết</i> <i>7/ Bày tỏ sự cảm ơn, cung cấp 1 đường link để dễ dàng truy cập bài khảo sát</i> <i>8/ Tên người gửi nhưng không cần chữ kí trong email.</i>	Ví dụ: To: From: ... Subject: Thư mời Tham gia vào Cuộc khảo sát của Đại học Cornell dành cho Nhà quản trị khách sạn: Nghiên cứu về tính hiệu quả của email Như hầu hết các nhà quản trị khách sạn, bạn có thể gặp những trở ngại trong việc giao tiếp bằng email. Mặc dù là hình thức truyền thông phổ biến nhất, email có thể bị lợi dụng và bị hiểu lầm. Bằng một cuộc khảo sát ngắn, chúng tôi muốn giúp những người đang và sẽ làm quản trị cải thiện cách viết, trả lời, và quản lý email. Bằng cách chia sẻ kinh nghiệm của riêng bạn với việc sử dụng email - hoặc các phương tiện truyền thông khác - bạn có thể giúp chúng tôi hiểu sâu hơn về cách mọi người sử dụng email ngày nay và cần có những thay đổi gì để cải thiện việc mọi người giao tiếp trong tương lai. Phần đầu của bài khảo sát, mất khoảng 3 phút để hoàn thành, hỏi về email bạn gửi và nhận hàng ngày: độ dài trung bình của email, nguyện vọng của bạn, phương tiện truyền thông bạn nghĩ có thể thay thế email trong tương lai. Phần hai của bài khảo sát, mất khoảng 5 phút để hoàn thành, hỏi về những lời khuyên của bạn dành cho nhân viên mới và yêu cầu một email mẫu, nếu có thể.

	<p>Chúng tôi rất trân trọng sự tham gia dự án này của bạn.</p> <p>Bạn có thể tham gia cuộc khảo sát tại: http://www.....</p> <p>Cảm ơn bạn đã hợp tác.</p> <p>Trân trọng.</p> <p>Judi Brownell</p> <p>Amy Newman</p>
--	--

Trừ khi chính bạn phân phát bảng câu hỏi (trong trường hợp đó, bạn có thể giải thích mục đích của bảng câu hỏi và tiến trình thực hiện cho từng người), nếu không, bạn phải soạn thảo một bức thư giới thiệu hoặc email để thông báo về bảng câu hỏi của bạn. Hình 9.8, trình bày kỹ thuật soạn thảo email. Thư hoặc email cần phải viết có sức thuyết phục. Nhiệm vụ của bạn khi viết thư/email là để thuyết phục để người đọc tin rằng việc dành thời gian để hoàn thành các câu hỏi là có giá trị.

6.1.4. Trình bày thông tin định lượng

Trong quá trình làm báo cáo, ở một số phần, bạn sẽ có đủ cả dữ liệu từ nguồn thứ cấp và sơ cấp để giúp bạn đưa ra quyết định. (Tất nhiên, trong quá trình phân tích dữ liệu và viết báo cáo, bạn có thể nhận ra rằng bạn cần phải thu thập thêm thông tin).

Phân tích và giải thích để chuyển các dữ liệu thành thông tin

Công việc tiếp theo của bạn là chuyển đổi các dữ liệu thô (từ các ghi chú, các bản sao của tạp chí, bài viết, bảng câu hỏi hoàn chỉnh, băng ghi âm các cuộc phỏng vấn, và các liên kết web) thành **thông tin** (*các dữ liệu, số liệu thống kê và các kết luận có ý nghĩa*). - giúp người đọc báo cáo của bạn đưa ra quyết định. Ngoài việc giải thích những phát hiện của bạn bằng từ ngữ, nên chuẩn bị một số công cụ **trực quan** (*bảng biểu, biểu đồ, hình ảnh, hoặc các tài liệu đồ họa khác*) để tăng thêm tính dễ hiểu và tính sinh động. Một số hình ảnh có thể được sử dụng trong phần mềm trình chiếu để hỗ trợ thuyết trình, chẳng hạn như PowerPoint.

Phân tích dữ liệu cần có thời gian và kỹ năng. Bạn càng quen với các dữ liệu và có cái nhìn sâu sắc hơn, bạn càng có thể cung cấp cho người đọc về ý nghĩa của các dữ liệu. Vì thế, báo cáo của bạn sẽ càng hữu ích hơn.

a. Xây dựng bảng số liệu

Bảng số liệu là một sự sắp xếp dữ liệu có trật tự vào cột và hàng. Đó là hình thức cơ bản nhất của phân tích thống kê và rất hữu ích để hiển thị một lượng lớn dữ liệu số trong một không gian nhỏ. Với một bảng, bạn có thể hiển thị dữ liệu số một cách hiệu quả và thú vị hơn so với văn bản tường thuật. Một bảng biểu cũng cung cấp nhiều thông tin hơn một biểu đồ nào đó, mặc dù nó ít có tác động thị giác. Bởi vì thông tin trình bày trong cột dọc và hàng

ngang, nên có thể so sánh dễ dàng các con số. Tuy nhiên, về xu hướng được biểu hiện rõ ràng hơn khi được trình bày trong biểu đồ.

Người đọc phải có khả năng hiểu được từng số của bảng trên, mà không cần phải đọc phần văn bản phụ thêm. Như vậy, ở mức tối thiểu, mỗi bảng sẽ chứa số thứ tự bảng, một tiêu đề mô tả ngắn gọn, tiêu đề cột, và phần thân bảng (các mục dưới mỗi cột nhóm). Nếu bạn cần ghi chú để giải thích từng mục trong bảng, đặt chúng ngay bên dưới bảng, không phải ở dưới cùng của trang. Tương tự như vậy, nếu bảng được dựa trên dữ liệu thứ cấp, ghi rõ lưu ý nguồn dữ liệu dưới bảng. Có thể sử dụng chữ viết tắt phổ biến và các biểu tượng trong các bảng.

Phân tích Bảng chéo

Trong hầu hết các trường hợp, các bảng biểu đơn giản như vậy sẽ không thể hiện tất cả các thông tin hữu ích từ dữ liệu. Hầu hết các dữ liệu có thể được tiếp tục **phân tích thông qua bảng chéo**, một quá trình mà theo đó hai hay nhiều dữ liệu được phân tích với nhau.

Bạn có thể sử dụng một số phương pháp để đơn giản hóa bảng. Bạn nên nhận ra ngay từ khi bắt đầu, mặt dù vậy, bất cứ khi nào bạn đơn giản hóa một bảng (có nghĩa là, bất cứ khi nào bạn kết hợp các hàng/ cột hoặc chỉ đơn giản là xóa dữ liệu), bảng của bạn bị mất một số chi tiết của nó. Mục đích của bạn là làm ẩn một số chi tiết để dễ hiểu hơn. Sự hiểu biết về người đọc và nhu cầu của họ sẽ giúp bạn xác định chi tiết để trình bày.

Không phải có nhiều dữ liệu luôn luôn tốt hơn có ít dữ liệu.

Sắp xếp dữ liệu trong bảng

Như đã trình bày trên đây, các biến câu hỏi của bạn nên được sắp xếp theo một trật tự logic, thường là theo chữ số hoặc chữ cái, để tránh làm lệch phản hồi. Khi bạn có dữ liệu, tốt hơn là nên sắp xếp lại các dữ liệu từ cao đến thấp. Ví dụ, trong Hình 9.16 các mục đã được sắp xếp theo trật tự chữ cái đầu tiên theo thứ tự bảng chữ cái giảm dần (Alphabet). Cũng lưu ý rằng bốn loại nhỏ nhất được kết hợp vào một mục nhỏ, mà luôn luôn được đặt cuối, bất kể kích thước. Cuối cùng, lưu ý vị trí và định dạng của các chú thích dưới cùng của bảng, có thể được sử dụng để giải thích một mục trong bảng.

b. Chuẩn bị biểu đồ cho dữ liệu của bảng số liệu

Biểu đồ đường và biểu đồ cột có thể giúp người đọc dễ hiểu, nhấn mạnh dữ liệu nhất định, tạo hứng thú, tiết kiệm thời gian và không gian. Biểu đồ giúp người đọc hiểu các điểm chính trong một lượng lớn các dữ liệu thống kê.

Bằng cách tác động vào thị giác, biểu đồ giúp nhấn mạnh thông tin hơn bằng số liệu hoặc các văn bản. Sử dụng bảng số liệu khi cần xem xét một cách toàn diện mà không cần những con số cụ thể. Ngoài ra, biểu đồ hỗ trợ trực quan rất tốt cho một bài thuyết trình; bảng số liệu với nhiều dữ liệu sẽ rất khó đọc khi trình chiếu lên màn hình.

Tuy nhiên, không nên sử dụng quá nhiều biểu đồ trong một báo cáo bằng văn bản. Vì biểu đồ có hiệu ứng hình ảnh cao, do đó, càng nhiều biểu đồ, tác động của mỗi biểu đồ càng ít. Ngoài ra, bảng số liệu có thể là một lựa chọn tốt hơn cho một số kiểu dữ liệu. Nghiên cứu chỉ ra rằng, các nhà quản lý rất tin vào quyết định của mình dựa trên dữ liệu từ bảng hoặc biểu đồ. Tuy nhiên sự tự tin nhất có được khi cả hai định dạng được sử dụng. Biểu đồ sẽ làm nổi bật dữ liệu và trực quan hơn cho báo cáo, nhưng chỉ sử dụng để bổ sung cho văn bản.

- Thiết kế biểu đồ đơn giản rõ ràng

Khi thiết kế biểu đồ cho một báo cáo hay để hỗ trợ thuyết trình, đầu tiên cần xác định những điểm chính mà bạn muốn truyền đạt. Để bảng báo cáo thuyết phục, hãy sử dụng kỹ năng phân tích đối tượng để quyết định những gì là quan trọng nhất đối với người nghe và sau đó thiết kế một biểu đồ để nhấn mạnh thông tin này. Nên sử dụng các dạng biểu đồ đơn giản để hiểu ngay lập tức.

Lưu ý, nhồi nhét quá nhiều thông tin vào một biểu đồ sẽ gây nhầm lẫn cho người đọc và giảm tác động hình ảnh. Tránh sử dụng quá nhiều, biểu đồ quá lớn, quá sắc sảo, và quá phức tạp.

- Lựa chọn một dạng biểu đồ thích hợp

Các dạng biểu đồ thường được sử dụng trong báo cáo kinh doanh và thuyết trình là biểu đồ đường (line), biểu đồ hình cột và biểu đồ hình tròn. Tất cả những kiểu biểu đồ trên có thể biểu đạt sự so sánh. Dữ liệu không có ngữ cảnh sẽ ít có ý nghĩa.

Bất kỳ dạng biểu đồ nào trong báo cáo đều có thể được gắn nhãn là Hình (figure) và được đánh số thứ tự liên tiếp tách biệt với số thứ tự của các bảng dữ liệu. Mặc dù, bảng được đặt tên (giải thích) ở trên cùng, biểu đồ có thể được đặt tên chú thích ở trên biểu đồ hoặc dưới biểu đồ. Biểu đồ đặt trước hoặc sau đoạn văn bản hoặc có chứa một đoạn giải thích thường được chú thích ở phía dưới. Giống như các bảng số liệu, bạn có thể sử dụng các từ viết tắt thông dụng.

+ Dạng biểu đồ đường (line):

Biểu đồ đường (dạng đồ thị dựa trên một lưới, với trục thẳng đứng đại diện các giá trị và các trục ngang đại diện cho thời gian) là một đồ thị dựa trên một mạng lưới các đường ngang và dọc có khoảng cách thống nhất. Chiều dọc đại diện cho các giá trị; chiều ngang biểu diễn thời gian.

+ Dạng biểu đồ cột:

Biểu đồ cột là một đồ thị với các cột ngang hoặc thẳng đứng đại diện cho các giá trị. Dạng đồ thị này là một trong những dạng đồ thị hữu ích nhất, đơn giản và là kỹ thuật vẽ phổ biến. Chúng đặc biệt thích hợp để so sánh độ lớn hoặc kích thước của biến số (items), hoặc tại một thời điểm cụ thể hoặc trong một khoảng thời gian. Tất cả các cột nên giống nhau về chiều rộng, sự thay đổi độ dài cột phản ánh giá trị của từng biến số.

+ Biểu đồ hình quạt:

Một biểu đồ hình quạt là một đồ thị hình tròn được chia thành nhiều thành phần. Nó so sánh các bộ phận liên quan tạo nên một tổng thể.

Biểu đồ hình quạt rất hữu ích để thể hiện được các bộ phận cấu thành nên tổng thể như thế nào. Biểu đồ hình quạt được sử dụng phổ biến, nhưng chỉ **nên sử dụng khi bạn có 3-5 bộ phận cấu thành**. Tăng thêm các mục là khó phân biệt.

c. Thiết kế đồ họa thông tin

Infographics được hiểu như là hình thức đồ họa trực quan sử dụng hình ảnh để trình bày thông tin, dữ liệu. Các đồ họa này chia nhỏ một lượng thông tin lớn rồi đưa vào các không gian nhỏ và giúp người đọc hiểu dễ dàng các dữ liệu thống kê phức tạp. Có tính tổng hợp và hình họa hơn các bảng dữ liệu hoặc các biểu đồ, các đồ họa thông tin sẽ hữu dụng đối với những đối tượng mà chỉ cần xem thông tin một cách đơn giản và rõ ràng.

- **Sự rõ ràng và chính xác:** hình họa đó có dễ hiểu, và có kể một câu chuyện rõ ràng không? Các dữ liệu có chính xác và hữu ích không? Việc sắp đặt và điều hướng có hỗ trợ các điểm chính không? Liệu nó có ý nghĩa độc lập không với 1 đoạn văn bản giải thích thêm một cách rõ ràng khi cần chuyển dữ liệu thành thông tin?
- **Thiết kế:** Các màu sắc, phong chữ, cỡ chữ, và các điểm nhấn có được sử dụng để tạo ra hệ thống phân cấp, tổ chức thông tin, và nhấn mạnh các điểm tương ứng không? Liệu thiết kế có bổ sung cho các thông điệp không?

c1. Các bước để tạo ra các đồ họa thông tin:

Kịch bản phân cảnh nội dung: Bạn đã bắt đầu giai đoạn thu thập dữ liệu cho nghiên cứu của mình bằng cách mô tả vấn đề. Bây giờ hãy quyết định câu chuyện gì sẽ nói trong thiết kế đồ họa thông tin của bạn. Hãy chọn lựa để tạo ra một sơ đồ dòng chảy của thông tin hoặc một số cách khác để hiển thị hệ thống phân cấp và mối quan hệ giữa các thông tin. Cần phải làm nổi bật đặt điểm mà bạn cho là quan trọng nhất.

Chọn đồ họa và phong cách: Chọn biểu đồ, bảng biểu, hình ảnh minh họa, bản đồ, và các dạng đồ họa trực quan khác để hiển thị nội dung của bạn. Hãy sáng tạo, nhưng tìm cách để mang lại ý nghĩa cho dữ liệu của bạn chứ không phải là đánh lạc hướng từ nó. Chọn hình ảnh bắt mắt và màu sắc hấp dẫn, sắc thái nhẹ nhàng và tươi sáng, nhưng không kết hợp chúng quá nhiều.

Giải thích các dữ liệu: Viết đoạn văn bản rõ ràng, đơn giản để giúp người đọc tìm thấy ý nghĩa.

c2. Một số công cụ giúp bạn tạo ra một Infographic:

Piktochart (piktochart.com) và Visual.ly (create.visual.ly) là những công cụ phổ biến cung cấp một số chức năng miễn phí.

6.1.5. Giải thích dữ liệu

Như đã nói, biểu đồ là công cụ hỗ trợ, không phải là một công cụ thay thế cho các văn bản thuyết trình. Khi phân tích dữ liệu, đầu tiên phải xác định liệu dữ liệu có ích không? Bạn sẽ lãng phí thời gian chuẩn bị bảng biểu hay các công cụ hỗ trợ trực quan, nếu dữ liệu của bạn không thích hợp, không đầy đủ hoặc không chính xác. Sử dụng quy trình sau đây để giải thích dữ liệu của bạn.

a. Làm cho dữ liệu có nghĩa

Là một người viết báo cáo, bạn không thể đơn giản trình bày các dữ liệu thô mà không giải thích nó. Các số liệu trong bảng và biểu đồ giúp giải quyết vấn đề, và người viết báo cáo phải kết nối các dữ liệu với vấn đề cần giải quyết. Trong báo cáo, bạn không cần phải thảo luận về tất cả các dữ liệu trong các bảng và biểu đồ; nó sẽ nhàm chán và làm tổn thương đến trí thông minh của người đọc. Nhưng bạn phải xác định hàm ý của dữ liệu, và sau đó trình bày và giải thích chúng cho người đọc.

Không chỉ trình bày bảng và con số, cần phải giải thích các điểm quan trọng cho người đọc.

Bạn cần xác định cái gì? Những phát hiện quan trọng nhất hầu như là phản ứng tổng thể cho một vấn đề (chứ không phải là phản ứng tra cứu chéo của một nhóm nhỏ). Và mục trong bảng câu hỏi mà nhận được số phản hồi lớn nhất là phần quan trọng nhất.

Xác định ý nghĩa của mỗi phát hiện bằng chính bản thân nó, liên kết với các kết luận khác và kết hợp tất cả các phát hiện.

Một khi bạn đã thảo luận về phát hiện tổng thể, hãy thảo luận về dữ liệu tra cứu chéo nếu cần thiết. Các vấn đề sau cần được nghiên cứu:

- Xu hướng
- Những phát hiện bất ngờ
- Dữ liệu mà nó củng cố hay đối nghịch với các dữ liệu khác
- Các cực trị
- Dữ kiện mà đặt ra các câu hỏi

Sau khi thu thập dữ liệu và phân tích, bạn có thể hiểu rõ về vấn đề hơn người đọc. Giúp người đọc bằng cách chỉ ra những hàm ý quan trọng, những phát hiện, và mối quan hệ giữa các dữ liệu của bạn. Với sự trợ giúp của bạn, người đọc sẽ rút ra được những kết luận.

b. Xem xét về vấn đề đạo đức

Tất cả mọi người tham gia báo cáo tình huống: đều phải có trách nhiệm hành động một cách có đạo đức

Trong việc thu thập, phân tích và báo cáo dữ liệu, mọi người tham gia đều có các quyền và nghĩa vụ. Các nhà nghiên cứu có quyền mong đợi người trả lời sẽ là trung thực trong câu trả lời của họ và có một nghĩa vụ không lừa dối người trả lời. Các tổ chức trả tiền cho các nghiên cứu có quyền hy vọng rằng các nhà nghiên cứu sẽ cung cấp thông tin có giá trị và đáng tin cậy và có nghĩa vụ không được sử dụng sai mục đích dữ liệu đó. Và người sử dụng thông tin-người đọc các phân tích dữ liệu-có quyền mong đợi một sự miêu tả chính xác về cuộc nghiên cứu.

Những hành động phi đạo đức trong việc quản lý dữ liệu có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng. Một công ty dược phẩm mà hối lộ người tham gia thử nghiệm thuốc để có được kết quả tích cực có thể mang lại một sản phẩm không an toàn cho thị trường. Một công ty thể tín dụng chỉ tiết lộ các khoản thanh toán lãi có vẻ giá trị thấp một cách giả tạo trước khi tănglãi suất có thể khiến một gia đình lâm vào tình trạng phá sản.

Nếu bạn muốn nghiên cứu của bạn có thể giải quyết vấn đề và hỗ trợ việc ra quyết định, tất cả mọi người tham gia phải có thái độ trung lập, nhận xét công bằng, và có tư duy đạo đức để dự án có thể thành công.

6.2 Viết báo cáo

6.2.1. Lập kế hoạch báo cáo

Các báo cáo là những thứ mà đối tượng kinh doanh ngày nay không thật sự hào hứng. Những người ra quyết định có thể chuộng các văn bản ngắn gọn hơn, nhưng việc diễn giải và trình bày thông tin lại rất thiết yếu cho việc ra các quyết định quan trọng, những quyết định ảnh hưởng đến đời sống của mọi người và tiêu tốn hàng triệu hoặc hàng tỉ--đô la.

Đối với tất cả các báo cáo, bạn sẽ thực hiện theo các quy trình tương tự nhau mà chúng ta đã thảo luận đối với các kiểu viết văn bản kinh doanh khác nhau: lập kế hoạch, soạn thảo, chỉnh

lý, và hiệu đính. Mặc dù bạn sẽ dành nhiều thời gian để lên kế hoạch báo cáo (thậm chí trước khi bạn thu thập dữ liệu) thì việc trình bày kết quả cũng đòi hỏi một giai đoạn lập kế hoạch riêng. Bạn cần phải quyết định định dạng văn bản nào sẽ được sử dụng, tổ chức các nội dung như thế nào, và những tiêu đề nào sẽ bao gồm trong báo cáo.

a. Lựa chọn định dạng cho báo cáo

Khi bạn hình dung một báo cáo, dạng báo cáo bằng văn bản thường xuất hiện trước trong đầu bạn. Báo cáo bằng văn bản trong các chương trình như Microsoft Word vẫn rất phổ biến, nhưng ngày càng có nhiều công ty, đặc biệt là các công ty dịch vụ tài chính và tư vấn, thường sử dụng chương trình như PowerPoint cho các báo cáo kết hợp văn bản và đồ họa. Ngoài ra, báo cáo có thể bằng các con số trong một số chương trình như Excel, chẳng hạn như báo cáo chi phí. Trong chương này, chúng ta sẽ tập trung nhiều hơn vào báo cáo bằng văn bản và có nhiều đồ họa hơn.

Mặc dù cả hai định dạng đều là các tài liệu chính thức như nhau, nhưng vẫn tồn tại khá nhiều điểm khác biệt. Một báo cáo văn bản được viết dưới hình thức đoạn văn với các tiêu đề và tiêu đề phụ, chia thành nhiều phần riêng biệt. Trong một báo cáo PowerPoint, mỗi slide, với một tiêu đề riêng biệt, trở thành một trang riêng biệt của báo cáo, và có rất ít đoạn văn bản được sử dụng. Thay vào đó, văn bản được viết theo dạng gạch đầu dòng, thường được kết hợp vào các yếu tố đồ họa, chẳng hạn như các bảng hoặc các hình.

Tuy nhiên, các báo cáo PowerPoint đang trở nên phổ biến hơn. Trong nhiều cách, các báo cáo này dễ lập hơn và dễ đọc hơn. Với nhiều hình đồ họa và ít văn bản dày đặc, định dạng này có sức hấp dẫn thị giác nhiều hơn một báo cáo văn bản. Nhưng đừng nhầm lẫn giữa các báo cáo này với các slide PowerPoint mà bạn trình chiếu trên màn hình trong một bài thuyết trình.

Đối với báo cáo không chính thức, chẳng hạn như một đề nghị với người quản lý của bạn, bạn có thể đính kèm các báo cáo với một email hoặc như là một phần mở rộng của một bản ghi nhớ.

Những định dạng mà bạn chọn phụ thuộc vào nhu cầu của người đọc báo cáo, các quy tắc của tổ chức, và loại nội dung. Đối với người đọc mà đã quen với việc báo cáo truyền thống hơn, một tài liệu chủ yếu là văn bản có thể là tốt nhất. Tuy nhiên, đối với một đối tượng tiến bộ hơn và áp lực về thời gian hơn thì định dạng PowerPoint có thể là một lựa chọn tốt hơn. Nếu công ty của bạn thường đưa ra các báo cáo dạng văn bản, thì định dạng đó có thể được ưa thích hơn. Nếu bạn muốn minh họa vấn đề của bạn bằng các biểu đồ và hình ảnh phong phú thì định dạng PowerPoint là phương tiện dễ dàng để sử dụng hơn.

b. Bố cục cho báo cáo

Một nhạc sĩ không nhất thiết phải bắt đầu từ những nốt nhạc đầu tiên và viết trình tự từ đó cho đến cuối cùng. Anh ta hoặc cô ta có thể nghĩ ra một điệp khúc hay và sau đó điền phần còn lại

vào. Đối với báo cáo bằng văn bản, bạn có thể thu thập dữ liệu theo một trật tự nào đó, điều đó không quan trọng nhưng việc quan trọng nhất là bạn phải trình bày các dữ liệu và báo cáo theo trình tự tốt nhất để người đọc có thể hiểu được.

Bốn cách phổ biến nhất để tổ chức một bài báo cáo là theo thời gian, vị trí, tầm quan trọng, và các tiêu chí. Tất nhiên, bạn có thể chọn các mẫu khác để tổ chức dữ liệu; ví dụ, bạn có thể đi từ nội dung, dữ liệu được biết đến những nội dung không biết hoặc từ đơn giản đến phức tạp. Mục đích của báo cáo, các loại nội dung, kiến thức của bạn về đối tượng người nhận báo cáo sẽ là những yếu tố hữu ích giúp bạn chọn sườn bố cục bài báo cáo tốt nhất.

b1. Thời gian

Hãy cấu trúc báo cáo của bạn theo thời gian chỉ khi điều này quan trọng với người đọc để họ biết được các sự kiện xảy ra tuần tự.

Sự sắp xếp trình tự thời gian thích hợp cho các chương trình hội nghị, biên bản cuộc họp, lịch trình, và báo cáo thực trạng. Đối với báo cáo mang tính truyền đạt thông tin, chỉ đơn giản là thông báo chứ không phải thuyết phục người đọc, sắp xếp các sự kiện theo thứ tự là cách tổ chức hiệu quả nhất và rất dễ làm.

Lần lượt theo trình tự là một cách dễ dàng để tổ chức báo cáo các chủ đề nhưng không phải luôn phù hợp trong mọi tình huống. Ví dụ, thứ tự bạn thu thập dữ liệu có thể không phải là cách hiệu quả nhất để trình bày dữ liệu theo thứ tự đó cho độc giả.

b2. Địa điểm

Cũng giống như trình tự thời gian, địa điểm là một yếu tố cho việc tổ chức một báo cáo, thường thích hợp cho các báo cáo với mục đích đơn giản chỉ để thông tin. Thảo luận về các chủ đề theo vị trí địa lý hoặc vật lý (ví dụ, mô tả một bố trí văn phòng) có thể là cách hiệu quả nhất để trình bày dữ liệu.

b3. Tầm quan trọng

Đối với người đọc bận rộn, bố cục sắp xếp hiệu quả nhất thường là thảo luận các chủ đề quan trọng nhất đầu tiên, sau đó là đến các chủ đề có tầm quan trọng giảm dần. Người đọc sau khi nắm được các ý tưởng chính phía trước và có thể đọc lướt qua các thông tin ít quan trọng hơn. Bố cục này thường được sử dụng trong các tờ báo, các điểm mục quan trọng nhất được đề cập trong các đoạn dẫn đầu, hay trong các đề xuất, kiến nghị.

b4. Tiêu chí

Đối với hầu hết các báo cáo phân tích và đề xuất với mục đích là phân tích dữ liệu, rút ra kết luận và đề nghị một giải pháp thì bố cục hợp lý nhất là theo các tiêu chí. Đối với các báo cáo này, bạn có thể phát triển một giả thuyết và phân tích ra các yếu tố hay nguyên nhân của vấn đề.

Bằng cách tập trung sự chú ý vào các tiêu chí, bạn có thể dẫn dắt người đọc đến kết luận tương tự như bạn đã đạt được. Chiến lược này là một lựa chọn tốt nếu người đọc có thể sẽ những ý kiến phản đối với các khuyến nghị của bạn.

b5. Trình bày kết luận và khuyến nghị

Một khi bạn đã quyết định bố cục để sắp xếp cấu trúc các kết quả nghiên cứu của bạn, bạn phải quyết định trình những kết luận và đề xuất của mình ở phần nào.

Hầu hết các báo cáo kinh doanh ở Mỹ sử dụng bố cục trực tiếp, với kết luận và kiến nghị được đưa lên phía trước. Đây là cấu trúc thích hợp khi trình bày cho cấp quản lý và cho đối tượng sẽ tiếp nhận những kết luận, kiến nghị của bạn. Cách này giúp người đọc hiểu được bối cảnh trước khi đọc thông tin chi tiết của báo cáo. Tuy nhiên bố cục gián tiếp cũng thích hợp trong một số tình huống. Hãy cân nhắc việc dùng những phong cách gián tiếp khi khán giả của bạn thích cách bố cục này (ví dụ, một số khán giả quốc tế), khi đối tượng của bạn có thể có phản đối các kết luận và kiến nghị của bạn, hoặc khi chủ đề là quá phức tạp mà người đọc cần được giải thích chi tiết hơn để hiểu những kết luận của bạn.

Tất nhiên, bạn có thể sử dụng phương pháp hỗn hợp. Ví dụ, thay vì đặt tất cả các kết luận và khuyến nghị, hoặc đầu tiên hoặc cuối cùng, bạn có thể chia nhỏ chúng ra, thảo luận từng vấn đề ở các phần thích hợp trong báo cáo. Hoặc, ngay cả khi bạn viết một báo cáo theo bố cục gián tiếp, bạn cũng có thể thêm một bản tóm tắt hoặc một thư tóm tắt hoặc gửi một email để thông báo các kết luận chung và kiến nghị tới người đọc trước khi đọc báo cáo.

c. Lập đề cương báo cáo

Đề cương tốt là một bước hữu ích giúp bạn bao quát được những điểm chính nào được trình bày trong báo cáo, theo thứ tự nào và các chủ đề liên quan như thế nào đến các phần còn lại của báo cáo.

Nên xem Đề cương như một bản phác thảo có thể được chỉnh sửa thêm khi bạn viết báo cáo. Các từ ngữ không quá quan trọng vào thời điểm này; bạn chỉ cần xác định được những chủ đề lớn và nhỏ trong bài báo cáo. Bạn có thể sử dụng bất kỳ kiểu đánh dấu liên kết nào như đánh số thứ tự, dùng chữ cái, hoặc các dấu ghi chú cho phác thảo của bạn.

Các tiêu đề giúp cho người đọc định hướng được bài báo cáo và mang lại cho bài báo cáo sự thống nhất và liên kết cao. Khi bạn chỉnh sửa và sàng lọc lại đề cương của mình, bạn phải chọn các cách diễn đạt thực tế cho các tiêu đề và quyết định số lượng tiêu mục.

c1. Tiêu đề thông điệp và các đề mục chung

Báo cáo sử dụng tiêu đề thông điệp (một tiêu đề báo cáo hoặc tiêu đề của slide mà xác định các kết luận chính của một mục hoặc một slide (còn gọi là tiêu đề nói chuyện)) nhằm để xác định cả chủ đề của một mục và các kết luận chính. Ngay sau các đề mục mà dưới dạng các câu

hỏi, người viết thường đưa ra những giải đáp. Thông thường hơn, tiêu đề thông điệp xuất hiện như tiêu đề slide. Cũng được sử dụng trên các báo và tạp chí, các đề mục chi tiết cực kỳ hữu ích cho cấu trúc tổ chức bài báo cáo trực tiếp, người đọc có thể chỉ cần đọc lướt qua các tiêu đề (hoặc đề mục của mỗi slide) để hiểu các kết luận chính của báo cáo. Đối với các báo cáo PowerPoint, tiêu đề thường được viết như một câu đầy đủ, và có thể kéo dài hai dòng.

Đề mục chung (là đề mục báo cáo chỉ xác định chủ đề của một phần mà không đưa ra kết luận). Các báo cáo theo cấu trúc trực tiếp sẽ sử dụng các đề mục chung.

c2. Cấu trúc song song¹ (Parallelism)

Như vừa trình bày, bạn có thể diễn đạt các tiêu đề bằng nhiều cách khác nhau. Cụm danh từ có lẽ là hình thức phổ biến nhất để diễn đạt nhưng bạn cũng có thể chọn các cụm phân từ, các cụm từ trình bày tắt (mà bỏ qua động từ), trình bày đầy đủ, hoặc câu hỏi.

Bất kể hình thức tiêu mục nào bạn chọn cũng phải phù hợp với mỗi cấp độ của đề mục. Nếu các đề mục lớn đầu tiên (một tiêu đề cấp một) là một cụm danh từ, tất cả các đề mục cấp một cũng nên là một cụm danh từ. Nếu tiêu đề quan trọng đầu tiên là một tiêu đề mô tả thì các tiêu đề cấp một khác cũng nên như vậy. Khi bạn thay đổi cấp độ, bạn có thể chuyển đổi sang một dạng khác của đề mục nếu cụm từ mới tốt hơn, nhưng tất cả các đề mục trong cùng cấp phải tương đồng.

c3. Độ dài và số đề mục

Đối với báo cáo văn bản, độ dài phù hợp cho hầu hết các đề mục là 4-8 từ. Các đề mục quá dài sẽ làm mất hiệu quả của nó, đề mục càng ngắn càng gây được ấn tượng. Tuy nhiên, các tiêu đề quá ngắn là không hiệu quả bởi vì nó không thể mang đủ ý nghĩa.

Tương tự như vậy, cần phải lựa chọn một số lượng thích hợp của các đề mục. Đối với báo cáo văn bản, có quá nhiều tiêu đề làm giảm sự thống nhất của một báo cáo, nó cắt báo cáo ra quá nhiều phần, làm cho nó trông giống như một bảng phác thảo hơn một phân tích lý luận. Tuy nhiên, có quá ít các tiêu đề sẽ khiến người đọc chìm vào một báo cáo với quá nhiều đoạn văn bản dài mà không có cơ hội để dừng giữa chừng và tập trung vào chủ đề.

Đối với báo cáo PowerPoint, các slide nên trình bày như các phần riêng rẽ, với từng tiêu đề cho từng trình chiếu như là các đề mục. Quá ít nội dung trên một trang sẽ làm cho báo cáo nhìn trống rỗng, trong khi nội dung quá nhiều sẽ gây nhầm lẫn cho người đọc.

c4. Cân đối

¹Parallelism – tạm dịch là Luật song hành, hay còn gọi là nghệ thuật cấu trúc song song (the art of parallel structure) trong cấu trúc câu – có nghĩa là những phần tương tự trong một câu phải có cùng một cấu trúc, tức là chúng ta phải sử dụng những cấu trúc tương tự để diễn tả những ý nghĩa tương tự.

Phải duy trì sự cân bằng bên trong và giữa các bộ phận của bài báo cáo. Nó sẽ là không cân bằng khi một phần của một báo cáo có năm phần nhỏ mà phần tiếp theo lại không có phần nhỏ. Tương tự như vậy, nó sẽ là bất thường để có một phần dài năm trang trong khi một phần khác chỉ dài một nửa trang. Ngoài ra, phải đảm bảo rằng các ý tưởng quan trọng nhất xuất hiện ở các đề mục cấp cao nhất. Ví dụ bạn đang thảo luận bốn tiêu chí cho một chủ đề, thì tất cả bốn tiêu chí phải ở trong cùng một mức độ tiêu đề đề-có thể là đề mục cấp một.

Khi bạn chia một phần thành các phần nhỏ thì phải có ít nhất hai phần nhỏ. Nó sẽ không hợp lý khi chỉ có một đề mục cấp hai cấp trong một phần bởi vì khi bạn chia một cái gì đó, nó phải được chia thành nhiều phần.

6.2.2 Phác thảo báo cáo

Bạn có thể mất nhiều tháng hoặc nhiều năm để thu thập dữ liệu, nhưng báo cáo cuối cùng là bằng chứng duy nhất để người đọc biết rõ thời gian và công sức bạn đã đầu tư cho dự án. Thậm chí khả năng phân tích khéo léo dữ liệu của bạn sẽ trở nên vô nghĩa, trừ khi văn bản báo cáo của bạn phải giải thích tầm quan trọng của dữ liệu và giúp người đọc tiếp cận được các quyết định và giải pháp giải quyết vấn đề.

a. Soạn thảo phần nội dung

Các nội dung chính của báo cáo bao gồm: giới thiệu; những kết quả; và tóm tắt, kết luận và kiến nghị. Như đã nói ở trên, kết luận có thể đi đầu tiên (ví dụ, trong một bản tóm tắt) hoặc cuối cùng trong bản báo cáo.

a1. Phần giới thiệu

Phần giới thiệu sẽ đặt bước đầu cho sự hiểu biết những kết quả sau đó. Các chủ đề và mức độ chi tiết trong phần giới thiệu khác nhau tùy theo từng loại và mức độ phức tạp của các bài báo cáo và mong muốn của người đọc. Bạn có thể không bao gồm các nghiên cứu có liên quan, nhưng bạn có thể thêm một phần về phương pháp (phương pháp thu thập và phân tích dữ liệu). Báo cáo PowerPoint bỏ qua phần giới thiệu đầy đủ nhưng có thể gộp các thông tin này vào phần tóm tắt hoặc trang đầu.

a2. Kết quả

Phần kết quả là phần đóng góp quan trọng của báo cáo và là phần lớn nhất. Mô tả và trình bày phần dữ liệu sơ cấp và thứ cấp đã được thu thập. Tổ chức phần này theo một trong các kế hoạch tổ chức báo cáo mà chúng ta đã thảo luận ở trước (theo thời gian, không gian, địa điểm hay theo mức độ quan trọng hay các tiêu chí). Sử dụng ngôn ngữ khách quan, trình bày các thông tin rõ ràng, súc tích, và chính xác.

Hầu hết các thông tin dưới dạng số liệu của các báo cáo sẽ được trình bày trong bảng và hình vẽ (như biểu đồ cột, dòng, hoặc bánh). Các thông tin được trình bày theo các dạng đó có thể

tự giải thích được ý nghĩa của nó; nghĩa là, độc giả sẽ hiểu được các con số, biểu đồ mà không cần các đoạn văn bản giải thích.

Tuy nhiên, tất cả các bảng và số liệu trong báo cáo nên được đề cập và giải thích bằng câu chữ. Tất cả các dữ liệu tham khảo phải được đánh số. Hãy cẩn thận với các cụm từ như "như hình bên dưới" vì bảng hoặc con số thực sự có thể xuất hiện ở đầu trang sau.

Tóm tắt thông tin quan trọng từ các bảng biểu. Giải thích vừa đủ để giúp người đọc hiểu được các bảng biểu hoặc con số, nhưng không lặp lại tất cả các thông tin chứa trong đó. Chỉ thảo luận về dữ liệu có liên quan nhất đến các điểm chính trong bài báo cáo, chỉ ra những mục quan trọng, những tác động, xu hướng, những mâu thuẫn, những kết quả. không mong đợi, những tương đồng và khác biệt.

a.3 Tóm tắt, kết luận, và khuyến nghị

Độ dài của bản tóm tắt báo cáo phụ thuộc vào độ dài và độ phức tạp của báo cáo. Một báo cáo một hoặc hai trang có thể chỉ cần một câu hoặc một đoạn ngắn để tóm tắt

Các bài báo cáo dài hơn và phức tạp hơn thì nên bao gồm một bản tóm tắt bao quát hơn. Bạn cần xem xét lại các vấn đề kỹ lưỡng và cung cấp một cái nhìn tổng quan về những kết quả chính.

Lặp lại những điểm chính hoặc lập luận chính ngay trước khi trình bày các kết luận và đề xuất sẽ củng cố tính hợp lý của những kết luận và kiến nghị.

Nếu báo cáo của bạn chỉ phân tích các thông tin đã được trình bày và không đưa ra các kiến nghị, bạn có thể đặt tên phần cuối cùng của báo cáo "Tóm tắt" hoặc "Tóm tắt và kết luận" Nếu báo cáo của bạn bao gồm cả các kết luận và khuyến nghị, đảm bảo rằng các kết luận bắt nguồn trực tiếp từ những phát hiện, kết quả và các khuyến nghị, đề xuất xuất phát trực tiếp từ các kết luận. Dù bằng cách nào, báo cáo nên được kết thúc với một kết luận rõ ràng. Đừng để người đọc phải phân vân liệu còn trang nào của báo cáo nữa không.

b. Soạn thảo các phần bổ sung.

Các mục bổ sung có nên được đưa vào báo cáo? Tùy thuộc vào độ dài, hình thức, và sự phức tạp của các báo cáo, bạn có thể đưa vào các phần phụ để bổ sung vào nội dung bài báo cáo.

b.1 Trang tiêu đề

Cần có một trang tiêu đề cho báo cáo văn bản hay PowerPoint, nhưng không cần thiết cho các báo cáo được đánh máy như một bản ghi nhớ hoặc dạng thư từ. Trang tiêu đề thường bao gồm các tiêu đề (và có lẽ cả các tiểu đề mục) của báo cáo, tên công ty và logo, tên của người viết báo cáo (và có thể là tên của người đọc – chức danh và bộ phận), và ngày viết báo cáo. Như ấn tượng đầu tiên của báo cáo, trang tiêu đề nên trông hấp dẫn và mời gọi việc đọc.

b.2 Thư giới thiệu, bản ghi nhớ hoặc Email

Trừ khi bạn đưa tận tay báo cáo cho người đọc, báo cáo nên bao gồm một trang bìa bao quát ý. Cho dù là báo cáo chính thức hay phi chính thức, bạn có thể sử dụng một đoạn hội thoại hay phong cách viết cá nhân để viết các lưu ý bao hàm cho báo cáo. Viết một thư giới thiệu cho báo cáo nếu báo cáo được gửi đến người đọc bên ngoài công ty dưới dạng văn bản in; một bản ghi nhớ cho một báo cáo trong nội bộ; và, phổ biến nhất, một email (với các báo cáo đính kèm) để, người nhận bất kỳ ở bên ngoài hay bên trong công ty.

Chuyển định dạng báo cáo của bạn qua file pdf trước khi đính kèm vào email. Bằng cách này, bạn có thể đảm bảo được định dạng và nội dung của báo cáo. Báo cáo sẽ không thể được chỉnh sửa mà không có sự đồng ý của bạn.

Trong email (hoặc thư giới thiệu hoặc bản ghi nhớ), luôn kèm theo một bản tóm tắt của báo cáo. Đảm bảo đính kèm báo cáo trước rồi sao đó mới thảo luận ngắn gọn thông tin cơ bản như các phản hồi hay đề xuất cho báo cáo. Có thể trình bày tổng quát kết luận và khuyến nghị của báo cáo (trừ khi bạn muốn người đọc đọc các bằng chứng xác minh cho những kết luận và khuyến nghị trước). Đề cập ngắn gọn về những thông tin khác giúp người đọc hiểu và sử dụng hiệu quả bài báo cáo.

b.3 Tóm tắt

Bản tóm tắt (một phiên bản ngắn và súc tích của phần thân bài báo cáo, bao gồm giới thiệu, kết quả, các kết luận và khuyến nghị). Cho dù có một số độc giả có thể chỉ đọc lướt qua toàn bộ báo cáo nhưng hầu hết sẽ đọc phần tóm tắt một cách cẩn thận và có một số sẽ chỉ đọc phần tóm tắt. Các công ty chuyên thực hiện các nghiên cứu ban đầu thường công bố miễn phí bản tóm tắt của báo cáo nhưng sẽ thu phí rất đắt cho những thông tin, kết luận chi tiết.

Giống như thư giới thiệu, bản ghi nhớ, hoặc email, bản tóm tắt là một phần tùy chọn của các báo cáo, thường được sử dụng cho các báo cáo dài và trực tiếp. Bởi vì phần tóm tắt giúp người đọc tiết kiệm thời gian, phần này nên ngắn hơn toàn bộ báo cáo. Hãy xem bản tóm tắt như là một tài liệu độc lập vì giả sử rằng người đọc sẽ không đọc toàn bộ báo cáo, do đó bản tóm tắt nên bao gồm nhiều thông tin hữu ích nhất có thể.

b.4 Mục lục

Báo cáo dài với nhiều tiêu đề và tiêu đề phụ luôn cần một bảng mục lục. Trong phần mục lục, cần sử dụng từ ngữ tương tự như trong nội dung của báo cáo. Thông thường, phần mục lục chỉ trình bày hai hoặc ba cấp độ của các đề mục dù cho trong phần nội dung chính có nhiều cấp đề mục hơn.

Ghi chú số trang trong bảng mục lục xác định nơi mà mỗi mục được bắt đầu. Chương trình như Microsoft Word có một phần mềm hữu ích để giúp bạn làm mục lục tự động. Bằng cách này, các số trang trong mục lục sẽ tự động cập nhật khi bạn chỉnh sửa nội dung của bài báo cáo.

b.5 Phụ lục

Bạn có thể trình bày các thông tin bổ sung hoặc tài liệu trong một phụ lục ở cuối báo cáo. Ví dụ, bạn có thể bao gồm một bản sao của thư giới thiệu và bảng câu hỏi được sử dụng để thu thập dữ liệu hoặc các bảng biểu bổ sung thông tin hữu ích cho người đọc nhưng không quá quan trọng để đưa vào nội dung chính của bài. Đặt tên riêng cho mỗi phần phụ lục. Ví dụ như: “Phụ lục A: bảng câu hỏi” và “Phụ lục B: Thư giới thiệu”. Trong phần nội dung chính của bài, đánh dấu bởi chữ cái những phần được giải thích thêm ở phụ lục

b.6 Tài liệu tham khảo

Danh sách tham khảo có chứa tất cả các nguồn tài liệu mà bạn đã trích dẫn trong báo cáo. Đối với một báo cáo được in ra, bạn có thể loại bỏ các link liên kết đến các địa chỉ web để văn bản đơn giản hơn.

6.2.3 Triển khai một phong cách viết hiệu quả

Một phong cách viết hiệu quả sẽ giúp báo cáo của bạn được đón nhận tốt hơn

a. Lối diễn đạt

Không đề cập đến cấu trúc của báo cáo thì phong cách viết thường là khách quan hơn và ít đàm thoại hơn trong một thư giới thiệu hay email. Tránh các lối nói thông tục (nhằm gây cười), ý kiến quá chủ quan, thiên vị và cường điệu.

b. Đại từ nhân xưng

Trong các báo cáo, người ta thường sử dụng ngôn ngữ chính thức/trang trọng, vốn đặt trọng tâm vào thông tin hơn là người viết. Khi nào cần thì bạn chỉ nên dùng đại từ nhân xưng ngôi thứ ba, tránh sử dụng đại từ nhân xưng ngôi thứ nhất và nhì (tôi, anh, chúng ta...). Tuy nhiên, nếu quan điểm của bạn cần được nhấn mạnh hoặc sử dụng đại từ “ông/bà/quý vị...” (ngôi thứ hai) sẽ cải thiện khả năng báo cáo được đọc, bạn cũng có thể sử dụng những đại từ nhân xưng như đã nói ở trên.

Bạn có thể tránh cách thay thế vụng về là “người viết” bằng cách sửa đổi các câu. Thông thường, điều hiển nhiên là người viết sẽ là người thực hiện hành động truyền đạt.

Sử dụng thể bị động là một phương thức phổ biến để tránh việc sử dụng đại từ “tôi” trong các báo cáo chính thức.

c. Thì của động từ

Sử dụng thì của các động từ (quá khứ, hiện tại hay tương lai) là phải tương thích với thời điểm mà người đọc báo cáo chứ không nhất thiết phải ở thời gian mà bạn đã viết báo cáo. Sử dụng thì quá khứ để mô tả các việc xảy ra một cách trình tự và để mô tả những phát hiện của

các nghiên cứu khác đã được hoàn thành, nhưng sử dụng thì hiện tại cho kết luận từ những nghiên cứu đó .

Khi cần thiết thì nên dùng thì hiện tại mạnh hơn để trình bày dữ liệu từ nghiên cứu của bạn. Bạn có thể giả định rằng các kết quả nghiên cứu của bạn vẫn còn đúng-nếu chúng không còn đúng thì bạn đã không đưa vào báo cáo của mình!

d. Kỹ thuật nhấn mạnh và kỹ thuật giảm bớt tầm quan trọng

Sẽ là không hay nếu tất cả các dữ liệu của bạn chỉ đi đến một kết luận? Mà điều đó cũng rất hiếm xảy ra; và nếu có, bạn có thể phải đặt câu hỏi về tính chính xác của dữ liệu của bạn. Nhiều khả năng bạn sẽ có một hỗn hợp các dữ liệu và sẽ phải đánh giá giá trị tương đối của mỗi ý cho người đọc báo cáo của bạn. Để giúp người đọc hiểu rõ mức độ quan trọng mà bạn xem xét từng ý, bạn hãy sử dụng kỹ thuật nhấn mạnh và phụ thuộc mà đã học trong chương 5 khi thảo luận về những phát hiện của mình .

Sử dụng kỹ thuật nhấn mạnh và kỹ thuật giảm bớt tầm quan trọng sẽ cho người đọc biết bạn xem điều gì là quan trọng nhất và ít quan trọng nhất mà không ảnh hưởng vô lý đến người đọc. Nếu dữ liệu thật sự dẫn đến những kết luận dứt khoát, rành mạch thì bạn sẽ phải bằng mọi cách làm cho các kết luận dứt khoát và rành mạch. Nhưng nếu dữ liệu chỉ cho phép có những kết luận sơ bộ thì bạn cũng sẽ phải nói như vậy.

Cũng tránh phóng đại kết luận bằng cách sử dụng những từ mô tả có tính mơ hồ, ít thông tin. Những từ như “rất nhiều”, “liên tục”, và “vô số” là không chính xác và có thể làm cho người đọc đặt câu hỏi về kết quả nghiên cứu, hoặc nặng hơn là mất lòng tin vào cá nhân bạn.

e. Sự mạch lạc, chặt chẽ

Một trong những khó khăn của việc viết bất kỳ tài liệu dài nào, đặc biệt là khi tài liệu được soạn thảo theo các phần và sau đó ghép lại với nhau, là làm cho sản phẩm cuối cùng (văn bản hoàn chỉnh) đọc trôi chảy và mạch lạc, giống như một bài trình bày thống nhất chứ không phải là một công việc chắp vá. Vấn đề này thậm chí còn lớn hơn đối với báo cáo bằng do nhóm viết mà đã được thảo luận trong Chương 2.

Một cách để đạt được sự gắn kết trong một báo cáo là thường xuyên sử dụng các mục điểm qua nội dung (giống điểm báo), các mục tóm tắt và mục chuyển ý. Tại đầu mỗi phần chính, điểm qua ngắn gọn những gì sẽ được thảo luận trong phần đó. Cuối mỗi phần, tóm tắt những gì đã được trình bày và viết một đoạn chuyển ý trôi chảy cho chủ đề tiếp theo . Đối với các đoạn dài, mục điểm qua nội dung, mục tóm tắt và chuyển ý có thể viết cho mỗi đoạn riêng biệt; đối với các đoạn ngắn thì chỉ cần một câu là đủ.

Đừng phụ thuộc vào cấu trúc tiêu đề khi xem xét sự mạch lạc, chặt chẽ. Báo cáo của bạn nên đọc trôi chảy và mạch lạc mà không cần tiêu đề. Để đảm bảo tính đa dạng và để phản ánh một lối viết tinh tế, nên tránh lặp lại những từ ngữ chính xác của các tiêu đề trong phần nội dung chi tiết sau đó và tránh sử dụng các tiêu đề như là một phần của phần nội dung chi tiết.

Luôn luôn giới thiệu một chủ đề trước khi phân chia nó thành các đề mục nhỏ. Bạn không bao giờ nên có một tiêu đề theo ngay sau một tiêu đề khác mà không có các dòng văn bản xen vào giữa; chúng được gọi là các kiểu tiêu đề “chồng chất” (Hai tiêu đề liên tiếp mà không có dòng văn bản xen giữa). Trường hợp ngoại lệ của chỉ dẫn này là tiêu đề "Giới thiệu" có thể được sử dụng ngay lập tức sau các tiêu đề chính và tiêu đề phụ của báo cáo). Thay vào đó, hãy sử dụng một mục tổng quan cho phần nội dung đó (*phần lời giới thiệu trước/điểm sơ qua cho người đọc biết phần nội dung đó sẽ được chia thành những phần nhỏ nào-và đối với báo cáo có cấu trúc trực tiếp-thì những gì điểm nội dung chính sẽ tiếp sau*) để điểm quan cho người đọc biết chủ đề đó sẽ được phân chia như thế nào trước khi bạn thực sự đi vào phân chia các phần nội dung. Đối với báo cáo có cấu trúc trực tiếp, phần tổng quan cũng sẽ làm nổi bật những điểm chính sẽ tiếp sau.

5.2.4. Chú giải nguồn sử dụng

Khi viết một báo cáo, các thông tin từ các nguồn khác bao gồm phải được ghi chép lại. Nếu bạn không xác định rõ nguồn thông tin, người đọc sẽ nghĩ rằng tất cả những ý tưởng là của chính bạn. Chỉ rõ nguồn tài liệu bạn sử dụng sẽ giúp bạn tránh khỏi những trường hợp lúng túng hay những hậu quả tệ hơn: ví dụ ở trường, bạn có thể bị vi phạm quy tắc về viết bài học thuật; tại nơi làm việc, bạn có thể bị mất uy tín hoặc trong công việc và một số tình huống khác.

a. Vì sao chúng ta phải chỉ rõ nguồn trích dẫn tài liệu

Khi viết báo cáo, chúng ta phải chỉ rõ nguồn trích dẫn tài liệu cho một số lý do:

- Để tránh những cáo buộc đạo văn
- Để ghi nhận sự đóng góp, công lao của nguồn tin gốc
- Để minh chứng tính hợp lệ của việc viết báo cáo với các nguồn đáng tin cậy
- Hướng dẫn người đọc nguồn để tìm thêm thông tin

a1. Đạo văn

Là việc sử dụng từ ngữ hay ý tưởng của người khác mà không chỉ đúng nguồn. Mặc dù mỗi quốc gia có luật khác nhau liên quan đến việc sử dụng ý tưởng, bài viết của những người khác nhưng bản quyền và từ ngữ trong các tác phẩm, báo cáo được luật xem là tài sản hợp pháp và khi sử dụng các câu văn, từ ngữ mà không được sự đồng ý tác giả được coi là hành vi trộm cắp.

a2. Trích dẫn nguồn thông tin

Là xác định đúng nguồn tài liệu bạn sử dụng bằng cách công nhận sự đóng góp của người khác, hoặc trong đoạn văn hay trong danh sách tài liệu tham khảo, khi sử dụng câu nói hay ý tưởng của họ. Đối với nhiều báo cáo kinh doanh, chỉ sử dụng duy nhất nguồn thông tin thứ cấp là hoàn toàn chấp nhận được, nhưng bạn phải cung cấp nguồn tài liệu thích hợp và chính xác khi bạn trích dẫn, diễn giải, hoặc tóm tắt công trình của người khác.

b. Những gì cần được trích dẫn

Tất cả các nội dung từ thông tin thứ cấp (thông tin hay ý tưởng mà không phải của bạn) phải được ghi trích dẫn: bài báo, sách, trang web, blog, trích dẫn, hình vẽ, các cuộc phỏng vấn... Tuy nhiên, bạn không cần phải trích dẫn thông tin được coi là kiến thức phổ biến, hoặc thông tin mà có thể dễ dàng kiểm chứng. Nếu vấn đề còn nghi vấn, thì cung cấp một tài liệu tham khảo luôn là sự lựa chọn an toàn.

Hầu hết các tài liệu tham khảo của dữ liệu thứ cấp để trong báo cáo phải dưới hình thức diễn đạt lại ý (hay còn gọi là diễn ngữ). Hình thức diễn đạt lại ý là một sự tóm tắt hoặc phát biểu lại một đoạn văn theo văn phong, từ ngữ của riêng bạn. Trái lại, một trích dẫn trực tiếp là trích dẫn lại chính xác từ ngữ, câu văn của người khác. Sử dụng trích dẫn trực tiếp (luôn đặt trong dấu ngoặc kép) chỉ dành cho các định nghĩa hoặc các đoạn văn bản được viết rất độc đáo, riêng biệt và không dễ dàng để diễn đạt lại.

Diễn đạt lại ý phức tạp hơn là sắp xếp lại các từ hoặc bỏ đi một hay hai từ. Thay vào đó bạn phải cố gắng để hiểu được ý tưởng của tác giả và sau đó trình bày lại nó trong ngôn ngữ của riêng bạn. Khi bạn đạt lại ý, cần thay đổi cấu trúc câu, và không sử dụng ba từ liên tiếp bất kỳ từ tài liệu gốc, trừ khi đó là những từ đại diện hay định danh, ví dụ, một tên công ty.

Mặc dù tất cả các nguồn thứ cấp phải được ghi trích dẫn nhưng các nguồn không công bố (ví dụ, không phải trong một tạp chí hoặc trên một trang web) thì không cần một trích dẫn chính thức. Thay vào đó, cung cấp đầy đủ văn bản để giải thích nguồn gốc.

Đôi khi, thông tin đã được tường thuật rất đầy đủ trong văn bản do đó, một trích dẫn chính thức là không cần thiết ngay cả với các nguồn thông tin dữ liệu đã được công bố. Cách trình bày này là thích hợp nhất khi chỉ có một hoặc hai nguồn được sử dụng trong một báo cáo.

Sau khi bạn trích dẫn một nguồn thông tin một lần, bạn có thể đề cập lại về thông tin vấn đề đó một lần nữa hay ngay ở các trang tiếp theo mà không trích dẫn khác, khi mà các tài liệu tham khảo là đã rõ ràng.

c. Trích dẫn các tài liệu gốc như thế nào

Ba hình thức phổ biến khi trích dẫn về ý tưởng, thông tin, và trích dẫn của người khác trong một báo cáo là chú thích ở cuối trang (footnote), ghi chú ở cuối báo cáo (endnote) hay trích

dẫn tên tác giả và thời gian công bố (author-date reference). Các phương pháp bạn chọn sẽ phụ thuộc vào các qui định tổ chức, hình thức của báo cáo, người đọc và đối với các báo cáo ở trường học, thì theo hướng dẫn của người hướng dẫn.

c1. Chú thích cuối trang và chú thích ở cuối bài báo cáo

Chú thích ở cuối trang và ghi chú ở cuối bài báo cáo là yêu cầu chuẩn đối với việc dẫn chứng các nguồn tài liệu. Đối với tác giả, rất dễ để tạo các chú thích ở cuối trang và ghi chú ở cuối bài trong các chương trình soạn thảo văn bản như Microsoft Word. Đối với độc giả, các chú thích ở cuối trang rất dễ dàng để xem, vì nó xuất hiện trên cùng một trang như các văn bản tham chiếu. Ghi chú ở cuối bài là định dạng tương tự như chú thích cuối trang nhưng chỉ đơn giản là thay đổi vị trí của các tham chiếu đến cuối bài. Cách này rất hữu ích khi bạn có quá nhiều chú thích trên một trang văn bản, các trích dẫn sẽ làm cho trang viết của bạn quá ngắn do nhiều trích dẫn. Trong trường hợp này, ghi chú cuối bài là sự lựa chọn ưa thích hơn do thiết kế tốt hơn và bài viết dễ đọc hơn.

Khi bạn sử dụng chú thích cuối trang, bạn không cần một trang tham khảo riêng biệt. Cách chú thích ở cuối trang là lựa chọn lý tưởng cho các báo cáo văn bản, nhưng nhiều tác giả thường sử dụng nó trong các slide báo cáo PowerPoint và lại làm cho các slide trở nên rất lộn xộn. Trong trường hợp này thì một trang tham chiếu riêng biệt cho các báo cáo sẽ được khuyến khích và ưa chuộng hơn.

c2. Trích dẫn tên tác giả và thời gian công bố

Đối với hình thức trích dẫn theo tên tác giả và thời gian công bố, người viết sẽ chèn họ của tác giả và năm xuất bản các tác phẩm nghiên cứu ở vị trí thích hợp của đoạn viết và để trong dấu ngoặc đơn. Toàn bộ thông tin cụ thể sẽ được trình bày trong phần Tài liệu tham khảo ở cuối của báo cáo. Được sử dụng theo hai định dạng điển hình là APA² và MLA³, các trích dẫn trong văn bản có thể làm dán đoạn mạch văn của đoạn văn bản.

Đối với cách chú thích ở cuối trang, ghi chú cuối bài báo, và các trích dẫn theo tác giả và thời gian công bố, sẽ có rất nhiều cách tiếp cận khác nhau để trích dẫn nguồn gốc của dữ liệu. Reference Manual là cách đơn giản để xác định tác giả, tên tác phẩm, nhà xuất bản, ngày tháng xuất bản, và các thông tin khác để đảm bảo với bạn đọc rằng nguồn của bạn sử dụng là đáng tin cậy và có thể lấy lại được khi cần. Dù bạn sử dụng bất kỳ phương pháp nào, định dạng nào để trích dẫn, phải đảm bảo rằng các trích dẫn chính xác, đầy đủ và nhất quán.

d. Sai lệch do bỏ sót thông tin

² APA (American Psychological Association) style: là quy tắc trình bày văn bản học thuật, trong đó có quy tắc về nêu tài liệu trích dẫn được đưa ra bởi Hiệp hội Tâm lý học Mỹ. Có thể tham khảo quy tắc này tại <http://apastyle.org/>

³ MLA (Modern Language Association) style: là quy tắc trích dẫn được Hội Ngôn ngữ hiện đại đưa ra

Thật tệ nếu để lại một ấn tượng sai lệch, ngay cả khi những gì bạn trình bày trong báo cáo là đúng sự thật. Việc hiểu sai lệch do thiếu sót có thể xảy ra khi sử dụng các đoạn trích dẫn không đúng bối cảnh, khi bỏ qua các thông tin cơ bản có liên quan, hoặc khi chỉ bao gồm các dữ liệu cực đoan nhất hoặc thú vị nhất.

6.2.5. Trau chuốt/Hiệu chỉnh bản thảo

Khi bạn đã hoàn thành bản thảo báo cáo đầu tiên của mình, tạm nghỉ vài ngày trước khi tiếp tục chỉnh sửa. Điều này sẽ giúp bạn có một cái nhìn mới hơn và các cách thức mới để diễn đạt ý tưởng của mình.

a. Rà soát lại bản thảo

Khi bạn rà soát lại bản thảo báo cáo, không nên cố gắng sửa tất cả các vấn đề trong một lần. Thay vào đó, hãy xem đây là một quá trình 3 bước, như đã thảo luận ở Chương 5: bao gồm rà soát lại nội dung, rà soát lại phong cách, chỉnh sửa lỗi.

Các bước rà soát bản thảo báo cáo

1. Rà soát lại nội dung

- Bạn đã trình bày đầy đủ thông tin để hỗ trợ mỗi quan điểm, vấn đề chưa?
- Bạn đã loại bỏ hết các thông tin không liên quan chưa (không quan tâm nó thú vị hay bạn đã bỏ ra nhiều công sức thế nào để thu thập thông tin)?
- Tất cả các thông tin đã chính xác chưa?
- Các thông tin có được trình bày theo một trình tự hiệu quả và hợp lý chưa?

2. Rà soát lại phong cách.

- Cách dùng từ đã rõ ràng, đơn giản và ngắn gọn chưa?
- Bạn đã sử dụng đa dạng các loại cấu trúc câu chưa ?
- Các đoạn văn đã có sự mạch lạc và thống nhất chưa và độ dài của các đoạn văn đã hợp lý chưa?
- Bạn có duy trì được một lối diễn đạt tự tin, chân thành và khách quan trong tổng thể bài báo không?
- Bạn đã thể hiện rõ phần cần nhấn mạnh hay phần phụ thích hợp chưa?

3. Rà soát chỉnh sửa lỗi.

- Bạn có thấy bất kỳ lỗi ngữ pháp, chính tả, dấu câu, và cách sử dụng từ không?
- Các đồng nghiệp có nhận thấy bất kỳ lỗi nào mà bạn có thể đã bỏ qua không?

b. Định dạng bài báo cáo

Các định dạng cơ bản của bài báo cáo như khoảng cách và phông chữ ảnh hưởng đến bài báo cáo cuối của bạn có dễ đọc hay không. Ví dụ, với bất kể định dạng nào của bài báo cáo phải luôn đảm bảo người đọc ngay lập tức có thể nhận diện được đâu là các tiêu đề chính và đâu là các tiêu đề nhỏ. Bạn có thể phân biệt giữa các tiêu đề bằng cách sử dụng các phông chữ khác nhau, kích thước font khác nhau, các cách khác như in đậm hoặc in nghiêng, canh lề theo chiều ngang (lùi vào), và màu sắc...

Trong Reference Manual, bạn có thể tham khảo thêm các ví dụ và hướng dẫn cho các định chuẩn và phổ biến cho các báo cáo bằng văn bản hay báo cáo trên PowerPoint.

c. Đọc và rà soát lỗi

Bạn sẽ phản ứng như thế nào nếu phát hiện một lỗi đánh máy hay lỗi dữ liệu trong bài báo cáo. Một số nhà quản lý hay khách hàng tiềm năng của bạn có thể bỏ qua lỗi này nhưng những người đọc khác có thể đánh giá tiêu cực về tác giả của báo cáo.

Sau khi rà soát bản thảo, định dạng trang, nên kiểm tra, rà soát lại lỗi của từng trang. Kiểm tra cẩn thận các lỗi và hình thức. Bạn có bỏ dòng trống, trang trống hay phông chữ, màu sắc chữ sử dụng có phù hợp không? Để đảm bảo, hãy chạy chức năng kiểm tra chính tả một lần cuối sau khi thực hiện tất cả các chỉnh sửa.

Kiểm tra ngữ pháp trực tuyến không phải là chính xác 100% nhưng nó rất hữu ích. Chúng ta có thể sử dụng công cụ này để kiểm tra thể bị động, độ dài của câu, từ ngữ có sử dụng sai hay không, đã có dấu câu thích hợp hay chưa (ví dụ, có dấu mở ngoặc nhưng chưa có dấu đóng ngoặc), câu văn có dễ đọc không? Sử dụng các công cụ đó, bạn có thể đảm bảo bài báo đạt những tiêu chuẩn cao về học thuật và sự cẩn thận.

Hãy để niềm tự hào của bạn với tư cách là tác giả thể hiện trong mọi khía cạnh của báo cáo. Cả hình thức lẫn nội dung. Xem lại toàn bộ tài liệu của bạn để đảm bảo rằng bạn có thể trả lời "có" cho mỗi câu hỏi trong Danh mục Rà soát Dự thảo báo cáo của bạn.

Danh mục rà soát Dự thảo Báo cáo của bạn

1. Phần giới thiệu

- Tiêu đề báo cáo có chính xác, mang tính mô tả, và trung thực không?
- Vấn đề nghiên cứu hay mục đích của nghiên cứu có rõ ràng và chính xác không?
- Có xác định được phạm vi của nghiên cứu không?
- Tất cả các thuật ngữ kỹ thuật, hay bất kỳ thuật ngữ đặc biệt nào đều đã được định nghĩa không?
- Tất cả các thủ tục đã được thảo luận đầy đủ và chi tiết chưa?
- Các quyết định còn gây tranh cãi đã được giải quyết hợp lý chưa?

2. Kết quả

- Các dữ liệu đã được phân tích trọn vẹn, chính xác và phù hợp chưa?
- Tất cả các phân tích không hề có sự thiên vị và diễn giải sai?
- Các dữ liệu đã được phân tích và diễn giải chưa (thảo luận về tầm quan trọng và ý nghĩa của nó) hay chỉ trình bày dữ liệu?
- Tất cả các tính toán đã chính xác chưa?
- Báo cáo có bao gồm tất cả các dữ liệu có liên quan và loại trừ tất cả các dữ liệu không liên quan không?
- Có phải tất cả các nguồn tài liệu đều được trích dẫn đúng và được định dạng thống nhất?
- Các hình ảnh có chính xác, cần thiết, rõ ràng, kích thước và vị trí phù hợp, và đặt tên chính xác chưa?

3. Các phần bổ sung

- Phần tóm tắt đã tắt ngắn gọn, súc tích và tương xứng với bài báo cáo chưa?
- Bảng mục lục đã chính xác về số trang và từ ngữ có đảm bảo giống với các tiêu đề được sử dụng trong báo cáo không?
- Các tài liệu bổ sung đã được đặt tên đúng và được chỉ trích dẫn trong bài báo cáo chưa?

4. Phong cách viết và Format

- Báo cáo tổng thể có lưu ý đến các nhu cầu và mong muốn của người đọc chưa?
- Bài báo cáo đã được sắp xếp hợp lý chưa?
- Các đề mục, tiêu đề có tính mô tả không, có đảm bảo cấu trúc song song không và đã được đánh số thích hợp chưa?
- Các phần cần nhấn mạnh và phần phụ đã được trình bày một cách hiệu quả chưa?
- Các phần nội dung chính có gồm một mục tổng quan, tóm tắt, và chuyển tiếp không?
- Thì của động từ đã được sử dụng phù hợp trong suốt bản báo cáo không?
- Tất cả các nguồn dữ liệu thứ cấp có được trích dẫn đầy đủ và đúng cách không?
- Tất cả các phần báo cáo cần thiết đã được trình bày và một định dạng thích hợp?
- Độ dài của báo cáo đã thích hợp?
- Những đoạn văn bản trong báo cáo có độ dài thích hợp không?
- Có tuân theo các nguyên tắc thiết kế tài liệu để nâng cao tính hiệu quả của báo cáo không?
- Có đảm bảo bài báo cáo không có các lỗi chính tả, ngữ pháp, và các lỗi chấm câu không?
- Bài báo cáo tổng thể có tạo một ấn tượng tích cực đầu tiên không?

5. Tóm tắt, kết luận, và khuyến nghị

- Từ ngữ được sử dụng trong các bản tóm tắt có phù hợp với từ đã sử dụng để trình bày các dữ liệu ban đầu không?
- Các kết luận có được rút ra từ các ví dụ và các bằng chứng đáng tin cậy không?
- Phần kết luận có trả lời được các câu hỏi hoặc vấn đề được nêu trong phần giới thiệu không?
- Các kiến nghị đưa ra dựa trên các kết luận là có hợp lý không?
- Báo cáo kết thúc với một cảm giác hoàn chỉnh và giúp người đọc nhận thấy đây là một dự án quan trọng không?

6.3 Tổng kết chương

1: Tìm kiếm các nguồn thông tin cho báo cáo của bạn

Tìm kiếm các nguồn dữ liệu để bạn đạt được mục đích của mình, ví dụ, để giải quyết một vấn đề hoặc đưa ra quyết định. Bằng cách mở xẻ vấn đề, bạn sẽ xác định được những nguồn dữ liệu sơ cấp và thứ cấp cần thiết để trả lời các câu hỏi quan trọng.

Với các nguồn dữ liệu có sẵn, chọn cơ sở dữ liệu trong các thư viện để có được những nguồn dữ liệu tốt nhất so với những gì bạn tìm thấy trên các tìm kiếm Internet.

2: Đánh giá chất lượng nguồn dữ liệu :

Chất lượng thông tin trên Internet rất khác nhau. Khi đánh giá tài nguyên web, cần xem xét mức độ uy tín, độ chính xác và độ tin cậy, mục đích/mục tiêu, phạm vi, thời gian lưu hành.

Khi sử dụng nguồn dữ liệu thứ cấp từ các nghiên cứu khoa học, trước hết, xem xét mục đích nghiên cứu, dữ liệu đã được thu thập và phân tích như thế nào, sự nhất quán của dữ liệu với các nghiên cứu khác, và các dữ liệu có mới không ?

3: Khai triển bảng câu hỏi và thư giới thiệu :

Dữ liệu sơ cấp được thu thập bằng nhiều phương pháp khảo sát khác nhau, trong đó phương pháp chủ yếu là bảng câu hỏi, hỏi qua điện thoại, và các cuộc phỏng vấn. Cần đảm bảo rằng, tất cả các câu hỏi được khảo sát là cần thiết, từ ngữ diễn đạt rõ ràng, đầy đủ, và không thiên vị. Các câu hỏi được tổ chức một cách hợp lý, cung cấp các hướng dẫn rõ ràng, và chọn một định dạng hấp dẫn. Thư giới thiệu hoặc email nên có tính thuyết phục và giải thích lý do tại sao nó là mối quan tâm của người đọc để trả lời cuộc khảo sát.

4: Trình bày các thông tin định lượng :

Dữ liệu thô được chuyển đổi thành thông tin bằng cách phân tích cẩn thận và được giải thích bằng miêu tả và hỗ trợ trực quan. Mỗi bảng bạn xây dựng từ dữ liệu thô nên bổ sung diễn giải về ý nghĩa của chính nó, mà không tham khảo các văn bản. Bảng được lập càng đơn

giản càng tốt. Bảng được thiết kế thành hàng, cột, dòng, và các biểu đồ để tăng thêm tính dễ hiểu và tính sinh động cho người đọc, nhấn mạnh dữ liệu nhất định, tạo sự quan tâm, và tiết kiệm thời gian và không gian. Tránh trình bày bảng quá nhiều dữ liệu, quá lớn, quá sặc sỡ, hoặc quá phức tạp. Hãy xem xét cách tạo ra infographics để giúp người đọc nhanh chóng nắm bắt một lượng lớn thông tin lớn.

5: Diễn giải dữ liệu cho người đọc báo cáo.

Không đơn thuần phân tích số liệu từ bảng dữ liệu của bạn. Ngược lại, bạn cần giải thích những điểm quan trọng rút ra từ bảng, chỉ ra những phát hiện chính, những xu hướng, và mâu thuẫn. Tránh làm sai lệch thông tin của bạn. Một người viết báo cáo về thông tin kinh doanh tài năng là một nhà viết báo cáo kinh doanh có đạo đức.
