

写好一个合格文档

唐龙 ITIL V3 EXPERT、CISSP、CISA

邮箱: hellotoo@163.com, qq:20620015

提纲

概述

写作步骤

写作方法论

文档编写者成熟度

- 混乱级

不知道文档什么写

- 抄袭级

有成熟的文档参加，直接修改内容

- 改编级

参考成熟的文档框架，加上自己的思路

- 设计级

自己构思框架，自己写

- 大师级

文档构思严密，文采飞扬，是众人的范本

写好文档的收益

- 获得项目的关键
- 项目实施的基石
- 作为项目交付物，获得客户的认可

要注意的三件事

态度

- 无错别字
- 版式清晰
- 无抄袭痕迹

能力

- 无事实错误
- 引用正确
- 专业

文笔

- 通俗易懂
- 图文并茂
- 好看不累

文档提交对象

文档提交对象

- 懂技术的客户
- 不懂技术的客户

文档使用场合

- 战略文档
- 流程文档
- 指南、方案、规章制度
- 操作手册

文档目的

- 概念型
- 落地型

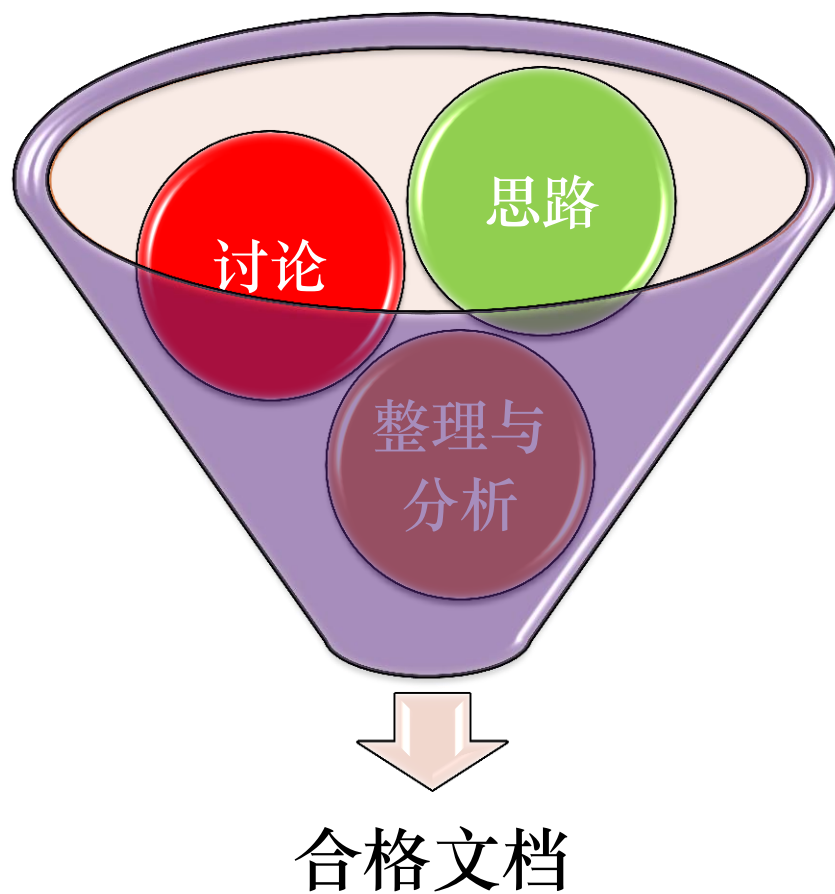
提纲

概述

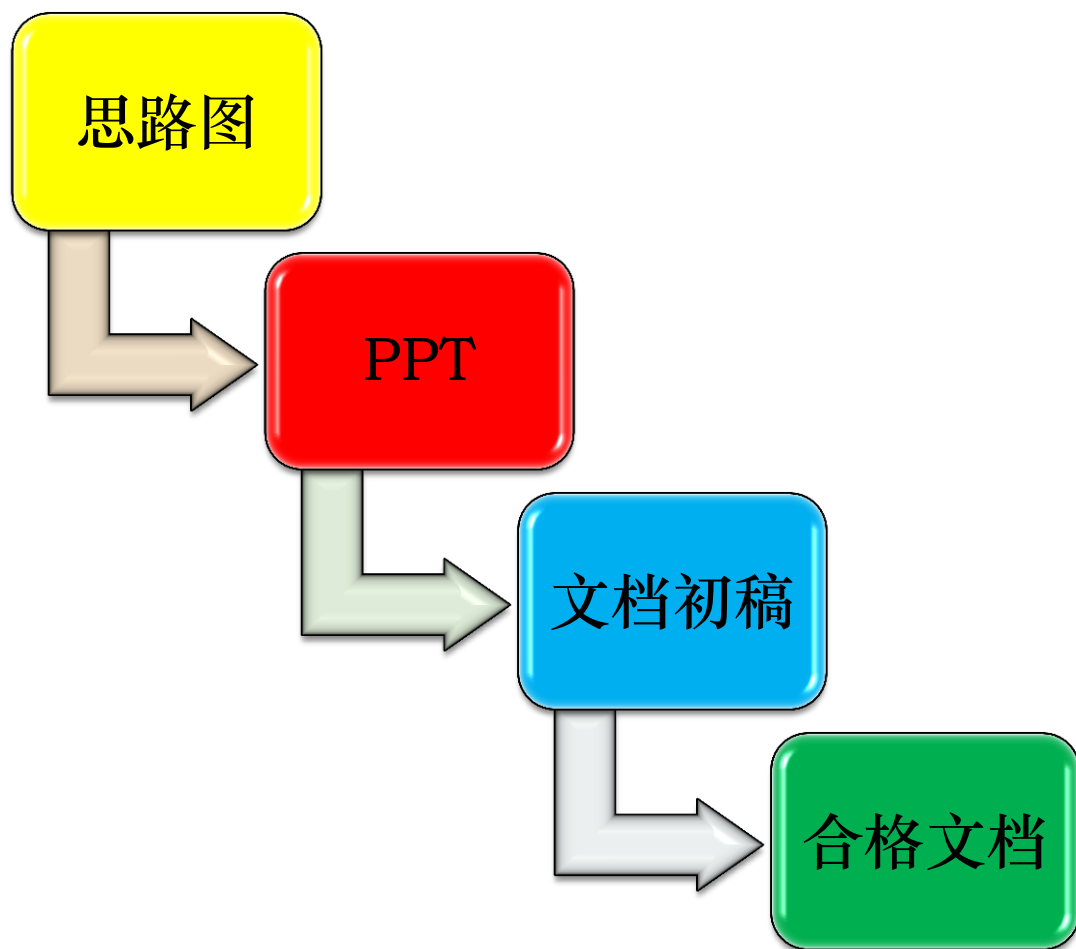
写作步骤

写作方法论

写作三要素



文档写作步骤



提纲

概述

写作步骤

写作方法论

定义



- “好”文档的定义：
- 对目标读者而言，没有明显毛病的文档就是“好”文档。

风险

风险	控制措施
思路不清	使用金字塔原理整理思路和组织文档结构
表达不良	
排版不良	使用模版；参考既有文档的格式
小处马虎	自我检查，他人检查

金字塔文档模型

只有一个主题思想

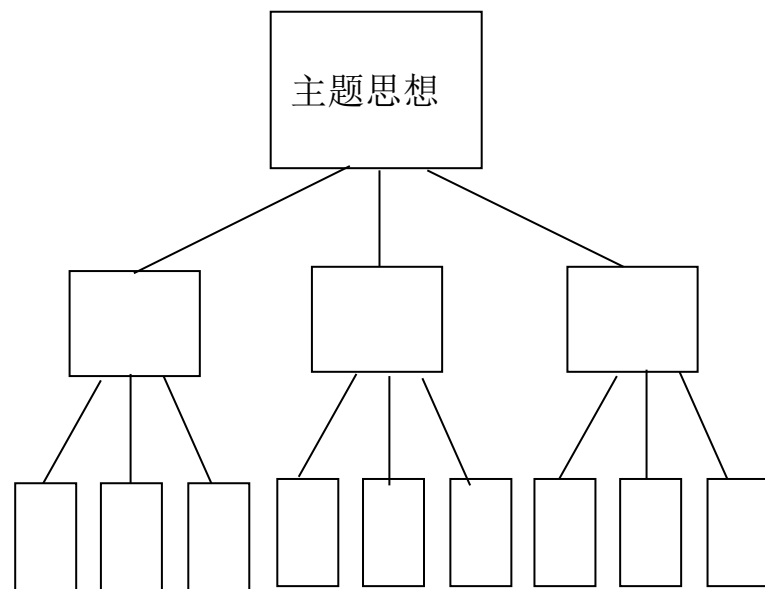
划分层次

先结论后理由

思想互相关联

思想都必须按逻辑顺序组织

每一组中的思想都必须满足MECE原则



MECE原则：也就是对于一个重大的议题，能够做到不重叠、不遗漏的分类，而且能够借此有效把握问题的核心，并解决问题的方法

只有一个主题思想

□ 风险：

多个主题思想

主题思想不明确

例如：

本文用于XXXXXX项目投标，另外用于XXXX项目实施。

划分层次

□ 例1：

市民上班的出行方式有以下几种：

自行车，公交，私家车，地铁，电动车，班车，步行

□ 例2：

市民上班的出行方式有以下几种：

公共交通工具：

地铁，公交，班车

非公共交通工具：

自行车，电动车，私家车

无交通工具：

步行

为什么划分层次

理论依据

大脑的短期记忆无法一次容纳7个以上的项目
——根据乔治.A.米勒的《神奇的数字7±2》

听别人说话或阅读文章时，大脑由于不可能同时记住太多的东西，所以也试图将接受的信息按某种逻辑关系组织起来。因此，满足以下原则的信息，更容易被理解

- 1) 需要记忆的思想或概念不超过7个
- 2) 信息间的逻辑关系明确
- 3) 读者思考的节奏与文章的顺序一致

先结论后理由

- 先写结论可以确保读者在第一时间就了解作者的意图，因此在后续的阅读中会正确地将后面的内容和主题关联起来，理解上就会更加轻松。

- 例：

本次风险评估共扫描出**1204**个风险，其中**36**个高危风险，**690**个一般风险，**475**个可忽略风险。

风险列表：

略

例外

- 有时结论过于震撼，容易造成读者的抵触情绪。此时把结论放到最后讲，能起到委婉的效果，更容易被人接受。比如：
 - 希望改变某个人的成见时
 - 忽悠别人时

每一组中的思想相互关联

思想之间的联系方式有两种

□ 直接关联

直接关联可以是纵向的——即任何一个层次上的思想都是对其下一个层次上的思想的概括或总结，而这一层次上的一组思想则是对其上一个层次的思想的解释和支持

□ 间接关联

间接关联可以是纵向的——隔层次的联系，也可以是横向的，通过其上一（几）层进行联系。

每一组中的思想都必须按逻辑顺序组织

□ 演绎顺序

(大前提，小前提，结论)

□ 归纳顺序

----时间顺序（第一，第二，第三）

----结构顺序（南京，苏州，无锡）

----重要性顺序（主要的，次要的，其它(可以忽略的)）

每一组中的思想都必须满足MECE原则

- **MECE**即把一个工作项目分解为若干个更细的工作任务的方法。它主要有两条原则：
- 第一条是完整性，说的是分解工作的过程中不要漏掉某项，要保证完整性；
- 第二条是独立性，强调了每项工作之间要独立，每项工作之间不要有交叉重叠。



谢谢！