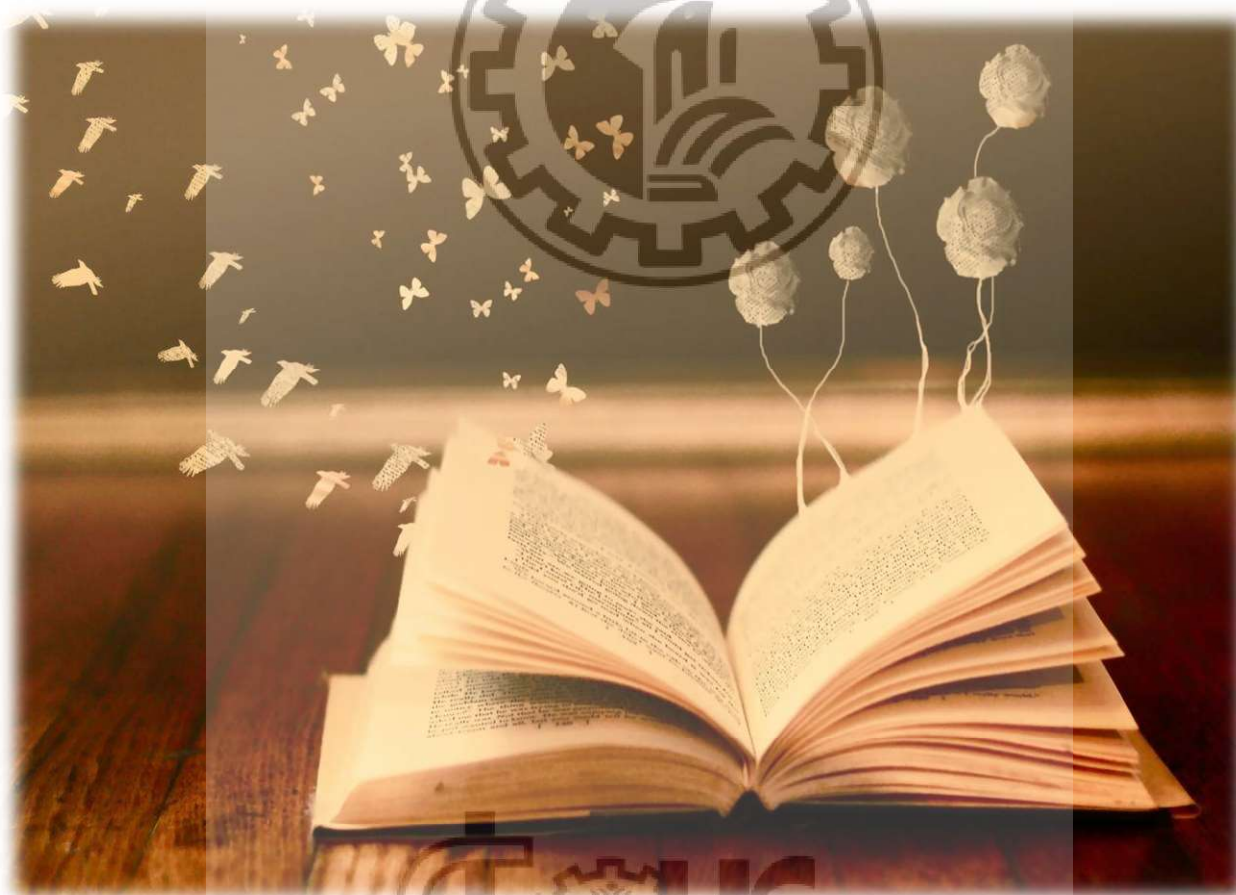




مستندسازی



شاید بارها برایتان اتفاق افتاده باشد که برای مسائل مختلف، پاسخها و ایدههایی به ذهنتان می‌رسد، اما آنها با گذشت زمان و یا حتی به طور ناگهانی کمرنگ می‌شوند و دیگر به خاطرشان نمی‌آورید. اما اگر ایده شما یک فرصت فوق‌العاده برای پیشرفت و شروع یک کسب و کار باشد چه؟ پاسخ این است که شما به راحتی فرصت شروع یک کسب و کار موفق و پیشرفت و ترقی را از دست داده‌اید. به نظر شما برای جلوگیری از این وضعیت چه راهکاری وجود دارد؟ آیا به جادویی به نام نوشتن باور دارید؟



باید همواره سعی کنید پاسخها، ایدهها و شرح فعالیت‌های خود را در اولین فرصت ثبت کرده و بنویسید، چرا که این کار، نه تنها در مرحله ایده‌پردازی مفید است، بلکه در آغاز کسب و کار و مراحل بعد از آن هم ضروری می‌باشد.

◆ طرح تجاری، برنامه ریزی و مقدمه‌ای برای کسب و کار

با به روی کاغذ آمدن و نوشتن ایده‌های به هم ریخته و کنار هم گذاشتن آنها، به تدریج همه چیز منظم‌تر می‌شود و چارچوب کار شکل می‌گیرد که در آن می‌توان به راحتی فهمید که هدف کسب و کارتان چیست و چه برنامه‌هایی برای رسیدن به آن دارید. با ادامه این کار، کم کم به یک نقشه راه برای رسیدن به هدف دست می‌یابید که به آن طرح تجاری^۱ یا برنامه کسب و کار می‌گویند.



اگر چه نوشتن برنامه‌ای برای کسب و کار سخت و هزینه‌بر است، اما تجربه نشان داده که در مجموع، مزایای نوشتن طرح تجاری از معایب آن بیشتر است. با اینکه نوشتن طرح تجاری به تنهایی باعث موفقیت کسب و کار نمی‌شود، اما شانس موفقیت آن را به ویژه در بازارهای جهانی بالا می‌برد.

♦ طرح تجاری، چرا و چگونه؟

همانطور که پیش‌تر بیان کردیم، اگر کسی قصد شروع کسب و کاری را داشته باشد، باید برای آن برنامه‌ریزی کند و طرح و نقشه کاملی برای رسیدن به اهداف خود تهیه نماید، زیرا شروع بدون برنامه کاری که هم ریسک بالایی دارد و هم زمان‌گیر و انرژی‌بر است، معقول به نظر نمی‌رسد. فرض کنید تصمیم گرفته‌اید تا چند روزی به مشهد سفر کنید. مطمئناً مسیرهای زیادی برای رفتن به مشهد وجود دارد، اما هر یک از این مسیرها مدت زمان عبور و هزینه متفاوتی دارند. شما باید قبل از رفتن به سفر مسیرهای مختلف را با هم مقایسه کنید و بهترینشان را انتخاب نمایید. برای آغاز یک کسب و کار نیز باید قبل از راه‌اندازی آن مسیرهای مختلف را به دقت مطالعه و بررسی کرده و بعد درباره آن تصمیم بگیرید. البته در سفرتان به مشهد، همه چیز به انتخاب‌های شما بستگی ندارد و ممکن است مسائل پیش‌بینی نشده‌ای مثل خراب شدن اتومبیل، تغییرات ناگهانی آب و هوا، وضع جاده و ... پیش

آید که شما باید از قبل خود را برای مقابله با آن‌ها آماده کنید. دقیقاً همین مسئله برای یک کسب و کار هم صادق است و شما باید در برنامه و طرح تجارستان به مسائل خارج از کنترلی مثل فعالیت‌های رقیبان، قوانین جدید و تغییر نیازها و سلیقه مشتریان توجه داشته باشید. توجه کنید که بعد از رسیدن به مشهد برنامه سفر تمام نمی‌شود و تنها وارد مرحله جدیدی می‌گردد. به همین ترتیب در یک فعالیت اقتصادی نیز، برنامه‌ریزی نه تنها در مراحل اولیه کار، بلکه در مراحل بعدی هم از اهمیت زیادی برخوردار می‌باشد.



طرح تجاری، تلاش کارآفرین برای به روی کاغذ آوردن رویا و ایده‌اش است که با استفاده از آن می‌تواند از قابل اجرا بودن طرحش مطمئن شود. این طرح یک توصیف و شرح حال از آینده کسب و کار است. سندی که شما در آن برنامه‌ریزی می‌کنید که قصد انجام چه کارهایی را دارید و چگونه می‌خواهید آن‌ها را به سرانجام برسانید.

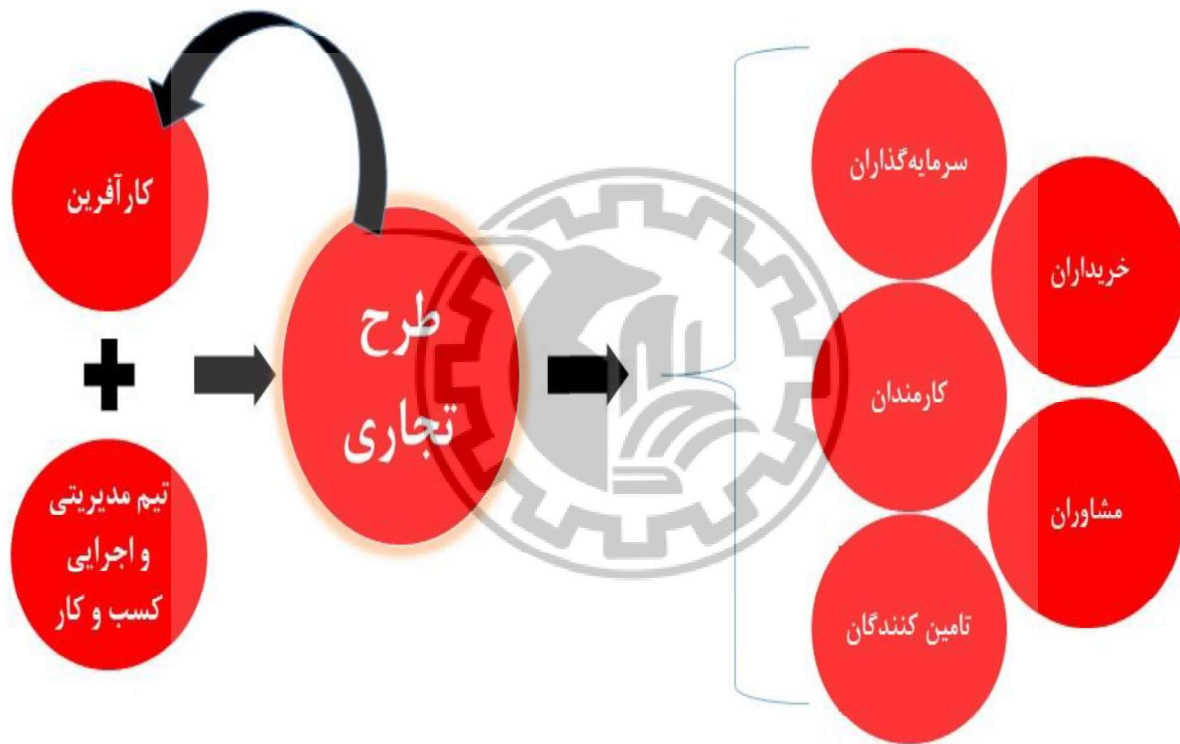
مطالعه بر روی ۲۹۹۴ کسب و کار نوپا در آمریکا نشان می‌دهد که ۲۸ درصد آن‌ها، با وجود داشتن ایده‌های ناب، به دلیل نداشتن برنامه شکست می‌خورند. همچنین شرکت‌های موفق نسبت به شرکت‌های ناموفق زمان بیشتری را برای برنامه‌ریزی صرف می‌کنند. آمار تکان دهنده‌ای نشان می‌دهد که حتی ۸۰ درصد از کسب‌وکارهایی که طرح تجاری هم داشته‌اند، قبل از رسیدن به سال پنجم فعالیتشان از بین می‌روند. شاید بتوان مهمترین دلیل این اتفاق را عدم وجود ارزیابی درست و واقع‌بینانه از بازار در زمان نوشتن

طرح تجاری دانست. ممکن است کسانی که بیش از حد به ایده خود علاقه دارند، بدون مطالعه کافی اقدام به تبدیل طرح تجاری به کسب و کار کنند که نتیجه آن چیزی جز شکست نخواهد بود.



طرح تجاری هم برای کسانی که آن را می‌نویسند و هم برای کسانی که آن را می‌خوانند مفید خواهد بود، اما بیشترین استفاده از آن را خود کارآفرین خواهد کرد. این طرح بر تمام تصمیم‌گیری‌های کوتاه‌مدت و بلندمدت سه سال اول کسب و کار تاثیرگذار است و معمولاً بخش‌های مهمی مثل بخش بازاریابی، مالی، تولیدی و منابع انسانی را شامل می‌شود.





کارآفرین باید سعی کند طرح تجاری را با کمک تیمش بنویسد تا اعضای تیم بیشتر با طرح آشنا شوند و احساس تعلق بیشتری به کسب و کار داشته باشند. باید به این نکته هم توجه داشت که هر یک از مخاطبان طرح تجاری با اهداف مختلفی آن را می‌خوانند، بنابراین با توجه به مخاطب طرح، باید آن را به اشکال مختلفی ویرایش و آماده کرد. مثلاً نسخه‌ای که برای مطالعه سرمایه‌گذاران آماده می‌شود، قطعاً با نسخه‌ای که برای مطالعه کارمندان تهیه شده متفاوت است. در نهایت کارآفرین باید بتواند به تمام مسائل و نگرانی‌های مخاطبان مختلف پاسخ دهد. در فصل‌های بعدی به طور مفصل با طرح تجاری آشنا خواهیم شد.

♦ مستندسازی فعالیت‌های کسب و کار [3]

پس از پایان برنامه‌ریزی و نگارش طرح تجاری و آغاز کسب و کار، نیاز شما به نوشتن پایان نمی‌یابد، چرا که باید دائماً اطلاعات و فعالیت‌های کسب و کار خود را مستند کرده و روی کاغذ بیاورید. به عنوان مثال قرارداد با شرکت‌ها، افراد مختلف، کارمندان و ... باید شفاف باشد و ثبت و نگهداری شود تا در آینده مشکلی ایجاد نشود. همواره باید جداول و گزارش‌های مالی، بازاریابی، فروش، مواد اولیه و ... و اطلاعات و تجارب مختلف کسب و کار برای استفاده در آینده ثبت شوند. شما باید روند انجام کارها و پروژه‌های مختلف را به صورت مستند در اختیار کارمندان قرار دهید تا مطمئن شوید آن‌ها از روند انجام کار به طور کامل آگاهی دارند. مطالعات نشان داده است با اینکه ۷۰ درصد مشکلات یک سازمان تکرار پذیر می‌باشند، اما متأسفانه ثبت نمی‌گردند. در صورتی که بانک اطلاعاتی از مسائل و مشکلات بوجود آمده در سازمان و راه‌حل‌های آن‌ها وجود داشته باشد، دیگر برای حل مشکلات تکراری نیازی به صرف انرژی و وقت دوباره و یافتن راه حل نیست. هر سازمانی باید شکست‌ها و موفقیت‌های گذشته خود را ثبت و مرور کند و از آن‌ها درس بگیرد و همه کارکنان آن را درک کرده و به آن دسترسی داشته باشند.



در ادامه چند نمونه از مواردی که لازم است مستند شوند را مشاهده می‌نمایید:

تجربیات عملیات از اجرای یک روش جدید، نوآوری در فرآیندهای کاری و نتایج بدست آمده از آن
بیان موفقیت‌های کسب و کار و توضیح درباره‌ی تصمیم‌ها، نگرش‌ها و جزئیات رسیدن به این موفقیت
بیان شکست‌ها و درس‌هایی که از آن‌ها آموخته ایم
مستندسازی حوادث با بیان جزئیات و دلایل وقوع آن‌ها و توصیه‌هایی برای جلوگیری از بروز مجدد آن
مورد نویسی ^۱ (به عنوان مثال اگر در بررسی محصول به مشکل و عیبی برخوردید، آن را به همراه تلاش‌ها، تصمیمات و مراحل بر طرف نمودن اشکال ثبت کنید.)
مستند سازی مهمترین مطالب آموخته شده در یک مأموریت آموزشی و یا یک دوره تخصصی در خارج از سازمان

انجام تحقیق و پژوهش‌های کاربردی در حوزه‌های مربوط به سازمان و مستندسازی نتایج و دانش حاصل از آنها

شناسایی و ارزیابی خطراتی که بخش‌های مختلف را تهدید می‌کند و بیان ملزومات لازم برای پیش‌گیری از این خطرات

انجام بازدید از سازمان های موفق در زمینه های مختلف و الگو برداری و ثبت بهترین آموخته‌ها از تجربیات آنها

تعامل با کسب و کارهای مشابه و ثبت تجربیات آنها در خصوص فرآیندها و تجهیزات مشترک



همچنین توجه به نکات زیر هنگام مستندسازی بسیار مهم است و رعایت آنها باعث می‌شود دانشی که توسط شما مستند شده، معتبر و کاربردی باشد.



نگران شروع مستند سازی نباشید و آن را از هر کجا که می توانید شروع کنید. بهتر است پیش از دست بردن به قلم، چارچوب کلی و محدوده زمانی و مکانی تجربه مورد نظر را در ذهن مرور کنید.



تا آنجا که می توانید از تصاویر استفاده کنید.



افکار، مفروضات و تحلیل های ذهنی خودتان را از مسائل مختلف و تصمیمات و اقدامات انجام شده به دقت بیان کنید و از کلی گویی خودداری نمایید.



مستندسازی تجربیات، تنها بیان تصمیمات و اقدامات انجام شده درباره آنها نیست، بلکه باید همه اتفاقات و رفتارهایی که باعث آن تصمیم گیری شده را ثبت کنید. اگر نتوانید جزئیات تصمیمات و اقدامات را شرح دهید، امکان الگوبرداری و درس آموزی از این تجارب وجود نخواهد داشت.



بازگویی و بیان تاثیر محیط، به ویژه نقش دیگران را فراموش نکنید. در صورتیکه فردی نقش مثبت و موثری در دستیابی به یک موفقیت یا در خلق یک دانش داشته است، حتماً سعی کنید نام او را در مستندسازی بیاورید.



هرگز پیچیده نویسی نکنید. یکی از انحرافات که معمولاً گریبان گیر نویسندگان و ثبت کنندگان دانش می شود پیچیده نویسی است. هر چه متن و نوشته شما ساده تر باشد، خواننده علاقه بیشتری به خواندن آن نشان خواهد داد.

◆ خلاصه فصل

شاید بارها برایتان اتفاق افتاده باشد که برای مسائل مختلف، پاسخ‌ها و ایده‌هایی به ذهنتان رسیده باشد، اما آن‌ها با گذشت زمان و یا حتی ناگهانی آن‌ها را فراموش کرده باشید. اما به راستی راه حل چیست؟

بهترین راه برای ثبت وقایع مختلف و حفظ کردن پاسخ‌ها نوشتن آن‌هاست. با نوشتن می‌توانید در آینده از تجربیات و ایده‌های امروز خود استفاده کنید و از فراموش شدنشان جلوگیری نمایید.

در رابطه با یک کسب و کار هم با به روی کاغذ آمدن و نوشتن ایده‌های به هم ریخته و کنار هم گذاشتن آن‌ها، به تدریج همه چیز منظم‌تر می‌شود و چارچوب کار شکل می‌گیرد که در آن می‌توان به راحتی فهمید که هدف کسب و کارتان چیست و چه برنامه‌هایی برای رسیدن به آن دارید. با ادامه این کار، کم‌کم به یک نقشه راه برای رسیدن به هدف دست می‌یابید که به آن طرح تجاری یا برنامه کسب و کار می‌گویند.

طرح تجاری، تلاش کارآفرین برای به روی کاغذ آوردن رویا و ایده‌اش است که با استفاده از آن می‌تواند از قابل اجرا بودن طرحش مطمئن شود. این طرح یک توصیف و شرح حال از آینده کسب و کار است. سندی که شما در آن برنامه‌ریزی می‌کنید که قصد انجام چه کارهایی را دارید و چگونه می‌خواهید آن‌ها را به سرانجام برسانید. طرح تجاری هم برای کسانی که آن را می‌نویسند و هم برای کسانی که آن را می‌خوانند مفید خواهد بود، اما بیشترین استفاده از آن را خود کارآفرین خواهد کرد.

پس از پایان برنامه‌ریزی و نگارش طرح تجاری و آغاز کسب و کار، نیاز شما به نوشتن پایان نمی‌یابد، چرا که باید دائماً اطلاعات و فعالیت‌های کسب و کار خود را مستند کرده و روی کاغذ بیاورید. به عنوان مثال قرارداد با شرکت‌ها، افراد مختلف، کارمندان و ... باید شفاف باشد و ثبت و نگهداری شود تا در آینده مشکلی ایجاد نشود. همواره باید جداول و گزارش‌های مالی، بازاریابی، فروش، مواد اولیه و ... و اطلاعات و تجارب مختلف کسب و کار برای استفاده در آینده ثبت شوند.



♦ آدرس سایت‌های مفید این حوزه

www.totalbusinesscap.com.au

www.totalbusinesscap.com

www.business-opportunities.biz

www.wikihow.com/Document-a-Process



♦ منابع

۱- فیض بخش، علیرضا. کارآفرینی یک جرعه از بی‌نهایت، موسسه کار و تامین اجتماعی، چاپ دوم، ۱۳۹۵

2- The Small Business Encyclopedia, Business Plans Made Easy, Start Your own Business and Entrepreneur Magazine.

۳- فرشید مومنی فراهانی. راهنمای دانش نویسی "چگونه دانش و تجربیات خود و سازمان را مستند کنیم؟"

۴- Hisrich, Robert D.; Peters, Michael P.; Shepherd, Dean A.; "Entrepreneurship"; 8th ed; 2010

۵- Kuratko, Donald F.; Hodgetts, Richard M.; "Entrepreneurship theory, Process, Practice"; 7th ed.; 2007

۶- Zimmerer, Thomas W.; Scarborough, Norman M.; "Essentials of Entrepreneurship and small Business Management"; 4th ed.; 2006

