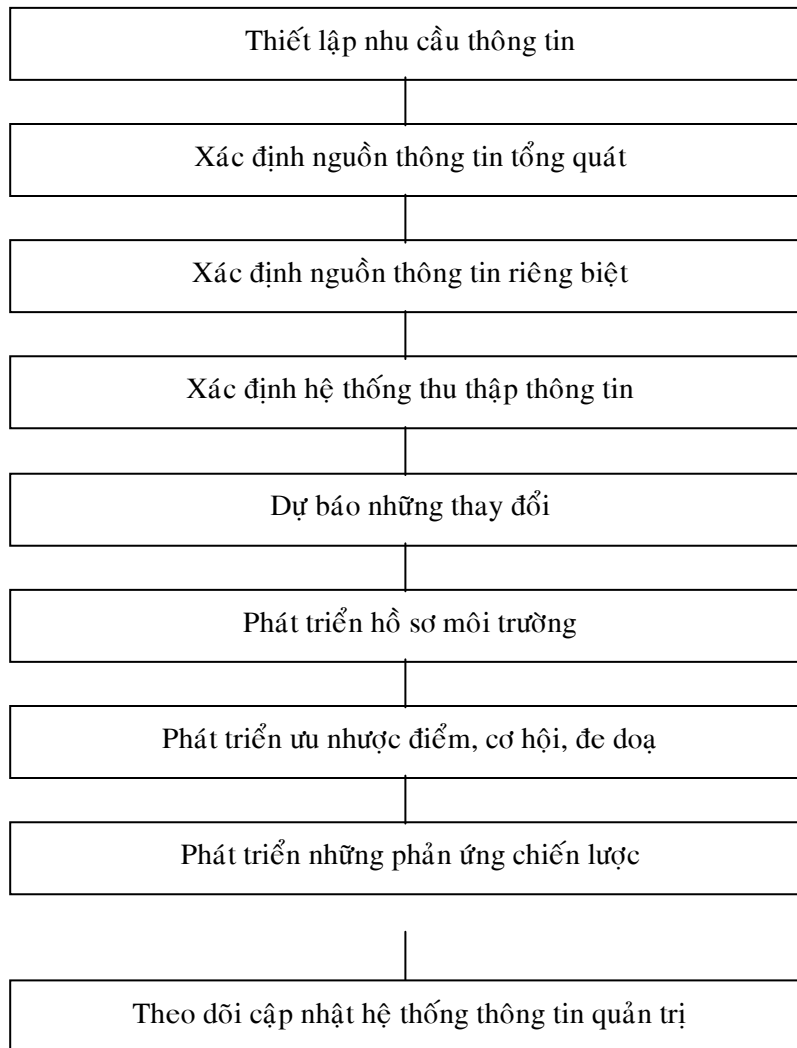


Chương bốn: Phân tích môi trường và hệ thống thông tin quản trị (MIS)

I. Mô hình MIS



II. Thiết lập nhu cầu thông tin

Thông tin nào có giá trị, quá nhiều thông tin dễ bất lợi, nhu cầu thông tin từng cấp từng loại như thế nào. Chú ý rằng nó bị ràng buộc bởi tài chính, thời gian, địa điểm.

- Thông tin định hướng SXKD, chủ yếu là quan hệ cung cầu, nhu cầu
- Thông tin bảo đảm lợi thế cạnh tranh, chủ yếu là đối thủ, lợi thế, cơ hội, đe dọa
- Thông tin về nguồn lực nó liên quan đến các yếu tố SXKD
- Thông tin về môi trường vĩ mô. Vĩ mô

1. Nguồn thông tin tổng quát

Thứ yếu nội bộ: ít chi phí, có nhiều

Thứ yếu bên ngoài: rất lớn. Báo cáo nghiên cứu của chính phủ, tổ chức quốc tế – Những nghiên cứu khảo sát ngành – Các tổ chức tư vấn – Hội nghị và hội thảo – Báo cáo của các công ty – báo tạp chí – Khách hàng hiện tại và viễn cảnh

Chính yếu bên trong: các công ty ít quan tâm, từ nguồn lực nhân viên, chi phí không cao

Chính yếu từ bên ngoài: thu thập riêng để giải quyết vấn đề riêng đặc biệt

III. Xây dựng MIS

1. Hệ thống thu thập

- **Rà tìm môi trường**

Trong hoàn cảnh nào rà hoàn cảnh đó, bất thường, bình thường, liên tục.

	Mô hình rà tìm		
	Bất thường	Bình thường	Liên tục
Phương tiện cho rà tìm	Những nghiên cứu đặc biệt	NC từng kỳ, cập nhật	Hệ thống thu thập, xử lý TT cấu trúc
Khuôn khổ rà tìm (phạm vi)	Những biến cố riêng biệt	Những biến cố chọn lựa	Những hệ thống môi trường lớn
Động cơ rà tìm (lý do thu thập)	Sự rối loạn được gây ra	Xu hướng quyết định và giải pháp	Xu hướng hoạch định
Bản chất tạm thời của hoạt động	Phản ứng	Thuận ứng	Thuận ứng
Khuôn khổ thời gian	Ngắn hạn	Ngắn hạn	Dài hạn
Tổ chức thực hiện	Cơ sở nhân viên khác nhau	Cơ sở nhân viên khác nhau	Đơn vị dò tìm môi trường

- **Phương pháp định tính**

Chuyên gia: dùng người am hiểu, cho các chuyên viên tham gia sự kiện và tình lọc ở mức cao nhất để nhận định, suy xét và đánh giá

Lực lượng bán hành hoạt giám đốc điều hành: họ có kinh nghiệm và bám sát được tính hướng

Phỏng vấn ngẫu nhiên trên đường phố: về ý nghĩ nào mà ta quan tâm

- **Phương pháp định lượng**

Phép ngoại suy xu hướng (1): phân tích chuỗi thời gian, giả thiết mối liên hệ lịch sử

Lên hệ xu hướng: mở rộng (1) bằng nhiều chuỗi thời gian

Mô hình kinh tế lượng: tiên đoán giá trị bằng cách khảo sát biến

- Phương pháp khác

Thực nghiệm: trong marketing, chọn mẫu nghiên cứu rồi suy tổng thể

Đầu vào đầu ra: để trình bày qua lại giữa các ngành công nghiệp

Kịch bản nhiều lần: khuôn mẫu về tương lai thay đổi, mục đích chính xây dựng kế hoạch hoá chi phí dự phòng

- **Thông tin cạnh tranh**

Tín hiệu thị trường của đối thủ, nguyên nhân, vì sao?

- - Đi trước đối thủ khác
- - Đề đoạ hành động
- - Thông báo hài lòng
- - Tối thiểu hoá kích thước những điều chỉnh
- - Thông báo cho cộng đồng tài chính

Thông báo những kết quả và hành động nhằm vào đối thủ cạnh tranh

Chiến thuật, mưu kế của đối thủ

- **Thông tin tài nguyên nhân lực**

- **Thông tin SX**

- - Phân tích địa điểm
- - Chất lượng SP
- - Khả năng phương tiện
- - Dữ kiện nguyên vật liệu
- - Thông tin điều chỉnh: luật, quy định...
- - Thông tin quan hệ XH

- **Thông tin nghiên cứu phát triển**

- **Thông tin tài chính**

- **Tiếp thị**

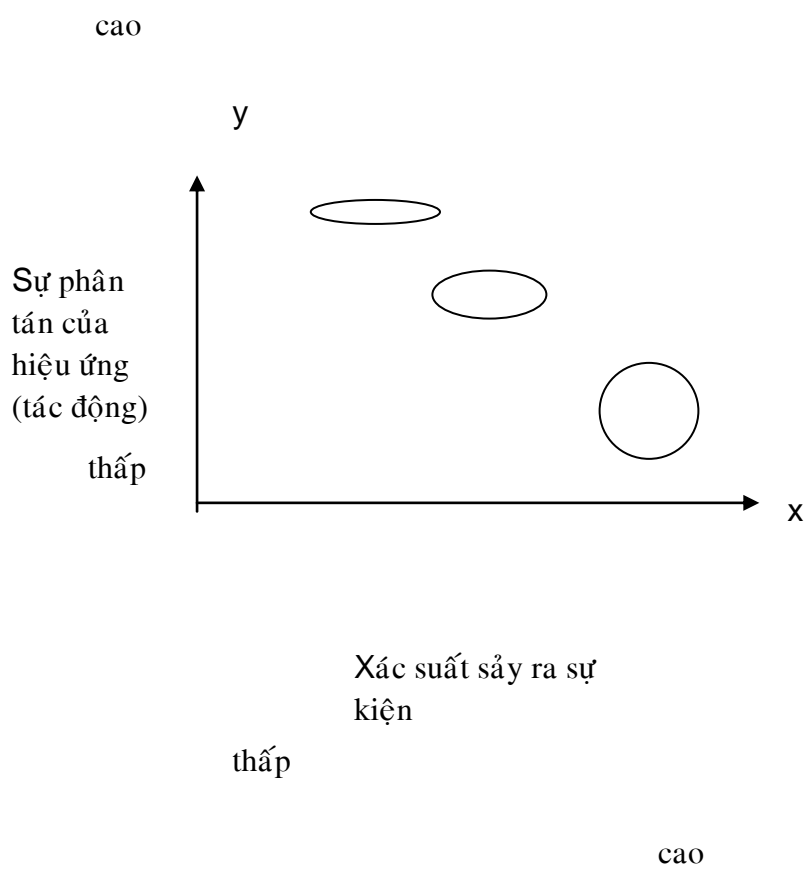
- **Văn hoá tổ chức**

2. Thực hiện hệ thống rà tìm để quan sát môi trường

IV. Dự báo những thay đổi của môi trường kinh doanh

1. Tiên đoán

- Ý kiến chuyên gia (trong máy tính, hay qua nhiều vòng đánh giá)
- Xu hướng ngoại suy (toán, hàm, không chính xác vì môi trường thay đổi)
- Xu hướng liên hệ (tương quan chuỗi thời gian khác nhau tìm liên hệ)
- Đặc mô hình năng động (toán, thông kê, tiên đoán thay đổi môi trường)
- Phân tích tác động đan chéo (nếu biến cố này xảy ra thì...)
- Những kịch bản đa dạng (những hình ảnh tương lai với xác suất)
- Yêu cầu tiên đoán sự may rủi (cho điểm biến cố, phù hợp, lời cuốn)
- Ma trận xác suất khuếch tán



2. Thể hiện những sơ đồ môi trường

Tóm tắt then chốt, đánh giá ảnh hưởng, dùng ma trận

V. Mạnh, yếu, cơ hội, đe dọa

Tác động cơ hội

Ma trận cơ hội

Xác suất để hãng có thể
tranh thủ cơ hội

	cao	Trung	thấp
Cao	Ưu tiên	Ưu tiên	Trung b
Trung	Ưu tiên	Trung b	Thấp
Thấp	Trung b	Thấp	Thấp

Ma trận đe dọa

Xác suất xảy
ra nguy cơ

	Hiểm nghèo	Nguy kịch	Nghiêm trọng	nhẹ
Cao	khẩn	khẩn	cao	trung
Trung	khẩn	cao	trung	thấp
Thấp	cao	trung	Thấp	thấp

Phân tích SWOT

Chương sau

VI. Theo dõi và cập nhật

- Liên tục
- Các yếu tố cho thấy khiếm khuyết
- Lãnh đạo luôn quyết định cho dù thông tin thiếu
- Phòng rối khi quá nhiều thông tin, chất lượng thông tin, tránh tín hiệu giả

