

第3章 企業環境



本章大綱

- 3.1 企業環境與管理流程
- 3.2 一般環境
- 3.3 產業環境
- 3.4 內在環境



課前案例：諾基亞公司面對的環境挑戰

- ❑ 自1996年來，諾基亞連續14年的市占率都是第一。
- ❑ 2007年，諾基亞在蘋果公司推出iPhone，以及採用Google Android的智慧型手機夾擊下，原本全球手機銷量第一的地位在2011年第二季被蘋果及三星雙雙超越。
- ❑ 2012年9月，諾基亞推出搭載Windows Phone 8系統的Lumia 820和Lumia 920，被外界視為「最後一搏」。

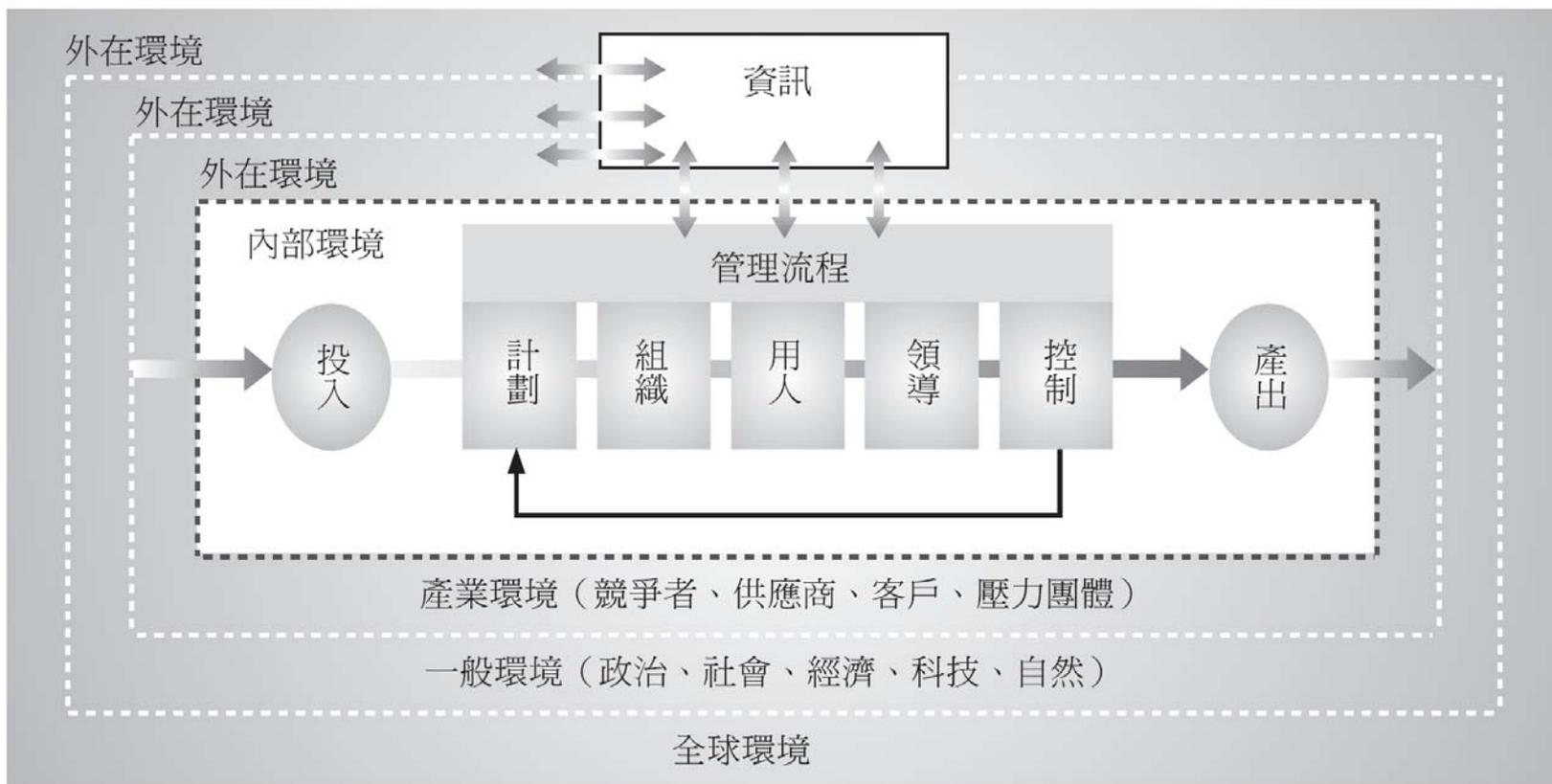


企業環境與管理流程

- 所謂環境(Environment)，係指組織內外能影響組織績效的機構或力量，而企業環境乃指企業內外對企業經營可能產生影響的所有因素與條件，這些因素與條件會隨著時間而產生變化，並對企業產生機會或威脅。
- 企業環境包含企業內在(Internal)與外在(External)的環境，外在環境又可分為產業環境(Industrial Environment)、一般環境(General Environment)及國際環境(International Environment)。
- 企業的管理流程涉及到外界資源的引入，資訊愈通暢，愈能幫助組織找到最佳且成本最低的資源，再經過管理流程的轉換後，才能提升其產出的產品與服務的效率。



圖3-1 企業管理環境與內部管理流程



一般環境

- 政治環境
- 經濟環境
- 社會環境
- 科技環境
- 自然環境



政治環境

- 國家政策
- 政府法令
- 政府結構
- 政局穩定



經濟環境

- 經濟發展階段
- 經濟景氣
- 經濟成長率
- 匯率
- 利率
- 消費者物價指數上升率
- 失業



表3-1 國家經濟發展的各個階段

	經濟發展階段	說明／特徵
1	經濟癱瘓國家	遇到經濟、社會與政治非常嚴重的問題，導致經營者對經濟的投資失去興趣
2	低收入國家	又稱為前工業國，年平均國民生產總值不到500美元的國家。工業化有限，大部分人口從事農業為主
3	中收入國家	又稱為未開發國家，年平均國民所得在500~2,500美元左右。處於工業化早期，以勞力密集型產業為主
4	中高收入國家	又稱開發中國家，年平均國民所得在2,500~14,000美元左右。農業人口急遽下降，朝向工業部門轉移
5	高收入國家	又稱已開發國家，年平均國民所得超過14,000美元。除了少數石油富國之外，主要是靠持續的經濟成長過程達到目前水準



社會環境

- 人口統計學
- 社會結構
- 社會價值觀的改變
- 社會福利



產業環境

- 競爭者
- 供應商
- 客戶
- 壓力團體
 - 壓力團體的力量會影響到企業管理者的決策，例如工會、政治利益團體、公益團體、環保團體與當地社區居民團體等。
- 管理現場：連鎖店的競爭—綜合零售類



表 3-2 綜合零售類總店數成長統計表

職等	總店數		成長	
	2012年	2011年	增加數	%
1.購物中心	23	23	0	0.0
2.百貨公司	115	106	9	8.5
3.量販店	138	130	8	6.2
4.超級市場	1,652	1,590	62	3.9
5.便利商店	10,025	9,921	104	1.0
合計	11,953	11,770	183	1.6



內在環境

- 經營策略
- 企業文化
- 系統結構
- 利害關係人

