

信息管理

任务7 信息收集实训

一、学习目的

了解信息收集的内容,熟悉信息收集的一般渠道,掌握信息收集方法,能够根据不同需求收集相应信息。

二、工作情境导入

北京新新化妆品公司张经理告诉助理高原,公司代理的化妆品牌“美姿堂”合约即将到期,要她收集一下公司与该品牌自2007年签订代理合同以来的销售业绩,内容要包含有与同等价位其他化妆品牌销售情况的比较,以及顾客对该品牌的反应等。张经理强调该项工作涉及公司下一步的代理计划及未来公司的工作重点,要求一定要全方位收集信息,务必真实、全面。

三、项目任务及要求

根据领导指示做好信息收集工作,制作信息汇报材料。

(一) 任务及要求

(1) 确定信息收集渠道。要求从多种信息收集渠道中选择与收集任务相适宜的收集渠道,收集快速、准确。

(2) 制作销售情况表格。成果为“美姿堂”三年来销售业绩一览表。要求表中各项数据准确,表后附有“美姿堂”年销售额报表。

(3) 销售情况分析。成果为“美姿堂”销售业绩分析报告,要求包括对不同年份内销售业绩的分析、与同等价位其他化妆品牌销售情况的对比、顾客的反馈意见等。

(二) 任务分析

秘书或助理接受任务后,首先应了解信息收集的内容,确定信息收集的渠道,然后实施信息收集,并制作相应的信息材料。

知识点:信息的含义、信息收集的范围、信息收集的渠道、信息收集的方法等。

技能点:选择信息收集方法、制作信息材料表格。

四、 知识点

(一) 信息

1. 信息的含义

信息是事物存在方式或运动状态的直接或间接的反映。办公室是信息的“集散地”和“加工厂”,信息收集和整理是办公室人员的主要工作内容之一。

2. 信息的特征

(1) 客观性。信息的产生源自于客观事物的运动变化,因此,客观性是信息的基本特性。信息不仅其内容具有客观性,而且一旦生成,还具有客观存在性。客观真实是信息的价值基础和生命所在。

(2) 时效性。时效性是信息的生命。信息从产生、发出、接受到被利用的时间间隔及其效率即是信息的时效性。客观世界不停变化,新的信息不断取代旧的信息。信息的价值与其所提供的时间成正比,信息越新,价值就越高。超过一定的时限,信息的价值就会衰退甚至失去价值。过时的信息有时甚至会对工作的进行产生危害作用。

(3) 可塑性。信息可以归纳、综合、精练和浓缩,进行各种载体的转换,从而改变形态,成为所需要的形式,便于利用。

(4) 共享性。共享性是信息区别于一般物质的显著特征。信息可以借助广播、电视、电话、传真、报纸、杂志等载体进行传递和扩散,人们可以从不同角度和方面反复共享信息,实现信息中潜在的、间接的价值和效益,信息本身并不消耗。

(5) 依附性。信息只有依附于一定物质载体才能保存下来。信息依附的载体有语言、文字、符号、形体、表情等表意性载体,有声波、电磁波、网络等无形的承载性物质载体,还有纸张、磁带、光盘等有形的承载性物质载体。信息的依附性使得信息可以不受时间和空间的限制进行传播。

(6) 传递性。信息可以通过一定媒介或一定载体进行传递。

(7) 开发性。信息是一种可开发资源。对不同信息内容进行加工、整合、利用,或者进行信息载体的转换,往往可以更好地实现信息的价值。

(8) 无限性。随着时间的推移,信息不断地产生和发展。

（二）信息工作

信息工作是组织信息有序化交流和利用的活动,它包括信息的收集、整理、传递、存储、反馈和利用的过程。

1. 信息工作的基本要求

信息以及信息工作的特点决定了信息工作必须准确、及时、适用。

(1) 准确。准确是信息的生命,只有真实的信息才能使领导的决策建立在科学的基础之上,才能促进工作更好地开展。

(2) 及时。收集到的信息越快、越及时,其在工作中的价值就越高,发挥的作用就越大,反之就会对工作形成阻碍或妨害。

(3) 适用。信息工作要有针对性,要分析不同单位、不同领导的特征,选择适合其利用的信息。

2. 信息工作的程序

信息工作一般可分为:信息收集、信息整理、信息传递、信息储存、信息反馈、信息利用等步骤。

（三）信息收集

信息收集是信息工作的第一步,是信息工作的基础和初级阶段。它是指信息收集者根据自身或服务对象的实际需要,通过各种渠道和方式获取信息的过程。能否及时收集到真实、全面的信息资料,将会影响到整个信息工作的进程和效率。

1. 信息收集的范围

信息收集的范围十分广泛,秘书或助理在日常工作中一般应注意收集企业信息、国际市场信息、客户信息、贸易信息、国际金融信息、法律政策信息、交际活动信息等。

2. 信息收集的方法

(1) 观察法:是指人们直接用感官或借助其他工具(录音机、照相机、摄影机、摄像机等)认识客观事物来获取信息。观察法是收集、获取信息的最基本方法。

(2) 阅读法:是指通过收听广播、收看电视、浏览网页、阅读报纸、书刊、文献、资料等方式收集信息。

(3) 询访法:是指通过提问请对方作答的方式来获取信息的方法,包括面谈、电话和书面询访。收集简单的、时间性强的信息,更适于采用询访法。

(4) 问卷法:是指由收集者通过向被收集对象提供问卷(精心设计的问题及表格)并请其对问卷中的问题作答的方式收集信息。

(5) 索购法:是指通过向信息占有者或信息源有关责任人无偿索取或有偿购买的方式来获取信息。

(6) 交换法:是指通过用自己收集和加工整理的信息资料,同有关地区、部门或单位进行交换(临时或长期交换)互通有无的方式来获取信息。

(7) 网络法:通过网络所提供的服务获取信息。网络法不受时间、地域的限制,可迅速获取广泛的、时效性强的信息,但信息来源复杂,需要对收集到的信息进行鉴别。

五、工作流程及步骤

(一) 信息收集途径的确定

【工作流程】

明确信息收集内容→了解信息收集渠道→确定重点渠道→核实信息

【工作步骤】

步骤1 明确信息收集内容

助理要想使制定的信息材料具有针对性和可参考性,在上司那里顺利通过,必须了解信息材料的最终用途,明确上司意图,确定要收集信息的内容,这样选择收集信息的渠道和进行制作信息材料准备工作时才有针对性。一般助理应该向领导了解情况,明确收集信息的内容,防止在信息收集中因为错误理解领导意图而导致的时间和精力上的浪费。

步骤2 了解信息收集渠道

确定收集信息渠道是信息工作的基础。向领导了解过情况,明确收集信息的内容后,助理可以根据收集信息的目的,确定要收集信息的渠道。

(1) 大众传播媒介渠道:是指从广播、电视、报纸、期刊及其他文献载体中获取信息。大众传播媒介渠道是现代社会获取信息的重要途径,但是获取的信息常常杂乱无序,可能包含有虚假信息和信息垃圾等,因此利用该渠道收集信息时,要加以鉴别核实。

(2) 图书馆渠道:是指可以利用图书馆提供的借阅、阅览及计算机媒体等服务收集信息。

(3) 联机信息检索渠道:是指将用户终端与检索中心(计算机)用通信线路直接连接,直接从数据库检索获取信息。利用互联网上的搜索引擎进行信息检索是联机检索的常用方式。

(4) 供应商和客户渠道:是指利用供应商和客户等渠道收集信息。供应商一般可提供产品目录、广告材料以及需要其提供的特定服务等信息。客户能提供的信息则有:调查表形式的市场信息、服务的反馈信息;竞争对手提供的服务和产品的信息;产品和服务的需求信息等。

(5) 贸易交流渠道:是指利用展销会、交易会等贸易交流机会收集或索取信息。

(6) 信息机构渠道:是指利用社会上的信息传播中介机构获取或利用信息。

(7) 关系渠道:是指通过个人的交际关系和单位的工作关系来获取信息。

(8) 调查渠道:是指在专题调查、信访和督查等工作中收集信息。

以上信息收集的渠道,根据具体信息收集内容的不同,可以加以选择。根据工作任务的要求,如要收集该日本品牌化妆品自2007年签订代理合同以来的销售业绩,以及与同等价位其他化妆品牌销售情况的比较,一般可以通过业务渠道,从本公司销售部门或者该品牌设立的专柜等处获取信息。要了解顾客对该品牌的反映情况则可通过本公司售后部门及专柜人员了解关于顾客使用后的反馈意见,也可利用网络或者直接进行问卷调查,了解市场及顾客信息。

步骤3 确定重点渠道

不同信息渠道收集到的信息具有不同的特征,如大众传播媒介渠道获取信息方便、信息量大、涉及面广,但是有的信息可能会失真;联机信息检索渠道时效性强,但信息来源复杂,需要对信息进行鉴别;关系渠道收集信息准确、方便;调查渠道成本较高,时间较长等。信息收集工作不仅是助理和上司的事,往往还涉及本单位的一些重大决策的制定,因此,及时、准确地收集信息非常重要。信息收集的过程往往需要本单位其他部门及人员的协助,助理要及时与之商量沟通,保证信息收集的及时、准确和时效性。

步骤4 核实信息

信息的特征决定了信息收集结束后,要对收集到的信息材料进行归纳整理,比较鉴别,确保信息的准确性。收集准确的信息是信息工作的前提和基础,也是秘书或助理在从事信息工作时,必须要明确的首要任务。

(二) 信息汇报材料的制作

信息收集工作完成后,还要按照要求进行数据分析,制作信息汇报材料。

(1) 销售情况表格。以表格形式反映销售情况,数据清楚,一目了然。通过联系销售部门或专柜得到销售月报表或年报表后,以报表为基础汇总制作 Excel 表格,将 3 年代理期内该品牌不同月份销售的业绩进行对比。为便于了解 3 年内销售额增长的整体情况,以汇总后的 Excel 表格为基础,制作 3 年来的销售曲线图。(表格和图示参见本项目的“测试与技能训练参考答案”)

(2) 销售情况分析。信息分析是信息工作中一个非常重要的环节。信息收集的目的是为了利用,助理虽然不具备决策的能力,但是可以为上司提出建议意见,为决策提供信息参考。通过与同价位其他品牌销售业绩的比较,以及对消费者意见的调查可以得出代理的该产品是否具有市场竞争能力,是否具有代理前景。

六、实训结果测评

(一) 实训结果

通过训练,使受训者了解信息收集的基本渠道和途径,并能对收集到的信息进行分析、整理和汇报,提高图表制作能力,提高学生口头表达能力。

(二) 实训测评

实训测评结果填入表 3-1。

表 3-1 信息收集实训项目评价表

| 评价项目 | 评价关键点 | 分值 | 实际得分 |
|--------|---------------|----|------|
| 信息收集渠道 | 信息收集渠道丰富 | 5 | |
| | 信息收集方法科学 | 5 | |
| | 比较鉴别信息,确保信息准确 | 5 | |

续表

| 评价项目 | 评价关键点 | 分值 | 实际得分 |
|--------|----------------------------|----|------|
| 销售情况表格 | 熟练掌握 Excel 表格制作方法,表格制作美观大方 | 15 | |
| | 能够基于 Excel 表格制作曲线图 | 20 | |
| | 表格数据准确 | 10 | |
| | 附有数据来源 | 5 | |
| 销售情况分析 | 信息归纳全面、条理清晰 | 10 | |
| | 有分析和建议且合情合理 | 20 | |
| | 文字洗练 | 5 | |

七、工作任务总结

信息的收集是整个信息工作的起点与基础,是助理为满足领导者决策的需要,根据一定的目的,通过不同的方式收集、获取信息的过程。信息收集是一项艰巨而复杂的工作,需要办公室人员具备基本的信息方面的常识,了解信息收集的内容,熟悉信息收集的一般渠道,掌握信息收集方法。信息收集工作是锻炼秘书及助理人员的公关交际能力、综合协调能力以及展示个人综合素质的一个良好的平台,也是成为一个合格秘书及助理的必要条件。

八、拓展提高

决策从根本上来讲,是对信息的科学处理与加工利用。企业决策的过程中常常体现为信息的竞争,即“信息战”,信息一旦被合理利用,就会转化为有形的物质财富,因此信息的竞争往往成为决定成败的关键。

(一) “情报比导弹更重要”

“情报比导弹更重要”,美国在“9·11事件”后深刻而沉痛的反思现在常常被人们应用在评价商业信息收集的重要性上。商场如战场,作为企业核心竞争力的重要组成部分,情报竞争力的强弱在很大程度上决定着企业的兴衰成败。据统计,全球500强企业中,几乎所有企业都设有专门部门负责竞争情报的收集,其中95%以上已经建立了较为完善的竞争情报系统。

日本是商业信息收集和利用方面的佼佼者。第二次世界大战后,日本之所以能在战争废墟上迅速崛起,靠的不仅是自强不息的精神,而且是大量具有实用价值的重要竞争情报。三井物产、三菱商事、住友商事等日本著名的九大综合商社,先后在海外设立了690个办事处,并凭借这些遍布全球的信息网络及时获得世界各地的科技、经济情报,在分析研究的基础上做出准确的判断预测,适时采用有效的战略对策。以三井物产为例,自20世纪六七十年代开始,该公司从世界各地送到总公司的情报,仅电报平均每天就达

2万封左右,相当于750页报纸的版面。互联网问世后,该公司有5个计算机控制的通信中心,同派驻海外136个国家、地区的各分公司或办事处联结,各通信中心之间,通过人造卫星进行联系,每天的通信总量达2万次以上。而这个遍及全球的信息网,有时还供日本政府使用。

美国施乐公司作为世界复印机行业的巨人之一,于20世纪60年代在世界上首次推出了办公用复印机(型号为Xerox914),并因而垄断世界复印机市场长达10多年时间,但是施乐公司忽视了全球性的竞争威胁情报研究,没有看到理光、佳能等日本企业在复印机市场的迅速发展,到20世纪80年代初,施乐公司的复印机全球市场份额由82%下降到35%。吃惊之下,施乐公司开始对竞争对手情报进行收集,发现日本公司生产的复印机在保证质量的基础上凭借导入市场时间短、设备安装时间短、投入人力少、成本低等因素,已经抢占了复印机市场的大半江山。为了夺回已失去的市场份额,施乐公司加强了对竞争对手情报的收集、处理和分析工作,成立了专门的竞争情报研究部门和竞争评估实验室。这些竞争策略的实施使施乐公司最终从日本佳能公司那里夺回了其应有的市场份额。

(二) 信息收集的基本要求

信息收集主要根据方向性和目标策略而定,因此有很强的目的性和选择性,是一项复杂且要求较高的工作。办公室人员在信息收集过程中,除了可以根据单位、部门、上司或者自己的特点收集信息外,人际交往常常也是获取信息的一个重要途径。

1. 了解上司,熟悉上司的工作内容

作为助手,秘书或助理要了解自己的上司,熟悉上司的工作内容,这样工作起来才能做到有的放矢。助理不仅要弄清自己的上司主管哪些工作、分管哪些部门、与其他上司的关系如何,而且要弄清上司目前最关心的是哪些问题、工作中有哪些新的打算等等。信息产生具有滞后性,领导工作又有预见性,这就要求信息收集工作必须坚持超前原则。只有这样,才能把握自己工作的重点,为上司的决策提供及时的信息。日常工作中,只有多留心,多注意观察,才能知道上司当前工作的重点,及时收集到所需信息。

2. 坚持实事求是的原则

助理要想做好信息的收集工作,不仅需要日常生活和工作中开阔视野,努力提高自身综合能力,还要注意坚持实事求是的原则。

第一,切忌生吞活剥。对收集到的信息进行认真的分析研究,了解信息的来龙去脉。

第二,不要自我发挥。对于片段信息,助理要避免自我发挥,将自己的推测加到客观信息中。

第三,保持不偏不倚。对于信息的不同来源或者信息的不同说法,助理要保持不偏不倚的立场。

第四,努力探本求源。为了把握事情的真相,助理应尽量到现场去调查,核对信息。

第五,力戒先入为主。在信息收集过程中,助理要避免根据自己的经验和以往了解到的情况想当然地认识问题和信息,犯主观主义错误。

3. 营造良好的人际关系

收集信息是一项既复杂又庞大的工作,仅靠助理一个人根本不可能做好,这就需要其

他人员或部门的配合。日常人际交往中,助理要保持一种诚恳谦虚的态度,努力营造良好、协调的工作环境,在收集信息的工作中,在不违反保密规定的前提下,和相关人员、单位或部门实现信息共享,这样才能为自己快速获取信息奠定基础。

九、测试与技能训练

(一) 填空题

1. 收集、获取信息的最基本方法是_____。
2. 按_____分,信息可分为语言信息与非语言信息。
3. 信息是事物_____或_____的直接或间接的反映。

(二) 单项选择题

1. 科学决策的基础是()。
 - A. 群众评议
 - B. 政策设计
 - C. 情报信息
 - D. 目标管理
2. 在领导决策前的信息收集属于()。
 - A. 拓展性工作
 - B. 技术性工作
 - C. 事务性工作
 - D. 基础性工作
3. 信息产生具有滞后性,领导工作又有预见性,这就要求信息工作必须坚持()。
 - A. 追踪原则
 - B. 选优原则
 - C. 超前原则
 - D. 准确原则
4. 信息超过一定的期限,价值就会衰退甚至失去价值,这是信息的()。
 - A. 客观性
 - B. 可传递性
 - C. 时效性
 - D. 共享性
5. 在收集、编发重要的会议信息内容时,首先应确保信息的()。
 - A. 准确性
 - B. 透明性
 - C. 保密性
 - D. 全面性
6. 掌握信息收集的方法非常重要,因为它是信息工作的()。
 - A. 原则
 - B. 手段
 - C. 基础
 - D. 特点
7. 收集简单的、时间性强的信息,更适于采用()。
 - A. 观察法
 - B. 问卷法
 - C. 购买法
 - D. 询访法

(三) 多项选择题

1. 信息收集的方法有多种类型,根据收集途径的不同,可以划分为()收集方法。
 - A. 正式
 - B. 公开
 - C. 非正式
 - D. 秘密
2. 信息收集的渠道多种多样,归结起来,主要有()几个方面。
 - A. 国内信息渠道
 - B. 外部渠道
 - C. 国外信息渠道
 - D. 内部渠道
3. 信息工作的基本要求包括()。
 - A. 及时
 - B. 安全
 - C. 准确
 - D. 适用
4. 信息具有以下特征:()。
 - A. 客观性
 - B. 共享性
 - C. 传递性
 - D. 时效性

5. 办公室信息工作的特点包括()。

- A. 服务性 B. 综合性 C. 针对性 D. 适时性
E. 专业性

(四) 判断题

1. 不同的信息性质和内容有不同的信息传递要求。 ()
2. 助理不做计算机管理工作,也就不一定要有信息处理的能力。 ()
3. 按人对信息的感知方式分,信息可分为直接信息与间接信息。 ()
4. 采用调查方式,直接获取第一手资料是最常见的信息收集方法。 ()
5. 信息传递可以任意选择各种方式。 ()
6. 收集信息是整个信息工作的第二步。 ()

(五) 简答题

1. 信息收集的方法有哪些?
2. 简述信息的基本特征。

(六) 案例分析题

某公司助理张航,一次偶然的机会听到两个员工抱怨去年以来公司培训机会减少,即使有培训项目,员工的受训机会也不均等。其中一名员工看见张航后,直接向他抱怨,并请他发表意见。张航觉得为难,因为他对公司员工培训方面的情况并不了解。小张应该怎么做呢?

(七) 技能训练题

亚信通信公司张经理告诉助理王红,近来公司员工对单位食堂饭菜质量差的投诉增加,要她调查一下具体情况,并向自己报告。张经理说食堂问题看起来事小,但是影响较大,如果处理不好,会影响员工的工作状态,让王红一定要认真了解情况。请你帮王红完成该项工作。

测试与技能训练参考答案

(一) 填空题

1. 观察法 2. 信息载体 3. 存在方式、运动状态

(二) 单项选择题

1. C 2. D 3. C 4. C 5. A 6. C 7. D

(三) 多项选择题

1. ABC 2. ABCD 3. ACD 4. ABCD 5. ABCD

(四) 判断题

1. √ 2. × 3. √ 4. √ 5. × 6. ×

(五) 简答题(略)**(六) 案例分析题**

(答案要点)信息是决策的基础,是科学管理的前提。助理有收集信息,为领导决策提供参考的责任。案例中,小张对于不了解的情况,首先不能随意表态,而是应该寻求人力资源部门的配合,并主动向员工了解情况,收集近两年的公司员工各类型的培训信息,查证情况是否属实。在此基础上,对收集到的信息进行整理汇总,并进行统计分析,写出两年来员工受培训情况分析报告,呈送上司,供决策参考。

(七) 技能训练题

员工对食堂意见的情况调查

1. 信息收集情况

首先查阅员工投诉记录。了解到自2009年1月以来共接到员工投诉意见96条,其中2009年7月至8月投诉为45条,尤其是2009年8月投诉达到30条。投诉主要集中在食堂的食物凉、质量差、花样少、价格高等方面,质量差和花样少的投诉共59条,占总意见的61.5%。

其次针对“食堂饭菜质量”对员工进行随机调查。本公司共有员工50名,随机调查30名员工,占公司员工总数的60%。调查结果为12人认为食堂饭菜一般,5人认为还可以,4人认为无所谓,其余9人认为食堂饭菜太差,占被调查员工数的30%。反映的问题主要集中在饭菜花样少、质量差。了解到的情况和投诉情况基本相同。

最后到食堂了解情况。经过连续两天的了解,发现食堂确实存在员工反映的问题。

2. 员工对食堂的意见(见表3-2和图3-1)

表3-2 员工投诉情况一览表(2009年1~8月)

单位:条

| 意见类型 | 1月 | 2月 | 3月 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 总计 |
|------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 食物凉 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 18 |
| 质量差 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 11 | 31 |
| 花样少 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 10 | 28 |
| 价格高 | | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 19 |
| 总计 | 7 | 6 | 8 | 9 | 10 | 11 | 15 | 30 | 96 |