

第二版·知识经济版

管理分析学

喻文益 著

中国财政经济出版社

454682

管理分析学

(第二版·知识经济版)

喻文益博士 著



中国财政经济出版社



00454682

图书在版编目 (CIP) 数据

管理分析学：知识经济版/喻文益著. -2 版. -北京：
中国财政经济出版社，1999

ISBN 7-5005-4247-X

I. 管… II. 喻… III. 管理-分析 IV. C931

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (1999) 第 25461 号

中国财政经济出版社出版

URL: <http://www.cfeph.com>

E-mail: cfeph@drc.gov.cn

(版权所有 翻印必究)

社址：北京东城大佛寺东街 8 号 邮政编码：100010

发行处电话：64033095 财经书店电话：64033436

北京财经印刷厂印刷 各地新华书店经销

850×1168 毫米 32 开 34.875 印张 816 000 字

1999 年 11 月第 2 版 1999 年 11 月北京第 1 次印刷

印数：1—4 000 定价：58.00 元

ISBN 7-5005-4247-X/F·3856

(图书出现印装问题，本社负责调换)

再版说明

1995年，当本书作者在清华大学经管学院任教时，本书的理论框架和案例素材就基本收集齐了。1997年底，在作者任原地质矿产部中国地质工程集团星火投资有限公司总经理期间，本书第一版的初稿已正式完成。1998年6月，当作者任用友软件集团用友管理研究所所长时，本书第一版即《管理分析学》一书正式由中国人民解放军海潮出版社出版。此次《管理分析学（第二版·知识经济版）》由中国财经出版社出版。系作者在国家广播电视总局网络中心北京中数网数据广播技术有限公司任总经理期间完成的。

1991年，在本书作者念经济学博士学位（企业管理理论专业）时，就在思索着一个基本问题，即国家发展的最基本要素是什么。在此之后，作者工作在教学第一线，研究人性，管理企业，在国家机关认真学习和工作，《管理分析学》就是在这样的基础之上写就的。从现实中发现规律，是本书作者崇尚的生活理

念。把握结构内在的宏观逻辑关系，用原色拓展交流的思维空间，是作者一贯的写作手法。书中提炼的案例及理论分析，走的是一条“用事实点化结论”的叙事道路。

新版的《管理分析学》就是在这样的背景下充实提高的。因为书中的叙述是具体的，作者不想在此对知识经济下过多的定义，但是，读者一定可以在本书中读到鲜活的东西，倘若关于知识经济的描写不能给人带来愉悦和满足，则通过周期性的变幻是能够得到的。《管理分析学（第二版·知识经济版）》能给读者带来什么，每个读者都将有自己的结论。

作者期待着读者的批评指正。

喻文益

1999年6月30日

内 容 简 介

《管理分析学》(第二版·知识经济版)一书,是一本具有独创性的关于管理问题分析的专著,它对现实管理问题的思考方法提出了对策,彻底改变了管理学著作只负责理论介绍,不顾管理理论应用的理论与现实分离的随意状态,它提供的丰富案例和实用的管理分析模型对解决实际问题有指导作用。

《管理分析学》(第二版·知识经济版)一书提出了诸如管理分析学、问题管理、管理分析径路、组织语言、组织记忆、管理可用资源、激励的局限性、组织周期、社会实验室、宏观管理分析和组织暴力等全新概念,书中关于知识经济的产业观点也是全新的。全书流畅的文字将复杂的管理思想方法清新地作了表述,它的现实触角对经理人员、管理研究人员及其他有志于管理工作的同道将产生提示作用。

本书作者喻文益是经济学博士、高级经济师,现任国家广播电影电视总局信息网络中心副总经济师,兼北京中数网数据广播技术有限公司总经理,曾先后任过清华大学企业管理学讲师,国土资源部某大型投资公司的总裁和北京某大型高新技术产品制造商的销售副总裁,以及用友软件集团用友管理研究所所长。基于对中国国情的了解,其作品与一般管理学著作有别,易与读者沟通。

如果您觉得自己聪明，
为什么你穷呢？

——喻文益

第二版·知识经济版前言

——关于历史

历史是一个过程。人类的历史是人的过程，生物的历史是生物的过程，学术的历史是学术的过程，制度的历史是制度的过程。刻意去描述历史的全貌，即使是过来人也无法准确地再现，因为心理学的实验结果早已证明人类感觉与结论的局限性。局限就是不正确。看见的不一定是存在的，听到的不一定确有其事，摸着的不一定确实，而是否经历过同一事件的所有现场见证人的主流判断就接近于统计学上的显著意义呢？这也不一定。因为对已发生的事件所作判断的准确性取决于人们心理接受的程度。对于人们没有做好接受准备的突然事件的发生，源自人类本身的信息的丢失和信息的失真是不可避免的。无论从哪个角度来说，过去的经验都是局限的和片面的，对其全面接受就是错误的。

人类的历史是从本我出发的历史。水的历史是从他的历史。

人是有形又有色的，水是无形又无色的。很难说，人的历史就比水的历史要高级。在自我标榜为高级的同时，人类心中的不踏实也就跃然纸上了。人类始终处于不确定性的环境之中，这种不确定性反证了人类信息加工水平的低级。面对着广袤无垠、变幻莫测、气象万千的世界，人类的能力一方面表现出低的水平，另一方面表现出迫于自然压力的心理变态。这种变态既有本能的，也有为外来干涉压力所驱使的。从旁观者的角度来看，人类的历史既滑稽又真诚，内涵与外延均经不起推敲。如果坐在公共汽车上看“奔驰”轿车的行驶，奔驰车就象动物似的在行进，这就是人类队列在经过时间轨道时的姿态。所有中国文学中常见的成语和说法，都功利性地涉及了人类历史的某些基本方面，但绝不是全部。全面精到的历史的描述是不可企及的。因此，关注微观情节的现行历史学应该让位于关注历史主流变化的“宏观历史学”。

历史的过程是历史的存量与增量不断调整的过程。人类作为一个物种，既要调整本物种与他物种之间的关系，又要调整其内部的关系，最终人类以强者的面目出现，创造了诸如文字与武器之类的、其他物种不可企及的生存发展元素，以显著有异于他物种的结构形式存在于地球之上，例如，土壤覆盖在地球表面，以海底、山脉、平原或河床的形式存在；树木以丛林、森林、散在的形式存在；水以河流、雨雪、湖泊的形式存在。土壤、森林和水都解决了自身个体与群体及三者相互之间的关系，土壤以植被、山谷、草原、种子基地等形式作为存在要素而经年不变；树木以防风林、森林等形式作为生存发展要素；单滴的水以河流、小溪、雨露、自来水的形式为发展元素而绵延不息。人、金、木、水、火、土这六者，任何一方要表现杰出的话，都必须具备综合运用其他五者的能力。这种能力实际上就是“合纵联横”。

联合是世界的规则。水就巧妙地利用了土壤和树木，将土壤

作为河床，将树木作为地下、地上的沟通渠道，反过来，其他地球要素也互相发生着关系。小溪汇成河流，是水的疯狂，植被合成山脉，是土壤的巅峰，石器、机械、电乃至计算机和网络的发明与使用，是人的疯狂。疯狂就是意识形态，疯狂是内部压力与外部竞争使然，疯狂就是过程，疯狂就是自然。由野草的茂盛联想到人类及其衍生物的繁衍，不难得出人类的历史是疯狂的历史，自然的过程是疯狂的过程的结论。从消灭式的争夺到妥协式的争夺，不过是权利转换的游戏，以及随着权利转换进行的物资与人的转换的过程。历史进程中伴生的局部地区激动人心与局部地区压抑的错合，蕴藏的能量都足以使一次又一次的疯狂爆发，连续的疯狂于是就发生了，疯狂不需要什么借口，因为它是自然的。

疯狂就是变化。一切都是可以改变的。过程就是变。但悖论是：改变本身是不可改变的。纵观人类所有的历史，人类社会发生的所有行为都是为了满足人的劳动本能和欲望。人类的劳动欲望是疯狂的，劳动的过程就是变的过程，变的过程就是疯狂的过程。倘若我们降低对精神病的诊断标准，则这个世界的大多数人都是在歇斯底里中度过的。在互相钳制的人类世界中，劳动者为了活动开，劳动必须出师有名，为了劳动就得有说法，说法的至上境界就是大家都能接受的故事。所有的“历史”都是故事，这种故事是按照后来者想得通的“逻辑”顺序编排的，最高的境界是大家去共同编排、完善一个已经发生或正在发生的故事。这个故事就是世界组织的模式，而且还是指导未来的，并构成时代精神的主流，价值、英雄、仪式就是按照这样的故事精神定格的。在神圣的自然科学研究领域，每一篇论文讲述的都是一个故事；在军事抗争的过程中，每一个战斗场面都是按照战略战术的故事来安排的；在崇高的管理领域，每一个管理制度的执行都是在创

造一个故事。非常的故事就成为神话，实现了神话的人就是伟人。

故事的素材是一致的。素材的特点是一“素”二“材”。“素”是中性的，“材”是可用的，“素”与“材”的结合，使故事在本质上都有了一致性。作为就是素材，不作为也是素材。被讲的是素材，讲解者本身也是素材。素材本身是中性的，但素材一旦被利用，它就是向量，它就有指向性了。素材可以朝前取，也可以朝后取。功利社会的染缸一说或许源于次。即使是科学研究，也是从功利的动机发展过来的，所以不难理解，为何在如此漫长的历史里，如此众多的人对世界的认识为何仍那般初步，道理很简单，人们倾向于故事的“材”而故意忽略了故事的“素”，甚至认为偏爱“素”是书生气太足了。人类注意了太阳，但忽视了太阳后边的天空；人类注重白昼，但忽视了黑夜；人类的历史实际上是成年人史，没有婴幼儿童史，一句话，如果谁能把“日心说”往前推一步，则我们的整个世界就可以大大改观。人类发展的“缓慢史”，实际上是人类认识的“以偏概全史”。

世界是按故事的模式设计的。如果把精神上的人与肉体上的人分开，或曰意识形态的人与物质的人分开，则精神上的人领导肉体上的人，肉体上的人偶尔也驱使精神上的人。肉体上的人是通过人口学来研究的，精神上的人是政治的实际内涵。相对于肉体上的人，精神上的人的变化是剧烈的，这是由于大脑的功能与躯体的功能不一致的缘故以及大脑之间存在着差异性的缘由。精神不落实在人上，就落实在物上。精神领袖是意识形态的代表者，是群体意志的集中反映者。在精神领袖的大脑里，也发生着新陈代谢的过程，精神需要故事充饥。肉体由于实际上受精神支配，间接地也由故事充饥。为什么在茶余饭后还要谈料呢，显然是因为故事饥饿的原因。西方社会最伟大的故事是圣经和自然科

学，东方社会最伟大的故事是对于舞台戏剧般的人性变化认识的集成。无论何时何地，故事都不过是填补人类社会及其辅助资源的供求不等式。这种供求不等式在整体上带来历史的震动，表现为间歇性的波动；在微观上表现为激动不安、兴奋与痛苦、烦躁与仇恨等，不平衡是永恒的，平衡是不永恒的。时间方向上的历史间歇性波动与资源存量配置的纵向摆动，使肉体上的人与精神上的人总是处于分离状态，于是，多数与少数、主要与次要、幸福与贫寒出现了，正是这些不等式带来了满足，也带来了遗憾。人类精神饥渴对于故事的吞吐，相当于海港对货物的吞吐。

故事分回忆性故事、纪实性故事和前瞻性故事三类。由于变化，实际上人类生存在是一个缺乏参照系的环境，决策在历史的长河中始终处于主流的地位，也成为故事最扣人心弦的部分，回忆性的故事讲述的是过去的法则，纪实性的故事暴露的是结果未定的问题，前瞻性的故事纯粹就是推测，故事在解决现实问题时往往是苍白无力经不起推敲的。然而，不可否定，故事具有继承性和可类比性，关键是，甲故事比拟乙故事，两个故事的基本点真的是一致的吗？有没有错误引用甚至是以讹传讹之嫌？故事在现实操作中的困难，令人将其与现实生活分离，甚至被摆到可有可无的境地，这一方面反映了人类运用故事能力的低下，另一方面说明了故事展开的边界条件难以把握。尽管困难，但推动人类历史前进的前瞻性的故事，比如科学及其研究成果，却一往无前地前进着。

科学是建立故事模式的基础。科学本身就是故事。故事讲得不科学，就没有人信。这个“科学”的定义是“某个时域上认识的趋同”。无论社会科学还是自然科学，因为它试图避免常人对宇宙的粗浅认识，而是模仿自然的本原，所以是一个造假成真继而更真的过程。正是科学，给我们讲了人间最大的故事。不能否

定，是自然教会了人类，人类与自然之间是一个学习的过程。但是，矛盾出现了，毕竟人与其他物种的不一致，或者说与构成宇宙的其他元素在本能上的不一致，人类的学习实际上是一个很勉强的过程，不少人是厌恶学习的，学习虽然能带来好处，但改变自身带来的痛苦与发生的机会成本往往被人的惰性所左右，所以，人类的进步是缓慢的，步调是不一致的，利益是冲突的，由此可以解释现行的以追求故事细节为主体的历史学即“微观历史学”的局限性，而以研究历史总体运行轨迹为使命的历史学即“宏观历史学”应该走到历史的前端来。只有在宏观历史学的旗帜下，历史故事之间的关系才昭然若揭，史学的研究才不至于事倍功半，头绪纷乱。人们应该明白：故事永远是故事，不管它是什么故事！

历史是故事的过程。故事是历史琴弦上跳动的音符。历史相当于一个“故事罐头”，容器里装的全是故事，且大多数可能是鲜为人知的故事。人可能知道一些动物的故事，但知道多数植物的故事吗？历史的每一瞬间都是故事。故事是生生不息的。人类的历史可以说是“故事链”。战前动员是一个故事。管理也是一个故事。生活也是故事。了解故事是很重要的。正是故事，将疯狂落到了实处。因为是故事，所以对沉重感的排除就变得轻松了。想一想艺术，尽管人类的艺术史就是以假乱真的历史，但艺术可能再现了人类历史的真实成分。“故事艺术”的魅力就在于：她避免了不可避免的，创造了无中生有的，忘记了谁都认为不该忘记的，而到达了地其实并不能预知的“彼岸”，故事艺术就是这么牛气！“历史大叔”跟那些认真的、一成不变的人开玩笑，让人莫名其妙地“成功”，让人莫名其妙地“失败”，只有少数处于“自然机械”心灵境界的人，才幸福了。

利益判别、情感判别和技术判别是世界的三大辨析原则。由

于生存发展的需要，利益判别总是处于主流判别的地位，其次是情感判别，技术判别是中性判别，利益判别和情感判别是向量，情感判别的向量性比利益判别还要强烈。利益判别的指针是相对价值，情感判别的指针是倾向性，技术判别的指针是规矩，相对价值、倾向性和规矩是人类社会的结构要素，这些结构要素的注释及其丰富的内涵，则来自于故事。故事缔造了相对价值模式、倾向性模式和规矩模式，故事通过时间、地点、人物和情节发散开，并有意无意之中将规划好的信息最后集中起来，哪怕是纯粹的幽默也好，最后都要落实到相对价值、倾向性和规矩的座标上，并成为下一个判别的参照系。可以说，世界的参照系是由故事的相对价值、倾向性和规矩作为座标的，任何一个事件最后的总体评判，则取决于该事件发生的象限，而不是其他。找出相对价值、倾向性和规矩的能力，反过来衬托故事的份量和故事讲解员的能力。

历史依靠故事获得连续和新生。忘却故事的沟通功能总是错误的。今天，貌似公正的申请专利式的做法是不公正的。因为，从来没有一个故事是完全新生的，故事的构架不管多么新鲜，总是免不了承袭先前故事链的骨架，只不过可能选择了稀缺的骨架而已。故事本身并非独立的，从而，故事就有了一个重要的功能，那就是沟通。故事古往今来的内在属性，已成为人类降低成本的使者，于是，教育诞生了。教育与科学是两个体系，本义上的教育是经验的规范，相当于今天的格式化，科学则是对本质的仿真，是对实证途径的探索，但勿庸置疑的是，教育必须融入科学的成份，科学也必须采用教育的手段，从而，两条故事的河流便汇为一条河流，其他的旁的河流也汇入科学的江水，它们呼啸着沉入大海了，进而在大海中完成了消亡、继承与新生的统一。

人讲述故事的权利生而平等。实际上，人生而是不平等的。



仅遗传一点使人就无法平等。因而人在讲述故事的能力上的差异，故人后天讲述故事的权利并不平等。简单的人讲述简单的事，复杂的人讲述复杂的故事，故事的讲述既需要资格又不需要资格。并不是所有的人都能讲述有质量的故事。只有在故事讲述的过程中运用了适者生存法则进而占据有利位势者，才能进而讲述更不可思议的故事。有时候，不可思议的说书者是不可或缺的，这在平庸故事堆积如山的“闷罐时期”，在历史的桥梁即将断裂的分水岭上，越发显得突出和刺眼，平庸的人或许为之眩目而雀跃。但是，必须牢记的是：舞台从来不是让出来的，“角”是串和演后而出来的。

讲故事要讲究方法论。讲故事是需要实力的。这个实力一是指保证故事得以讲述完的能力，二是指故事落实的能力，三是指构架故事的能力。没有第三点即构架故事的能力，前两点无法展开。讲故事的实力其中还包括故事中隐含着的问题索解的能力。对故事要解决的问题进行定位后，再决定是从微观的角度讲，还是从宏观的角度讲；是用实证性的方法讲，还是用规范性的方法讲；是以开放的模式讲，还是以闭合的模式讲；是以研究的方法讲，还是从服从的角度讲；是从激动的角度讲，还是从抑制的角度讲；是对所有的受众讲，还是在密室传授；是赤手空拳地讲，还是武装到牙齿讲，这里面有很深的学问。其次是故事的层次结构与逻辑。逻辑有如中国画，是散点聚焦呢，还是焦点突出，抑或是统计学上的不相关性讲解。故事的法则是情节服从功能，功能则定位在需要上。如果故事的设计稍有不慎，则错误情节中的害群之马就出现了。控制故事的质量，是“故事学”的一个重要内容。

故事的讲解是需要代价的。在说书人展开扇子的当儿，扇子就折旧了。不要以为思想迅速于行动，实际上，行动一直在等待

思想。是脑子快还是手快，从历史的经验来看，因为迫使人思考的问题太多，所以应该说，是手快而不是脑子快。君子一言，驷马难追，讲的是脑子快的故事；同室操戈，相煎何急，讲的是手与脑的赛跑；光阴似箭，一日千里，讲的是足比脑快的故事。故事如何在手脑之间协调，非常人所能及。大的故事可能需要生命的代价，甚至是几代人的牺牲。故事是不能随便讲述的。故事的讲述必须按照故事的规则来进行。构成故事的要素不是时间、地点、人物和事件，而是现实与梦，因为时间、地点、人物和时间可以用某某和据说、相传来代替。通常将梦定位为个体行为，实际上，春天的男孩做的是同一个梦。将现实与梦联结起来的，是爱情，或为爱情所激励，或为爱情所困惑。激励与困惑都是代价，都伴随着一阵心血来潮。故事成功的关键是勇气和胆识。梦是潜在的故事，梦本身就是故事。将故事变为现实的过程，就是付出代价的过程。多少人因为害怕付出故事的代价，只可惜，将一生中本可化作美丽的传说的故事都腐烂了。

知识经济不过是新鲜的“经济学术政治”故事系列。“经济学术政治”，顾名思义，是以学术的法则要求之面目出现的政治，而这个学术是为经济服务的。以技术判别为特征的学术，因为是接近真理的呼声，排斥就意味着野蛮，拒绝就意味着后果自负，它的内功远猛于刀光剑影。寻求既安全又高效的抗争方式，变枪炮争斗式的对抗为妥协式的纷争，在历史的大故事中早已经安排好了，从石器、机械、电、计算机及网络的发展过程已经有了明证。石器时代有石器经济政治，机械时代是机械经济政治，电的时代是电经济政治，计算机时代是计算机经济政治，网络时代是网络经济政治，变“经济学术”为“经济学术政治”的知识经济，它的“文明分配模式”使更多的人失去了反抗的理由。不需要履带碾过家园，只需简单的电话线，高科技以技术判别的面目

展开了全新的政治攻势，经济学术式的政治一扫传统的刺刀政治的狰狞面目，它开始讲述崭新的学术神话，带着风卷残云的气势，要改变这么一个沉闷已久的世界了。经历了几千年的模仿，科学故事以仿生学的方式终于在今天鼓成了大球，新型的社会构架不可避免地要出现了。

故事存在着浪费。故事的经济学中也含有羞于见人的成分。儿童不相信成年人的故事，中年人不相信老年人的故事，同年龄的甲不相信乙的故事，男性不相信女性的故事，因为不相信带来的浪费使人类的发展史上重复远大于创新，经验的遗传通过家庭及文化的方式在后天仅得以部分保留，而更多的经验则因为人性本质上的排外趋向，以及受独立潜能驱使，所以实际上已无可挽回了。然而，目睹这些浪费，人类实际上无能为力，实际上每个人都置身于浪费的行列之中，大行浪费之道。故事生存发展的矛盾是：众人接收的故事是平庸的故事，创新的故事是离奇的故事，前者是重复，后者是增加，前者成本低，后者成本高。对于能力平庸的说书人来说，能把故事完整无误地复述好已经很简单了。就象外科医生的分类，一流的外科医生根治疾病，二流的外科医生能做复杂的手术，三流的外科医生能做小手术，四流的外科医生常出医疗事故，末流的外科医生因为害怕，则只能讲解手术，实际上根本不敢做手术。成为外科学家的，总是少数。因此，故事无法冲破统计学的桎梏。

管理者、艺术家、科学家、魔术师、武士等，他们都是说书人，只不过所用道具不一样。他们时而拍案惊起，时而闭门思过；时而严于律己，时而感情丰富。在台下的聪明人看得很清楚，他（她）们在表演呢！他（她）们可能是二栖的，也可能是五栖的，你可不能用善恶丑美的标准来衡量他（她），为什么要把被表达的与表达者本身等同呢？如果你犯了这种错误，则你自