

商业信息学

主编 李洪平



中国商业出版社

商业信息学

主编 李兴平

※

中国商业出版社出版发行

南昌装璜美术印刷厂印刷

※

787×1092毫米 32开 8.5印张 184千字

1991年1月第1版 1991年1月第1次印刷

印数：1—4000册 定价：3.60元

ISBN 7-5044-0879-4 / F·526

序

《商业信息学》一书和大家见面了，作为教材，它填补了中等商业教育的一个空白，对于广大从事商业实践工作的同志来说也是一件好事。

目前，世界科学技术水平和科学管理水平都在飞速的发展和提高，极大地促进了社会生产力的发展。继物质，能量之后，人类又进一步认识到了信息的力量。信息资源的开发利用程度高低，信息科学的发达与否，渐渐地成为一个国家在世界经济中地位高低的重要标志。我国进行的社会主义现代化建设事业，为经济信息的应用提供了广阔的、诱人的前景。“信息”已成为人们日常广泛使用的词汇。我们国家的历史上从未像现在这样重视信息的研究和开发工作，这也符合社会发展的需要。

随着改革的深入进行，我国商业的发展也来到了新旧更替的十字路口：多种经济成份并存、传统管理方式和现代管理方式交叉使用、市场发育尚不完善、商品流通情况复杂异常……。这些问题，都需要我们以先进的观念和先进的技术为依托，加以认真的思考。其中，商业信息的研究，应该成为全面探索社会主义初级阶段商业发展途径及规律的重要一环，研究如何认识并运用好商业信息，使之产生良好的社会效益和经济效益，在当前乃至以后很长的时期内，都将具有

特别重大的意义。

在多方面的支持下，几位年青的教学工作者，吸取众家之长，编写了这本书，书中扼要地对信息及商业信息的一般特征、商业信息管理全过程（收集、处理、分析、沟通等）、商业信息参与企业管理经营、商业信息队伍的建设、以及商业信息组织和管理工作的前景等几个方向的问题进行了阐述和探讨。这些内容，对于树立信息观念，普及和增强信息意识，灵活运用商业信息处理技术，乃至提高认识问题、分析问题、解决问题的能力都有一定的启迪和促进作用。全书条理清晰、通俗易懂，适合于作为商业中专和商业职工培训教材或教学参考书；广大从事商品流通工作和意欲了解商业信息有关知识的同志，不妨一读。

当然，商业信息学作为一门新兴边缘学科，学科体系尚不成熟，书中内容仍有值得探讨的地方。我希望有更多的人关注商业信息的研究并为之献计献策，共谋我国社会主义商业繁荣之路。

江西省商业厅厅长 罗旭东

一九九〇年十月

前 言

信息,作为现代科学技术的一大支柱,正以其不可否认的价值,倍受各行各业的普遍关注,人们对信息的热情在不断的增温……。这是社会的需要,这是历史的必然。

商业部根据形势的发展,适时地调整了教学计划,在全国商业系统中专学校商业计划统计专业普设“商业信息学概论”课程,为配合教改的进行,我们先行组织了本书的编写,供计统及财经类其他专业教学试用,期待在使用过程中发现问题,不断完善。

商业信息作为“信息家族”中特殊的一员,综合反映着商业经营管理活动的状态,是提高商品流通宏观调控、微观管理水平的重要依据。加强对商业信息的研究,是提高决策科学化程度的重要途径之一。商业信息学就是对商业信息运行轨迹及商业信息管理等问题进行研究,使其产生社会效益和经济效益的一门学科。马克思曾经说过:“万事开头难,每门科学都是如此。”(《资本论》第一卷,第一版序言,1967年7月25日,第284页)商业信息学作为经济学科和信息学科结合产生的新兴边缘学科,有待进一步探讨。我们在此作肤浅探述,有意于抛砖引玉。不妥处敬请指正。

参加本书编写的同志有(按章节顺序):李兴平(第一、五章)、邓正林(第二、六章)、倪国(第三章)、何慧荣(第四、九章)、陈智(第四章)、喻洪(第七章)、郭华平(第八、九章)、主编及主审定稿李兴平。

目 录

序

前言

第一章 商业信息学的一般问题	(1)
第一节 商业信息学的产生和建立.....	(1)
第二节 商业信息学的研究对象和方法.....	(11)
第三节 商业信息工作的研究任务.....	(23)
第二章 商业信息的构成要素	(36)
第一节 商业信息的一般特征.....	(36)
第二节 商业信息的构成要素.....	(44)
第三章 商业信息的收集	(58)
第一节 商业信息收集的意义.....	(58)
第二节 商业信息收集的一般程序.....	(64)
第三节 商业信息收集的方法.....	(66)
第四章 商业信息的加工处理	(82)
第一节 商业信息加工处理的概念和作用.....	(82)
第二节 商业信息加工处理的原则和方法.....	(85)

第三节	商业信息的加工处理过程·····	(89)
第四节	现代信息处理技术·····	(104)
第五章	商业信息的分析·····	(115)
第一节	商业信息分析的意义和程序·····	(115)
第二节	商业信息分析的主要内容和方法·····	(124)
第六章	商业信息与企业经营管理·····	(142)
第一节	商业信息和企业管理·····	(143)
第二节	商业信息与企业经营·····	(150)
第七章	商业企业的信息沟通·····	(162)
第一节	商业企业信息沟通的必要性和特点·····	(162)
第二节	商业企业信息沟通的要害和影响因素·····	(169)
第三节	商业企业信息沟通原则与沟通方式·····	(181)
第四节	商业企业信息沟通的实施·····	(198)
第八章	商业信息队伍建设·····	(205)
第一节	商业信息队伍的建设·····	(205)
第二节	商业信息人员的素质·····	(220)
第九章	商业信息与管理现代化·····	(235)
第一节	商业信息管理发展趋势·····	(236)
第二节	商业信息管理系统·····	(247)

第一章 商业信息学的一般问题

商业信息学是一门新兴边缘学科。它建立在信息论、系统论、控制论的基本理论和方法的基础之上，广泛吸收和综合了自然科学、社会科学、技术科学的研究成果，是进一步提高和完善商业宏观调控和微观经营管理水平的重要学科之一。本章扼要介绍了信息科学、商业信息学的产生和建立，商业信息学的研究对象、研究内容、研究方法和研究任务等。通过学习，大家要对这门学科有个轮廓性的了解，以进一步探讨该学科的具体内容。

第一节 商业信息学的产生和建立

一、信息、信息论和信息科学

“信息”，作为一个哲学概念，至今尚未有一个公认的表达。

本世纪三四十年代，美国贝尔电话研究所数学家申农在前人研究成果的基础上，第一次从理论上阐明了信源、信宿、信道及编码等有关通信方面的一些基本问题，创立了通信系统的模型，建立了度量信息量的公式，初步解决了从信息接收端（信宿）提取由信息发出端（信息源）发来的信

息的技术问题，提出了充分利用信道的信息容量，在有限的信道中以最大的速率传递最大的信息量的基本途径，并着手解决充分表达信源的信息，较好地利用信道容量的有关编译码问题。申农对信息的系统论述，意味着信息论作为一门独立的学科已经诞生。信息论创立以后，经历了50年代的创新时期，60年代的消化时期和70年代以后的新发展时期。

控制论的创始人，美国另一位科学家维纳对信息也作出了解释，建立了著名的维纳滤波理论和信号预测理论，阐明了信息定量化的原则和方法，并提出了度量信息量的数学公式，为信息的应用开辟了广阔的前景。可以说，他同时也是信息论创始人之一。

信息论的诞生和发展，是社会发展的客观需要。雷达的问世、真空电子管的广泛使用、通信技术和自动控制计算技术的发展，以及防空系统的实际需要，是创立信息论的催化剂；第二次大战和战后通信事业的飞速发展，直接导致信息论的诞生，其进一步发展更是符合历史发展的必然。

当今社会，信息量猛增。波兰学者列斯基统计了近300年来的资料，发现了科技文献呈指数增长的趋势。现在，全世界每年发表的科学论文约500万篇，平均每天发表包含新信息的论文达1.3万~1.4万篇之多，登记的发明创造专利每年超过30万件，平均每天有800至900件专利问世……。这些，都表明当今的世界是个信息化社会，用“信息爆炸”、“信息横移”、“信息革命”来描绘毫不过份。

概括地说，信息论是研究传输和信息处理系统规律的理论和方法，主要用于提高传递信息的效能和保证传递信息的完整性。

随着社会的发展，人们对有关内容的研究日益加深，总在不断地探求信息的本质。申农认为，信息是组织程度，能使物质系统有序性增强，减少破坏、混乱和噪音；维纳则认为：“信息是有序性的量度……”等等。一般来说，目前的“信息”这一概念，至少对应着三种不同的认识领域：

（1）在日常生活中，人们所说的“信息”，往往是指一般涵义的消息、信号或情况；

（2）信息论上所用的“信息”是个专门术语。它直接关系到事物变异度的衡量；

（3）哲学意义上的“信息”，自60年代以来一直争论不休，关于其“本质”、“本源”等问题至今众说纷纭。然而维纳说的“信息就是信息，既不是物质，也不是能量”这一名言，已被大多数学者承认。信息和物质、能源并列，是构成现实世界的三大要素之一。随着人们对“信息”研究的深入，我们相信，信息内在本质将会被进一步地认识和得到理解。

本书认为：信息是一种事物存在方式、运动状态及其对人类效用的综合反映。

与此同步，信息科学也在迅速发展。所谓信息科学，是指与信息有关的一门新兴综合科学。它分为信息理论、信息处理、传递、贮存、检索、整理、管理、人工智能等多个领域。信息科学和社会科学结合，产生了“信息社会科学”，它是横跨信息科学和社会科学两个领域的边缘学科。它的研究对象是：

（1）从信息科学的角度对各种社会现象（公害、犯罪等）和社会系统（流通系统、交通系统等）进行解释和描述；

(2) 从横向联系的角度对社会科学进行重新组合和综合;

(3) 从搞清信息科学的基础理论出发, 对社会科学领域的计量化、统一化动向、对社会系统的基层理论和手段以及信息化社会进行分析。

其中, 利用信息论的一般原理, 结合和借鉴信息科学的研究成果, 在基本经济理论的指导下, 对经济信息的传递、反馈过程进行研究, 探求研究方法的科学性, 就建立起了经济信息学。它是信息学科在经济领域的具体运用, 又是信息学科和经济学科相结合的新尝试。

商业信息学正是经济信息学的一个分支学科。

二、商业信息学的建立

商业信息学是一门新兴边缘学科。认真有效地探求它的建立前因, 对完善本学科体系及有效地引导学科的发展方向, 是极其必要的。同其他各门学科的建立一样, 它是在一定的历史条件下产生和形成的。

(一) 商业信息学的建立, 符合人们对商业信息使用日益提高的需求。

自古以来, 人们一直在自觉不自觉地利用信息, 商业信息的利用也不例外。在简单再生产条件下, 小商品生产者对商业信息的需求是极其有限的。当时, 生产规模极小, 交通运输不发达, 商品流通过程简单, 极大地制约了生产者和经商者认识世界的能力, 制约了信息加工处理能力的发展。因而, 用来指导他们的生产经营活动的, 大都是较粗糙或很初级的信息, 人们几乎全靠积累的经验引导生产和生活, 带有

极大的盲目性。如手工作坊式工厂、家庭地段式小店铺的生产和经营活动，都是如此。随着社会经济发展，人们对信息和商业信息的需要量急剧增加。特别是新技术革命以来，从科学技术（新技术、新材料、新产品等）到经营管理（新模式、新目标、新方式、新措施等），从跨地区、跨部门联合到跨国境、跨洲界的联合，生产的社会化、专业化、协作化程度得到飞速提高。每天产生的新情况、新信息及新变化，使人们对“世界距离急速缩短”、“时间计算以秒衡量”的景象惊讶不已而又趋日可见。从事经济和商业工作的人员时时刻刻都可能面临重大决策，而正确的决策，在越来越大的程度上依赖于有效、及时、准确的信息和商业信息的拥有量。我国40年的建设经验表明，拥有准确的信息，才有正确的决策，才有良好的经济环境，才有经济的正常增长。当前实行的改革开放总体方针，把我国的经济纳入了参与国际分工的行列，我国的商业也同时面临着一个复杂多变的经济世界：参与国际分工，引入竞争机制，使商业的宏观调控更为艰难，使微观的内部管理和外部环境论证更加曲折，增加的不确定因素，要求经营者对商业信息给予更大的重视并加以利用。而如何正确、有效地利用商业信息为各级经营决策服务，对广大经济工作者和商业工作者来说，尚属陌生的课题。为了建立一套体系来研究商业信息的运行和管理规律，以指导实践，商业信息学这一学科就应运而生了。

（二）商业信息学的建立，符合客观条件发展成熟的标准。

众所周知，一门学科的建立，不在于人们主观上的愿望企盼，必须等待客观条件的成熟。商业信息学的建立，符合

客观条件成熟的特征。

首先，信息论和信息科学的发展，广泛应用于经济领域的研究，为建立商业信息学提供了理论基础和方法论基础。尤其是经济信息学的建立（1983年我国学者黄学忠第一次提出了经济信息学的学科概念，随后，又对该学科的研究对象，基本属性等进行了多方面有益的阐述，为我国经济信息的研究开拓了新的领域），更直接地指导着商业信息学的建立和发展。经济信息学，是一门研究经济信息及其利用方法的学科，具体来说，在以下几个方面起着重大指导作用：

（1）经济信息学研究经济信息的本质及特征、构成、基本要素、分类等，为探讨商业信息本质提供了基本素材；

（2）经济信息学研究经济信息的收集、加工处理、分析等方面的方法和技术，为研究商业信息的一系列处理过程提供了极富参考意义的方法技术；

（3）经济信息学研究经济信息在现代管理中的地位和作用，包括在预测、决策、控制、计划等方面的地位和作用，为商业信息的开发利用指明了主要方向；

（4）经济信息学研究如何建立不同层次、不同规模的经济信息系统，组织经济信息网络，为商业信息学研究在商品流通中建立有效的商业信息网络，促进经营效益提高等问题提供了可供借鉴的指导；

（5）经济信息学研究经济信息资源开发，信息时代如何发展信息产业等问题，也为商业信息学研究商业系统信息行业发展趋势提供了有益的模型；

.....

总之，经济信息学是商业信息学的先导学科，在许多方面都为商业信息学的建立和发展给予了理论上和技术上的指导。

其次，电子学、情报学的发展，电子计算机的应用，为商业信息学的建立、发展，提供了许多强有力的现代化技术手段和组织手段上的保障。信息时代的一个重大特征，就是信息量的极大膨胀和扩充。人们或是机构每天需要处理大量的信息，没有先进的技术设备，是难以负荷起当今社会对商业信息处理需要的。世界第一台电子计算机自1946年在美国问世，至今已经历了4代变革，正向超大型和微型化方向发展，容量的增大、功能的齐全、价格的低廉、加上在经济领域的应用开发不断深入，使生产过程和企业管理的自动化成为现实。随着生产社会化、专业化、协作化程度加强，商业经营活动节奏加快，人们愈益要求远距离或超远距离地及时传递大量信息。电子产品的更新换代为这一要求提供了可靠的保障，如电话、电报、无线电通讯、电视、雷达、电传、卫星等。情报学先行形成的理论体系和方法体系，也为经济信息学和商业信息学的建立发展提供了许多技术手段、方法和理论上的参考。

再次，自然科学和社会科学相互渗透、相互交叉，作为一种趋势，也为商业信息学的建立所吸收。象经济控制论、信息经济学、计量经济学、经济信息学一样，商业信息学也是这种趋势发展的产物，从商业信息的记录到分析，无不体现多门学科成果的有机结合，这是必要的，这也是必然的。

尽管如此，从目前的情况来看，商业信息学还正处在萌芽状态，这是和整个经济信息的学科建立密切相联的。

从国际上看，只是到了70年代，国外一些经济学家才相继提出信息经济学的概念和理论。1977年美国年轻学者马克·波拉特发表的《信息经济》一书，是有关信息经济学较早的著作。1983年美国企业家保罗·霍肯出版了《下一代经济》一书，比较系统地提出信息经济的崛起，物质经济向信息经济过渡等问题，这才开始了对信息的系统探讨。

国内，80年代以后才兴起了对经济信息的研究“热”，一些学者纷纷对经济信息的有关概念、特征和相关问题进行探讨，除黄学忠的《经济信息与管理》外，又有“市场信息”、“价格信息与营销信息”、“信息管理”……等一系列有关论述和论著问世，这些成果为推动我国的经济信息深入研究起到了极大的促进作用。

商业信息作为一个特定的总体，无论从理论研究上，还是从实践摸索中，都是起步较晚的。要使商业信息学走向成熟，需要不断总结实践、开阔思维、大胆设想，我们这里仅是一种尝试性的探讨，相信在大家的共同关注之下，商业信息学定会枝繁叶茂，以其自身的特色，促进经济的繁荣。

三、商业信息学和经济信息学的关系

商业信息学作为经济信息学的一个重要组成部分。它和经济信息学之间的关系，不只是从理论和方法上接受指导的关系，同时，也是经济信息学在商品流通领域的延伸。它保证了经济信息学“家族”的完整性。前面，我们阐述了经济信息学在若干方面对商业信息学的指导作用，下面有必要就二者的关系作进一步的论述。

(一) 商业信息学在经济信息学科体系中处于最具特色的地位。

这和商业本身所具有的特点是分不开的。我们把它归纳成“重”、“难”、“繁”三个方面。

所谓“重”是就商业信息的研究学科来说，它比别的经济信息学科所要处理的对象更重要。众所周知，商业是随着生产的发展而兴起并发展的，是上连生产，下接消费的重要媒介部门。自然而然的成为经济信息传递和反馈的枢纽站，由于汇流到这里的信息不仅量大，而且要求传递速度快，服务面广。因而，对商业信息的研究也就显得特别的重要，它起着引导消费、调节生产的重要作用。

所谓“难”，是指进行的商业信息研究，由于多方面原因，相比其他信息研究，显得更加难以深入。虽然大家认识到商业信息研究工作是重要的，但由于长期以来人们形成的“重农工业，轻商业”的观念，加上改革中，新旧交替现象较为普遍，市场发育尚不健全，商业中情况的复杂，导致研究工作的难以深入。建立和完善学科体系，甚是艰难。

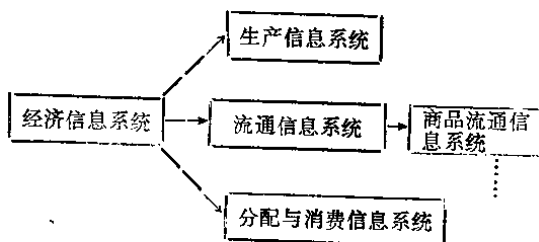
所谓“繁”，是指商业信息研究的繁琐性，较经济信息学“家族”中其他学科的研究更明显。这是和前面两个特征分不开的。既然信息汇流量大，经济成分复杂，需求之多，面之广就成理所当然的。商业信息研究不仅在于如何满足多层次的需求的繁琐，同时由于商业的建设，远不象工业建设那样先进（如设备先进，技术手段、组织手段的先进等），无形中也加重了工作的分量，加重了“繁”的程度。

总而言之，商业信息学作为经济信息学的一个分支，由于上述几个特征，使得它既显得地位重要，又加紧了建设的

迫切性。只要我们认真地重视“重”、“难”、“繁”，学科的发展就会早见成效。

(二) 商业信息学是经济信息学中有机的、不可分割的一部分。

商业是“从事商品流通的国民经济部门。……在社会主义国家中，商业是产品的生产同分配和消费之间必要的中间环节。”《辞海》缩印本第357页，上海辞书出版社，1979年版）从上述论断可见：无论从社会再生产过程看，还是从国民经济部门构成看，商业始终是其中重要的一个方面。因此，商业信息就应该是经济信息的一个部分，商业信息学就自然是经济信息学的一个不可分割的部分。具体关系见图（1—1）、图（1—2）。



图（1—1）