



工业和信息化部“十二五”规划教材

“信息化与信息社会”系列丛书之
高等学校信息管理与信息系统专业系列教材

信息系统项目管理

(第2版)

左美云 主 编
余 力 李 倩 副主编



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

工业和信息化部“十二五”规划教材

“信息化与信息社会”系列丛书之

高等学校信息管理与信息系统专业系列教材

信息系统项目管理

(第2版)

左美云 主 编

余 力 李 倩 副主编

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 • BEIJING

内 容 简 介

信息系统开发技术与信息系统项目管理是信息系统建设成功的两个重要支柱。本书围绕信息系统项目的立项、计划、执行控制、验收四个阶段,重点讨论信息系统项目的范围、进度、成本、质量、人力资源、沟通、风险、采购、干系人和整体管理 10 个知识点;将案例教学法、体验式教学法、互动式教学法体现在本书中,增强读者对各种项目管理的工具和模板的直观认识。

本书是工业和信息化部“十二五”规划教材,高等学校信息管理与信息系统专业系列教材之一,可作为高等学校信息管理与信息系统、电子商务、电子政务、计算机应用、物流管理、信息安全、工商企业管理、软件工程等专业本科生的教材,还可作为相关专业硕士生及各类 IT 项目经理的培训教材和参考资料。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

信息系统项目管理 / 左美云主编. —2 版. —北京:电子工业出版社, 2014.10

(信息化与信息社会系列丛书)

高等学校信息管理与信息系统专业系列教材

ISBN 978-7-121-24433-9

I. ①信… II. ①左… III. ①信息系统—项目管理—高等学校—教材 IV. ①G202

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 225323 号

策划编辑:刘宪兰

责任编辑:张 京

印 刷:北京京师印务有限公司

装 订:北京京师印务有限公司

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本:787×1092 1/16 印张:17.75 字数:397.6 千字

版 次:2009 年 6 月第 1 版

2014 年 10 月第 2 版

印 次:2014 年 10 月第 1 次印刷

印 数:3000 册 定价:36.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系及邮购电话:(010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zltts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010) 88258888。

“信息化与信息社会”系列丛书编委会名单

编委会主任 曲维枝

编委会副主任 周宏仁 张尧学 徐 愈

编委会委员 何德全 邬贺铨 高新民 高世辑 张复良 刘希俭
刘小英 李国杰 秦 海 赵泽良 杜 链 朱森第
方欣欣 陈国青 李一军 李 琪 冯登国

编委会秘书处 廖 瑾 刘宪兰 刘 博 等

高等学校信息管理与信息系统专业系列教材编委会名单

专业编委会顾问 (以汉字拼音为序)

陈 静 杜 链 冯惠玲 高新民 黄梯云 刘希俭
王安耕 汪玉凯 王众托 邬贺铨 杨国勋 周汉华
周宏仁 朱森第

专业编委会主任 陈国青 李一军

专业编委会委员 (以汉字拼音为序)

陈国青 陈 禹 胡祥培 黄丽华 李 东 李一军
马费成 王刊良 杨善林

专业编委会秘书 闫相斌 卫 强

本 书 主 审 王刊良

第2版总序

信息化是世界经济和社会发展的必然趋势。近年来，在党中央、国务院的高度重视和正确领导下，我国信息化建设取得了积极进展，信息技术对提升工业技术水平、创新产业形态、推动经济社会发展发挥了重要作用。信息技术已成为经济增长的“倍增器”、发展方式的“转换器”、产业升级的“助推器”。

作为国家信息化领导小组的决策咨询机构，国家信息化专家咨询委员会按照党中央、国务院领导同志的要求，就我国信息化发展中的前瞻性、全局性和战略性的问题进行调查研究，提出政策建议和咨询意见。信息化所具有的知识密集的特点，决定了人力资本将成为国家在信息时代的核心竞争力。大量培养符合中国信息化发展需要的人才，是国家信息化发展的一个紧迫需求，也是我国推动经济发展方式转变，提高在信息时代参与国际竞争比较优势的关键。2006年5月，我国公布《2006—2010年国家信息化发展战略》，提出“提高国民信息技术应用能力，造就信息化人才队伍”是国家信息化推进的重点任务之一，并要求构建以学校教育为基础的信息化人才培养体系。

为了促进上述目标的实现，国家信息化专家咨询委员会致力于通过讲座、论坛、出版等各种方式推动信息化知识的宣传、教育和培训。2007年，国家信息化专家咨询委员会联合教育部、原国务院信息化工作办公室成立了“信息化与信息社会”系列丛书编委会，共同推动“信息化与信息社会”系列丛书的组织编写工作。编写该系列丛书的目的是，结合我国信息化发展的实际和需求，针对国家信息化人才教育和培养工作，有效梳理信息化的基本概念和知识体系，通过高校教师、信息化专家、学者与政府官员之间的相互交流和借鉴，充实我国信息化实践中的成功案例，进一步完善我国信息化教学的框架体系，提高我国信息化图书的理论和实践水平。毫无疑问，从国家信息化长远发展的角度来看，这是一项带有全局性、前瞻性和基础性的工作，是贯彻落实国家信息化发展战略的一个重要举措，对于推动国家的信息化人才教育和培养工作，加强我国信息化人才队伍的建设具有重要意义。

考虑到当时国家信息化人才培养的需求，各个专业和不同教育层次（博士生、硕士生、本科生）的需要，以及教材开发的难度和编写进度时间等问题，“信息化与信息社会”系列丛书编委会采取了集中全国优秀学者和教师，分期分批出版高质量的信息化教育丛书的方式，结合高校专业课程设置情况，在“十一五”期间，先后组织出版了“信息管理与信息系统”、“电子商务”、“信息安全”三套本科专业高等学校系列教材，受到高校相关专业学科及相关专业师生的热烈欢迎，并得到业内专家与教师的一致好评和高度评价。

但是,随着时间的推移和信息技术的快速发展,上述专业的教育面临着持续更新、不断完善的迫切要求,日新月异的技术发展及应用变迁也不断对新时期的建设和人才培养提出新要求。为此,“信息管理与信息系统”、“电子商务”、“信息安全”三个专业教育需以综合的视角和发展的眼光不断对自身进行调整和丰富,已出版的教材内容也需及时进行更新和调整,以满足需求。

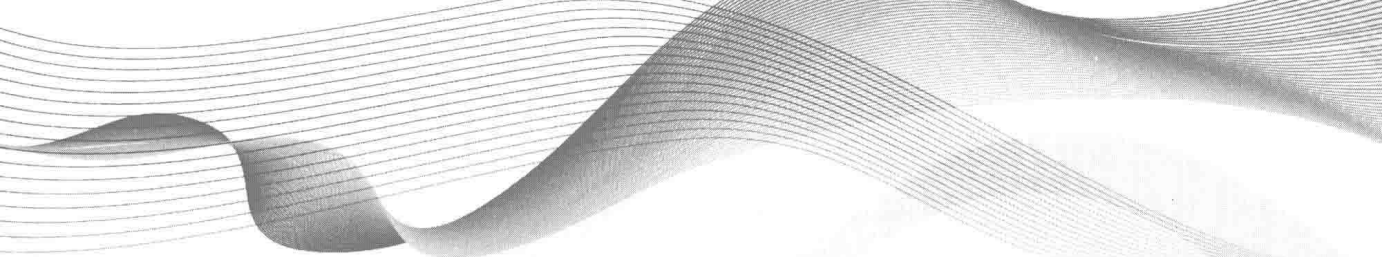
这次,高等学校“信息管理与信息系统”、“电子商务”、“信息安全”三套系列教材的修订是在涵盖第1版主题内容的基础上,进行的更新和调整。我们希望在内容构成上,既保持原第1版教材基础的经典内容,又要介绍主流的知识、方法和工具,以及最新的发展趋势,同时增加部分案例或实例,使每一本教材都有明确的定位,分别体现“信息管理与信息系统”、“电子商务”、“信息安全”三个专业领域的特征,并在结合我国信息化发展实际特点的同时,选择性地吸收国际上相关教材的成熟内容。

对于这次三套系列教材(以下简称系列教材)的修订,我们仍提出了基本要求,包括信息化的基本概念一定要准确、清晰,既要符合中国国情,又要与国际接轨;教材内容既要符合本科生课程设置的要求,又要紧跟技术发展的前沿,及时地把新技术、新趋势、新成果反映在教材中;教材还必须体现理论与实践的结合,要注意选取具有中国特色的成功案例和信息技术产品中的应用实例,突出案例教学,力求生动活泼,达到帮助学生学以致用目的,等等。

为力争修订教材达到我们一贯秉承的精品要求,“信息化与信息社会”系列丛书编委会采用了多种手段和措施保证系列教材的质量。首先,在确定每本教材的第一作者的过程中引入了竞争机制,通过广泛征集、自我推荐和网上公示等形式,吸收优秀教师、企业人才和知名专家参与写作;其次,将国家信息化专家咨询委员会有关专家纳入各个专业编委会中,通过召开研讨会和广泛征求意见等多种方式,吸纳国家信息化一线专家、工作者的意见和建议;最后,要求各专业编委会对教材大纲、内容等进行严格的审核,并对每本教材配有一至两位审稿专家。

我们衷心期望,系列教材的修订能对我国信息化相应专业领域的教育发展和教学水平的提高有所裨益,对推动我国信息化的人才培养有所贡献。同时,我们也借系列教材修订出版的机会,向所有为系列教材的组织、构思、写作、审核、编辑、出版等做出贡献的专家学者、教师和工作人员表达我们最真诚的谢意!

应该看到,组织高校教师、专家学者、政府官员及出版部门共同合作,编写尚处于发展动态之中的新兴学科的高等学校教材,有待继续尝试和不断总结经验,也难免会出现这样或那样的缺点和问题。我们衷心希望使用该系列教材的教师和学生能够不吝赐教,帮助我们不断地提高系列教材的质量。



第1版总序

信息化是世界经济和社会发展的必然趋势。近年来，在党中央、国务院的高度重视和正确领导下，我国信息化建设取得了积极进展。信息技术对提升工业技术水平、创新产业形态、推动经济社会发展发挥了重要作用。信息技术已成为经济增长的“倍增器”、发展方式的“转换器”、产业升级的“助推器”。

作为国家信息化领导小组的决策咨询机构，国家信息化专家咨询委员会一直在按照党中央、国务院领导同志的要求就信息化前瞻性、全局性和战略性的问题进行调查研究，提出政策建议和咨询意见。在做这些工作的过程中，我们愈发认识到，信息技术和信息化所具有的知识密集的特点，决定了人力资本将成为国家在信息时代的核心竞争力，大量培养符合中国信息化发展需要的人才已成为国家信息化发展的一个紧迫需求，成为我国应对当前严峻经济形势，推动经济发展方式转变，提高在信息时代参与国际竞争比较优势的关键。2006年5月，我国公布《2006—2010年国家信息化发展战略》，提出“提高国民信息技术应用能力，造就信息化人才队伍”是国家信息化推进的重点任务之一，并要求构建以学校教育为基础的信息化人才培养体系。

为了促进上述目标的实现，国家信息化专家咨询委员会一直致力于通过讲座、论坛、出版等各种方式推动信息化知识的宣传、教育和培训工作，并由国家信息化专家咨询委员会联合教育部、原国务院信息化工作办公室成立了“信息化与信息社会”系列丛书编委会，共同推动“信息化与信息社会”系列丛书的组织编写工作。编写该系列丛书的目的，是力图结合我国信息化发展的实际和需求，针对国家信息化人才教育和培养工作，有效梳理信息化的基本概念和知识体系，通过高校教师、信息化专家、学者与政府官员之间的相互交流和借鉴，充实我国信息化实践中的成功案例，进一步完善我国信息化教学的框架体系，提高我国信息化图书的理论和实践水平。毫无疑问，从国家信息化长远发展的角度来看，这是一项带有全局性、前瞻性和基础性的工作，是贯彻落实国家信息化发展战略的一个重要举措，对于推动国家的信息化人才教育和培养工作，加强我国信息化人才队伍的建设具有重要意义。

考虑到当前国家信息化人才培养的需求、各个专业和不同教育层次（博士生、硕士生、本科生）的需要，以及教材开发的难度和编写进度时间等问题，“信息化与信息社会”系列丛书编委会采取了集中全国优秀学者和教师、分期分批出版高质量的信息化教育丛



书的方式,根据当前高校专业课程设置情况,先开发“信息管理与信息系统”、“电子商务”、“信息安全”三个本科专业高等学校系列教材,然后再根据我国信息化和高等学校相关专业发展的情况陆续开发其他专业和类别的图书。

对于新编的三套系列教材(以下简称系列教材),我们寄予了很大希望,也提出了基本要求,包括信息化的基本概念一定要准确、清晰,既要符合中国国情,又要与国际接轨;教材内容既要符合本科生课程设置的要求,又要紧跟技术发展的前沿,及时地把新技术、新趋势、新成果反映在教材中;教材还必须体现理论与实践的结合,要注意选取具有中国特色的成功案例和信息技术产品的应用实例,突出案例教学,力求生动活泼,达到帮助学生学以致用目的,等等。

为力争出版一批精品教材,“信息化与信息社会”系列丛书编委会采用了多种手段和措施保证系列教材的质量。首先,在确定每本教材的第一作者的过程中引入了竞争机制,通过广泛征集、自我推荐和网上公示等形式,吸收优秀教师、企业人才和知名专家参与写作;其次,将国家信息化专家咨询委员会有关专家纳入各个专业编委会中,通过召开研讨会和广泛征求意见等多种方式,吸纳国家信息化一线专家、工作者的意见和建议;最后,要求各专业编委会对教材大纲、内容等进行严格的审核,并对每一本教材配有一至两位审稿专家。

如今,我们很高兴地看到,在教育部和原国务院信息化工作办公室的支持下,通过许多高校教师、专家学者及电子工业出版社老师们的辛勤努力和付出,“信息化与信息社会”系列丛书中的三套系列教材即将陆续和读者见面。

我们衷心期望,系列教材的出版和使用能对我国信息化相应专业领域的教育发展和教学水平的提高有所裨益,对推动我国信息化的人才培养有所贡献。同时,我们也借系列教材开始陆续出版的机会,向所有为系列教材的组织、构思、写作、审核、编辑、出版等做出贡献的专家学者、老师和工作人员表达我们最真诚的谢意!

应该看到,组织高校教师、专家学者、政府官员及出版部门共同合作,编写尚处于发展动态之中的新兴学科的高等学校教材,还是一个初步的尝试。其中,固然有许多的经验可以总结,也难免会出现这样那样的缺点和问题。我们衷心地希望使用系列教材的教师和学生能够不吝赐教,帮助我们不断地提高系列教材的质量。

曲维枝

2008年12月15日

第2版序言

在移动计算、物联网、云计算等一系列新兴技术的支撑下，网络生活、社交媒体、协同创造、虚拟服务等新型应用模式持续拓展着人类创造和利用信息的范围与形式。这些日新月异的新兴技术与应用模式的涌现，使得全球数据量呈现前所未有的爆发式增长态势。同时，数据复杂性也急剧增加，其多样性（多源、异构、多模态和富媒体等）、低价值密度（信息不相关性和高“提纯”难度等）、实时性（流信息和连续商务等）特征日益显著。可以说我们已经进入“大数据”时代。数据已经渗透到每一个行业和领域，成为国家宏观调控和治理，社会各行各业管理和技术应用的基础和要素。

大数据时代的管理喻义可以从两个方面来概括，即“三个融合”和“三新”。“三个融合”指 IT 融合（信息技术与社会生活及企业业务的密不可分性）、内外融合（企业外部数据与内部数据整合的重要性）和价值融合（企业“造”与“用”价值创造的模式创新性）。这三个融合意味着：①越来越多的传统管理和决策成为基于数据分析的管理和决策，如数字化生存、数据运营、深度业务分析（**Business Analytics, BA**）核心能力等；②用户/公众创造内容（**UGC/PGC**）（如评论、口碑、商誉、舆情和社会网络等）成为企业活动的重要关注点；③企业的价值创造过程日益体现出“无形围绕有形”的互动（如“服务围绕产品”的业务拓展方式等）。而“三新”则指大数据时代催生的新模式、新业态和新人群。这意味着：①现有企业需要升级转型（如数据驱动的精益管理和模式创新等）；②新兴业态在诞生和发展（如赛博空间生活和众包等）；③信息社会中“移民”和“原住民”的多样化生存（如新型客户关系、新式企业文化和新颖行为特点等）。大数据时代管理喻义的上述两个方面反映了大数据时代管理理论和实践的变化特征，其中前者主要体现管理领域和视角上的变化，后者则主要体现管理主体和方式上的变化。

在我国信息化与工业化、城镇化和农业现代化同步发展的背景下，展望我国信息化发展的未来，信息技术应用将持续呈现出在物联网和智慧城市建设、云平台和大数据分析、新兴电子商务应用、企业信息化新拓展、绿色信息化路径等领域的主流现象和发展趋势，也为高等学校“信息管理与信息系统”专业建设和人才培养在新形势下带来新的挑战 and 机遇。

“信息管理与信息系统”作为一个快速更迭、动态演进的学科专业，必须以综合的视角和发展的眼光不断对自身进行调整和丰富，以适应新时代前进的步伐。高等学校信息管理与信息系统专业系列教材的第2版修订，就是希望通过更为系统化的逻辑体系和更具前瞻性的内容组织，帮助信息管理与信息系统专业相关领域的学生及实践者更好地理

解现代信息系统在“造”（技术）和“用”（管理）维度上的分野和统一，掌握相关的基础知识和基本技能（特别包括企业进行数据运营、利用深度业务分析（BA）构建核心竞争能力方面的基础知识和技能）。

本次对高等学校信息管理与信息系统专业系列教材的修订，在基本保留第1版主要内容的框架基础上，仍然强调把握领域知识的“基础、主流与发展”的关系，并体现“管理与技术并重”的领域特征。同时，在整个系列和相关教材内容中，从领域发展与知识点的角度，以不同程度和形式反映新技术时代的特点（如云计算和大数据这一新型计算模式）、IT应用特征（如移动性、虚拟性、个性化、社会性和极端数据）、信息化拓展（如两化深度融合和企业外部数据分析）、新兴电子商务应用（如移动商务、社会化商务和O2O）、搜索方法与服务（如关键词搜索与营销、信息检索与匹配）、IT战略与管理（如服务管理、伙伴管理、业务安全管理和连续商务管理）等。我们希望通过系列教材专业编委会的共同努力，第2版系列教材能够成为高等学校信息管理与信息系统专业及相关专业学生循序渐进地了解 and 掌握专业知识的系统性学习材料，成为大数据环境下从业人员及管理者的有益参考资料。

本系列教材的编写和修订得到了多方面的帮助与支持。在此，我们感谢国家信息化专家咨询委员会及高等学校信息管理与信息系统专业系列教材编委会专家们对教材体系设计的指导和建议，感谢教材编写者在时间和精力上的大量投入及所在单位给予的大力支持，感谢参与本系列教材研讨和编审的各位专家、学者的真知灼见！同时，我们对电子工业出版社在本系列教材整个出版过程中所做的努力深表谢意！

由于时间和水平有限，第2版系列教材在内容上肯定存在不足和不尽如人意之处，恳请广大读者批评指正。

高等学校信息管理与信息系统
专业系列教材编委会
2013年12月于北京

第 1 版序言

日新月异的技术发展及应用变迁不断给信息系统的建设者与管理者带来新的机遇和挑战。例如，以 Web 2.0 为代表的社会性网络应用的发展深层次地改变了人们的社会交往行为及协作式知识创造的形式，进而被引入企业经营活动中，创造出内部 Wiki (Internal Wiki)、预测市场 (Prediction Market) 等被称为“Enterprise 2.0”的新型应用，为企业知识管理和决策分析提供了更为丰富而强大的手段；以“云计算”(Cloud Computing) 为代表的软件和服务平台技术，将 IT 外包潮流推向了一个新的阶段，像电力资源一样便捷易用的 IT 基础设施和计算能力已成为可能；以数据挖掘为代表的商务智能技术，使得信息资源的开发与利用在战略决策、运作管理、精准营销、个性化服务等各个领域发挥出难以想象的巨大威力。对于不断推陈出新的信息技术与信息系统应用的把握和驾驭能力，已成为现代企业及其他社会组织生存发展的关键要素。

2008 年中国互联网络信息中心 (CNNIC) 发布的《第 23 次中国互联网络发展状况统计报告》显示，我国的互联网用户数量已超过 2.98 亿人，互联网普及率达到 22.6%，网民规模全球第一。与 2000 年相比，我国互联网用户的数量增长了 12 倍。换句话说，在过去的 8 年间，有 2.7 亿中国人开始使用互联网。可以说，这样的增长速度是世界上任何其他国家所无法比拟的，并且可以预期，在今后的数年中，这种令人瞩目的增长速度仍将持续，甚至进一步加快。伴随着改革开放的不断深入，互联网的快速渗透推动着中国经济、社会环境大步迈向信息时代。从而，我国“信息化”进程的重心也从企业生产活动的自动化转向了全球化、个性化、虚拟化、智能化、社会化环境下的业务创新与管理提升。

长期以来，信息化建设一直是我国国家战略的重要组成部分，也是国家创新体系的重要平台。近年来，国家在中长期发展规划及一系列与发展战略相关的文件中充分强调了信息化、网络文化和电子商务的重要性，指出信息化是当今世界发展的大趋势，是推动经济社会发展和变革的重要力量。《2006—2020 年国家信息化发展战略》提出要能“适应转变经济增长方式、全面建设小康社会的需要，更新发展理念，破解发展难题，创新发展模式”，这充分体现出信息化在我国经济、社会转型过程中的深远影响，同时也是对新时期信息化建设和人才培养的新要求。

在这样的形势下，信息管理与信息系统领域的专业人才，只有依靠开阔的视野和前

瞻性的思维,才有可能在这迅猛的发展历程中紧跟时代的脚步,并抓住机遇做出开拓性的贡献。另外,信息时代的经营、管理人才及知识经济环境下各行各业的专业人才,也需要拥有对信息技术发展及其影响力的全面认识和充分的领悟,才能在各自的领域之中把握先机。

因此,信息管理与信息系统的专业教育也面临着持续更新、不断完善的迫切要求。我国信息系统相关专业的教育已经历了较长时间的发展,形成了较为完善的体系,其成效也已初步显现,为我国信息化建设培养了一大批骨干人才。但我们仍然应该清醒地意识到,作为一个快速更迭、动态演进的学科,信息管理与信息系统专业教育必须以综合的视角和发展的眼光不断对自身进行调整和丰富。本系列教材的编撰,就是希望能够通过更为系统化的逻辑体系和更具前瞻性的内容组织,帮助信息管理与信息系统相关领域的学生及实践者更好地掌握现代信息系统建设与应用的基础知识和基本技能,同时了解技术发展的前沿和行业的最新动态,形成对新现象、新机遇、新挑战的敏锐洞察力。

本系列教材旨在体系设计上较全面地覆盖新时期信息管理与信息系统专业教育的各个知识层面,既包括宏观视角上对信息化相关知识的综合介绍,也包括对信息技术及信息系统应用发展前沿的深入剖析,同时还提供了对信息管理与信息系统建设各项核心任务的系统讲解。此外,对一些重要的信息系统应用形式也进行了重点讨论。本系列教材主题涵盖信息化概论、信息与知识管理、信息资源开发与管理、管理信息系统、商务智能原理与方法、决策支持系统、信息系统分析与设计、信息组织与检索、电子政务、电子商务、管理系统模拟、信息系统项目管理、信息系统运行与维护、信息系统安全等内容。在编写中注意把握领域知识上的“基础、主流与发展”的关系,体现“管理与技术并重”的领域特征。我们希望,这套系列教材能够成为相关专业学生循序渐进地了解 and 掌握信息管理与信息系统专业知识的系统性学习材料,同时也成为知识经济环境下从业人员及管理者的有益参考资料。

作为普通高等教育“十一五”国家级规划教材,本系列教材的编写得到了多方面的帮助和支持。在此,我们感谢国家信息化专家咨询委员会及高等学校信息管理与信息系统系列教材编委会专家们对教材体系设计的指导和建议;感谢教材编写者的大量投入及所在各单位的大力支持;感谢参与本系列教材研讨和编审的各位专家、学者的真知灼见。同时,我们对电子工业出版社在本系列教材编辑和出版过程中所做的各项工作深表谢意。

由于时间和水平有限,本系列教材难免存在不足之处,恳请广大读者批评指正。

第 2 版前言

很多学习过项目管理的同志可能都有一个体会,“项目管理学起来容易,但要用好不容易”。尽管大家普遍认为这是项目管理学科固有的特点,但这种现象在一定程度上对广大从事项目管理教学相关工作的同行来讲也是一种“讽刺”和“嘲笑”。对此,我们一直肩负着一使命,那就是要让项目管理不但容易学,而且容易用、能用好,希望能让项目管理学习者少一份困惑,当然也是为了推广和提高我国的项目管理应用水平。

多年来,我们一直在努力地探索和改进项目的教学方法,希望能真正实现学以致用。本书的第 2 版就是我们近年来努力的结晶。自本书第 1 版问世以来,得到了众多老师和学生的肯定,这对我们是极大的鼓舞,也让我们感到欣慰,但同行也给我们的教材提出许多宝贵的意见和建议。本书第 2 版在我们自己近年教学实践和研究的基础上,结合项目管理的最新发展,综合考虑同行老师反馈意见修订而成。本次修订较大的内容包括以下几处。

第 1 章:首先,根据 2012 年新版的 **PMBOK** (中文第 5 版),更新了项目管理知识体系,全书也是基于新版的 **PMBOK** 进行内容更新的。为加强学生理解项目的本质,加强了关于项目特点的论述,强调一些部分符合项目特性的项目,也可以按项目的方式进行管理,以便读者更深刻地认识项目和项目管理的概念。此外,从微观和宏观两个层面论述项目管理对企业管理的重要性。

第 2 章:在授课过程中,发现学生对“什么是成功的项目”这样一个基本问题认识不是特别到位,对此,增加了项目成功标准的六层次模型,有利于读者更为深刻、辩证地理解到底什么是一个成功的项目。另外,考虑目前出现的越来越多的大型项目,在衡量企业项目管理水平方面,增加了组织项目管理成熟度模型 (**OPM3**) 的内容。

第 3 章:根据部分同行老师反馈的建议,在一般项目管理生命期模型的基础上,基于信息系统的项目开发方法,增加了典型信息系统项目的生命期模型。

第 4 章:主要针对现实中信息系统需求变更的具体情况,从实用的角度,完善了针对需求变更的情况下在项目合同条款中应该注意的事项。

第 5 章:增加了信息系统项目报价,除介绍项目报价涉及的主要方面外,还增加了两个关于按需求定制和标准化开发项目具体的报价单示例,有利于读者了解实际应用中的报价单内容。此外,在介绍各种进度方法的基础上,增加了进度方法的比较,帮助读

者更好地根据项目实际情况选择进度计划方法。

第6章：根据信息系统项目的特点，增加了关于监理合同的内容，帮助读者了解实际项目进行中的监理事项。考虑到信息系统项目审计的重要性，补充完善了审计在信息系统项目中的作用的介绍。此外，更新和完善了关于质量管理标准的内容，之前关于 ISO 9000 的介绍版本较早，现已更新至最新版本内容。

第7章：针对目前微博、微信等新型社会网络对项目沟通管理的影响，在项目沟通部分增加了“新型网络环境下的项目沟通”。另外，增加了冲突管理一节，较全面地介绍了冲突的概念、分类、产生的原因和冲突管理的方法，突出强调了冲突也可以是有利的，建设性的冲突能够给项目团队带来创新和收益。

第8章：主要针对新版的 PMBOK 2012，对风险管理的多处内容进行润色和修正。

第9章：采用新版本的 Microsoft Project 2013，对本章节的案例重新进行分析，绘制了新图，并更新了时间等相关信息。

除上述重要修订外，还对全书各章的文字进行了仔细阅读和进一步润色。

全书修订工作由左美云教授主持、组织，提出修订原则和基本思路，然后由多位老师分工修订编写。各章分工如下：余力编写第1、2、3章；左美云编写第4、8、9章；李倩编写第5、6、7章；以钟兰云为主、张策协助，在左美云的指导下完成了全书案例部分的修订和项目管理软件部分的修订工作。第2版的稿件收齐后由余力和左美云两位老师统一修改和润色，最后在王刊良教授审读后进一步作了完善。

应该说，在整个编写团队的努力下，本书第2版无论是在内容体系的完整性方面还是在细节描述准确性方面，以及实用性方面，都有一个较大的提升。但我们也知道，由于作者水平和精力有限，错误与不足之处在所难免，敬请读者不吝指正。本书目前还不能完全解决项目管理教学中遇到的挑战，可能项目管理学习者的“项目管理学起来容易，用好难”的困惑依然存在。但我们会持续努力，也真诚地希望以后能继续得到同行和读者的支持和指导，特别是使用本教材的老师和学生对我们继续提供宝贵意见和建议，你们的建议，就是我们改进的方向。如有意见或反馈，请函至中国人民大学信息学院经济信息管理系左美云教授（邮政编码：100872），或电子邮箱 zuomy@ruc.edu.cn。

主 编

2014年7月10日

第 1 版前言

市场上关于项目管理的书籍大概已有几百种了,在这种情况下,写一本关于信息系统项目管理的书是很容易的,但要写好一本信息系统项目管理的教材是很难的。

首先,项目管理已经有了成熟的知识体系,包括项目整体管理、范围管理、时间管理、成本管理、质量管理、人力资源管理、沟通管理、风险管理和采购管理九大知识领域;其次,每个项目都有约定俗成的 4 个管理阶段:启动阶段、计划阶段、执行控制阶段和收尾阶段。所以,写一本关于信息系统项目管理的书是很容易的,只要参照上述两个维度的框架,结合信息系统项目的特点来写大体上是不会有错的。但是,要写好就不容易了。

我们希望将九大知识领域和 4 个管理阶段整合并贯穿起来写,所以,本书的前 3 章让读者有一个整体的了解,接下来,根据知识领域的紧密程度将范围管理与采购管理结合在一起(第 4 章),进度管理与成本管理结合在一起(第 5 章),人力资源管理 with 沟通管理(第 7 章)结合在一起,尽量体现出知识内容之间的内在联系。软件能力成熟度模型(CMM)体现了软件质量管理的思想,我们将它与信息系统项目质量管理放在一起讲解(第 6 章)。项目变革管理的好坏是信息系统项目能否成功运行的重要基础,也是信息系统项目风险管理的重要组成部分,所以,我们将项目风险管理与变革管理集成在一章进行分析(第 8 章)。写作本书还有一点幸运,就是在我们写作的过程中,PMBOK-2008(项目管理知识体系 2008 年版,美国项目管理学会组织编写)英文版刚刚推出,使得本书的内容采用了其中最新的思想和内容。

进一步来说,我们要写的是教材,要写好就更不容易了。我们的读者很多是没有实际项目经历的学生,理解项目管理必然会感到空洞和抽象。为此,我们特意为学生设计了一个身边的例子——某校园餐厅信息系统的开发项目,让学生在模拟的场景中一步步地掌握信息系统项目管理的方法和技巧(第 9 章),使得学生对项目管理有一个感性的认识。为了使学生对项目管理软件有一定的了解,我们在第 9 章中还结合项目管理的实际,采用微软公司的 Project 2007 软件进行了相应的应用和分析。请读者在阅读本书其他各章的同时阅读第 9 章的对应案例内容,并完成第 9 章的相应思考题,这样应该会收到更好的效果。

本书由西安交通大学管理学院的王刊良教授主审,由中国人民大学信息学院经济信

息管理系的3位老师合作编写，具体分工如下：左美云写作第4、7、9章，余力写作第1、2、3章，李倩写作第5、6、8章。另外，左美云教授所带领的研究生邢达、何妙花、林辉、刘方、张娜组成一个团队，参与了第9章案例的分析设计和起草工作。

本书的出版得到陈国青、李一军、黄梯云、陈禹、方美琪、杜小勇、李东、毛基业、黄丽华、黄京华、李琪、陈智高、冯玉强等教授的鼓励和帮助，在此特别向以上教授们致谢。

我们试图写一本好书，但由于能力和水平有限，差错在所难免，敬请读者不吝指正，并将宝贵的意见和建议反馈至信箱：zuomy@ruc.edu.cn。

左美云

2009年3月

目 录

第 1 章 信息系统项目与项目管理	1
1.1 项目概述	2
1.1.1 项目的定义	2
1.1.2 项目的特点	3
1.1.3 项目的分类	5
1.2 信息系统项目	5
1.2.1 组织信息化战略	6
1.2.2 信息系统项目的规划	9
1.2.3 信息系统项目的特点	10
1.3 项目管理	12
1.3.1 项目管理概述	12
1.3.2 项目管理的基本要素	14
1.3.3 项目管理知识体系	16
1.4 项目管理的发展	18
1.4.1 项目管理的历史	18
1.4.2 项目管理机构	20
1.4.3 项目管理资质认证	21
思考题	24
第 2 章 信息系统项目管理组织与方法	25
2.1 项目管理的目标	26
2.1.1 项目管理的成功标准	26
2.1.2 项目管理成功与失败的关键因素	28
2.1.3 项目管理成熟度模型	30
2.2 项目管理方法论	32
2.2.1 项目管理方法论的主要内容	32
2.2.2 项目管理方法论的裁剪与集成	35
2.2.3 项目管理的系统观	36
2.2.4 项目管理的工作原则	38
2.3 项目管理的组织结构	39
2.3.1 项目管理组织结构概述	39