

职业经理人最新实用手册

OCCUPATION MANAGER  
NEAREST PRACTICAL HANDBOOK

# 项目开发

科学实用的项目管理制度和方法

最新最快  
权威准确  
系统实用  
高效管理

中国职业经理人培训中心/编  
刘伟 刘国宁/主编

ITEM EXPLOITATION

中国言实出版社

职业经理人最新实用手册

OCCUPATION MANAGER  
NEAREST PRACTICAL HANDBOOK

# 项目开发

ITEM EXPLOITATION



中国职业经理人培训中心 / 编

刘 伟 刘国宁 / 主编

中国言实出版社

**图书在版编目(CIP)数据**

职业经理人最新实用手册 / 刘伟, 刘国宁, 贾世晟主编

—北京: 中国言实出版社, 2004. 12

ISBN 7 - 80128 - 648 - 0

I. 职…

II. ①刘… ②刘… ③贾

III. 企业管理—手册

IV. F270 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 130865 号

**出版发行** 中国言实出版社

地 址: 北京市朝阳区北苑路 180 号加利大厦 5 号楼 105 室

邮 编: 100101

电 话: 64924761(发行部) 64928661(编辑部)

网 址: [www.zgyscbs.cn](http://www.zgyscbs.cn)

E-mail: [zgyscbs@263.net](mailto:zgyscbs@263.net)

**经 销** 新华书店

**印 刷** 四川省南方印务有限公司

**版 次** 2005 年 1 月第 1 版 2005 年 1 月第 1 次印刷

**规 格** 787 × 990 毫米 1/16 180 印张

**字 数** 3900 千字

**定 价** 280.00 元(全八册)

# 目录

# VIII

|                         |    |
|-------------------------|----|
| <b>第一章 项目总论</b> .....   | 1  |
| <b>第一节 项目概述</b> .....   | 1  |
| 什么是项目 .....             | 1  |
| 项目定义的含义 .....           | 1  |
| 项目的特点 .....             | 1  |
| 项目的组成要素 .....           | 2  |
| 项目的特征 .....             | 2  |
| 项目的参与者 .....            | 3  |
| <b>第二节 项目类型</b> .....   | 3  |
| 项目类型的划分 .....           | 3  |
| 典型的企业项目 .....           | 4  |
| <b>第三节 项目寿命周期</b> ..... | 5  |
| 什么是项目寿命周期 .....         | 5  |
| 项目寿命周期的规律 .....         | 5  |
| 概念阶段 .....              | 6  |
| 定义阶段 .....              | 6  |
| 生产(建设)阶段 .....          | 7  |
| 经营阶段 .....              | 7  |
| 项目结束阶段 .....            | 7  |
| <b>第二章 项目管理</b> .....   | 8  |
| <b>第一节 项目管理概述</b> ..... | 8  |
| 什么是项目管理 .....           | 8  |
| 项目管理的特点 .....           | 8  |
| 项目管理的作用 .....           | 9  |
| 项目管理的过程 .....           | 9  |
| 项目管理人员的道德标准 .....       | 9  |
| 项目管理中的关键原则 .....        | 10 |
| 项目的核心 .....             | 10 |
| 项目管理的基本职能 .....         | 10 |
| 项目的目的 .....             | 11 |
| 如何衡量项目的成功 .....         | 11 |
| 项目管理的收益 .....           | 12 |

|                                |               |
|--------------------------------|---------------|
| 什么是组织所得 .....                  | 12            |
| 什么是高级经理所得 .....                | 12            |
| 什么是项目领导和项目成员所得 .....           | 13            |
| 什么是客户所得 .....                  | 13            |
| 何谓项目管理学会 .....                 | 13            |
| PMI 的五个核心能力 .....              | 13            |
| 项目管理面临的主要问题 .....              | 14            |
| 影响企业资源效用最大化的因素 .....           | 14            |
| 项目管理的主要对策 .....                | 14            |
| <b>第二节 国际工程中的项目管理模式 .....</b>  | <b>15</b>     |
| 传统的项目管理模式 .....                | 15            |
| 建筑工程管理模式 .....                 | 16            |
| 设计——建造与交钥匙(Turn key)工程方式 ..... | 16            |
| 设计——管理模式 .....                 | 16            |
| BOT 方式 .....                   | 17            |
| 管理承包 .....                     | 17            |
| 项目经理 .....                     | 17            |
| <b>第三节 多项目管理 .....</b>         | <b>17</b>     |
| 多项目管理的概念 .....                 | 17            |
| 多项目管理的分类 .....                 | 17            |
| 项目成组管理的益处 .....                | 18            |
| 项目成组管理的分组原则 .....              | 18            |
| 单独进行管理的情形 .....                | 19            |
| 项目组合管理的组合范围 .....              | 19            |
| <b>第四节 项目管理的改善 .....</b>       | <b>19</b>     |
| “新型经理人” .....                  | 19            |
| “新型经理人”面临的挑战 .....             | 20            |
| “新型经理人”的责任特征 .....             | 20            |
| 角色的转变带来的压力 .....               | 20            |
| 新旧观念的比较 .....                  | 21            |
| <br><b>第三章 项目组织 .....</b>      | <br><b>22</b> |
| <b>第一节 项目组织概述 .....</b>        | <b>22</b>     |
| 什么是项目组织 .....                  | 22            |
| 如何进行工作划分 .....                 | 22            |
| 什么是组织工作 .....                  | 23            |
| 管理的组织职能 .....                  | 23            |
| 影响划分程度的因素 .....                | 23            |
| 工作归类的方法 .....                  | 23            |
| 什么是职能部门化 .....                 | 24            |

|                          |    |
|--------------------------|----|
| 什么是产品部门化 .....           | 25 |
| 什么是地区部门化 .....           | 25 |
| 项目组织的发展阶段 .....          | 26 |
| 项目组织的特征 .....            | 26 |
| 项目组织的优点 .....            | 27 |
| 项目组织的缺点 .....            | 27 |
| 组织设计的一般原则 .....          | 27 |
| 设计项目组织管理体系需注意的问题 .....   | 28 |
| 项目组织管理体系设计的内容 .....      | 29 |
| 权责的分配与界定的原则 .....        | 30 |
| 项目管理支持体系的内容 .....        | 30 |
| 项目管理监控体系的内容 .....        | 30 |
| 非正式组织的积极作用 .....         | 31 |
| 非正式组织可能造成的危害 .....       | 31 |
| <b>第二节 项目管理的层次</b> ..... | 32 |
| 项目管理的宽度 .....            | 32 |
| 项目管理的组织结构 .....          | 32 |
| 影响管理宽度的因素 .....          | 33 |
| 如何划分部门 .....             | 33 |
| 划分部门的原则 .....            | 34 |
| 组织内职权的类型 .....           | 34 |
| <b>第三节 项目组织形式</b> .....  | 35 |
| 组织的组成因素 .....            | 35 |
| 选择结构形式需考虑的因素 .....       | 35 |
| 什么是直线型项目组织形式 .....       | 36 |
| 什么是职能式项目组织形式 .....       | 36 |
| 职能式项目组织形式的优点 .....       | 36 |
| 职能式项目组织形式的缺点 .....       | 37 |
| 什么是项目式组织形式 .....         | 37 |
| 项目式组织形式的优点 .....         | 37 |
| 项目式组织形式的缺点 .....         | 38 |
| 什么是矩阵式组织形式 .....         | 38 |
| 矩阵组织的基本原则 .....          | 39 |
| 有效运转矩阵组织需考虑的问题 .....     | 39 |
| 矩阵组织的形式 .....            | 39 |
| 矩阵组织形式的优点 .....          | 40 |
| 矩阵组织形式的缺点 .....          | 40 |
| <b>第四章 项目领导</b> .....    | 41 |
| <b>第一节 项目领导概述</b> .....  | 41 |



|                           |           |
|---------------------------|-----------|
| 什么是项目领导 .....             | 41        |
| 项目领导的基础理论 .....           | 41        |
| 项目领导应具备的能力 .....          | 42        |
| 好的项目领导特征 .....            | 42        |
| 差的项目领导特征 .....            | 43        |
| 项目团队对领导的期望 .....          | 43        |
| 项目领导需考虑的因素 .....          | 44        |
| 人际沟通的形式 .....             | 44        |
| 项目领导的基本原则 .....           | 45        |
| <b>第二节 指导项目团队成员 .....</b> | <b>45</b> |
| 什么是指导 .....               | 45        |
| 项目领导扮演什么样的指导者 .....       | 45        |
| 项目经理指导员工的技巧 .....         | 46        |
| 项目团队水平的目标 .....           | 47        |
| 有效指导的特征 .....             | 47        |
| <b>第三节 组成良好项目团队 .....</b> | <b>47</b> |
| 组成良好团队的因素 .....           | 47        |
| 良好团队成员需了解的情况 .....        | 48        |
| 关系亲密团队的优点 .....           | 49        |
| 组成支持性组织氛围的障碍 .....        | 49        |
| 组织支持团队的方式 .....           | 50        |
| 团队建设的步骤 .....             | 50        |
| <b>第四节 项目办公室 .....</b>    | <b>50</b> |
| 什么是项目办公室 .....            | 50        |
| 项目办公室执行的职能 .....          | 51        |
| 项目办公室的实施 .....            | 52        |
| 项目办公室的客户 .....            | 53        |
| 对项目办公室的需求 .....           | 53        |
| 项目管理办公室的职责 .....          | 54        |
| <b>第五章 项目团队 .....</b>     | <b>55</b> |
| <b>第一节 项目团队概述 .....</b>   | <b>55</b> |
| 什么是团队 .....               | 55        |
| 什么是项目团队 .....             | 55        |
| 项目团队的特点 .....             | 55        |
| 项目团队的类型 .....             | 56        |
| 项目团队文化特征的来源 .....         | 56        |
| 项目团队的积极效果 .....           | 57        |
| 项目团队的消极方面 .....           | 57        |
| 项目计划失败的原因 .....           | 58        |

|                       |    |
|-----------------------|----|
| <b>第二节 成功的项目团队</b>    | 58 |
| 项目团队的成本               | 58 |
| 成功项目团队需具备的要素          | 59 |
| 高效项目团队的特征             | 59 |
| 项目团队的激励               | 59 |
| 要重点考虑人的因素             | 60 |
| 项目团队的建设与发展(PTBD)      | 60 |
| 促使成功的行为               | 60 |
| 项目团队操作规程              | 61 |
| <b>第三节 项目团队的任务和责任</b> | 61 |
| 项目中的主要管理职位            | 61 |
| 项目经理或领导               | 62 |
| 项目控制人员                | 62 |
| 项目计划职位                | 62 |
| 项目团队领导的职责             | 63 |
| 项目团队成员的职责             | 63 |
| <b>第四节 项目文化</b>       | 64 |
| 什么是团队文化               | 64 |
| 什么是“7S”理论             | 64 |
| 团队的文化特点               | 65 |
| 项目团队文化的力量             | 65 |
| 增进项目团队文化的战略           | 65 |
| 如何保持团队驱动型文化           | 66 |
| 与人相关的文化因素             | 66 |
| <b>第六章 项目经理</b>       | 67 |
| <b>第一节 项目经理概述</b>     | 67 |
| 项目经理的概念               | 67 |
| 项目经理与其他管理者的不同之处       | 67 |
| 项目经理的作用               | 67 |
| 项目经理的能力               | 68 |
| 项目经理应掌握的知识            | 68 |
| 项目经理应具备的技能            | 68 |
| 项目经理应具备的管理能力          | 69 |
| 项目经理的综合能力             | 70 |
| 实施项目经理负责制的条件          | 70 |
| <b>第二节 项目经理的责任</b>    | 71 |
| 项目经理有什么责任             | 71 |
| 项目经理对于所属上级组织的责任       | 71 |
| 项目经理对所管项目及项目组的责任      | 72 |

|                         |    |
|-------------------------|----|
| 项目经理的授权原则 .....         | 72 |
| 授权的基本权限 .....           | 73 |
| 项目经理财务决策权的内容 .....      | 73 |
| 项目经理的放权 .....           | 74 |
| 放权的阻碍 .....             | 74 |
| 领导权力的五种类型 .....         | 75 |
| 决策的制定和实施需要考虑的问题 .....   | 75 |
| <b>第三节 挑选项目经理</b> ..... | 76 |
| 挑选项目经理的原则 .....         | 76 |
| 造成选择不合适项目经理的因素 .....    | 76 |
| 项目经理的挑选方式和程序 .....      | 77 |
| 对项目经理的培训 .....          | 77 |
| 项目经理培训的方法 .....         | 78 |
| 项目经理应该做哪些事 .....        | 78 |
| <b>第四节 激励的方法</b> .....  | 79 |
| 项目经理的自我激励 .....         | 79 |
| 高度的愿景 .....             | 79 |
| 借得的激励 .....             | 79 |
| 激励他人的方法 .....           | 80 |
| 确定工作取向 .....            | 80 |
| 传达目标 .....              | 80 |
| 联合召开目标制定会议 .....        | 81 |
| 认可所做的贡献 .....           | 81 |
| 广纳方案 .....              | 81 |
| 内在的激励 .....             | 81 |
| 有效地分派工作 .....           | 82 |
| 有效分派的规则 .....           | 82 |
| <b>第七章 项目计划</b> .....   | 83 |
| <b>第一节 项目计划概述</b> ..... | 83 |
| 什么是项目目标 .....           | 83 |
| 什么是项目计划 .....           | 83 |
| 项目计划的内容 .....           | 84 |
| 人员组织计划的形式 .....         | 84 |
| 制定设备采购供应计划须掌握的信息 .....  | 85 |
| 什么是进度控制计划 .....         | 85 |
| 项目进度的时间参数 .....         | 86 |
| 什么是状态报告计划 .....         | 86 |
| 财务计划内容 .....            | 87 |
| 项目计划需解决的问题 .....        | 87 |



|                          |            |
|--------------------------|------------|
| 项目计划的编制过程 .....          | 87         |
| 项目计划的作用 .....            | 88         |
| 项目计划编制的成果 .....          | 88         |
| 项目绩效测量基准计划与项目计划的区别 ..... | 88         |
| 项目基线 .....               | 88         |
| <b>第二节 项目范围计划 .....</b>  | <b>89</b>  |
| 什么是项目范围计划 .....          | 89         |
| 编制项目范围计划的依据 .....        | 89         |
| 编制项目范围计划的方法 .....        | 90         |
| 项目范围计划编制的成果 .....        | 90         |
| 范围说明的内容 .....            | 90         |
| 什么是工作分解结构(WBS) .....     | 90         |
| 工作分解要考虑的因素 .....         | 91         |
| 制作工作分解结构的作用 .....        | 91         |
| 项目分解的原则 .....            | 91         |
| <b>第三节 项目进度计划 .....</b>  | <b>92</b>  |
| 项目进度计划的目的 .....          | 92         |
| 有效项目进度表的内容 .....         | 92         |
| 制定项目主进度表的步骤 .....        | 92         |
| 进度表中的资源分配 .....          | 93         |
| 什么是活动定义 .....            | 93         |
| 什么是活动排序 .....            | 93         |
| 活动时间估算 .....             | 94         |
| 影响活动时间的因素 .....          | 94         |
| 活动时间估算的方法 .....          | 94         |
| 制定项目计划的技术 .....          | 95         |
| 绘制项目网络图的步骤 .....         | 95         |
| 影响选择进度计划方法的因素 .....      | 96         |
| 项目计划的变更方法 .....          | 96         |
| <b>第四节 项目费用计划 .....</b>  | <b>97</b>  |
| 什么是资源计划编制 .....          | 97         |
| 资源计划编制的依据 .....          | 97         |
| 什么是费用估算 .....            | 97         |
| 费用估算的内容 .....            | 98         |
| 费用估算的依据 .....            | 98         |
| 费用预算的策略 .....            | 99         |
| 费用估算的成果 .....            | 100        |
| 费用预算的步骤 .....            | 100        |
| <b>第五节 项目质量计划 .....</b>  | <b>100</b> |
| 什么是项目质量计划 .....          | 100        |
| 制定质量计划的依据 .....          | 101        |

|                            |     |
|----------------------------|-----|
| 制定质量计划的主要工具 .....          | 102 |
| 什么是质量管理计划 .....            | 102 |
| 项目计划编制的成果 .....            | 103 |
| <hr/>                      |     |
| <b>第八章 项目选择与确定</b> .....   | 104 |
| <b>第一节 项目识别和构思</b> .....   | 104 |
| 什么是项目识别和项目构思 .....         | 104 |
| 项目识别和构思的意义 .....           | 104 |
| 项目识别和构思的主体 .....           | 105 |
| 项目构思的过程 .....              | 105 |
| 项目识别的任务 .....              | 106 |
| 项目识别和构思的方法 .....           | 106 |
| 使用头脑风暴法的注意点 .....          | 108 |
| <b>第二节 项目的选择</b> .....     | 108 |
| 什么是项目选择 .....              | 108 |
| 项目选择的原则 .....              | 108 |
| 微观效益与宏观效益的统一 .....         | 109 |
| 近期效益与远期效益的统一 .....         | 109 |
| 科学项目决策需满足的条件 .....         | 109 |
| 项目选择的过程 .....              | 110 |
| 项目选择需考虑的问题 .....           | 110 |
| <b>第三节 项目选择模型与标准</b> ..... | 111 |
| 什么是模型 .....                | 111 |
| 模型的形式 .....                | 111 |
| 项目选择模型的标准 .....            | 112 |
| 项目选择的标准 .....              | 112 |
| <b>第四节 项目选择的方法</b> .....   | 113 |
| 项目选择方法的分类 .....            | 113 |
| 定性方法(非数值模型) .....          | 113 |
| 定量方法(数值模型) .....           | 114 |
| 确定型模型 .....                | 114 |
| 静态投资回收期 .....              | 114 |
| 投资利润率 .....                | 114 |
| 净现值法 .....                 | 115 |
| 内部收益率 .....                | 115 |
| 风险型模型 .....                | 116 |
| 非确定型模型 .....               | 116 |
| 项目选择的常用模型 .....            | 116 |
| <b>第五节 项目的确定</b> .....     | 117 |
| 什么是项目建议书 .....             | 117 |

|                              |     |
|------------------------------|-----|
| 可行性研究 .....                  | 117 |
| 可行性研究的阶段 .....               | 118 |
| 项目可行性研究的步骤 .....             | 118 |
| 可行性研究报告 .....                | 119 |
| 可行性研究的注意点 .....              | 119 |
| 项目可行性研究的作用 .....             | 119 |
| <b>第六节 项目管理中的政治过程</b> .....  | 120 |
| 项目的选择和支持 .....               | 120 |
| 个人提拔 .....                   | 120 |
| 对项目的影响 .....                 | 120 |
| 在政治环境中工作 .....               | 121 |
| 在政治氛围浓厚的环境中工作时应遵循的指导方针 ..... | 121 |
| <br><b>第九章 项目启动</b> .....    | 122 |
| <b>第一节 项目启动概述</b> .....      | 122 |
| 什么是项目启动 .....                | 122 |
| 项目小组的工作 .....                | 122 |
| 什么是项目日志 .....                | 123 |
| 项目启动会议的目标 .....              | 123 |
| 项目启动会议 .....                 | 123 |
| 项目启动后的任务 .....               | 124 |
| <b>第二节 制定成功的建议书</b> .....    | 125 |
| 建议书概述 .....                  | 125 |
| 设计项目建议任务 .....               | 125 |
| 拟写建议书的步骤 .....               | 126 |
| 建议书的内容 .....                 | 126 |
| 建议书的技术信息 .....               | 127 |
| 建议书的管理信息 .....               | 127 |
| 建议书的价格信息 .....               | 127 |
| 建议书需要解决的问题 .....             | 127 |
| <br><b>第十章 项目管理控制</b> .....  | 129 |
| <b>第一节 项目管理控制概述</b> .....    | 129 |
| 什么是项目管理控制 .....              | 129 |
| 什么是主动控制 .....                | 129 |
| 项目控制的要求 .....                | 129 |
| 项目控制的基本步骤 .....              | 130 |
| 项目控制的行为 .....                | 131 |
| 项目控制的主要文件 .....              | 131 |
| 项目控制会议 .....                 | 132 |

|                              |     |
|------------------------------|-----|
| 项目控制系统 .....                 | 132 |
| 有效的控制应注意的问题 .....            | 133 |
| <b>第二节 项目控制目标</b> .....      | 133 |
| 什么是项目控制目标 .....              | 133 |
| 识别问题 .....                   | 134 |
| 发现问题 .....                   | 134 |
| 解决问题 .....                   | 134 |
| 分组解决问题的指导方针 .....            | 134 |
| 团队成员如何按规则操作 .....            | 135 |
| 如何让成员陈述自己的看法 .....           | 135 |
| 如何“一波接一波”地开发替代方案 .....       | 135 |
| 如何选择最佳方案 .....               | 136 |
| <b>第三节 项目控制策略</b> .....      | 136 |
| 不要丢掉控制权 .....                | 136 |
| 让决策者及时了解情况 .....             | 136 |
| 充分利用决策层的协调能力加强控制 .....       | 137 |
| 加强沟通 .....                   | 137 |
| 注重实效 .....                   | 137 |
| 职责不同的方法 .....                | 137 |
| <b>第四节 项目控制的方法</b> .....     | 138 |
| 沟通 .....                     | 138 |
| 参与 .....                     | 139 |
| 分析 .....                     | 139 |
| 行动 .....                     | 139 |
| 全力以赴 .....                   | 139 |
| 影响项目成功的关键因素 .....            | 139 |
| <hr/>                        |     |
| <b>第十一章 项目人力资源管理</b> .....   | 141 |
| <b>第一节 项目人力资源管理概述</b> .....  | 141 |
| 项目人力资源管理的定义 .....            | 141 |
| 人的重要性 .....                  | 141 |
| 项目人力资源管理的内容 .....            | 141 |
| 项目经理如何领导团队 .....             | 142 |
| 人力资源成本 .....                 | 142 |
| 成本因素 .....                   | 143 |
| 人力资源的特点 .....                | 143 |
| 项目人力资源管理和组织人力资源管理之间的差异 ..... | 143 |
| <b>第二节 项目人力资源规划</b> .....    | 144 |
| 项目人力资源规划的概念 .....            | 144 |
| 项目人力资源规划的制定原则 .....          | 145 |

|            |                           |            |
|------------|---------------------------|------------|
|            | 制定项目人力资源规划的步骤 .....       | 145        |
| <b>第三节</b> | <b>项目人力资源招聘 .....</b>     | <b>146</b> |
|            | 项目人员的招聘和选拔 .....          | 146        |
|            | 项目人员招聘的步骤 .....           | 146        |
|            | 招聘规划 .....                | 146        |
|            | 内部招聘的优点 .....             | 147        |
|            | 内部招聘的渠道 .....             | 147        |
|            | 外部招聘的优点 .....             | 147        |
|            | 外部招聘的渠道 .....             | 148        |
| <b>第四节</b> | <b>项目人力资源的选择 .....</b>    | <b>149</b> |
|            | 项目人力资源选择的程序 .....         | 149        |
|            | 面试选择的方法 .....             | 149        |
|            | 测试选择的方法 .....             | 150        |
| <b>第五节</b> | <b>项目人力资源的激励 .....</b>    | <b>151</b> |
|            | 项目人员的激励的概念 .....          | 151        |
|            | 激励应遵循的程序 .....            | 151        |
|            | 激励应遵循的原则 .....            | 152        |
|            | 激励的方法与技巧 .....            | 152        |
|            | 人的动机 .....                | 153        |
|            | 关于动机的理论 .....             | 153        |
|            | 关于激励的理论 .....             | 154        |
|            | 运用激励方法应注意的问题 .....        | 155        |
| <b>第六节</b> | <b>项目人力资源绩效评估 .....</b>   | <b>156</b> |
|            | 绩效评估的概念 .....             | 156        |
|            | 项目人力资源管理绩效评估的作用 .....     | 156        |
|            | 绩效评估的程序 .....             | 157        |
|            | 有效绩效评估系统的标准 .....         | 157        |
|            | 项目人力资源管理绩效评估的方法 .....     | 158        |
|            | 目标管理存在的问题 .....           | 159        |
| <b>第七节</b> | <b>项目人力资源的培训与开发 .....</b> | <b>159</b> |
|            | 项目人员培训的概念 .....           | 159        |
|            | 培训与开发的重要性 .....           | 159        |
|            | 项目人员培训的内容 .....           | 160        |
|            | 确定培训 and 发展的需求 .....      | 160        |
|            | 培训和发展项目的实施 .....          | 161        |
|            | 什么是在职培训 .....             | 161        |
|            | 什么是工作指导培训 .....           | 162        |
|            | 什么是讲授法 .....              | 162        |
|            | 什么是工作模拟培训 .....           | 162        |
|            | 评估培训效果需注意的问题 .....        | 162        |
|            | 评估培训项目效果所采用的标准 .....      | 163        |

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| <b>第十二章 项目质量管理</b> .....  | 164 |
| <b>第一节 项目质量管理概述</b> ..... | 164 |
| 什么是项目质量 .....             | 164 |
| 质量管理的原则 .....             | 164 |
| 戴明的 14 条项目质量管理原则 .....    | 165 |
| 什么是项目质量管理 .....           | 165 |
| 项目质量管理的组成 .....           | 165 |
| 项目质量管理的特点 .....           | 166 |
| 实施项目质量管理的步骤 .....         | 166 |
| 质量的成本 .....               | 167 |
| 解决质量问题的流程 .....           | 167 |
| <b>第二节 项目质量管理原则</b> ..... | 168 |
| 以顾客为核心 .....              | 168 |
| 领导的作用 .....               | 168 |
| 全员参与 .....                | 168 |
| 过程方法 .....                | 169 |
| 管理的系统方法 .....             | 169 |
| 持续改进 .....                | 169 |
| 持续改进中的一些概念 .....          | 170 |
| 以事实为决策基础 .....            | 170 |
| 与供应商保持互利的关系 .....         | 170 |
| <b>第三节 项目质量计划</b> .....   | 171 |
| 项目质量计划的定义 .....           | 171 |
| 项目质量计划的目的 .....           | 171 |
| 项目质量计划的依据 .....           | 171 |
| 项目质量计划的内容 .....           | 172 |
| 制定质量计划的方法 .....           | 172 |
| 质量政策的目的 .....             | 173 |
| 质量政策的内容 .....             | 173 |
| 质量目标的目的 .....             | 173 |
| <b>第四节 项目质量控制</b> .....   | 174 |
| 项目质量控制的定义 .....           | 174 |
| 质量控制的目的 .....             | 174 |
| 项目质量控制的内容 .....           | 174 |
| 因素控制 .....                | 175 |
| 项目质量控制的不同阶段 .....         | 175 |
| 项目实施阶段的质量控制 .....         | 176 |
| 项目质量控制方法 .....            | 176 |
| <b>第五节 项目质量保证</b> .....   | 178 |

|                              |                |
|------------------------------|----------------|
| 项目质量保证的定义 .....              | 178            |
| 质量保证的目的 .....                | 178            |
| 项目质量保证的内容 .....              | 179            |
| 质量保证体系的内容 .....              | 179            |
| 质量保证体系运转的基本方式 .....          | 180            |
| 质量体系环境 .....                 | 180            |
| 质量保证体系的建立 .....              | 181            |
| 项目质量保证的方法 .....              | 182            |
| <b>第六节 项目质量审核 .....</b>      | <b>182</b>     |
| 项目质量审核的定义 .....              | 182            |
| 项目质量审核的依据 .....              | 182            |
| 审核对象分类法 .....                | 183            |
| 审核方分类法 .....                 | 183            |
| 审核范围分类法 .....                | 183            |
| 第一方审核的步骤 .....               | 184            |
| 第二方审核的步骤 .....               | 184            |
| 第三方审核的步骤 .....               | 185            |
| 审核准备的内容 .....                | 185            |
| 实施审核的程序 .....                | 186            |
| <b>第七节 项目质量管理组织 .....</b>    | <b>186</b>     |
| 质量监督 .....                   | 186            |
| 质量监理 .....                   | 187            |
| 质量小组 .....                   | 187            |
| <br><b>第十三章 项目成本控制 .....</b> | <br><b>188</b> |
| <b>第一节 项目成本概述 .....</b>      | <b>188</b>     |
| 项目成本的结构 .....                | 188            |
| 项目实施成本的内容 .....              | 188            |
| 影响项目成本的因素 .....              | 189            |
| 项目不确定性成本 .....               | 190            |
| <b>第二节 项目成本估算 .....</b>      | <b>190</b>     |
| 什么是成本估算 .....                | 190            |
| 成本估算的方法 .....                | 190            |
| 趋势估算法 .....                  | 191            |
| 意外费用的估算方法 .....              | 191            |
| <b>第三节 项目成本控制 .....</b>      | <b>192</b>     |
| 什么是项目成本控制 .....              | 192            |
| 项目成本控制的内容 .....              | 192            |
| 项目成本控制的程序 .....              | 193            |
| 制定定额标准 .....                 | 193            |

|                          |            |
|--------------------------|------------|
| 成本差异的内容 .....            | 194        |
| 项目成本控制的方法 .....          | 195        |
| 目标成本控制的过程 .....          | 196        |
| 目标成本的计算 .....            | 196        |
| 目标分解方法的种类 .....          | 197        |
| 成本控制偏差的种类 .....          | 197        |
| 偏差控制法的程序 .....           | 197        |
| 定额成本的计算 .....            | 198        |
| 定额成本差异的核算控制 .....        | 198        |
| 成本累计曲线的步骤 .....          | 199        |
| <b>第十四章 项目信息管理</b> ..... | <b>200</b> |
| <b>第一节 项目信息概述</b> .....  | <b>200</b> |
| 什么是信息 .....              | 200        |
| 什么是项目信息 .....            | 200        |
| 项目信息的特点 .....            | 201        |
| 项目信息化的模式 .....           | 202        |
| 项目信息的来源 .....            | 202        |
| 项目经理选择信息时考虑的问题 .....     | 203        |
| 项目信息根据信息流向的划分 .....      | 203        |
| 项目信息根据信息来源的划分 .....      | 204        |
| 项目信息根据项目管理角度的划分 .....    | 204        |
| 项目信息的价值 .....            | 204        |
| <b>第二节 项目信息管理</b> .....  | <b>205</b> |
| 什么是项目信息管理 .....          | 205        |
| 信息时代的信息管理 .....          | 206        |
| 项目信息管理的主要内容 .....        | 206        |
| 项目信息管理组织机构的规划原则 .....    | 207        |
| <b>第三节 收集信息</b> .....    | <b>207</b> |
| 信息源有哪些 .....             | 207        |
| 项目内部信息源的内容 .....         | 208        |
| 项目外部信息源的内容 .....         | 208        |
| 收集信息的原则 .....            | 209        |
| 收集信息的一般途径 .....          | 209        |
| <b>第四节 信息分析</b> .....    | <b>210</b> |
| 信息分析的重要性 .....           | 210        |
| 决策分析法 .....              | 210        |
| 过程分析法 .....              | 211        |
| 输出分析法 .....              | 211        |
| <b>第五节 信息交流</b> .....    | <b>212</b> |