

商业电子商务师执业资格认证培训指定用书

# 项目管理 理论与实务

主 编 徐嘉震  
副主编 姚 歆 贾 岚

全国商业电子商务师  
执业资格认证培训  
权威教材

中国商业联合会商业职业技能鉴定指导中心 组编

中国物资出版社

中国商业联合会商业电子商务师执业资格认证培训指定教材

# 项目管理理论与实务

主 编 徐嘉震

副主编 姚 歆 贾 岚

中国物资出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

项目管理理论与实务/徐嘉震主编. —北京: 中国物资出版社, 2006.3

商业电子商务师执业资格认证培训指定用书

ISBN 7-5047-2496-3

I. 项… II. 徐… III. 项目管理—技术培训—教材 IV. F224.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 019588 号

责任编辑 韩兆丹

责任印制 沈兴龙

责任校对 孙会香

中国物资出版社出版发行

网址: <http://www.clph.cn>

社址: 北京市西城区月坛北街 25 号

电话: (010) 68589540 邮政编码: 100834

全国新华书店经销

三河市欣欣印刷有限公司印刷

开本: 787×1092mm 1/16 印张: 16.25 字数: 269 千字

2006 年 3 月第 1 版 2006 年 3 月第 1 次印刷

书号: ISBN 7-5047-2496-3/F·0998

定价: 32.00 元

(图书出现印装质量问题, 本社负责调换)

# 商业电子商务师执业资格认证 培训指定用书编委会

- 主任:**安惠民(中国商业联合会副会长)
- 副主任:**王淑媛(中国商业联合会人事部部长)
- 刘南征(中国商业联合会商业职业技能鉴定指导  
中心主任)
- 刘勇(中国商业联合会商业职业技能鉴定指导  
中心副主任)
- 王晋卿(教育部商业职业教育教学指导委员会主任)
- 程超(中国高级公务员培训中心副主任)
- 张柱庭(香港理工大学电子计算学系副课程总监)
- 陈进(教育部高等学校电子商务专业教学指导委  
员会副主任委员)
- 李宁(信息产业部电子人才交流中心职业教育处  
副处长)
- 郑欣(CIWI 中国地区总经理)
- Brett King (President, Institute of Certified E - Commerce  
Consultant)

**常务副主任:**姚歆(中国商业联合会商业职业技能鉴定指导  
中心执业资格认证二处处长)。

**编委会成员:**(按姓氏笔划排序)

弋福林	王洪良	王健	王永民	叶海京
付畅俭	孙参运	过竟志	冯芸	冯然
刘国成	刘丙午	刘明	李建春	任利成
张黎	张喜征	吴如漪	陈彪	姚顺波
杨俊青	赵廷超	徐嘉震	高翔	夏勤民
夏自谦	景华艳	雷蕾	蒲清泉	

## 商业电子商务师执业资格认证项目介绍

商业电子商务师执业资格认证 (Certified Commercial E - Business Specialist, 简称 CCEBS), 是为了落实商务部与中国商业联合会工作联系机制中的有关要求, 贯彻《国务院办公厅关于加快电子商务发展的若干意见》(国办发 [2005] 2 号) 文件精神, 立足于大商业、大市场、大流通, 全面提高各行业各层次的电子商务管理人员的执业素质, 使相关执业人员培训认证工作规范化, 经中国商业联合会批准, 由中国商业联合会商业职业技能鉴定指导中心 (以下简称“鉴定中心”) 负责具体组织实施的全国性行业执业资格认证。

商业电子商务师执业资格认证工作从 2005 年启动以来, 已在包括香港特别行政区在内的 30 个省、自治区、直辖市备案登记了 100 多家培训机构, 部分 211 工程院校、985 院校、教育部直属本科院校相继申请开展商业电子商务师执业资格认证培训工作。2005 年下半年, 新疆维吾尔自治区贸易行业管理办公室、广西柳州市经济委员会等省、市级政府主管部门先后制发相关文件积极推进商业电子商务师执业资格认证工作在当地的开展。

2006 年 2 月, 人事部中国高级公务员培训中心、信息产业部电子人才交流中心先后与中国商业联合会联合印发文件, 将商业电子商务师执业资格认证分别纳入了专业技术人员继续教育工作和信息产业部全国信息化工程师项目体系, 并共同合作、互相配合, 全面推动商业电子商务师执业资格认证工作在全国范围内的开展。目前一些企业已将商业电子商务师执业资格证书作为招聘和升职的优先条件之一。

## 一、认证宗旨

商业电子商务师执业资格认证项目的使命是“推进中国电子商务的发展，迎接经济全球化挑战”；其目标是培养市场需求、社会认可、与国际接轨、适应企业经营管理需求的电子商务应用型、管理型和战略型人才；其宗旨是“严肃、权威、精品、高端”。

## 二、职业定义

商业电子商务师是指在各类企事业组织中具有电子商务交易模式、电子商务支付与安全、网络营销、电子商务法律等商业管理知识，从事业务流程系统分析、电子商务系统规划和设计、网络信息收集与整理、网络营销管理、电子商务软件和工具应用、电子商务运行系统维护、相关数据管理的专业性和综合性的管理人员。

## 三、等级划分

根据不同条件，商业电子商务师执业资格划分为：助理商业电子商务师、商业电子商务师和高级商业电子商务师三个等级。

## 四、认证对象

主要认证对象为各类企事业组织的中、高级电子商务管理人员或相关经营管理者，以及有志于从事电子商务管理或相关经营管理岗位的人员，同时包括大中专院校电子商务专业（或相关专业，包括但不限于管理信息系统、市场营销、工商管理、国际贸易、物流管理等专业）的学生。

## 五、申报条件

1. 有志于从事电子商务管理工作，遵纪守法，具有良好的职业道德，并具备下列条件之一者，可以参加助理商业电子商务师执业资格认证。

(1) 取得中专或同等学历，从事电子商务管理工作或相关工作一年以上；

(2) 大学专科电子商务专业或相关专业应届毕业生；

(3) 不具备以上条件首次参加资格鉴定人员，从事电子商务管理工作或相关工作三年以上。

2. 有志于从事电子商务管理工作，遵纪守法，具有良好的职业道德，并具备下列条件之一者，可以参加商业电子商务师执业资格认证。

(1) 取得中专或同等学历，从事电子商务管理工作或者相关工作三年以上；

(2) 取得大专学历或同等学历，从事电子商务管理工作或者相关工作两年以上；

(3) 大学本科电子商务专业或相关专业应届毕业生；

(4) 取得初级资格证书，从事电子商务管理工作或者相关工作两年以上。

(5) 不具备以上条件首次参加资格鉴定人员，从事电子商务管理工作或者相关工作七年以上。

3. 有志于从事电子商务管理工作，遵纪守法，具有良好的职业道德，并有良好的工作业绩、同时具备下列条件之一者，可以参加高级商业电子商务师执业资格认证。

(1) 取得大专学历或同等学历，从事电子商务管理工作或者相关工作五年以上。

(2) 取得大学本科学历，从事商业电子商务管理或者相关工作三年以上；

(3) 取得电子商务专业或相关专业硕士学位。

(4) 取得中级资格证书，从事电子商务管理工作或者相关工作两年以上；

(5) 不具备以上条件首次参加资格鉴定人员，从事电子商务管理工作或者相关工作十二年以上。

## 六、考试时间

商业电子商务师执业资格认证实行统一申报资格、统一教

材教纲、统一考评管理、统一认证标准，由鉴定中心负责具体组织实施，原则上每年举行两次。

## 七、考评内容

### 1. 专业知识和案例分析考试

根据商业电子商务师执业资格考试指定教材和考试大纲采取计算机无纸化智能考试，闭卷方式进行，由鉴定中心派专人巡考督察。

### 2. 电子商务商业计划设计与答辩

申请认证人员需要根据给定的实例范围或结合企业的实际情况，按照设计结构要求，制定出完整的电子商务商业计划方案，电子商务商业计划设计应不少于5000字（高级商业电子商务师不少于8000字）。由鉴定中心聘任的评审专家在审阅时提出问题，并根据答辩情况写出综合评语。其中商业电子商务师答辩采取书面答辩形式，以计算机无纸化智能考试，闭卷方式进行；高级商业电子商务师答辩采取面试答辩形式。

### 3. 工作业绩总结

申请认证人员根据工作经历，写一篇近三年从事电子商务管理工作或相关工作的业绩报告（2000字左右）。由鉴定中心聘任的评审专家根据业绩总结评定。

## 八、评定内容权重表

认证等级	考评内容	比重
助理商业电子商务师	专业知识和案例分析考试	60%
	网络调研报告（不少于2000字）	40%
商业电子商务师	专业知识和案例分析考试	60%
	电子商务商业计划设计及答辩（不少于5000字）	40%
高级商业电子商务师	专业知识和案例分析考试	40%
	电子商务商业计划设计及答辩（不少于8000字）	40%
	工作业绩总结（不少于2000字）	20%



## 九、证书颁发

经鉴定中心评审认证,由中国商业联合会颁发的《中国商业联合会商业电子商务师执业资格证书》全国范围内有效。该证书是持证者具备相应执业资格的凭证,也是用人单位考核持证者执业资格能力的重要参考依据。《中国商业联合会商业电子商务师执业资格证书》采取登记注册制度,并可在中国商业联合会网站([www.china-retailers.com.cn](http://www.china-retailers.com.cn))和中国商业联合会商业电子商务师执业资格认证网([www.ccebs.com](http://www.ccebs.com))上查询。

## 十、证书互认

1. 根据鉴定中心与香港理工大学和新加坡特许科技学院的合作,《中国商业联合会商业电子商务师执业资格证书》持证者符合一定条件,在攻读上述院校电子商务硕士(MSc in E-Commerce)、信息管理硕士(MSc in Information Systems)硕士学位或相关研究生证书时可免修部分课程。

2. 根据鉴定中心与人事部中国高级公务员培训中心的合作,《中国商业联合会商业电子商务师执业资格证书》持证者可免试直接申请由人事部中国高级公务员培训中心颁发的《中国高级公务员培训中心培训证书》。该证书是人事部门了解持证者接受培训的情况,作为考评的重要依据,也可作为专业技术人员继续教育的重要参考依据,并可在国家人事部中国国家人事人才培训网([www.chinanet.gov.cn](http://www.chinanet.gov.cn))上查询。

3. 根据鉴定中心与信息产业部电子人才交流中心的合作,《中国商业联合会商业电子商务师执业资格证书》持证者可免试直接申请由信息产业部电子人才交流中心颁发的《全国信息化工程师技术培训证书》。该证书是持证者完成相应职业技能培训的证明,并可在全国信息化工程师网站([www.ncie.gov.cn](http://www.ncie.gov.cn))上查询。

## 十一、联系方式

中国商业联合会商业职业技能鉴定指导中心

联系地址：北京市复兴门内大街45号4号楼419室(100801)

电子邮件：[info@ccebs.com](mailto:info@ccebs.com) 网站：[www.ccebs.com](http://www.ccebs.com)

联系电话：010-66094064 66094065（兼传真）

## 出版说明

电子商务是通过信息网络以电子数据信息流通的方式在全世界范围内进行并完成的各种商务活动、交易活动、金融活动和相关的综合服务活动。电子商务既给我们提供了新的机遇，又使我们面临新的挑战，它不同于一般信息系统，与传统商务也有很大差别。因此电子商务人才的培养需要我们突破原有的人才培养方法，建立一套全新的人才培养模式。

我国政府对电子商务人才的培养工作极为重视，《国务院办公厅关于加快电子商务发展的若干意见》（国办发〔2005〕2号）指出：“加强电子商务的教育培训和理论研究。高等院校要进一步完善电子商务相关学科建设，培养适应电子商务发展需要的各类专业技术人才及复合型人才，加强电子商务理论研究；改造和完善现有教育培训机构，多渠道强化电子商务继续教育及在职培训，提高各行业不同层次人员的电子商务应用能力。”国家商务部在《商务部与中国商业联合会工作联系机制方案》（商改字〔2006〕5号）中明确指出：“商务部支持中国商业联合会在发展连锁经营、物流配送、电子商务等方面的探索，抓好试点，开展活动，推广普及现代流通技术，提高流通服务业的现代化水平。”

根据国家有关文件精神，中国商业联合会从2005年起开展商业电子商务师（Certified Commercial E-Business Specialist，简称CCEBS）执业资格认证工作，并由中国商业联合会商业职业技能鉴定指导中心负责具体组织实施，旨在培养市场需求、社会认可、与国际接轨，适应企业经营管理需要的电子商务管理人才。商业电子商务师执业资格认证工作目前已在包括香港特别行政

区在内的 30 个省、自治区、直辖市开展，受到了社会各界的普遍关注和欢迎。一些企业已将商业电子商务师执业资格证书作为招聘和升职的优先条件之一。为进一步做好电子商务人才培养的探索和实践，推动商业电子商务师执业资格认证工作，中国商业联合会商业职业技能鉴定指导中心组织有关专家共同编写了商业电子商务师执业资格认证培训指定教材系列。

为了方便考生学习和教师教学，我们专门制作了商业电子商务师执业资格认证培训指定教材系列配套的 PPT 幻灯片，幻灯片可从中国商业联合会商业电子商务师执业资格认证网 ([www.ccebs.com](http://www.ccebs.com)) 下载。

电子商务人才的培养是个崭新的领域，而电子商务的发展又非常迅速，大量的新问题、新模式、新技术不断涌现，给编写工作带来了较大的困难。虽多次组织专家研讨，数次修改书稿，但难免有疏漏之处，恳请专家和读者批评指正。

中国商业联合会商业职业技能鉴定指导中心

2006 年 3 月 1 日

## 前 言

项目管理，是一门综合学科的行为艺术。

项目管理，越来越成为人们指导相关业务理论与具体实践相结合的管理思路。

为了推动项目管理在我国的普及和应用，作为中国商业联合会商业电子商务师执业资格认证培训指定教材，为那些在工作中积累了相当的实践经验，希望将项目管理思想和方法融入日常管理的人提供一本项目管理框架性强的书籍，也为管理和信息专业的研究生项目管理课程提供一本知识结构系统性强的书籍，编写了此书。

本书的最大特点是，项目管理架构简明，重点突出。

本书以各章开始部分的“知识结构”将项目专项管理的各项活动过程有机地联系起来。并将作者多年的项目管理实践与讲授研究生项目管理课程的感受，以及收集的相关资料和模型纳入到本书中，也反映了作者的个性化观点。

全书共分四个部分。

第一部分，介绍项目管理的基本概念和原理。包括第1章：项目管理，介绍项目特点，项目生命期特征，以及项目管理的5个过程等知识。第2章：项目组织，介绍如何有效地建立项目团队。

第二部分，介绍项目管理9大知识领域，即9个专项管理过程。包括第3章：范围管理，介绍如何明确项目目标，确定项目范围，控制范围变化等知识。第4章：时间管理，介绍如何合理地安排项目进度，以及如何重点控制项目的关键路径等知识。第5章：成本管理，重点介绍了成本控制的“挣值分析”方法等知识。第6章：质量管理，介绍质量问题的因果分析和

帕累托法则等知识。第7章：人力资源管理，介绍项目人力资源配备和开发等知识。第8章：沟通管理，介绍制定沟通计划等知识。第9章：风险管理，介绍项目风险的识别和控制等知识。第10章：采购管理，介绍项目招标和投标的相关知识。第11章：整体管理，介绍项目综合计划的整合，以及计划资源平衡技术等知识。这部分是本书的重点部分，其中的第3、4、5、6章又是重点部分的重点。

第三部分，介绍项目生命期的四个阶段。这一部分包括第12章：项目阶段，介绍项目启动、计划、执行和控制阶段。其中重点放在项目启动的可行性分析上。

第四部分，介绍项目管理软件的应用。这一部分包括第13章：使用 Project 2003 进行项目管理。其中，重点介绍了范围管理、时间管理和资源管理的软件应用方法。

本书在重点章节后面配有相应的案例，在全书的最后配有综合练习题和参考答案。

本书的第1、2、4、5、11、12章由徐嘉震编写。第3、6、7、13章由贾岚编写。第8、9、10章由姚歆编写。全书由徐嘉震统稿，全部图表由贾岚制作。

在本书的写作过程中，得到了有关专家和部门的支持与帮助。感谢中国商业联合会商业职业技能鉴定指导中心常筱萍老师自始至终的协调和支持，特别感谢石昭琴老师、徐大中老师、张志华老师对本书全部写作过程的关爱，也感谢徐祯翥同学为本书所做的贡献。另外，对本书所列参考书目的作者也一并表示衷心的感谢。

由于时间仓促，水平有限，书中难免有疏漏和错误之处，恳请读者指正。

**徐嘉震**

2005-12-15 于北京

## 目 录

<b>第 1 章 项目管理</b> .....	1
1.1 项目管理 .....	1
1.2 项目生命期 .....	3
1.3 项目管理知识领域 .....	5
1.4 项目管理过程 .....	9
1.5 项目管理体系与认证 .....	13
<b>第 2 章 项目组织</b> .....	17
2.1 项目组织结构 .....	17
2.2 项目团队发展 .....	26
2.3 项目经理 .....	29
<b>第 3 章 范围管理</b> .....	34
3.1 范围规划 .....	35
3.2 范围定义 .....	37
3.3 范围确认 .....	42
3.4 范围变更控制 .....	43
<b>第 4 章 时间管理</b> .....	48
4.1 活动定义 .....	49
4.2 活动排序 .....	51
4.3 历时估计 .....	59
4.4 计划开发 .....	61
4.5 计划控制 .....	69

<b>第 5 章 成本管理</b> .....	73
5.1 资源规划 .....	74
5.2 成本估算 .....	76
5.3 成本预算 .....	78
5.4 成本控制 .....	80
5.5 偏差分析/挣值分析 .....	82
<b>第 6 章 质量管理</b> .....	88
6.1 质量规划 .....	89
6.2 质量保证 .....	92
6.3 质量控制 .....	93
<b>第 7 章 人力资源管理</b> .....	100
7.1 人力资源规划 .....	101
7.2 人力资源配备 .....	105
7.3 人力资源开发 .....	107
<b>第 8 章 沟通管理</b> .....	114
8.1 沟通规划 .....	115
8.2 沟通实施 .....	118
8.3 沟通控制 .....	122
<b>第 9 章 风险管理</b> .....	127
9.1 风险规划 .....	128
9.2 风险识别 .....	130
9.3 风险评估 .....	132
9.4 风险应对 .....	135
9.5 风险控制 .....	137
<b>第 10 章 采购管理</b> .....	142
10.1 采购规划 .....	143



10.2	招标计划 .....	147
10.3	招标投标 .....	148
10.4	评标定标 .....	150
10.5	合同管理 .....	152
<b>第 11 章</b>	<b>整体管理 .....</b>	<b>154</b>
11.1	项目计划开发 .....	156
11.2	项目计划执行 .....	159
11.3	整体变更控制 .....	161
11.4	计划资源平衡 .....	162
<b>第 12 章</b>	<b>项目阶段 .....</b>	<b>168</b>
12.1	启动阶段 .....	169
12.2	计划阶段 .....	183
12.3	执行阶段 .....	184
12.4	收尾阶段 .....	185
<b>第 13 章</b>	<b>使用 Project 2003 进行项目管理 .....</b>	<b>189</b>
13.1	Project 2003 概述 .....	190
13.2	项目范围管理 .....	198
13.3	项目时间管理 .....	203
13.4	项目资源分配 .....	216
13.5	获取其他项目信息 .....	226
	<b>综合练习题 .....</b>	<b>231</b>