



Information Technology Project Management

8th Edition

IT项目管理

(原书第8版)

[美] 凯西·施瓦尔贝 (Kathy Schwalbe) 著

孙新波 朱珠 贾建锋 译



机械工业出版社
China Machine Press

• 数据科学与商务智能系列 •

Information Technology Project Management

8th Edition

IT项目管理

(原书第8版)

[美] 凯西·施瓦尔贝 (Kathy Schwalbe) 著

孙新波 朱珠 贾建锋◎译



机械工业出版社
China Machine Press

图书在版编目 (CIP) 数据

IT 项目管理 (原书第 8 版) / (美) 凯西·施瓦尔贝 (Kathy Schwalbe) 著; 孙新波, 朱珠, 贾建锋译. —北京: 机械工业出版社, 2017.10

(数据科学与商务智能系列)

书名原文: Information Technology Project Management

ISBN 978-7-111-58233-5

I. I… II. ①凯… ②孙… ③朱… ④贾… III. IT 产业—项目管理 IV. F490.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 244856 号

本书版权登记号: 图字 01-2017-2545

Kathy Schwalbe. Information Technology Project Management, 8th Edition.

Copyright © 2016 by Cengage Learning.

Original edition published by Cengage Learning. CMP Press is authorized by Cengage Learning to publish and distribute exclusively this simplified Chinese edition. This edition is authorized for sale in the People's Republic of China only (excluding Hong Kong, Macao SAR and Taiwan). Unauthorized export of this edition is a violation of the Copyright Act. No part of this publication may be reproduced or distributed by any means, or stored in a database or retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

All rights reserved.

本书原版由圣智学习出版公司出版。版权所有, 盗印必究。本书中文简体字翻译版由圣智学习出版公司授权机械工业出版社独家出版发行。此版本仅限在中华人民共和国境内 (不包括香港、澳门特别行政区及台湾地区) 销售。未经授权的本书出口将被视为违反版权法的行为。未经出版者预先书面许可, 不得以任何方式复制或发行本书的任何部分。

本书封底贴有 Cengage Learning 防伪标签, 无标签者不得销售。

本书的主要内容涵盖 10 大项目管理知识领域和 5 个过程组。10 大项目管理知识领域包括项目综合、范围、时间、成本、质量、人力资源、沟通、风险、采购和干系人管理。5 个过程组包括启动、计划、执行、监控和收尾。本书建立在《PMBOK® 指南》(第 5 版) 的基础上 (该指南是美国国家标准), 为 IT 项目管理提供了坚实的框架和环境。理论与实践的有机结合使得本书能够以通俗易懂的方式向读者全面阐释与 IT 项目相关的概念、技巧、工具和技术, 其综合周全的内容设计能够为读者奠定坚实的理论基础。

本书可作为项目管理专业的本科生和研究生的教材, 也可作为在职从业人员的参考用书。

出版发行: 机械工业出版社 (北京市西城区百万庄大街 22 号 邮政编码: 100037)

责任编辑: 鲜梦思

责任校对: 李秋荣

印 刷: 三河市宏图印务有限公司

版 次: 2017 年 10 月第 1 版第 1 次印刷

开 本: 185mm×260mm 1/16

印 张: 28

书 号: ISBN 978-7-111-58233-5

定 价: 89.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

客服热线: (010) 88379210 88361066

投稿热线: (010) 88379007

购书热线: (010) 68326294 88379649 68995259

读者信箱: hzjg@hzbook.com

版权所有·侵权必究

封底无防伪标均为盗版

本书法律顾问: 北京大成律师事务所 韩光/邹晓东

本书献给丹、安妮、鲍比和斯科特

2016年，在机械工业出版社华章公司的吴亚军和张有利两位老师的引荐下，我有幸承担了凯西·施瓦尔贝教授的《IT项目管理（原书第8版）》一书的翻译任务，翻译此书，受益良多，现与大家分享。

第一，有感于凯西·施瓦尔贝教授长期坚持IT项目管理教研工作的专业精神和专注力量，更难能可贵的是，这种精神和力量贯穿在她与家人的日常生活中，也贯穿在她完成本书的过程中。看她写的前言就知道这种态度贯穿始终，说实话，读她写的前言让人感到非常温暖，这种温暖来自专业、专注和专心。这应该就是我们最近经常谈起的匠人和匠心，也应该就是我们常说的不忘初心。不管是IT项目管理还是其他领域的项目管理都是有始有终的，这是项目管理不同于企业管理的显著特征，但是初心没有结束，匠心没有结束，我们需要一直坚守。

第二，有感于凯西·施瓦尔贝教授的责任意识和担当行为。本书是《IT项目管理》的第8版，该版运用《PMBOK®指南》（第5版）的基本原理对原来的版本进行了更新。第8版更新的主要内容包括：①增加了练习题以帮助学生学习的，实际上我认为这一版更适合自我学习，因为相关内容太丰富和具体，理论与实践结合得很好，而且通俗易懂；②更新了长期追踪的IT项目管理的案例，这是我们尤其需要学习的，理论与实践永远不分家，长期坚持追踪才可能会有新的发现；③增加了最新的与IT项目管理相关的理论，如仿真软件、领导力、敏捷、思维导图、PMP相关调整等；④增加了用户反馈，这是贯彻以用户为中心的思想的具体行动，也是项目管理取得成功的基本法宝；⑤扩展了新媒体和自媒体的运用，凯西·施瓦尔贝教授用自己的网站（www.kathyschwalbe.com 或 www.pmtxts.com）一直关注IT项目管理领域，另外凯西·施瓦尔贝教授还提供了大量的在线资源供读者学习。实际上还有很多细节的更新，在此不一一列出，相信大家在阅读此书的过程中会有更多的发现。

第三，有感于凯西·施瓦尔贝教授长期坚守的产学研各个领域的结合，长期坚守的思想、理论和实践的整合，我认为这是本书长期持续成功的主要原因。当下中国正在“一带一路”的指引下走向新的未来，这其中必然需要大量的项目和项目管理理论的支撑，必然需要西方先进的科学理论和东方传承的文化基因的深度融合，整合的思维、整合的理论和整合的实践必然成为新常态，项目管理实践者和项目管理研究者必须将项目和项目管理写在世界的大地上，未来定当如此。我本人主编的由机械工业出版社华章公司出版的“十三五”国家规划教材《项目管

理》将来第3版的改编工作也当以此为指引。

翻译此书得益于大家的帮助。首先，是机械工业出版社华章公司的吴亚军和张有利两位老师的督促，两位老师一文一武，珠联璧合。吴老师的法门就是温文尔雅、循循善诱，张老师的法门就是快人快语、勇于担当，谢谢两位的坚持。其次，有以下老师和同学参与了本书的翻译工作：孙新波、张大鹏、钱雨负责前言、第1~3章，林维新负责第4章，赵慧君负责第5章，胡梦琴负责第6章，赵静负责第7章，聂文婷负责第8章，张媛负责第9章，张浩负责第10章和第11章，朱珠、贾建锋、刘晨负责第12章、第13章和附录A，对以上老师和同学的工作表示感谢。最后，本书由孙新波、朱珠和贾建锋负责统稿。

由于能力和水平有限，本书的翻译可能会存在各种不足，希望大家不吝赐教。

孙新波

2017年5月31日于米堂

许多组织的未来都取决于它们驾驭信息技术（IT）的能力，因此对优秀项目经理的需求仍然在不断增加。为了应对这种需求，很多院校开设了项目管理课程，并将其作为信息技术、管理、工程等课程的一部分。很多公司也在继续教育上投入资金，以培养高效率的项目经理和项目团队。本书为讲授项目管理尤其是 IT 项目管理课程提供了非常必要的框架。前 7 版在学术界和业内都极受欢迎，第 8 版的架构以第 7 版为基础，并增加了更新、更重要的信息和特色。

在我们这个时代，IT 的影响无处不在。一份报纸、一期杂志甚至一个网页，几乎都与 IT 息息相关。信息传送比以往任何时候都更加迅速并为更多人所享有。你可以在线购买任何东西，可以通过手机上网冲浪或在本地的一家小咖啡馆里使用无线网络。公司已经将许多系统连接在一起，以便及时填送订单及向客户提供更好的服务。软件公司每天都在开发新产品，以帮助人们工作得更有效率并取得更好的绩效。这些技术几乎是在无形中发挥作用，但你一定有过这样的疑问：“这些复杂的技术和系统到底是谁开发出来的呢？”

现在你正在阅读这本书，说明你一定对 IT 幕后的情况很感兴趣。在阅读过程中，你会发现我们正在享用社会上众多成功 IT 项目的创新成果。在本书中，你会发现世界上有很多运营良好的 IT 项目。你会读到世界各地组织中的 IT 项目越来越好，包括新加坡国立大学医院，这家医院采用关键链进度法缩短病人住院时间超过 50%；零售商 Zulily 是众多内部开发软件企业中的一家，它开发软件满足速度和创新的需求；戴尔的绿色计算项目既节省了能源，又节省了数百万美元；谷歌的无人驾驶汽车项目致力于减少交通事故和拯救生命。

当然，并不是所有项目都能成功，如果不能恰当地管理时间、资金和不切实际的预期等因素，项目的前途就会变得黯淡。在本书中，你还可以从其他人在那些失败的项目上所犯的错误中学到一些东西。

我写这本书的目的就是要告诉你们这些未来的 IT 项目经理，什么能帮助项目成功，什么会导致失败。你们也能看到如何将项目用在日常媒体当中（如电视、电影），以及如何有效地进行项目管理。很多读者告诉我他们有多喜欢阅读在“对在哪里”“错在哪里”“媒体快照”和“最佳实践”中的实际例子。从业人员都知道没有一刀切的项目管理方法，通过观察不同的组织如何实施项目管理，你可以帮助自己的组织达到同样的目标。

经过多年的发展，项目管理已经成为一个较为成熟的领域，但是管理新技术项目需要超越

标准项目管理的想法和信息。例如，很多 IT 项目的失败归结于缺乏客户输入、不完全的和变化无常的需求或者缺乏高级管理层的支持。本书针对这些问题提出了对策和建议。新技术同样有助于 IT 项目管理，书中给出了很多运用软件进行项目管理的例子。

本书内容涉及 10 大项目管理知识领域和 5 个过程组。项目管理知识领域包括项目综合、范围、时间、成本、质量、人力资源、沟通、风险、采购和干系人管理，5 个过程组包括启动、计划、执行、监控和收尾。

本书建立在《PMBOK® 指南》(第 5 版)的基础上(该指南是美国国家标准)，为 IT 项目管理提供了坚实的框架和环境。本书附录为微软 Project 2013 软件使用指南，许多读者认为这是非常有价值的。

本书可以为在校学生和在职从业人员提供实用的项目管理知识。理论与实践的有机结合使得本书能够以通俗易懂的方式向读者全面阐释与 IT 项目相关的概念、技巧、工具和技术，其综合周全的内容设计能够为学习 IT 项目管理的学生和从业者奠定坚实的理论基础。

第 8 版新增内容

在第 7 版成功的基础上，第 8 版采用了一种独特而有效的内容组合方式。第 8 版主要的变化如下：

- 在第 4 章到第 13 章这 10 章的章末都增加了一个新的运行案例。教师可以通过让学生完成运行案例来加深对关键概念的理解。
- 更新并增加了练习题来加强学习，同时给教师更多课堂或课外工作的选择。
- 增加了一些类似领导力、敏捷等相关主题的重要内容。
- 一些新的案例强调了在现实、知名的企业里 IT 项目管理在工作中的作用。这些相关案例也适时地阐明了项目管理中几个关键概念在现实中的应用以及带来的影响。同时，它们也可以作为小的案例故事，适合在课堂上讨论。
- 增加了一些关于项目管理以及相关主题的最新研究。对经典的总结、更新以及最新的研究贯穿于整本书中，为重要的 IT 项目管理概念构建了一个丰厚的理论背景。
- 增加了用户的反馈内容。基于评审人员、学生、教师、实践者和翻译的反馈，你会看到各种有助于澄清信息的变化(这本书已经被翻译成汉语、日语、俄语和捷克语)。

许多以前没有正式学过项目管理知识的人正在从事着各式各样的项目管理工作。随着我们在项目管理领域研究的不断拓展和深入，每年都有一些新书和文章面市，并且项目管理软件也在不断升级。由于项目管理领域和技术行业都在经历着日新月异的变化，因此你不能认为过去可行的东西今天照样还是最好的方法。本书英文版在良好的项目管理以及如何有效应用项目管理软件辅助管理 IT 项目方面提供了最新信息。本书与众不同的特性包括与项目管理知识体系的关系、为认证而准备的价值、使用微软 Project 2013 的详细指南、强调 IT 项目、强调辅助

项目管理的软件工具和指南网站等。

以《PMBOK® 指南》(第 5 版)为基础,准备认证

项目管理协会 (PMI) 建立了一套《PMBOK® 指南》作为了解项目管理知识的框架和起点,它包括项目管理引论、10 大项目管理知识领域的简要描述以及相关术语。但《PMBOK® 指南》只是一个简要指南,本书以《PMBOK® 指南》(第 5 版)为基础,同时融入了更多详细内容和最热门的相关话题,并努力向读者展示 IT 项目管理的实际环境。本书为那些准备参加 PMI 认证考试的人提供了良好的资源,如项目管理师 (PMP) 和项目管理助理认证 (CAPM)。

微软 Project 2013 详细使用指南

软件已经成为项目经理及其团队管理 IT 项目的关键工具。附录 A 是主导市场的项目管理软件——微软 Project 2013 的详细指南。本书始终贯穿着微软 Project 2013 和其他类似的项目管理软件的应用示例。附录 A 详细讲述了如何运用这个强大的工具来进行项目范围、时间、成本、人力资源和沟通管理。

强调 IT 项目与软件工具的使用

本书中大多数项目案例都基于 IT 项目。针对 IT 项目管理的研究和建议,包括关于敏捷管理的其他扩展信息。每个知识领域的章节都包括相应的例子和一个单独的小节来描述如何使用软件来协助管理知识领域。如第 5 章,项目范围管理讲解了使用 MindView 商业软件制作思维导图和创建工作分解结构的例子。如第 11 章,项目风险管理展示了使用蒙特卡罗模拟软件帮助量化项目风险的例子。

提供练习、运行案例、模板、示例文档和模拟软件

根据读者的反馈信息,第 8 版继续提供具有挑战性的练习和运行案例以帮助学生应用每章的概念。本书提供 50 多个模板和真实的项目文档示例,学生可以在自己的项目中使用这些应用技巧。

学生可以通过 CourseMate 网站免费使用这些材料,如果愿意付出额外的费用,还可以在 CourseMate 上购买完整的、交互式的电子书、填字游戏和其他的学习工具。

访问 CourseMate 网站

打开一个 Web 浏览器并输入 www.cengagebrain.com,就可以访问 CourseMate 网站。搜索 ISBN、作者姓名或标题,然后单击创建我的账户就可以注册了。

本书结构和内容

本书分为三个主要部分:项目管理的框架、项目管理中每一个知识领域的详细描述和项目

管理应用的实用信息（附录）。第一部分包括第 1～3 章，这部分介绍了项目管理的框架，并且是其余章节的划分依据。

第二部分包括第 4～13 章，详细介绍了在 IT 项目背景下项目管理的每一个知识领域，这包括项目综合、范围、时间、成本、质量、人力资源、沟通、风险、采购和干系人管理。每一章都专门针对一个知识领域，并有部分内容用于说明《PMBOK® 指南》(第 5 版)中所述的相关内容。例如，在项目质量管理一章中包括计划质量管理、实施质量保证、质量控制，附加部分强调了其他与质量管理相关的概念，如六西格玛、测试、成熟度模型以及用于辅助质量管理的应用项目管理软件。每一章还包括用于 IT 项目中的主要项目管理工具和技术的详细示例。例如，项目综合管理一章中就包括了很多不同的项目选择文档，如净现值分析、投资回报率、投资回收期分析和加权评分模型。项目范围管理一章包括项目示例图、初级和详细的项目范围描述以及一些 IT 项目的工作分解结构（WBS）。

附录 A 是本书的第三部分，它提供了实用信息来帮助你学习如何使用目前最流行的项目管理软件。附录 A 会详细地一步一步教你如何使用微软 Project 2013，它有 60 多个屏幕截图来帮你学习。你可以用你学校或公司的许可从微软网站上免费下载，或购买这一强大的软件。

教学功能

本书还融入了一些教学功能，以提高材料的演示效果，这样你可以更容易地理解和应用有关概念。本书始终将重点放在如何将概念运用到最新的实际 IT 项目管理中。

开篇案例和案例结局

为了形成一个相应的背景环境，每章开篇都安排了一个与该章内容相关的实际案例。这些案例的情景（大多数是以作者的实际经历为基础的）可以激发学生的兴趣，并在实际背景下解释一些重要的概念。通过对项目管理概念与技术的讨论，我们可以将它们用于开篇案例和其他类似情景中。为了进一步说明现实中项目管理的真实情况，每一章结尾都对案例进行总结，有的案例在实际中是成功的，有的案例是失败的。

对在哪里和错在哪里

失败与成功一样可以成为非常宝贵的学习经验。本书每一章都有一个或多个运作成功或失败的真实 IT 项目的例子，这些例子进一步说明了掌握每一章中关键概念的重要性。

媒体快照

项目随处可见。很多电视真人秀、电影、报纸、网站和其他媒体都在强调项目的结果，有成功的，也有失败的。将项目管理的概念与所有媒体中提及的项目联系起来，将有助于读者认识这个飞速发展领域的重要性。受到大众欢迎的电视真人秀节目、电影或其他媒

体既能引起读者对学习项目管理的兴趣，又能提高他们对项目管理概念的理解，何乐而不为呢？

最佳实践

书中每一章都包括一个与主题相关的最佳实践实例。例如，第 1 章描述了《项目实践》的作者罗伯特·巴特里克（Robert Butrick）在《终极商务图书馆的最佳实践》一书中写的最佳实践，他指导组织以确保项目驱动战略和干系人的参与。

全球问题

每一章包含一个当前重要的全球问题的例子。例如，第 12 章描述了最近城市离岸外包的发展，如外包响应问题。

关键术语

IT 领域和项目管理领域都有很多特殊术语，所以在这两个领域的结合中创造一门通用的语言是至关重要的。

应用软件

微软 Project 2013 是一款业内领先的项目管理软件工具，其他工具还有电子表格软件和互联网。实际操作这些软件使得学习过程充满了生机和动力，每一章都会提供许多实际操作和提高软件运用技能的机会。在本书的写作过程中，我们坚持认为光看书是不够的，要理解和掌握项目管理，你必须亲自动手去做。除了每一章结尾处的练习题和运行案例之外，在附录 A 的后面部分还给出了一些极具挑战性的练习题及使用微软 Project 2013 的指南说明。

致谢

如果没有大家的帮助，我肯定完不成本书的写作以及之前的所有版本。我要感谢 Cengage Learning 的工作人员，包括 Joe Sabatino、Jason Guyler、Anne Merrill、Jennifer King、Eric LaScola、Christina Ciaramella 和 Kathy Kucharek，没有他们的奉献和努力工作就没有这本书的面世。我也要感谢 Marilyn Freedman 在搜集和准备手稿中的杰出工作，还有很多为本书写作提供相关材料的人员，在此一并表示感谢。

我的很多同事和项目管理方面的专家为本书提供了大量资料，在此表示感谢。项目管理专家 Joseph W. Kestel 根据他领导敏捷项目的个人经验，对相关内容提供了出色的反馈。这些资料主要来自 David Jones、Rachel Hollstadt、Cliff Sprague、Michael Branch、Barb Most、Jodi Curtis、Rita Mulcahy、Karen Boucher、Bill Munroe、Tess Galati、Joan Knutson、Neal Whitten、Brenda Taylor、Quentin Fleming、Jesse Freese、Nick Matteucci、Nick Erndt、Dragan Milosevic、Bob Borlink、Arvid Lee、Kathy Christenson 和 Peeter Kivestu 等许多朋友。我热爱

在这个领域中由项目经理、作家和咨询师组成的网络，大家都对提升项目管理理论和实践的研究工作充满激情。

我还要感谢奥格斯堡学院和明尼苏达大学的学生，他们为我提供了前几版的反馈信息。我从他们那里收到了很多有关如何改进课程内容和结构的宝贵意见。在和学生、教师及工作人员的交流中，我对项目管理和教学也有了更多新的了解。

在此，我还想表达对前几版的忠实读者以及给予我赞许和建议的许多教师与读者的深深谢意，我也竭尽所能把你们的真诚反馈融入新版的创作中。我想特别地感谢以下人员：

Jody Allen, 中美基督教大学

William Baker, 新罕布什尔南方大学

Tonya Barrier, 密苏里州立大学

Kevin Daimi, 底特律大学

Antonio Drommi, 底特律大学

Roger Engle, 富兰克林大学

Lisa Foster, 沃尔什会计与工商管理学院

Esther Frankel, 圣巴巴拉城市学院

Guy Garrett, 湾岸州立学院

James Gibbs, 圣约瑟夫大学

Thomas Haigh, 威斯康星大学密尔沃基分校

Kay Hammond, 林登沃德大学

Sam Hijazi, 圣里奥大学

Henry Jackson, 希莱纳大学

Karen Johnson, 印第安纳大学西北分校

Donna Karch, 圣斯考拉斯蒂卡学院

Carol Kaszynski, 因佛山社区学院

Cyril Keiffer, 欧文斯社区学院

Thomas King, 宾夕法尼亚州立大学

Sang Joon Lee, 密西西比州立大学

Sunita Lodwig, 南佛罗里达大学

Barbara Miller, 赞恩州立学院

Kimberly Mitchell, 伊利诺伊州立大学

Tim Moriarty, 瓦邦斯社区学院

Brandon Olson, 圣斯考拉斯蒂卡学院

Olga Petkova, 中康涅狄格州立大学

April Reed, 东卡罗来纳大学

Jason Riley, 萨姆休斯敦州立大学

Carl Scott, 休斯敦大学

Ferris Stickse, 韦伯斯特大学

David Syverson, 安柏瑞德航空航天大学

Barbara Warner, 维克技术社区学院

Steven White, 安妮阿伦德尔社区学院

最重要地, 我要感谢我的家人, 没有他们的支持, 我不可能写成此书。我的丈夫丹一直支持我的工作, 他本人是 ComSquared Systems 公司的首席架构师, 因此帮助我按时完成了软件的开发。我们的三个孩子安妮、鲍比、斯科特也非常支持我的工作, 他们认为妈妈写教科书和在会议中演讲是很酷的事。他们也一直了解我是如何管理项目的。安妮 (31 岁), 一位新教师项目的研究分析师, 取笑我是唯一将缝被子都作为一个项目的裁缝 (也许这就是我能完成这么多工作的原因)。孩子们都了解我写书的主要原因, 那就是他们的妈妈有一种培养世界未来领导者的激情。当然, 这其中也包括他们自己。

与以往一样, 我非常渴望收到你们对这本书的反馈意见。请将你们的反馈意见发送到 schwalbe@augsborg.edu。

凯西·施瓦尔贝, 博士, PMP

奥格斯堡学院商务管理系荣休教授

作者简介

凯西·施瓦尔贝, 奥格斯堡学院商务管理系荣休教授, 2015 年 5 月退休之前一直讲授项目管理、商业问题解决之道、系统分析与设计、信息系统项目和电子商务等课程。退休以后从教学转到专心从事写作、旅行和享受生活。她还在明尼苏达大学兼职, 为工程系研究生讲授项目管理课程。她也为各类组织和会议提供培训与咨询服务。在 1991 年进入学术界之前, 她在工业界工作过 10 年, 曾经是空军军官、项目经理、系统分析师、高级工程师和 IT 顾问。凯西博士拥有 PMI 认证, 在任职于 PMI 期间, 曾经担任明尼苏达分会副主席和《ISSIG 评论》编辑部主管。凯西在明尼苏达大学获得高等教育方面的博士学位, 在东北大学获得高科技 MBA 项目的 MBA 学位, 在圣母大学获得数学方面的学士学位, 她被 EDSIG 评为 2011 年的 IT 教育专家。目前她与丈夫生活在明尼苏达州, 她的个人网址是 www.kathyschwalbe.com 或 www.pmtxts.com。

凯西博士的其他著作:

An Introduction to Project Management, Fifth Edition (明尼阿波利斯: 施瓦尔贝出版, 2015)

Healthcare Project Management, 与 Dan Furlong 合作 (明尼阿波利斯: 施瓦尔贝出版, 2015)

译者序

前言

第 1 章 总论 1

开篇案例 1

1.1 引言 2

1.2 什么是项目 3

1.3 什么是项目管理 7

1.4 项目群和项目组合管理 12

1.5 项目经理的作用 15

1.6 项目管理专业 19

本章小结 26

快速测验 27

快速测验答案 27

讨论题 28

练习题 28

关键术语 28

注释 29

第 2 章 项目管理和 IT 背景 31

开篇案例 31

2.1 项目管理的系统观 32

2.2 了解组织 34

2.3 干系人管理 38

2.4 项目阶段和项目生命周期 41

2.5 IT 项目的环境 47

2.6 影响 IT 项目管理的最新趋势 48

本章小结 53

快速测验 54

快速测验答案 55

讨论题 55

练习题 55

关键术语 56

注释 56

第 3 章 项目管理过程组：案例研究 59

开篇案例 59

3.1 项目管理过程组 60

3.2 过程组映射到知识领域 63

3.3 开发 IT 项目管理方法学 64

3.4 案例研究 1：JWD 咨询公司的项目
管理内网网站项目（预测方法）..... 663.5 案例研究 2：JWD 咨询公司的项目
管理内网网站项目（敏捷方法）..... 87

3.6 过程组模板 93

本章小结 95

快速测验 96

快速测验答案 96

讨论题 96

练习题 97

关键术语 98

注释 98

第4章 项目综合管理	99	快速测验	155
开篇案例	99	快速测验答案	155
4.1 什么是项目综合管理	100	讨论题	155
4.2 战略计划与项目选择	102	练习题	156
4.3 选择项目的方法	105	运行案例	157
4.4 制定项目章程	113	任务	158
4.5 创建项目管理计划	115	关键术语	158
4.6 指导和管理项目实施	119	注释	159
4.7 监控项目工作	121	第6章 项目时间管理	160
4.8 执行综合变更控制	123	开篇案例	160
4.9 项目或阶段收尾	126	6.1 项目进度的重要性	161
4.10 使用软件辅助项目综合管理	126	6.2 计划进度管理	162
本章小结	128	6.3 定义活动	163
快速测验	128	6.4 排序活动	165
快速测验答案	129	6.5 估算活动资源	168
讨论题	129	6.6 估算活动工期	169
练习题	129	6.7 制定进度	170
运行案例	130	6.8 进度控制	181
任务	131	6.9 使用软件辅助项目时间管理	183
关键术语	131	本章小结	185
注释	132	快速测验	186
第5章 项目范围管理	133	快速测验答案	186
开篇案例	133	讨论题	187
5.1 什么是项目范围管理	134	练习题	187
5.2 范围管理计划	134	运行案例	188
5.3 收集需求	136	任务	189
5.4 定义范围	138	关键术语	189
5.5 创建工作分解结构	141	注释	190
5.6 确认范围	149	第7章 项目成本管理	191
5.7 控制范围	151	开篇案例	191
5.8 使用软件辅助项目范围管理	153	7.1 项目成本管理的重要性	192
本章小结	154		

7.2 项目成本管理的基本原理	194	关键术语	248
7.3 计划成本管理	197	注释	248
7.4 成本估算	197		
7.5 成本预算	204	第9章 项目人力资源管理	251
7.6 成本控制	206	开篇案例	251
7.7 使用软件辅助项目成本管理	211	9.1 人力资源管理的重要性	252
本章小结	212	9.2 什么是项目人力资源管理	254
快速测验	213	9.3 人员管理的关键理论	255
快速测验答案	214	9.4 制订人力资源计划	264
讨论题	214	9.5 组建项目团队	267
练习题	214	9.6 建设项目团队	271
运行案例	215	9.7 管理项目团队	275
任务	215	9.8 使用软件辅助人力资源管理	278
关键术语	216	本章小结	279
注释	217	快速测验	280
第8章 项目质量管理	219	快速测验答案	280
开篇案例	219	讨论题	280
8.1 项目质量管理的重要性	220	练习题	281
8.2 什么是项目质量管理	221	运行案例	282
8.3 计划质量管理	222	关键术语	282
8.4 实施质量保证	224	注释	283
8.5 质量控制	225		
8.6 质量控制的工具和技术	226	第10章 项目沟通管理	285
8.7 现代质量管理	236	开篇案例	285
8.8 提高IT项目质量	239	10.1 项目沟通管理的重要性	286
8.9 使用软件辅助项目质量管理	244	10.2 良好沟通的关键要素	287
本章小结	245	10.3 计划沟通管理	291
快速测验	245	10.4 管理沟通	292
快速测验答案	246	10.5 控制沟通	296
讨论题	246	10.6 改进项目沟通的建议	296
练习题	246	10.7 使用软件辅助项目沟通管理	303
运行案例	247	本章小结	305
任务	247	快速测验	306

快速测验答案	306	12.5 采购收尾	351
讨论题	306	12.6 使用软件辅助项目采购 管理	352
练习题	307	本章小结	353
运行案例	307	快速测验	354
关键术语	308	快速测验答案	355
注释	308	讨论题	355
第 11 章 项目风险管理	309	练习题	355
开篇案例	309	运行案例	356
11.1 项目风险管理的重要性	310	关键术语	356
11.2 计划风险管理	314	注释	357
11.3 IT 项目风险的一般来源	316	第 13 章 项目干系人管理	358
11.4 识别风险	318	开篇案例	358
11.5 实施风险定性分析	322	13.1 项目干系人管理的重要性	359
11.6 实施风险定量分析	324	13.2 识别干系人	360
11.7 风险响应计划	328	13.3 干系人管理计划	362
11.8 控制风险	330	13.4 参与干系人管理	363
11.9 使用软件辅助项目风险管理	330	13.5 参与干系人控制	365
本章小结	331	13.6 使用软件辅助项目干系人 管理	367
快速测验	332	本章小结	369
快速测验答案	333	快速测验	369
讨论题	333	快速测验答案	370
练习题	333	讨论题	370
运行案例	334	练习题	370
关键术语	334	运行案例	370
注释	335	关键术语	371
第 12 章 项目采购管理	337	注释	371
开篇案例	337	附录 A 微软 Project 2013 使用 指南	372
12.1 项目采购管理的重要性	338	术语表	420
12.2 计划采购管理	341		
12.3 实施采购	349		
12.4 控制采购	350		