



普通高等教育“十一五”国家级规划教材



高等学校管理类专业基础课程教材

# 企业管理学

杨善林 主编

李一军 李 垣 副主编

胡祥培 傅为忠



高等教育出版社  
HIGHER EDUCATION PRESS



普通高等教育“十一五”国家级规划教材



高等学校管理类专业基础课程教材

# 企业管理学

杨善林 主编

李一军 李 垣

胡祥培 傅为忠

副主编



高等教育出版社  
HIGHER EDUCATION PRESS

## 内容简介

本书是普通高等教育“十五”和“十一五”国家级规划教材,是在2004年第一版基础上修订而成的。本书秉承国家规划教材编写意图和出发点,力图满足高等学校非企业管理类专业学生学习企业管理方面课程的需要,将管理的基本原理、企业管理实务和企业管理理论与实践的新发展融汇到一起。在结构上继续将本书分为原理篇、实务篇和专题篇三大篇,全书共二十章。原理篇包括管理概论、计划、组织、领导、控制、管理理论新进展六章;实务篇包括企业概论、战略管理、经营决策与管理、市场营销管理、生产与运作管理、质量管理、人力资源管理、财务管理八章;专题篇包括信息管理、知识管理、项目管理、物流与供应链管理、资本运作与管理、国际企业管理六章。

本书可以作为高等学校非企业管理类专业企业管理方面课程的教材,也可以作为各类管理人员的培训教材以及供从事企业管理工作的管理人员和对企业管理感兴趣的有关人士参考。

## 图书在版编目(CIP)数据

企业管理学/杨善林主编. —北京:高等教育出版社,2009.9

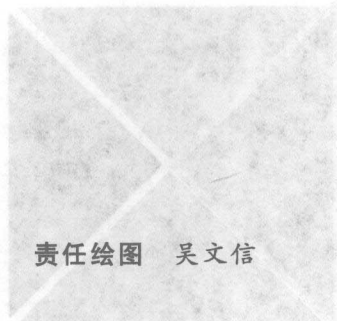
ISBN 978-7-04-027347-2

I. 企… II. 杨… III. 企业管理-高等学校-教材 IV. F270

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第113722号

策划编辑 张冬梅 责任编辑 杨成俊 封面设计 王凌波 责任绘图 吴文信

版式设计 马敬茹 责任校对 王雨 责任印制 朱学忠



出版发行 高等教育出版社  
社 址 北京市西城区德外大街4号  
邮政编码 100120  
总 机 010-58581000

经 销 蓝色畅想图书发行有限公司  
印 刷 煤炭工业出版社印刷厂

开 本 787×1092 1/16  
印 张 26.75  
字 数 600 000

购书热线 010-58581118  
咨询电话 400-810-0598  
网 址 <http://www.hep.edu.cn>  
<http://www.hep.com.cn>  
网上订购 <http://www.landrac.com>  
<http://www.landrac.com.cn>  
畅想教育 <http://www.widedu.com>

版 次 2009年9月第1版  
印 次 2009年9月第1次印刷  
定 价 38.00元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 27347-00

# 前 言

青 岛

日 本 年 0000

管理活动是人类最基本的社会实践活动之一,管理无处不在,无时不有。科技进步、经济繁荣和社会发展,都与管理密切相关。

企业管理学是管理科学的分支之一,主要研究企业管理活动及其内在规律性。企业管理的目的是通过计划、组织、领导、控制等一系列职能,对企业的资源进行优化配置、合理利用,以顺利实现企业的目标。企业管理追求企业经营过程的低成本和高效率,有其内在的规律性。当今世界,科学技术的发展日新月异,企业经营国际化的浪潮汹涌澎湃,为了适应经济生活现代化、国际化这一发展趋势,高等学校各个专业的学生都需要学习管理的基本知识。目前,我国大多数高校尤其是工科院校都开设了有关企业管理方面的课程。企业管理学是一门博大精深的学问,学科内容十分丰富,为了满足非企业管理类专业学生学习企业管理方面课程的需要,我们将管理的基本原理、企业管理实务和企业管理理论与实践的新发展融会到一起,编著(应该与封面一致,是用编著还是编写)了本书。通过企业管理学这门课程的学习,希望学生能够了解管理的一般原理,掌握企业管理的基础知识,建立相应的知识框架,以便学生在将来的实际工作中逐步把握企业管理的内在规律。

本书是普通高等教育“十五”和“十一五”国家级规划教材,是在2004年9月版的基础上精心修订而成的,反映了企业管理学的最新理论进展和实践成果。

本书由合肥工业大学杨善林教授任主编,大连理工大学胡祥培教授和合肥工业大学傅为忠副教授任副主编,哈尔滨工业大学李一军教授、西安交通大学李垣教授主审了全部书稿。各章的编写分工如下:第一章至第七章杨善林、傅为忠,第八章吴子稳,第九章袁建明,第十章李德明,第十一章王俊峰,第十二章杨世元、刘渤海,第十三章吴慈生,第十四章潘立生,第十五章梁昌勇、顾东晓,第十六章胡祥培、林岩,第十七章蒋翠清,第十八章周永务、赵菊,第十九章潘若愚、刘银国,第二十章朱卫东。

本书既可以供高等学校除企业管理类专业外的其他管理专业、经济类专业或非经济管理类的其他各专业作为企业管理课程教材,也可以供从事企业管理工作的管理人员和对企业管理感兴趣的有关人士参考。在教材修订过程中,教材规划编审组和高等教育出版社都给予了很大的支持,在此表示衷心的感谢。

在本书编写过程中,我们参考了大量的国内外参考书和有关研究成果,对所涉及的专家、学者表示由衷的感谢。

大连理工大学管理学院李文立、王旭坪老师和硕士生于楠、董莉、吴绪以及合肥工业大学管理学院硕士生林多、章莉、金韬、姜淑、匡萍、卢军、胡琛等在书稿的修订过程中做了大量工作,合

肥工业大学管理学院赵惠芳、刘心报、刘业政、李兴国、何建民等老师对本书的编写也给予了很大的关心和支持,在此,谨向他们表示最诚挚的谢意。

由于编写者的水平和时间限制,书中难免有疏漏或不妥之处,敬请广大读者批评指正。

编者

2009年6月

## 高等学校管理类专业主要课程教材

### 非管理专业管理类基础课程教材

经济管理基础(第二版)(送教师课件)  
企业管理概论(第三版)(送教师课件)  
技术经济学概论(第三版)(送教师课件)  
简明市场经济学(第三版)(送教师课件)

(书影) 席酉民  
(书影) 尤建新  
(书影) 吴添祖  
(书影) 荣朝和

### 管理类专业主干课程教材

系统工程简明教程(第三版)(送教师课件)  
财政与金融(第四版)(送教师课件)  
国际贸易理论、政策与实务(第二版)(送教师课件)  
国际贸易实务与操作(送教师课件)  
企业战略管理(第三版)(送教师课件)  
企业战略管理(送教师课件)  
生产与运作管理(第二版)(送教师课件)  
运作管理案例集  
项目评估(送教师课件)  
质量管理学(第三版)(送教师课件)  
质量管理学(第三版)辅导与案例  
企业管理控制系统(送教师课件)  
管理科学研究方法(送教师课件)  
企业研究方法(送教师课件)  
实验管理学(配学科网站,送教师课件)  
管理沟通(送教师课件)  
管理心理学(送教师课件)  
企业伦理与道德(送教师课件)  
企业运作仿真综合实习教程(送教师课件)

汪应洛  
朱耀明等  
李左东  
张晓明  
杨锡怀  
韩伯棠  
陈荣秋  
谢滨  
张少杰  
孙静  
孙静  
韩伯棠  
西宝  
陈洪安  
万迪昉  
张莉  
王重鸣  
李金轩  
刘良惠等

### 高等学校管理类专业前沿课程教材

公司治理学(第二版)(送教师课件)  
公司治理  
中小企业管理(送教师课件)  
研究、发展与技术创新管理(第二版)(送教师课件)  
企业信用管理(送教师课件)

李维安  
席酉民、赵增耀  
林汉川  
许庆瑞  
叶陈毅

创业管理(送教师课件)

武春友

创业管理(送教师课件)

张宗益

策划学(送教师课件)

李道平

公共关系学(送教师课件)

李道平

管理哲学

王业霁

企业文化学原理

王超逸

西方管理名著赏析

彭新武

林德群新编主要管理类管理学等书

林德群新编主要管理类管理学等书

(林德群著)(第一卷)工商管理

(林德群著)(第二卷)工商管理

(林德群著)(第三卷)工商管理

(林德群著)(第四卷)工商管理

林德群新编主要管理类管理学等书

(林德群著)(第五卷)工商管理

(林德群著)(第六卷)工商管理

(林德群著)(第七卷)工商管理

(林德群著)(第八卷)工商管理

(林德群著)(第九卷)工商管理

(林德群著)(第十卷)工商管理

(林德群著)(第十一卷)工商管理

(林德群著)(第十二卷)工商管理

(林德群著)(第十三卷)工商管理

(林德群著)(第十四卷)工商管理

(林德群著)(第十五卷)工商管理

(林德群著)(第十六卷)工商管理

(林德群著)(第十七卷)工商管理

(林德群著)(第十八卷)工商管理

(林德群著)(第十九卷)工商管理

(林德群著)(第二十卷)工商管理

(林德群著)(第二十一卷)工商管理

(林德群著)(第二十二卷)工商管理

(林德群著)(第二十三卷)工商管理

林德群新编主要管理类管理学等书

(林德群著)(第二十四卷)工商管理

(林德群著)(第二十五卷)工商管理

(林德群著)(第二十六卷)工商管理

(林德群著)(第二十七卷)工商管理

(林德群著)(第二十八卷)工商管理

会计学  
财务管理  
审计学  
资产评估  
人力资源管理  
市场营销  
国际贸易  
电子商务  
物流管理  
会展经济  
会展管理  
会展营销  
会展服务  
会展设计  
会展策划  
会展运营  
会展评价  
会展创新  
会展发展  
会展国际化  
会展品牌  
会展质量  
会展安全  
会展环保  
会展节能  
会展低碳  
会展绿色  
会展健康  
会展和谐  
会展文明  
会展法治  
会展诚信  
会展责任  
会展担当  
会展奉献  
会展奋斗  
会展梦想  
会展未来

管理学  
管理学原理  
管理学基础  
管理学案例  
管理学应用  
管理学研究  
管理学创新  
管理学发展  
管理学国际化  
管理学品牌  
管理学质量  
管理学安全  
管理学环保  
管理学节能  
管理学低碳  
管理学绿色  
管理学健康  
管理学和谐  
管理学文明  
管理学法治  
管理学诚信  
管理学责任  
管理学担当  
管理学奉献  
管理学奋斗  
管理学梦想  
管理学未来

# 目 录

## 第一篇 原 理 篇

<b>第一章 管理概论</b> .....	3
1.1 管理、管理学和管理者 .....	3
1.1.1 管理 .....	3
1.1.2 管理学 .....	4
1.1.3 管理者 .....	5
1.2 管理的职能 .....	6
1.2.1 管理的基本职能 .....	6
1.2.2 管理的性质——二重性属性 .....	6
1.3 管理理论的发展 .....	7
1.3.1 古代管理实践与管理思想 .....	7
1.3.2 近代管理思想与管理理论 .....	9
1.3.3 现代管理思想与管理理论 .....	13
1.4 管理的基本原理 .....	19
1.4.1 人本原理 .....	19
1.4.2 规律性原理 .....	19
1.4.3 系统性原理 .....	19
1.4.4 控制性原理 .....	20
1.4.5 弹性原理 .....	20
1.4.6 激励原理 .....	20
1.4.7 效益原理 .....	21
1.5 企业管理学及其结构体系 .....	21
1.5.1 企业管理的含义 .....	21
1.5.2 本书的结构体系 .....	21
复习思考题 .....	22
<b>第二章 计划</b> .....	23
2.1 计划及其流程 .....	23
2.1.1 计划 .....	23



2.1.2 计划流程 .....	25
2.2 计划的类型及影响计划的因素 .....	26
2.2.1 计划的类型 .....	26
2.2.2 影响计划的因素 .....	28
2.3 目标与目标管理 .....	29
2.3.1 目标 .....	29
2.3.2 目标管理 .....	31
2.4 现代计划方法与技术 .....	35
2.4.1 滚动计划法 .....	35
2.4.2 线性规划法 .....	35
2.4.3 网络计划法 .....	37
复习思考题 .....	40
<b>第三章 组织</b> .....	41
3.1 组织管理基础 .....	41
3.1.1 组织的含义 .....	41
3.1.2 组织的有效性 .....	42
3.1.3 组织管理的任务 .....	42
3.1.4 组织理论 .....	42
3.2 组织结构与设计 .....	43
3.2.1 组织结构与设计概述 .....	43
3.2.2 组织结构设计的影响因素 .....	45
3.2.3 管理层次与管理幅度 .....	46
3.2.4 组织结构类型 .....	46
3.3 组织力量整合 .....	52
3.3.1 人员配备 .....	52
3.3.2 组织力量的整合 .....	52
3.4 组织文化 .....	55
3.4.1 组织文化的定义 .....	55
3.4.2 组织文化的内容和结构 .....	55
3.4.3 组织文化的特点 .....	57
3.4.4 组织文化的作用 .....	57
3.4.5 组织文化建设 .....	58
复习思考题 .....	58
<b>第四章 领导</b> .....	59
4.1 领导和领导者的作用 .....	59
4.1.1 领导 .....	59
4.1.2 领导者的作用 .....	60

4.2	领导者与领导集体	60
4.2.1	领导者的素质要求	60
4.2.2	领导集体	61
4.3	领导理论	61
4.3.1	领导的特质理论	62
4.3.2	领导的行为理论	62
4.3.3	领导的权变理论	63
4.3.4	领导理论的新进展	64
4.4	领导方式	65
4.4.1	领导方式的含义	65
4.4.2	领导方式的类型	65
4.4.3	领导方式的中间形态	66
4.5	员工激励	67
4.5.1	内容型激励理论	67
4.5.2	行为改造型激励理论	67
4.5.3	过程型激励理论	70
4.6	领导艺术	72
	复习思考题	73
<b>第五章</b>	<b>控制</b>	<b>74</b>
5.1	控制职能概述	74
5.1.1	控制的含义	74
5.1.2	控制的重要性	74
5.1.3	控制与其他管理职能的关系	75
5.1.4	管理控制系统的组成	75
5.1.5	有效的管理控制	75
5.2	控制原则	76
5.2.1	未来导向原则	76
5.2.2	反映计划要求原则	76
5.2.3	组织适应性原则	76
5.2.4	关键点原则	76
5.2.5	例外原则	76
5.2.6	及时性原则	77
5.2.7	客观性原则	77
5.2.8	准确性原则	77
5.2.9	弹性原则	77
5.2.10	经济性原则	77
5.3	控制原理	77
5.3.1	系统论原理	77

5.3.2	信息论原理	78
5.3.3	控制论原理	78
5.4	控制过程及其类型	79
5.4.1	控制过程	79
5.4.2	控制类型	81
5.5	控制方法	85
5.5.1	预算控制方法	85
5.5.2	非预算控制方法	87
	复习思考题	88
<b>第六章</b>	<b>管理理论新进展</b>	89
6.1	危机管理	89
6.1.1	企业危机情境及其研究意义	89
6.1.2	企业危机管理的理论与方法	90
6.2	柔性管理	92
6.2.1	柔性管理模式产生的背景	92
6.2.2	柔性管理的特点	93
6.3	面向未来的管理思想与理论的新发展	93
6.3.1	以组织文化为背景的人本管理思想	94
6.3.2	学习型组织与第五代管理理论	95
6.3.3	组织再造	98
6.3.4	虚拟企业管理(virtual enterprise management)	99
6.3.5	电子商务	101
	复习思考题	103
<b>第二篇 实务篇</b>		
<b>第七章</b>	<b>企业概论</b>	107
7.1	现代企业类型及企业系统	107
7.1.1	企业的概念和特征	107
7.1.2	企业的基本类型	108
7.1.3	现代企业系统	109
7.2	现代企业制度	112
7.2.1	现代企业制度的含义和特点	112
7.2.2	现代企业制度的内容	113
7.3	企业的设立与分立	115
7.3.1	企业的设立	115
7.3.2	企业的并购	116

7.3.3 企业的剥离与分立 .....	116
7.4 企业管理及其基础工作 .....	116
7.4.1 企业管理的含义和特征 .....	116
7.4.2 企业管理的基本职能 .....	117
7.4.3 企业管理基础工作 .....	118
复习思考题 .....	120
<b>第八章 战略管理</b> .....	<b>121</b>
8.1 战略管理概述 .....	121
8.1.1 战略的概念 .....	121
8.1.2 战略管理 .....	123
8.2 战略环境分析 .....	124
8.2.1 外部环境分析 .....	124
8.2.2 内部条件分析 .....	127
8.2.3 SWOT 综合评价 .....	130
8.3 目标设定与战略选择 .....	131
8.3.1 战略目标设定 .....	131
8.3.2 战略类型 .....	132
8.3.3 战略选择 .....	137
8.4 战略实施与控制 .....	140
8.4.1 战略实施 .....	140
8.4.2 战略控制 .....	141
复习思考题 .....	144
<b>第九章 经营决策与管理</b> .....	<b>145</b>
9.1 经营决策概述 .....	145
9.1.1 决策与经营决策的概念 .....	145
9.1.2 经营决策系统 .....	147
9.1.3 科学决策的重要性 .....	147
9.2 经营决策类型与程序 .....	149
9.2.1 经营决策的类型 .....	149
9.2.2 经营决策的程序 .....	150
9.3 经营决策方法 .....	153
9.3.1 经营决策的两个基本前提 .....	153
9.3.2 经营决策的定性方法 .....	153
9.3.3 经营决策的定量方法 .....	156
9.4 经营决策过程管理 .....	160
9.4.1 经营决策的实施 .....	160
9.4.2 决策风险及其回避 .....	163

9.4.3	决策实施过程的监控	163
	复习思考题	164
<b>第十章</b>	<b>市场营销管理</b>	<b>165</b>
10.1	市场营销概述	165
10.1.1	市场与市场营销	165
10.1.2	市场观念的演变	167
10.1.3	市场营销理论的新发展	168
10.2	市场分析	172
10.2.1	市场营销环境	172
10.2.2	市场营销环境 SWOT 分析	172
10.2.3	消费者购买行为	173
10.2.4	生产者市场分析	173
10.3	市场调研与预测	173
10.3.1	市场调研	173
10.3.2	市场预测	174
10.4	STP 战略	175
10.4.1	市场细分	175
10.4.2	目标市场选择	175
10.4.3	市场定位	176
10.5	市场营销组合	176
10.5.1	产品策略	176
10.5.2	价格策略	178
10.5.3	分销渠道策略	181
10.5.4	促销策略	182
	复习思考题	184
<b>第十一章</b>	<b>生产与运作管理</b>	<b>185</b>
11.1	生产与运作管理概述	185
11.1.1	生产与运作管理的概念及发展	185
11.1.2	生产运作管理系统的组成	186
11.1.3	生产运作管理的地位和作用	187
11.1.4	生产运作管理的任务和内容	188
11.2	生产运作战略决策与技术选择	189
11.2.1	生产运作战略决策	189
11.2.2	产品与服务的研究与开发、技术选择	189
11.3	生产运作能力及设施选址与布置	190
11.3.1	生产运作能力	191
11.3.2	设施选址	191

11.3.3	设施布置	192
11.4	综合计划与主生产计划	193
11.4.1	生产运作计划系统	193
11.4.2	综合计划	194
11.4.3	主生产计划	194
11.5	MRP、MRP II 与 ERP	195
11.5.1	MRP	195
11.5.2	MRP II	197
11.5.3	ERP	198
11.6	新型生产方式	198
11.6.1	计算机集成制造系统 (computer integrated manufacturing system, CIMS)	198
11.6.2	柔性制造系统 (flexible manufacturing system, FMS)	199
11.6.3	准时生产 (just in time, JIT)	199
11.6.4	精益生产 (lean production, LP)	200
11.6.5	敏捷制造 (agile manufacturing, AM)	200
11.7	设备管理与技术管理	201
11.7.1	设备管理与技术管理概述	201
11.7.2	设备的选择、评价和使用	202
11.7.3	设备维修与综合管理	203
11.7.4	技术与新产品开发管理	204
11.7.5	价值工程与技术改造	205
	复习思考题	206
<b>第十二章</b>	<b>质量管理</b>	<b>207</b>
12.1	质量与质量管理	207
12.1.1	质量的概念	207
12.1.2	质量管理的概念及其发展	208
12.2	全面质量管理	211
12.2.1	全面质量管理的含义	211
12.2.2	全面质量管理的实施原则	212
12.2.3	全面质量管理的基本方法——PDCA 循环	213
12.3	统计过程控制	214
12.3.1	控制图	214
12.3.2	过程能力和过程能力指数	215
12.4	质量管理体系及 ISO 9000 族标准	216
12.4.1	质量管理体系的概念	216
12.4.2	质量管理的八项原则——质量管理体系的理论基础	216
12.4.3	ISO 9000 族质量管理体系标准	217
12.4.4	ISO 9001 质量管理体系要求的主要内容	218

12.5	六西格玛管理	220
12.5.1	六西格玛的兴起	220
12.5.2	六西格玛管理的原理	221
12.5.3	六西格玛组织	222
12.5.4	六西格玛改进	224
12.6	卓越绩效评价准则	226
12.6.1	卓越绩效评价准则的概念	226
12.6.2	卓越绩效评价准则的内容	227
	复习思考题	228
<b>第十三章</b>	<b>人力资源管理</b>	<b>229</b>
13.1	人力资源管理概述	229
13.1.1	人力资源	229
13.1.2	人力资源管理	230
13.2	工作分析	232
13.2.1	工作分析的基本概念	232
13.2.2	工作分析的步骤与方法	233
13.2.3	工作说明书和工作规范的编写	234
13.3	员工招聘	235
13.3.1	员工招聘的程序	235
13.3.2	员工招聘的渠道与方法	235
13.3.3	测试、选拔与录用	236
13.4	绩效管理	237
13.4.1	绩效管理的意义	237
13.4.2	绩效管理的方法	240
13.4.3	绩效管理的实施	241
13.5	薪酬管理	242
13.5.1	薪酬概述	242
13.5.2	薪酬制度的设计	245
13.6	员工培训与发展	246
13.6.1	员工培训	246
13.6.2	员工职业发展	247
13.7	劳资关系管理	250
13.7.1	劳资关系的概念	250
13.7.2	劳资关系管理的内容	251
	复习思考题	252
<b>第十四章</b>	<b>财务管理</b>	<b>253</b>
14.1	财务管理概述	253

14.1.1	财务管理的内容及其组织	253
14.1.2	财务管理的目标	256
14.1.3	资金的时间价值	257
14.1.4	投资的风险价值	259
14.2	企业筹资管理	261
14.2.1	筹资管理概述	261
14.2.2	筹资规模的预测	262
14.2.3	权益资金的筹集管理	264
14.2.4	负债资金的筹集管理	264
14.3	企业投资管理	265
14.3.1	企业投资管理概述	265
14.3.2	投资决策评价方法	266
14.4	营运资金管理	269
14.4.1	现金管理	269
14.4.2	信用管理	271
14.4.3	存货管理	273
14.4.4	短期融资策略	276
	复习思考题	278
<b>第三篇 专题篇</b>		
<b>第十五章</b>	<b>信息管理</b>	281
15.1	信息与信息管理	281
15.1.1	信息的概念	281
15.1.2	信息的度量	282
15.1.3	信息管理	283
15.2	企业信息管理内涵	286
15.2.1	企业信息及其特征	286
15.2.2	企业信息的分类	287
15.2.3	企业信息的作用	287
15.2.4	企业信息的内容	287
15.2.5	企业信息管理职能	289
15.3	企业信息管理组织	292
15.3.1	企业信息主管	292
15.3.2	其他信息管理人员	293
15.3.3	企业信息中心	293
15.4	企业管理信息系统	295



15.4.1	管理信息系统的概念和结构	295
15.4.2	供应链管理系统	296
15.4.3	客户关系管理系统	297
15.4.4	办公自动化系统	297
15.5	信息管理与管理变革	298
	复习思考题	299
<b>第十六章 知识管理</b>		<b>300</b>
16.1	知识管理概述	300
16.1.1	知识的含义与分类	300
16.1.2	知识管理的主要内容	302
16.2	知识管理战略	304
16.2.1	知识管理战略模式	304
16.2.2	制定知识管理战略	305
16.3	知识流程管理	306
16.3.1	知识存储	306
16.3.2	知识共享和传递	307
16.3.3	知识创造	309
16.4	知识管理技术和工具	309
16.4.1	知识管理技术分类	309
16.4.2	数据仓库技术	310
16.4.3	知识地图技术	311
16.4.4	群件技术	312
16.5	组织结构与企业文化	312
16.5.1	适合知识管理的组织结构	312
16.5.2	适合知识管理的企业文化	314
16.6	知识管理实施程序与策略	315
16.6.1	知识管理项目实施程序	316
16.6.2	知识管理项目实施策略	317
	复习思考题	318
<b>第十七章 项目管理</b>		<b>319</b>
17.1	项目管理概述	319
17.1.1	项目的概念	319
17.1.2	项目管理的定义和基本要素	321
17.1.3	项目管理知识体系	323
17.2	项目启动	324
17.2.1	项目识别	324
17.2.2	项目选择	326