解題:

先確定題目問甚麼

1. 給一段敘述描述一子過程詢問：
2. 可參考、須先完成、手上最好有哪些文件→input、投入。
3. 文件→output、產出。
4. 採用甚麼方法、工具→TT
5. 題目描述哪邊沒做好，如何改善、如何避免、事前該怎麼做：
6. 先判斷題目是哪個流程沒做好
7. 答案給流程就直接選該流程。
8. 答案給input、TT、output→要判斷哪些屬於該流程。
9. 跟利害關人有關題目描述：
10. 衝突、績效→資源知識。
11. 資訊傳遞→溝通知識。
12. 態度→利害關係人知識。

合約結案相關

1. 賣方抱怨此專案不划算(mur mur)→要求賣方履約。
2. 賣方已經做不下、財務危機，題目描述要如何降低專案損失→先結案，再求償管理。
3. 賣方造成違約，通則情況下→先求償。

團隊衝突

1. 剛開始，尚未造成危害→衝突成員自行解決。
2. 升級持續爭吵→PM協調(使用衝突管理五步驟)。
3. 世界大戰，吵到危害團隊→開除(屬下下下策，盡量不要選)。

衝突策略

1. 給一個情境若沒特別關鍵字描述，ex:撤離、暫不解決、暫時的解決方法、雙輸→盡量不要選雙輸的策略。

利害關係人不滿意類型

1. 利害關係人是未辨識→「辨識利害關係人」沒做好。
2. 不滿意指沒收到資料→「管理溝通」沒做好。
3. 不滿意指專案管理計劃書→當初專案管理計劃書沒有獲得他的同意。
4. 不滿意指未達他的需求、期望→「辨識利害關係人」、「管理利害關係人參與」沒做好。
5. 只是抱怨→議題，指要記錄議題。
6. 不滿意是指可交付成果，先查看專案範疇說明書，是否疏忽沒做。