

预期目标	指标及检查方法
建立高效的工作关系	干系人参与的连续性: 通过观察、记录方式, 对干系人参与的连续性进行衡量
干系人认同项目目标	变更的频率: 对项目范围、产品需求的大量变更或修改可能表明干系人没有参与进来或与项目目标不一致
支持项目的干系人提高了满意度, 并从中收益; 反对项目的干系人没有对项目产生负面影响	<ul style="list-style-type: none"> 干系人行为: 干系人的行为可表明项目受益人是否对项目感到满意和表示支持, 或者他们是否反对项目 干系人满意度: 可通过调研、访谈和焦点小组方式, 确定干系人满意度, 判断干系人是否感到满意和表示支持, 或者他们对项目及其可交付物是否表示反对 干系人相关问题和风险: 对项目问题日志和风险登记册的审查可以识别与单个干系人有关的问题和风险

18.2 团队绩效域 (掌握)

团队绩效域涉及项目团队人员有关的活动和职能。在项目整个生命周期过程中, 有效执行本绩效域可以实现预期目标, 主要包含:

- ①**共享责任**;
- ②**建立高绩效团队**;
- ③**所有团队成员都展现出相应的领导力和人际关系技能**。

在项目整个生命周期过程中, 为了有效执行团队绩效域, 项目经理需要重点关注: 项目团队文化、高绩效项目团队和领导力技能。

1、18.2.1 绩效要点 (掌握)

1. 项目团队文化

项目团队文化反映了项目团队中个体的工作和互动方式。每个项目团队都会发展出自己的团队文化。项目团队文化可以通过制定项目团队规范这种方式有意识地形成, 也可以通过项目团队成员的行为非正式地形成。项目经理可以通过如下方法, 确保形成和维护一个安全、尊重、无偏见的团队文化, 支持团队成员坦诚沟通:

- **透明**: 保持透明有助于识别和分享。同时对偏见也要保持透明。
- **诚信**: 由职业道德行为和诚实组成。
- **尊重**: 指尊重每个人及其思维方式、技能以及他们为项目团队的贡献。
- **积极的讨论**: 在整个项目期间, 通过对话或辩论等方式进行积极的讨论, 处理各种意见、不同的见解或观点, 消除误解。
- **支持**: 通过解决问题和消除障碍因素来向项目团队成员提供支持, 可以建立一种支持性的文化, 并形成一个信任和协作的环境。支持也可以通过提供鼓励、体现同理心和参与积极倾听来加以展现。
- **勇气**: 勇于提出建议、表达异议或尝试新事物有助于形成一种文化。
- **庆祝成功**: 在项目进行过程中, 当项目达到小阶段目标时, 或者团队成员做出创新、适应并服务他人和学习等贡献时, 要实时庆祝并认可, 这样可以激励项目团队和个人朝着项目整体目标稳步前进。

2. 高绩效项目团队

项目经理和项目团队通过以下方式打造高绩效项目团队:

- **开诚布公的沟通**: 达成共识、信任和协作的基石。在开诚布公、安全的沟通环境中, 可以有效开展会议、解决问题和开展头脑风暴等活动。
- **共识**: 共享项目的目的及其将带来的收益。