

(2) 制定决策。是指谈判能力以及影响组织与项目管理团队的能力，而不是决策工具集所描述的一系列工具。

(3) 情商。项目管理团队能通过情商来了解、评估及控制项目团队成员的情绪，预测团队成员的行为，确认团队成员的关注点及跟踪团队成员的问题，来达到减轻压力、加强合作的目的。

(4) 影响。在矩阵环境中，项目经理对团队成员通常没有或仅有很小的命令职权，所以他们适时影响干系人的能力，对保证项目成功非常关键。影响力主要体现在如下方面：说服他人；清晰表达观点和立场；积极且有效的倾听；了解并综合考虑各种观点；收集相关信息，在维护相互信任的关系下，解决问题并达成一致意见等。

(5) 领导力。是领导团队、激励团队做好本职工作的能力。领导力在项目生命周期中的所有阶段都很重要。

2. 项目管理信息系统

4、13.7.3 输出（掌握）

1. **变更请求**：人员配备变更，无论是自主选择还是由不可控事件造成，都会干扰项目团队，这种干扰可能导致进度落后或预算超支。人员配备变更包括转派人员、外包部分工作和替换离职人员。

2. 项目管理计划（更新）

3. 项目文件（更新）

4. 事业环境因素（更新）

13.8 控制资源（掌握）

控制资源过程应在所有项目阶段和整个项目生命周期期间持续开展，且适时、适地和适量地分配和释放资源，使项目能够持续进行。控制资源过程重点关注实物资源。管理团队过程重点关注人力资源。

控制资源过程关注：①监督资源支出；②及时识别和处理资源缺乏/剩余情况；③确保根据计划和项目需求使用并释放资源；④出现资源相关问题时通知相应干系人；⑤影响可以导致资源使用变更的因素；⑥在变更实际发生时对其进行管理等。

进度基准或成本基准的任何变更，都必须经过实施整体变更控制过程的审批。

1、控制资源 IT0（掌握）

输入	工具与技术	输出
1. 项目管理计划 2. 项目文件 3. 工作绩效数据 4. 协议 5. 组织过程资产	1. 数据分析 2. 问题解决 3. 人际关系与团队技能 4. 项目管理信息系统	1. 工作绩效信息 2. 变更请求 3. 项目管理计划（更新） 4. 项目文件（更新）

2、13.8.1 输入（掌握）

1. 项目管理计划

2. 项目文件

● **项目进度计划**：展示了项目在何时何地需要哪些资源。

● **问题日志**：用于识别有关缺乏资源、原材料供应延迟和低等级原材料等问题。

● **资源需求**：识别了项目所需的材料、设备、用品和其他资源。

● **资源分解结构**：为项目过程中需要替换或重新获取资源的情况提供参考。

● **经验教训登记册**：在项目早期获得的经验教训可以运用到后期阶段，以改进实物资源控制。