

### 3、8.6.2 工具与技术（掌握）

#### 1. 专家判断

#### 2. 知识管理

知识管理工具和技术主要包括：①人际交往 ②实践社区和特别兴趣小组 ③会议 ④工作跟随和跟随指导 ⑤讨论论坛 ⑥知识分享活动 ⑦研讨会 ⑧讲故事 ⑨创造力和创意管理技术 ⑩知识展会和茶座 ⑪交互式培训等。

#### 3. 信息管理

信息管理用于创建人们与知识之间的联系，可以有效促进简单、明确的显性知识的分享。

#### 4. 人际关系与团队技能。

● <b>积极倾听</b> ：有助于减少误解并促进沟通和知识分享。
● <b>引导</b> ：有助于有效指引团队成功地达成决定、解决方案或结论。
● <b>领导力</b> ：可帮助沟通愿景并鼓舞项目团队关注合适的知识和知识目标。
● <b>人际交往</b> ：可促进项目干系人之间建立非正式的联系和关系，为显性和隐性知识的分享创造条件。
● <b>大局观</b> ：有助于项目经理根据组织政策与职权结构等进行规划与沟通。

### 4、8.6.3 输出（掌握）

#### 1. 经验教训登记册

经验教训登记册可以包含执行情况的类别和详细的描述，还可包括与执行情况相关的**影响、建议和行动方案**。可以记录遇到的挑战、问题、意识到的风险和机会以及其他适用的内容。

在项目早期创建，作为管理项目知识过程的输出。因此，在整个项目期间，它可以作为很多过程的输入，也可以作为输出而不断更新。参与工作的个人和团队也参与记录经验教训。可通过视频、图片、音频或其他合适的方式记录知识，确保有效吸取经验教训。在项目或阶段结束时，把相关信息归入经验教训知识库，作为组织过程资产一部分。

#### 2. 项目管理计划（更新）

#### 3. 组织过程资产（更新）

## 8.7 监控项目工作（掌握）

监督是贯穿于整个项目的项目管理活动之一，包括收集、测量和分析测量结果，以及预测趋势，以便推动过程改进。

监控项目工作过程主要关注：

- ①把项目的实际绩效与项目管理计划进行比较；
- ②定期评估项目绩效，决定是否需要采取纠正或预防措施，并推荐必要的措施；
- ③检查单个项目风险的状态；
- ④在整个项目期间，维护一个准确且及时更新的信息库，以反映产品及文件的情况；
- ⑤为状态报告、进展测量和预测提供信息；
- ⑥做出预测，以更新当前的成本与进度信息；
- ⑦监督已批准变更的实施情况；
- ⑧如果项目是项目集的一部分，还应向项目集管理层报告项目进展和状态；
- ⑨确保项目与商业需求保持一致等。

#### 1、监控项目工作 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. 工作绩效信息	1. 专家判断 2. 数据分析 3. 决策	1. 工作绩效报告 2. 变更请求