

- 干系人登记册
 - 变更日志: 记录变更请求及其状态, 并将其传递给适当的干系人。
 - 经验教训登记册
3. 事业环境因素
 4. 组织过程资产

3、17.5.2 工具与技术 (掌握)

1. 专家判断
2. 沟通技能: 包括正式与非正式对话、问题识别和讨论、会议、进展报告和调查。
3. 人际关系与团队技能

● 冲突管理: 项目经理应确保及时解决冲突。
● 文化意识: 有助于项目经理和团队通过考虑文化差异和干系人需求, 来实现有效沟通。
● 谈判: 用于获得支持或达成关于支持项目工作或成果的协议, 并解决团队内部或团队与其他干系人之间的冲突。
● 观察和交谈: 及时了解项目团队成员和其他干系人的工作和态度。
● 政策意识: 通过了解项目内外的权力关系, 建立政策意识。

4. 基本规则: 根据团队章程中定义的基本规则, 明确项目团队成员和其他干系人引导干系人参与的行为。

5. 会议

4、17.5.3 输出 (掌握)

1. 变更请求
2. 项目管理计划 (更新)
3. 项目文件 (更新)

17.6 监督干系人参与 (掌握)

监督干系人参与是监督项目干系人的关系, 并通过修订参与策略和计划来引导干系人合理参与项目的过程。本过程的主要作用是, 随着项目进展和环境变化, 维持或提升干系人参与活动的效率和效果。本过程需要在整个项目期间开展。监督干系人参与过程的数据流向。

1、监督干系人参与 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. 事业环境因素 5. 组织过程资产	1. 数据分析 2. 决策 3. 数据表现 4. 沟通技能 5. 人际关系与团队技能 6. 会议	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、17.6.1 输入 (掌握)

1. 项目管理计划
 - 资源管理计划: 确定了对团队成员的管理方法。
 - 沟通管理计划: 描述了适用于项目干系人的沟通计划和策略。
 - 干系人参与计划: 定义了管理干系人需求和期望的计划。
2. 项目文件