相关方管理

1、The project's chief architect and the key client representative cannot cooperation on the project this adversely impact the project's progress.

How should the project manager address this issue?

A. Appoint a senior employee to act as an architect between the architect and the client representative.

B. Request the chief architect's the sponsor to discuss the with the architect.

C. How a discussion with the sponsor to replace the key client representative.

D. Address the chief architect and client representative in common to identity possible solutions

项目的总建筑师和关键业主代表不能在项目中合作：这对项目进度带来不利影响。

项目经理应该如何解决这个问题？

A. 一名高级员工作为建筑师和业主代表之间的仲裁人

B. 要求总建筑师的一线经理与该建筑师讨论这个问题

C. 与项目发起人协商更换关键业主代表

D. 找出总建筑师和业主代表的共同利益，确定可能的解决方案

2、一家公司决定开发一个软件解决方案，后来却发现不是所有的需求都就绪，且不同相关方对解决方案的看法不同。

应实施哪一个执行过程来改善这种情况？

A. 管理相关方参与

B. 收集要求

C. 定义范围

D. 识别相关方

3、The project manager experiences difficulties working with the customer. After the project is finished， the customer states that the project was nor completed to their satisfaction.What should the project manager have done throughout the project to avoid this outcome?

A. Advise the customer that their request are being implemented at each project phase

B. Understand, evaluate, define, and manage customer expectations

C. Send the customer the technical specifications for review and approval

D. Identify and replace responsible parties from the project team

项目经理在与客户合作过程中出现了困难，项目完成后，客户称项目没有达到他们的满意水平。若要避免这种结果，项目经理应该在整个项目过程中怎么做？

A. 在项目的每一阶段告知客户他们的请求都已在执行

B. 了解、评估、定义和管理客户期望

C.向客户发送技术规范，供客户审查和批准

D.识别并更换项目团队中的责任方

4、Your boss , the vice president of research at your electronic system development firm , defines success on the project as providing state-of-the-art development.The vice president of marketing defines it as world-class primarily . The vice president of engineering , who is the customer for this project , is primarily concerned with new features.

Which of the following BEST describes what should you do?

A. Make sure the requirements are defined in measurable terms.

B. Concentrate on new features

C. Identify additional stakeholders that want new features to shift the balance in that direction

D. Concentrate on making the project state-of-the-art

你的上司（你所在的电子系统开发公司的研发副总裁）把项目的成功定义为提供开发的最佳艺术。市场营销副总裁主要关注的是全球领先的产品。技术副总裁（他是这个项目的客户）主要关注的是新特性。下列哪项最恰当地描述了你所应做的？

A．确保要求被定义为可测量的条款

B．集中精力于新特性

C．确定需要新特性地额外项目相关方，以便朝那个方向平衡

D．集中精力把项目做成最新技术

5、一个复杂项目将在六个不同城市的 15 个商店中部署，项目发起人希望项目立即开始，项目经理接下来应该怎么做？

A.确定客户期望并排列有限顺序

B.访问所有城市，识别初步项目风险

C.确定团队运作原则

D.选择核心项目团队成员

6、Stakeholders can be identified in which project management process groups?

A. Initiating, planning, executing, monitoring and controlling, and closing

B. Initiating and planning

C. Planning and monitoring and controlling

D. Monitoring and controlling and closing

在哪个项目管理过程组中识别相关方？

A．启动、规划、执行、监控和收尾过程组

B．启动和规划过程组

C．规划和监控过程组

D．监控和收尾过程组

7、A project manager is initiating a new project. What is the main reason for identifying all stakeholders？

A．Identify costs and plan a budget

B．Understand expectations and maximize positive influence.

C．Plan communications and collect requirements

D．Plan quality and identify risks

项目经理正在启动一个新项目，识别所有相关方的主要原因是什么？

A．识别成本并计划预算

B．了解预期期望，并将正面影响最大化

C．计划沟通和收集需求

D．计划质量和识别风险

8、The senior management identifies the initial scope and high-level requirements of new warehouse management system. Which of the following must be ordered in initial process?

A. External and internal stakeholders need to be defined.

B. Project manager needs to approve the scope statement.

C. Project plan needs to be approved.

D. Financial budget needs final approval.

高级管理层识别了执行一个新仓库管理系统的初步范围和高层次需求。启动阶段需要下列哪一项？

A．需要定义外部和内部相关方。

B．项目经理需要批准项目范围说明书。

C．需要批准项目计划。

D．需要最终批准财务预算。

9、During a team meeting, the project's chief architect opposes setting up the plant near agricultural land. Which of the following activities could have prevented this situation?

A. Stakeholder analysis

B Stakeholder manager

C. One-on-one meeting

D. Information distribution

在团队会议中，项目的总设计师反对在农业用地附近建造工厂。下列哪一项活动可以避免这种情况发生？

A.项目相关方分析

B.项目相关方管理战略

C.与总设计师召开一对一会议

D.信息发布

10、In the initiation phase of your project, it is apparent that factions within the client's company have significantly different views on how the project should be structured and how the deliverables should be defined. Which of the following is the BEST thing to do?

A. Ask the client when they will be iii agreement on the project requirements.

B. Work with leadership from each area to collaboratively engineer a mutually acceptable solution.

C. Make sure the terms and conditions of the contract are clear.

D. List the consequences of changes in the contract's requirement section.

在项目的启动阶段，客户公司内部明显存在对项目应如何构建和如何定义可交付成果的不同观点。做下列哪项是最佳的?

A．问客户他们什么时候能对项目要求达成一致意见。

B．与各领域的领导合作，策划一个相互都可以接受的解决方案。

C．确保合同条款清楚。

D．在合同的要求部分列出变更的后果。

11、During the project's initiation phase, the project manager meets with multiple resource manager and staff to review the project and obtain feedback。This is an example of which project management activity?

A. Project communication

B. Stakeholder analysis

C. Expectation management

D. Requirements gathering

在项目启动阶段，项目经理与多名资源经理和员工开会，一起审查项目并收集反馈。这属于哪一个项目管理的实例

A. 项目沟通

B.相关方分析

C.期望管理

D.需求收集

12、Before seeking endorsement of the project plant, the project manager prepares a stakeholder analysis. Which of the following should the project manager identify?

A. Methods or technologies to be used convey the project plan

B. Level of participation for each identified stakeholder

C. Stakeholders according to their judgment and expertise

D. Roles, interests, expectations, and influence of the stakeholders

寻求项目计划获得批准之前，项目经理准备了一份相关方分析，项目经理应该识别下列那一项？

A. 传达项目计划的方法或技术

B. 每位识别的相关方参与度

C. 根据判断和专业知识识别相关方

D. 相关方的角色，兴趣，期望和影响

13、Company A completed a project to a client. However, it was not on the shortlist for a next project. Company A was sure that the relationship with the client was damaged during the previous project's cooperation. What tools or techniques should the project manager of Company A use to maintain the relationship with client?

A. To collect feedbacks from the client to measure it's satisfaction at the end of each phase

B. To contact the client to make sure why was it not on the shortlist

C. To create a quality management plan at the start of the project

D. To performed a risk assessment at the end of each phase

公司 A 向客户交付了一个项目。但是，在下一个项目中，客户没有将公司 A 列入合作名单中，公司 A 确定与客户的关系在上一个项目的执行过程中被破坏了。

公司 A 的项目经理应使用什么工具或技术来确保与客户保持良好的关系。

A. 在每个阶段结束时通过收集客户的反馈测量客户的满意度

B. 联系客户确定不在名单中的原因

C. 在项目开始时创建质量管理计划

D. 在每个阶段结束时执行风险评估

14、A task of a project that includes the customer staff resources will occur during a weekend. And the project manager realized that the resource manager rejected to pay the overtime three days before the weekend. So he must reschedule the tasks. Which of the following should the project manager do to avoid this issue?

A. put the payment for overtime in the project's budget

B. Advise the customer about the importance to finish the task

C. Ask the customer's staff to inform their human resources manager about the issue

D. identity all of the project stakeholders

一个项目将在周末进行，并包含客户的员工资源，在周末的前三天，项目经理得知资源经理拒绝为其员工支付加班费。因此，必须重新安排该任务的进度。为避免这个问题，项目经理应该事先完成下列哪一项?

A. 将加班费包含在项目预算中

B. 告知客户周末完成这项任务的重要性

C. 让客户的员工将加班情况通知他们的人力资源经理

D. 识别所有项目相关方

15、Initial acceptance testing begins on a system upgrade project that is on time and budget. Unexpectedly, the system receives low satisfaction ratings from the staff due terminology used in the system. What should do before test to avoid this happen?

A. Identify the most commonly used terminology by using Delphi research

B. Understand the organizational culture of the staff stakeholder communication Stakeholders process.

C. Submit a FAQ list to senior information technology managers

D. Create a process to familiarize the staff with industry standard terminology.

一个满足时间和预算要求的系统升级项目开始进行初步验收测试。出乎意料的是由于大量术语的运用，导致系统收到来自员工的低满意度评价。

为避免这种情况，应该事先执行什么工作？

A. 通过使用德尔菲研究识别最常用的术语。

B. 在识别相关方的过程中，了解员工相关方群体的组织文化。

C. 向公司的高级信息技术管理层提交一份重要问题清单。

D. 创建一个流程，让员工熟悉行业标准术语。

16、During the project initiation phase, the project manager becomes aware that the stakeholders may be influencing the project in multiple positive and negative ways. What should the project manager do in this situation?

A. Assign a task to top management and the project sponsor to reduce the number of stakeholders

B. Perform a stakeholder analysis and group the stakeholders by using a power/interest grid

C. Concentrate management actions on key stakeholders

D. Update the risk register

在项目启动阶段，项目经理得知相关方可能以多种积极和消极的方式影响项目。在这种情况下，项目经理应该怎么做？

A. 给高级管理层和项目发起人分配任务，让其减少相关方的人数

B. 执行一项相关方分析，并按照权利、利益方格给相关方分组

C. 将管理行动集中在关键相关方上

D. 更新风险登记册

17、In a project to upgrade a company's accounting application, the project manager emails regarding the project's status and the next activities. A key user of the application complains that application outages are affecting their work performance. What should the project manager do

next?

A. Continue working according to planned activities.

B. Report the key user to their supervisor.

C. Review the stakeholder analysis and update to include

D. Review the stakeholder analysis and inform all stakeholders to include the key users' emails.

在升级公司的会计应用程序项目中，项目经理每周发送一次有关项目状态以及后续活动的电子邮件。该应用程序的一位关键用户抱怨应用程序停用影响他们的工作绩效。项目经理接下来应该如何做？

A. 按照计划活动继续工作。

B. 向主管报告关键用户的情况。

C. 审查相关方分析并更新包含该关键用户。

D. 审查相关方分析并通知所有相关方将该关键用户包含在所有电子邮件中。

18、A human resources (HR) information system is completed according to the project's specifications. After using the HR system for the first time the human resources manager states that old system project provided more information than new system, what should the project manager have done to prevent this situation?

A. defined a contingency plan

B. conducted an appropriate stakeholder analysis

C. create the work breakdown structure

D. initiated a change request

按照项目技术规范，人力资源（HR）信息系统已完成。在一次使用新 HR 系统后人力资源经理表示旧系统比新系统提供更多的信息。若要防止这种情况，项目经理应该做什么？

A. 制定应急计划

B. 运行适当的相关方分析

C. 创建工作分析结构

D. 提出一项变更请求

19、A new project manager compiles the stakeholder register for the process management and to review previous projects.Which of the following is a reference for the stakeholder.

A. Cross-functional flowchart that shows all steps in the process management

B. Communications management plans within previous project record

C. Detailed charter of the new project

D. Customer survey data for the audit management process

为自动化审计管理流程以及审查之间项目的记录，新项目经理编制相关方登记册。项目经理应该使用下列哪一项作为相关方登记册的参考？

A. 显示审计管理流程所有步骤的多职能流程图

B. 之前项目记录中的沟通管理计划

C. 新项目的详细章程

D. 审计管理流程的客户调查数据

20、A project manager is working on a project to launch a new internet service. The project manager plan that this work is to be done by the support team .The support team does not want to be the work because they do not have the necessary expertise and claim that they have never

heard of the project.

What is the root cause of this problem?

A. Communication plan was not used

B. Project manager did not involve all the stakeholders

C. Support team is not prepared to do task

D. Project manager did not identify lack-of-expertise risks.

某项目经理目前负责一个项目，旨在推出一项新的网络服务。项目经理计划让支持团队执行此项目工作。支持团队由于不具备必要的专业知识而不愿承担工作，并声称他们从未听说过该项目。

该问题的根本原因是什么？

A. 未实施沟通计划

B. 项目经理未能让所有相关方参与进来

C. 支持团队不愿承担此项工作

D. 项目经理未对缺乏专业知识的风险加以识别。

21、Individuals outside of the project are undermining major deliverables. What could the project manager have better developed to prevent this issue？

A. Scope statement

B. Work breakdown structure

C. Stakeholder management strategy

D. Project management plan

项目以外的个人破坏主要的可交付成果. 若要预防这个问题，项目经理可以更好地制定下列哪一份文件？

A. 范围说明书

B. 工作分解结构

C. 相关方管理策略

D. 项目管理计划

22、One of your team members informs you that he does not know which of the many projects he is working on is the most important. Who should determine the priorities among projects in a company?

A．The project manager

B．The project management team

C．The project management office

D．The team

一团队成员告诉你，他不知道自己负责的项目中哪个最重要。公司中谁确定项目的优先级？

A、项目经理

B、项目管理团队

C、项目管理办公室

D、项目团队

23、A project is plagued by changes to the project charter. Who has the primary responsibility to decide if these changes are necessary?

A. The project manager

B. The project team

C. The sponsor

D. The stakeholders

一个项目因为项目章程的修改而难以进行下去。谁有权决定对项目章程的修改？

A、项目经理

B、项目团队

C、发起人

D、相关方

24、   During project executing, a project manager from the information systems department is trying to complete the project, yet is constantly faced with interference from the manager of the engineering department. The engineering department keeps changing the resources assigned to the project team and their availability. What type of matrix does this represent?

A．Strong matrix

B．Weak matrix

C．Functional matrix

D．Tight matrix

在项目执行期间，来自于信息部门的项目经理负责完成项目，但工程部门的经理经常干涉到项目。工程部门经理经常改变放在项目上的资源。此项目处于哪种矩阵组织中？

A、强矩阵

B、弱矩阵

C、职能矩阵

D、紧密矩阵

25、Under a certain contract, a list of allowable costs is established for supplier reimbursement. The supplier is paid $102,000, of which $80,000 is actual cost. The original cost estimate of the contract is $90,000 and $20,000 is incentive fee. The supplier gets a 20% share of cost savings achieved. This is which of the following types of contracts?

A. Fixed-price incentive-fee

B. Cost-plus-fixed-fee

C. Fixed-price with economic price adjustment

D. Cost-plus-incentive-fee

在某种特定合同下，确定有可列支成本作为供应商的补偿。供应商已获得$102,000 的支付款项。其中$80,000 为实际成本。合同原始成本估算为$90,000，$20,000 作为奖励酬金。对于实现成本节约，供应商获得其中的 20%。

这属于下列哪一个合同类型？

A、固定总价加奖励费用合同

B、成本加固定费用合同

C、可按经济指数价格调整的固定总价合同

D、成本加激励费用合同

26、1. Which of the following is a tool of the Manage Stakeholder Engagement?

A．Expert judgment.

B．Interpersonal skills.

C．Meetings.

D．Information management systems.

下列哪一项是管理相关方期望的工具？

A．专家判断

B．人际关系技能

C．会议

D．信息管理系统

27、Which of the following is an output of the Plan Stakeholder Management?

A．Stakeholder register.

B．Issue log.

C．Work performance information.

D．Stakeholder management plan.

下列哪一项是规划相关方管理的输出？

A．相关方登记册

B．问题日志

C．工作绩效信息

D．相关方管理计划

28、A major construction project has been having a lot of schedule changes due to unanticipated weather problems. Who is it BEST to notify of these changes?

A. Stakeholders.

B. Sponsor.

C. Project team.

D. Functional managers.

由于不可预料的天气原因，一个主要建设项目遇到了很多进度方面的变更。谁最应该知道这些变更信息？

A. 相关方。

B. 发起人。

C. 项目团队。

D. 职能经理。

29、A project manager is initiating a new project. What is the main reason for identifying all stakeholders？

A．Identify costs and plan a budget

B．Understand expectations and maximize positive influence.

C．Plan communications and collect requirements

D．Plan quality and identify risks

项目经理正在启动一个新项目，识别所有相关方的主要原因是什么？

A．识别成本并计划预算

B．了解预期期望，并将正面影响最大化

C．计划沟通和收集需求

D．计划质量和识别风险

30、Who determines the project scope requirements of a new project?

A. The customer.

B. The stakeholders.

C. The project manager.

D. Senior manager

谁确定新项目的项目范围需求？

A．客户。

B．项目相关方。

C．项目经理。

D．高层管理层。

31、A discretionary dependency is one that is based on:

A. Experience.

B. The needs of someone outside the project.

C. The nature of the work being done.

D. The needs of the project sponsor.

选择性依赖关系是基于以下哪项决定的？

A．经验。

B．项目外人员的需求。

C．工作的性质。

D．项目发起人的需求。

32、The communications management plan is developed to meet the needs of the:

A. Project sponsor.

B. Team.

C. Project manager.

D. Stakeholders.

沟通管理计划要满足谁的需求？

A．项目发起人。

B．团队。

C．项目经理。

D．相关方。

33、A new project manager is having difficulty creating a WBS with the team. To alleviate this situation, the project manager should ask for help from:

A．The sponsor.

B．Other project managers.

C．The project management office.

D．The team.

项目经理和团队在制定工作分解结构时遇到了困难，为了解决此问题，项目经理应该寻求谁的帮助？

A．发起人。

B．其他项目经理。

C．项目管理办公室。

D．团队。

34、Which of the following would be the MOST appropriate thing to do during the planning process group?

A．Determine high-level stakeholders.

B．Hold a meeting with all stakeholders to make sure everyone is on the same page.

C．Implement approved process improvements.

D．Focus on preventing problems rather than dealing with them as they arise.

以下哪项在规划过程组完成？

A．确定高层级的相关方。

B．和所有相关方召开会议，以确保他们的意见一致。

C．实施批准的过程改进流程。

D．尽量避免问题的发生，而不是发生后再去解决。

35、A project is plagued by changes to the project charter. Who has the primary responsibility to decide of these changes are necessary?

A.　Project manager.

B.　Project team.

C.　Project sponsor.

D.　Stakeholder.

项目被项目章程的变更所困扰。确定这些变更是否必要是下述哪位主要负责?

A. 项目经理。

B. 项目团队。

C. 项目发起人。

D. 项目相关方。

36、Which of the following statements BEST describes how stakeholders are involved on a project?

A．They determine the project schedule, deliverables, and requirements.

B．They help to determine the project constraints and product deliverables.

C．They determine the resource needs and resource constraints on the project.

D．They help provide assumptions, the WBS, and the management plans.

相关方对项目的影响以下描述正确的是?

A.　他们决定项目的进度、可交付成果及需求。

B.　他们有助于确定项目的约束条件和产品可交付物。

C.　他们决定项目的资源需求和资源制约因素。

D.　他们有助于提供假设条件、工作分解结构和管理计划。

37、Who should be responsible for defining project objectives?

A.　Project manager.

B.　Sponsor.

C.　Project management team.

D.　Stakeholders.

由谁负责定义项目的目标?

A．项目经理。

B．发起人。

C．项目管理团队。

D．相关方。

38、The project has been going well, except for the number of changes being made. The project is being installed into seven different departments within the company and will greatly improve departmental performance when operational. There are 14 project management processes selected for use on this project. The project manager is a technical expert as well as having been trained in communications and managing people. Which of the following is the MOST likely cause of the project problems?

A. The project manager was not trained in understanding the company environment.

B. The project should have more management oversight since it will result in such great benefits to the company.

C. The project should have used more of the project management processes.

D. Some stakeholders were not identified.

除了几个变更之外，项目一切进展的很好。项目的成果将来要安装在公司内不同的七个部门，而且将会大大提高它们的运营绩效。项目使用 14 个管理过程。项目经理是一位技术专家，同时在沟通和管理人员方面也得到过很好的培训。以下哪项最有可能导致项目出现问题？

A．项目经理在理解公司环境方面没有得到培训。

B．由于项目将对公司带来极大益处，所以项目应该得到更多的监管。

C．项目应该采用更多的项目管理过程。

D．有些相关方没有识别出来。

39、The requirements of many stakeholders were not approved for inclusion in your project. Therefore, you had a difficult time receiving formal approval of the project management plan for this project. The stakeholders argued and held up the project while they held meeting after meeting about their requirements. The project was finally approved and work was began six months ago. All of the following would be good preventive actions to implement EXCEPT:

A. Keep a file of what requirements were not included in the project.

B. Make sure the change control process is not used as a vehicle to add back the requirements into the project.

C. Maintain an issue log.

D. Hold meetings with the stakeholders to go over the work that will not be added to the project.

项目上很多相关方的需求没有得到批准，所以项目管理计划在得到正式批准上遇到了很大的困难。在他们的需求没有满足之前，他们开会会争论并阻止项目开始。最终在六个月前，项目得到了正式批准并开始实施。在执行过程中以下均是有效的预防措施，除了：

A．将没有包含在项目中的需求记录在案。

B．确保变更控制流程没有阻碍相关方的需求被增加到项目上。

C．保留问题日志。

D．和相关方开会讨论将不会增加到项目上的工作。

40、Project manager issue reports on the amount of testing done throughout the life of the project. However, Testing is only a minor aspect of the quality control plan. It would be BEST for

the project manager to:

A. Issue the report, as this is a major stakeholder, her needs would have been included in the staffing management plan.

B. Not issue the report, project resources should be expended on communicating information that contributes to success.

C. Request details of the information the stakeholder needs in the report. Provide that information to those handling the quality control function on the project.

D. Have the stakeholder meet with the project sponsor to get the sponsor's agreement that project funds should be expended on this effort.

项目的沟通管理计划已经完成，并得到了客户的批准。此时，一位主要相关方要求项目经理报告整个项目生命周期中的测试数量。然而，测试只是质量控制计划中不太重要的内容。项目经理的最佳做法是什么：

A. 发布报告，因为她是一位主要的相关方，人员配备管理计划中要包括她的需求。

B. 拒绝发布报告，项目资源应该使用在有助于项目成功的沟通信息上。

C. 收集这位相关方所需的信息细节，然后将这些信息提供给项目上负责质量控制的人员。

D. 让相关方和发起人见面，以征得发起人同意将项目费用使用在这项内容上。

41、A particular stakeholder has a reputation for making many changes on projects. What is the BEST approach a project manager can take at the beginning of the project to manage this situation:

A. Say No to the stakeholder a few times to dissuade him from submitting more changes.

B. Get the stakeholder involved in the project as early as possible.

C. Talk to the stakeholder's boss to find ways to direct the stakeholder's activities to another project.

D. Ask that the stakeholder not be included in the stakeholder listing.

一位相关方以变更闻名。在项目初始阶段，项目经理应该怎样做才能更好的管理此相关方：

A. 当他提及变更时，拒绝他。

B. 让他尽早参与项目。

C. 与他的老板谈谈，让他接触另外一个项目。

D. 将他从相关方登记册中删除。

42、The project has been challenging to manage. Everyone has been on edge due to pressure to complete the project on time. Unfortunately the tension has grown to the point where team meetings have become shouting matches and little work is accomplished during the meetings. One team member asks to be excused from future team meetings，as all the shouting upsets him. Meanwhile，the sponsor has expressed interest in attending future team meeting in order to better understand how the project is going and the issues involved in completing the project, and the customer has started discussions about adding scope to the project. In this situation, it would be BEST for the project manager to：

A. Ask the sponsor if the information needed could be sent in a report rather than have her attend the meetings.

B. Inform the team member who asked to be excused from the meetings of value of communication in such meetings.

C. Create new ground rules for the meetings and introduce them to the team.

D. Hold a team-building exercise that involves all the team members.

项目对管理来说十分具有挑战性。由于要按时完成项目的压力,每个人都很紧张。不幸的是,紧张已经提升到了一定的点,团队会议变成了大吼大叫的比赛,会议中几乎没有完成什么工作。一名团队成员希望退出以后的团队会议,因为 那些争吵令他很困扰。同时,发起人对参加以后的团队会议表示很感兴趣,以便更好的了解项目的执行情况和以往工作中碰到的问题。并且,客户已经开始 讨论增加项目的范围。在这种情况下,项目经理最好应该:

A. 询问发起人是否可以把必要的信息写到报告中,而非让她参加会议。

B. 告知那位要求不参加会议的成员,这种会议沟通的价值。

C. 制定一些新的会议规则,并且将他们引入到团队之中。

D. 进行一次全员参加的团队建设活动。

43、Effective managing stakeholder expectations include the following except

A. timely status information

B. frequent cost reports

C. scope change control

D. clearly requirement control

有效的项目相关方管理包括下列内容,除了

A. 定期的状态信息

B. 频繁的费用报告

C. 范围变更控制

D. 清晰的需求控制

44、In dealing with the customer,the project manager should_____.

A. be honest to the extent that the project organization is prompted from litigation

B. strive to develop a friendly 9 honest and open relationship

C. try to maximize profits by encouraging scope creep

D. do whatever it takes to satisfy the customer and win additional business

在处理有关客户的问题上,项目经理应该_____。

A. 对公众诚实,以面对来自诉讼的质询

B. 努力建立一种友好的、诚实的和开放的关系

C. 通过扩展范围使收益最大化

D. 为满足客户可以做任何事,并以此赢得更多的生意

45、The project status meeting is not going well. Many attendees are talking at the same time，there are people who are not participating, and many topics are being discussed at random. Which of the following rulers for effective meetings is NOT being adhered to?

A. Demonstrate courtesy and consideration of each other, and control who is allowed to speak.

B. Schedule meetings in advance.

C. Have a purpose for the meeting, with the right people in attendance.

D. Create and publish an agenda and a set of rules for controlling the meeting.

项目状态会议进展的并不是很好。很多与会者都同时在讨论,也有人没有参加 会议,很多话题的讨论都很随意。下面哪项有效会议的准则没有被遵守?

A. 表明对彼此的礼节和尊重,控制谁可以发言。

B. 把会议提前。

C. 为会议设定一个主题，和适当的出席人员。

D. 创建和公布一个议程，以及一套规则，来控制会议。

46、One of the engineers in your team performs a presentation to a perspective client about a proposed design. In answering questions, the engineer reveals that she does not agree with the way in which this system is engineered during the presentation. What are your opinions as project manager of the engineer listening to the presentation?

A. Immediately stop the engineer and do damage control.

B. Ask the engineer to explain the discrepancy and what recommendation she can offer.

C. Communicate an openness to the problem and lead a discussion to resolve the issues.

D. Rephrase the problem to ensure that everyone understands the various major points, and solicit input form everyone.

你的项目团队中的一位工程师为一个潜在客户介绍设计建议书。在回答问题 时，工程师表示她不同意建议书中的系统构建方式。你作为这个工程师的项目 经理，在听了这个介绍后如何反应？

A. 立刻打断这位工程师，并对损失进行控制。

B. 让这位工程师解释其中的区别，并提出她的意见。

C. 公开这个问题，并组织一个讨论来解决这个问题。

D. 重新描述一下问题以保证每个人都理解了各个重点，并请每个人提出意见。

47、The project manager is working to clearly describe the level of involvement expected from everyone involved in the project in order to prevent rework, conflict and coordination problems. Which of the following best describes the project manager's efforts?

A. Integration management, control, communications planning.

B. Smoothing, control, goodwill, gold plating.

C. Validate, Scope, quality, control, execution.

D. Risk assessment, scheduling, lessons learned, stakeholder management.

项目经理正在致力于明确描述参与项目的每个人的预期参与程度，以便防止返工、冲突和协调问题。下列哪项可以最恰当地描述项目经理的工作？

A. 综合管理、控制、沟通。

B. 缓和、控制、商誉、镀金。

C. 确认范围、质量控制、执行。

D. 风险评估、进度制定、经验教训、项目相关方的管理。

48、Which of the following statements BEST describes how stakeholders are involved on a project?

A. They determine the project schedule，deliverables，and requirements.

B. hey help to determine the project constraints and product deliverables.

C. They determine the resource needs and resource constraints on the project.

D. They help provide assumptions，the WBS，and the management plans.

下列哪个陈述最恰当地描述了相关方如何参与一个项目？

A. 他们确定项目进度可交付成果和要求。

B. 他们帮助确定项目制约因素和产品可交付成果。

C. 他们决定项目中的资源需求和资源制约因素。

D. 他们帮助提出假设 WBS 和管理计划。

49、All of the following are parts of the team's stakeholder management effort
以下不属于团队的相关方管理工作部分的是
A. 给相关方额外费用。
B. 识别相关方。
C. 确定相关方的需求。
D. 管理相关方的期望。

50、A project manager wants to more extensively involve the stakeholders on the project. Which of the following would be the BEST way to accomplish this?
A. Have the stakeholders periodically review the list of project requirements.
B. Invite the stakeholders to attend project status meetings.
C. Send status report to the stakeholders.
D. Update the stakeholders on the status of all project changes.
一名项目经理想要相关方更加广泛地参加到这个项目当中。下列哪一种方法 可以最好地完成这项任务？
A. 让相关方定期回顾项目需求列表。
B. 邀请相关方参加项目状态会议。
C. 向相关方发送状态报告。
D. 更新所有项目变更状况中的相关方。

51、The requirements of many stakeholders were not approved for inclusion in your project. Therefore，you had a difficult time receiving formal approval of the project management plan. The stakeholders argued and held up the project while they held meeting after meeting about their requirements. The project was finally approved and work began six months ago. All of the following would be good preventive actions to implement except _.
A. Keep a file of what requirements were not included in the project.
B. Make sure the change control process is not used as a vehicle to add the requirements back into the project.
C. Maintain an issue log.
D. Hold meetings with the stakeholders to go over the work that will not be added to the project.
很多相关方要求在你的项目中没有被通过。因此，你很难获得项目管理计划的正式批准。在开了一个又一个关于他们要求的会议之后，相关方争论并且发起一个项目。项目最终被批准了，并且在六个月之前已经开始了。以下除 了_____都是可以实行的好的预防措施。
A. 记录一份文档，哪些要求不包含在项目中。
B. 确保变更控制流程不被用作给项目添加要求的工具。
C. 维护问题日志。
D. 与相关方举办会议来重温一下不会被添加到项目中的工作。

52、When do stakeholders have the MOST influence on a project?
A. At the beginning of the project.
B. In the middle of the project.
C. At the end of the project.

D. Throughout the project.

什么时候相关方对项目最有影响？

A.在项目的初期。

B. 在项目的中期。

C. 在项目的末尾。

D. 在整个项目过程中。

53、The project has been going well, except for the number of changes being made. The project is being installed into seven different departments within the company and will greatly improve departmental performance when operational. The team has selected the appropriate processes for use on the project. The project manager is a technical expert as well as having been trained in communications and managing people. Which of the following is the MOST likely cause of the project problems?

A. The project manager was not trained in understanding the company environment.

B. The project should have more management oversight since it will result in such great benefits to the company.

C. The project should have used more of the project management processes.

D. some stakeholders were not identified.

　项目进展的很顺利，除了做了一些变更。项目被应用到公司内部不同的七个部门中，并且将会大大提升营运中部门的表现。团队已经选择了合适的过程在项 目中使用。项目经理是一名技术专家，并且在沟通和管理人员方面接受过培训。下面哪一个最有可能是造成项目问题的原因？

A.项目经理没有接受过理解公司环境的训练。

B.项目经理在管理方面应该更有远见，能够为公司创造更大的利益。

C.项目应该运用更多的项目管理过程。

D. 一些相关方没有识别出来。

54、A particular stakeholder has a reputation for making many changes on projects. What is the BEST approach a project manager can take at the beginning of the project to manage this situation?

A. Say No to the stakeholder a few times to dissuade him from submitting more changes.

B. Get the stakeholder involved in the project as early as possible.

C. Talk to the stakeholder's boss to find ways of directing the stakeholder's activities to another project.

D. Ask that the stakeholder not be included in the stakeholder list.

一位相关方因喜欢变更而出名。哪一个方法是项目经理在项目开头处理这个 情况的最好方法？

A. 多次对那位相关方说不来防止他提出更多的变更。

B. 让那位相关方尽早地参与到项目之中。

C. 和那位相关方的老板谈话，寻找方法使相关方的活动转向另一个项目。

D. 让那位相关方不要包括在相关方的名单之内。

55、Effective stakeholder management includes all of the following project elements except_.

A. clear requirements definition.

B. scope change control.

C. timely status information.

D. frequent cost reports.

有效的相关方管理包括以下的全部内容，除了_____。

A. 明确的需求定义

B. 范围变更控制

C. 及时的进度报告信息

D. 经常的成本支出报告

56、Stakeholders can be identified in which project management process groups?

A. Initiating，planning，executing，monitoring and controlling，and closing.

B. Initiating and planning.

C. Planning and monitoring and controlling.

D. Monitoring and controlling and closing.

在项目的哪个过程组识别相关方？

A. 启动/规划/执行/监控和收尾。

B. 启动和规划。

C. 规划和监控。

D. 监控和收尾。

57、Which of the following BEST describes stakeholders?

A. People who may have a positive or negative influence on project.

B. End users.

C. Sponsor and the team.

D. The public.

以下对相关方的描述，哪项最准确？

A. 对项目会有积极或消极影响的人。

B. 终端用户。

C. 发起人和团队成员。

D. 公众。

58、You have been assigned to manage the development of an organization，s first Web site. The site will be highly complex and interactive，and neither your project team nor the client has much experience with Web site development. The timeline is extremely aggressive. Any delay will be costly for both your firm and the client. You have a project sponsor and have achieved agreement and sign-off on both the project charter and the project management plan. Client personnel have been kept fully informed of the project's progress through status reports and regular meetings. The project is on schedule and within budget, and a final perfunctory review has been scheduled. Suddenly you hear that the entire effort may be cancelled because the product developed is totally unacceptable. What is the MOST likely cause of this situation?

A. A key stakeholder was not adequately involved in the project.

B. The project charter and project management plan were not thoroughly explained or adequately reviewed by the client.

C. Communications arrangements were inadequate and did not provide required information to

interested parties.

D. The project sponsor failed to provide adequate support for the project.

你被委派去管理一个组织的第一个网站的开发。这个网站非常复杂并且是交互性的，你的项目组和客户都没有什么关于网站开发的经验。时间表是极其紧张的，任何延迟对于你的公司和客户都是代价高昂的。你有一个项目发起人， 而且项目章程和项目管理计划都已经达成协议并得到了签署。通过状态报告 和定期会议,客户的人员保持着对项目进展的完全了解。项目在预算内按原进度进行，已经安排了最终的例行评审。突然你得知所有努力都可能白费了，因为开发的产品完全不能被接受。什么是这一处境出现的最可能原因？

A．一个关键的项目相关方没有充分的参与这个项目。

B．项目章程和项目管理计划没有被客户彻底解释或充分评审。

C．沟通协议是不充分的而且没有提供必要的信息给感兴趣的各方。

D．项目出资人没有给项目提供足够的支持。

59、The primary communication skills you will use in working with externalstakeholders will be_.

A. problem solving

B. negotiating

C. team building

D. public relations

你在与外部项目利害关系者一起工作时将使用的主要的沟通技能是

A．问题解决

B．谈判

C．团队建设

D．公关

60、You are the project manager for a new system project. Management wants your project to yield high-value results at a low cost. Although, you would like to take the time and money to incorporate features that would increase long-term project value ，one of your major programming sellers employs senior-lever staff that typically cost more than other vendors. When working with stakeholders, you should_____.

A. group stakeholders into categories for easy identification

B. proactively curtail stakeholders activities that might affect the project adversely

C. the interests of the stakeholder are often interwoven and the stakeholder management are often in great difficulties

D. recognize that the roles and responsibilities may overlap

你是一个项目经理，负责完成一个新的计算机系统。管理层希望项目能在低成本的情况下实现高收益。你希望能够将时间成本和产品的功能很好地结合起来，这样从长远角度来看是增加了项目的价值。但是，项目的一个承包商雇佣了高级的编程员，这使得该承包商比其他几个承包商的成本高。当与相关方一起工作时，你应该_____。

A．把相关方分成容易识别的几类

B．对于那些会给项目带来反面影响的相关方，提早对其行为进行干预

C．要认识到不同的相关方往往持有不同的目标，而这也使得相关方的管理工作非常艰难

D．认识到角色和责任可能会出现重叠

61、You are eating lunch with a group of business professionals from New England. Everyone has

ordered soup as an appetizer. As you begin to eat，you hear a sound that you find quite irritating：10 people are slurping soup at the same time. People in your country simply do not eat this way. You are taught eat silently. Yet as you sit，you realize that your business partners have been taught in a much different manner than you were. You say to yourself，here is my first confrontation with cultural differences. Then you begin slurping as well. You have put aside your personal prejudices and have moved on to the next step which is to_.

A. integrate others' worlds into your own

B. look globally for new ideas

C. be open to change

D. understand and value others

你和一群来自英格兰的商业伙伴共进午餐。所有人都点了汤作为开胃菜。在你开始喝汤时，你听见 10 个人同时大声地喝汤，感到很不舒服。因为你们国家的人从来不这样喝汤，你们习惯于安静地进食。然而当你坐下，你发现你的生意伙伴的吃饭习惯和你的完全不同。你对自己说：这是我第一次面对文化差异的问题。接着你也开始大声地喝汤。你已经放下个人的偏见并向前走了一步，这步是____

A．把别人的世界统一到你的世界中

B．以宏观的角度寻找新的观点

C．以开发的态度对待变更

D．理解并尊重别人

62、While staffing a project in another country，the project leader from that country comes to you with a suggested team consisting of members of the project leader's family. Your FIRST course of action should be to_.

A. inquire if hiring only through family lines is common practice in the project leader's country

B. review the resumes of the individuals to see if they are qualified

C. ask the project leader to provide additional names of people unrelated to him/her

D. use a different project leader to prevent problems later in the project

在其他国家配备一个项目时，你发现那个国家的项目由项目领导和他的很多家庭成员组成，你第一个要采取的行动应该是_____。

A．询问一下在这个项目领导人的国家，通过家庭关系进行雇佣是否是一个常见的行为

B．回顾一下每个人的简历，看他们是否合格

C．要求项目经理提供额外的和他/她不相干的人名

D．使用一名别的项目领导人，以防今后在项目中出现问题

63、After the kickoff meeting,two team members engage in a casual conversation about the project objectives and deliverables. It is clear they heard different messages during the meeting. One member is so adamant that the other member gives up arguing the point. After talking to the project manager,the second member confirms that the first member is mistaken. At this point，what is the best course of action?

A. The second team member should send the other team member an E-mail describing what he discovered.

B. At the next project meeting, the team member should ask the mistaken team member to describe his interpretation so the project manager can get everyone on the same page.

C. The project manager should send out an E-mail to the team restating the project objectives

and deliverables.

D. At the next meeting, the project manager should spend time reviewing a documented scope statement with the goal of identifying this and other false assumptions.

开工会后，两名团队成员随便聊起了项目目标和可交付成果，很明显，他们对会 上听到的信息有不同的理解。一个成员非常坚定，以至于另一个成员放弃了与 他争论。在问了项目经理后，第二个成员确信是第一个成员误解了。在这时候，最佳的行动路径是什么？

A.第二个团队成员应给另一个团队成员发一封电子邮件，把他所发现的告诉他。

B. 在下次项目会议上，第二个团队成员应请有误解的团队成员介绍他的理解，使项目经理可以让所有人都有相同的理解。

C. 项目经理应给团队发一封电子邮件，重申项目目标可交付成果。

D. 在下次项目会议上，项目经理应花点时间回顾一下范围说明文件，目的是确定这个分歧以及其他错误的假设。

答案解析

1、参考答案：D。
解析：采取合作的方式，找出两方相关方的共同利益，找到解决方法，是一个双赢的方法，能够有效推动项目进行。因此 D 最优，其它参考答案都欠佳。

2、参考答案：A
解析：管理相关方参与是为满足相关方的需要而与之沟通和协作，并解决所发生的问题的过程。管理相关方参与针对项目相关方开展沟通活动，以便影响他们的期望，处理他们的关注点并解决问题；通过与相关方谈判以及对相关方实现项目目标的意愿施加影响，来积极管理相关方的期望，提高相关方验收项目的可能性。

3、参考答案：B。
所属知识领域：项目相关方管理。所属过程组：执行过程组。解析：管理相关方参与是为满足相关方的需要而与之沟通和协作，并解决所发生的问题的过程。技术方案一般作为项目实施团队开发的依据，客户进行阶段验收或审查一般以产品验收标准和需求文件的功能规范为依据。考点：管理相关方参与。

4、参考答案：A
解析：2.2.1 项目相关方：项目经理的重要职责之一就是管理相关方的期望。但由于相关方的期望往往差别很大，甚至相互冲突，所以这项工作困难重重。项目经理的另一项职责就是平衡项目相关方的不同利益，并确保项目团队以专业和合作的方式与相关方打交道。本题采用排除法较好，根据题意，显然没有足够的理由侧重任何一方，故选择 A。

5、参考答案：A
解析：接下来项目经理应该识别相关方，进行相关方分析，在项目的早期就识别相关方，并分析他们的利益、期望、重要性和影响力。由于项目经理的时间有限，必须尽可能有效利用，因此应该按相关方的利益、影响力和参与项目的程度对其进行分类。

6、参考答案：A。
解析：项目管理的各个过程组都应该识别项目相关方，当然，相关方识别的越早，对项目发展越有利。如果在项目计划决定前或项目开始前就考虑所有项目相关方则的需求，后续变更就会很少发生，也给项目节约很多成本。

7、参考答案：B。
解析：在项目的早期就识别相关方，并分析他们的利益、期望、重要性和影响力，对项目成功非常重要。随后可以指定一个策略,用来接触每个相关方并确定其参与项目的程度和时机，以便尽可能提高他们的正面影响，降低潜在的负面影响，因此选 B。13.1。考点：识别相关方。

8、参考答案：A。
所属过程组：启动过程组。所属知识领域：项目整合管理。解析：启动过程组做两件事，一是制定项目章程，二是识别相关方。题目描述了第一件事，A 描述了第二件事，A 正确

9、参考答案：A。
解析：考点为项目相关方分析见 13.1.2.3 中的相关方分析。分析题干，问题是哪项活动可以避免这种情况发生，这应该是一个预防措施。参考答案 B 只能作为指导，不是具体措施，排除；参考答案 C 是补救措施了，与题干问题不符，排除；参考答案 D 只是一个客观过程，排除；参考答案 A 项目相关方分析，是用来识别项目相关方的利益、期望和影响，并把它们与项目目标联系起来，从而可以有效地预防这种情况出现，所以正确参考答案是 A。

10、参考答案：B。
解析：1、与启动过程组相关的知识领域只有 4.1 制定项目章程和 13.1 识别相关方。制定项目章程是制定一份正式批准项目或阶段的文件，并记录能反映相关方的需要和期望的初步要求的过程，需要相关方参与。2、让客户和其他相关方参与启动过程，通常能提高他们的主人翁意识，让他们更容易接受可交付成果，更容易对项目表示满足。3、选项 A 不解决问题，选项 C、D 不能有效的避免变更，只有选项 B 能从项目启动阶段就确保所有相关方对项目章程的参与和认可，是解决问题的积极有效方法。

11、参考答案：B。
解析：13.1.2.3 相关方分析。启动时，系统地收集和分析各种信息，以便确定在整个项目中应该考虑哪些人的利益。

12、参考答案：D。
解析：相关方分析中首先应该识别相关方的角色，兴趣，期望和影响。

13、参考答案：A。
解析：客户是重要的相关方，保持与客户的良好关系，需要积极的对相关方进行管理。积极收集、分发相关方对项目工作的反馈意见，用于调整和提高项目的未来绩效。B、C、D 选项和相关方管理都不太相关。

14、参考答案：D。
解析：该题出现问题是因为项目经理没有提前识别重要相关方（客户的人力资源经理）。

15、参考答案：B。
解析：在改项目的规划中，显然没有考虑到员工的文化习惯，因为员工是系统的最终使用者，也就是项目的相关方，所以应该在识别相关方过程里发现他们的期望并进行记录。A 和 C 明显不解决问题。D 选项只能是发现问题后的补救措施，而不是事先应该做的工作。

16、参考答案：B。
考点：13.1 识别相关方。在项目的早期就识别相关方，并分析他们的利益、期望、重要性和影响力，对项目成功非常重要.随后可以制定一个计划，用来接触每个相关方并确定其参与项目的程度和时机，以便尽可能提高他们的正面影响，降低潜在的负面影响。大多数项目

都有为数众多的相关方。由于项目经理的时间有限，必须尽可能有效利用，因此应该按相关方的利益、影响力和参与项目的程度对其进行分类。这样一来，项目经理就能　集中精力处理那些重要的关系，确保项目成功。权力/利益方格分组就是根据相关方的职权（权力）大小以及对项目结果的关注程度（利益）进行分组，以确定需要重点管理的相关方。

17、参考答案：C。
解析：关键用户不知道应用程序停用升级，说明未将该关键用户识别为相关方，需要更新相关方登记册并管理相关方的需求，满足其愿望和要求。

18、参考答案：B。
解析：相关方管理，规划相关方管理，应在工作开展前充分识别相关方和分析相关方需求

19、参考答案：C。
解析：本题考查识别相关方过程的输入：项目章程，采购文件，组织过程资产，事业环境因素。B 属于组织过程资产，但是以往的沟通管理计划对相关方的识别影响不大，所以排除。

20、参考答案：B。
解析：团队成员作为相关方的一部分，需要分析他们的相关信息，可能的影响和对项目不同情况的做出的反应。

21、参考答案：C。
解析：根据题意，对项目可交付成果有破坏可能的项目以外的人是项目相关方，要识别这样的相关方，管理相关方期望，收入到相关方登记册中，所以选 C。

22、参考答案 C。
解析：题干中描述的是项目优先级问题，这个不是项目经理、项目管理团队及项目团队的职责，而是 PMO 的职责，参考相关方部分的讲解。

23、参考答案 C。
解析：只有发起人才有权力决定章程的修改，因为章程是发起人签发

24、参考答案 B。
解析：在弱矩阵中，职能经理拥有权力。

25、参考答案：D。
解析：成本加激励费用合同（CPIF），为卖方报销履行合同工作所发生的一切可列支成本，并在卖方达到合同规定的绩效目标时，向卖方支付预先确定的激励费用。在 CPIF 合同中，如果最终成本低于或高于原始估算成本，则买方和卖方需要根据事先商定的成本分摊比例来分享节约部分或分担超出部分。

26、参考答案 B。
解析：要清楚其他选项是哪些过程组的工具。

27、参考答案 D。

解析：要清楚其他选项是哪个过程组的输出。

28、参考答案 A。

解析：任何变更都应该通知相关方。而 B、C、D 其实都可以算是相关方的一部分，只有 A 最全面。

29、参考答案 B。

解析：在项目的早期就识别相关方，并分析他们的利益、期望、重要性和影响力，对项目成功非常重要。随后可以指定一个策略,用来接触每个相关方并确定其参与项目的程度和时机，以便尽可能提高他们的正面影响，降低潜在的负面影响，因此选 B。

30、参考答案:B

解析：

1. 收集需求是为实现项目目标而定义并记录相关方的需求的过程。仔细掌握和管理项目需求与产品需求，对促进项目成功有重要作用。需求是指发起人、客户和其他相关方的已量化且记录下来的需要与期望。

2. PMBOK 中没有项目范围需求这个术语，我们可将其理解为项目需求或项目范围。而根据以上知识点，无论如何理解题目，答案都应该选 B

2. 选项 ACD 都不全面。要注意的是，如果题目问的是产品范围，应该选 A。

31、参考答案:A

解析：

1.最佳实践就是以往经验（A）的一种表现形式。

2.选项 B 形成的是外部依赖关系。

3.选项 C 和 D 都会形成强制性依赖关系。

32、参考答案:D

解析：

1. 沟通管理计划是规划沟通过程的输出，根据书上描述的内容可知沟通管理计划需要满足相关方（D）的需求；

2.选项 A、B、C 都仅是相关方的一部分，不全面。

33、参考答案:C

解析：

题干中描述的内容是项目管理办公室的职责之一,尽管项目经理可以从其它地方寻找到帮助，但项目管理办公室可以提供最专业的技术和支持。因此，本题选 C。

34、参考答案:B

解析：

1、 在规划项目、制定项目管理计划和项目文件时，项目团队应当鼓励所有相关方参加。

2、 选项 A 是在启动过程组中完成，选项 C 是在执行过程组中完成，选项 D 是指项目质量保证和质量控制，发生在执行和监控过程组。

35、参考答案:C

解析：

项目章程的变更可能直接导致项目的目标发生变更，已经超出项目经理控制的范围，项目经理应该向上汇报。项目章程所规定的应该是一些比较大的、原则性的问题，所以通常不会因项目变更而需要对项目章程做出修改。万一要对项目章程进行修改，只有管理层才有权进行，即谁签发的项目章程，谁才有权修改项目章程。所以，项目章程的修改不在项目经理的权责范围内。

A.项目经理：项目经理是执行组织委派其实现项目目标的个人。

B.项目团队：项目团队由项目经理、项目管理团队和其他执行项目工作、但无须参与项目管理的团队成员组成。

D.项目相关方：项目相关方是积极参与项目或其利益可能受项目实施或完成的积极或消极影响的个人或组织（如客户、发起人、执行组织或公众）。

36、参考答案:B

解析：

项目经理决定项目的整体进度（选项 A）。团队成员和其他相关方为项目提供输入因素。尽管项目经理的职责是确定资源需求（选项 C）、制定管理计划（选项 D），但这些都不是最佳的。但是，项目团队也有助于提供约束条件，也能协助制定工作分解结构。

37、参考答案:B

解析：

1、项目发起人负责定义项目目标，这些目标包括在项目章程里。

2、补充听老师授课的理解：项目目标是发起人负责制定，项目经理可以辅助制定，但一定是和项目管理团队一起对项目目标的执行者,在执行过程中,相关方会有积极或消极的影响。

38、参考答案：D

解析：

培训（选项 A）、管理监管（选项 B）和更多的管理过程（选项 C）不应该是导致变更数量增加的原因。此题的根本原因是个别相关方及他们的需求没有识别出来。所以正确答案为 D。

39、参考答案：D

解析：

1. 问题日志或行动日志可用来记录和监督问题的解决情况。它可以促进沟通，确保对问题有统一认识。因此选项 A 和选项 C 利于预防问题发生；

2. 选项 B 是有效的相关方期望管理举措；

3. 选项 D 只能是问题更加复杂化，因此选项 D 符合题干要求。

40、参考答案：B

解析：

这位相关方的要求会浪费项目的资源和时间，而且不会给项目增加价值，所以应该拒绝。B 为正确答案，其他选项都不合适。

41、参考答案：B

解析：

1、项目初始阶段，项目经理发现相关方以提出变更出名，变更可能带来正面影响，也可能

对项目带来负面影响，管理策略的目的是提升正面影响，降低负面影响；

2、在相关方管理策略中，包含相关方参与项目的程度。无视相关方和相关方的需求，不是正确的解决问题的方式，也不符合 PMP 的道德职业准则，可以排除选项 A 和选项 D；选项 C 不参与项目消除了负面影响同时也消除了正面影响；

3、此题的场景描述可以帮助界定题目范围。

42、参考答案：C

解析：询问发起人信息是否可以在报告中体现并不能够解决那个问题的根源。告知那位要求不参加会议的队员沟通的价值只能消除队员的顾虑，并可能 会引起愤怒的情绪。团队建设活动需要计划，所以不可以立即执行。记住，项目发起人可能参加下一次会议，至少有一名队员因为过去的问题不能参加。最好是设立新的基本规则来规范团队行为，然后再计划团队建设活动。

43、参考答案：B

解析：并不是所有的项目相关方都需要频繁的费用报告。

44、参考答案：B

解析：项目经理与客户之间应该是一种坦诚、开放的关系，并以此来赢得下一次的机会。

45、参考答案：D

解析：礼节和尊重并不是有效会议的法则。因为没有这样的迹象表明，会议没有被提前，或者是没有这样一个目的，这些不可能是最佳选项。随机讨论暗示已经提前制定了日程，人们会遵循大纲，不需要随机讨论。

46、参考答案：C

解析：是一个项目相关方管理方面的问题。选项 A 和 B 并不能解决问题，选项 D 使得问题有扩大化、复杂化的倾向，尤其是在客户面前，这种做法不可取。答案 C 是一种积极的处理方式，使得团队成员能够以一种坦诚的方式通过讨论解决问题。

47、参考答案：A

解析：协调与综合管理相关，预防返工是控制的内容，冲突与沟通相关。

48、参考答案：B

解析：项目经理通过制定进度计划来确定项目的进度。这个团队和其他相关方提供输人。因为要由项目经理来确定资源需求和创建管理计划。这些选项，包括那些角色，不会是最好的选项。相关方通常也没有参与 WBS 创建。但是，它们确实有助于决定项目制约因素和产品可交付成果。注意如果你没有正确读懂他们，问题将变得棘手！对于其他问题，也请注意这一方面，并密切关注措辞中的差异。

49、参考答案：A

解析：给相关方额外费用被认为是镀金。这不是有效的相关方或质量管理。

50、参考答案：A

解析：看上去这些都是好主意，但是让相关方回顾项目要求可以帮助发现错误和变更，因此

可以被当作是最佳选项。

51、参考答案：D
解析：这个问题应该完结了，但是既然有很多关于被移除的要求的会议和争论，问题不大可能会被相关方所丢弃。但是既然它没有再次出现，且项目六个月之前开始，在会议上花时间就有点过了。其他的选择要简单些，对项目的影响小一些，因此事情也可以完成了。

52、参考答案：A
解析：相关方在整个项目中都有影响，但是他们必须被识别出来，并且在这个项目中涉及，以此来判断他们的需求满意度。如果不尽早努力，结果可能是昂贵的变更和或是对今后项目中的不满意情绪。

53、参考答案：D
解析：寻找可以解决实际问题的选项十分重要。管理培训、远见、需要更多流程都是原因之一，但是根本原因是相关方没有识别，没有需求了。那些干系人现在正要求一些变更来满足他们的需要。

54、参考答案：B
解析：项目经理无法回避相关方，因为他在项目中利害攸关。项目经理可以说：不，但是这并不能解决根本问题。处理这些变更没有太多好的方法，唯一选择是让相关方尽早地参与到项目之中来。之所以产生变更，通常是因为在项目早期缺少输入。如果项目经理早点开始和相关方进行有效的沟通，会有很大的机会在计划过程的早期就发现这些变更，那时候对项目的影响还是比较小的。

55、参考答案：D
解析：略。

56、参考答案：A
解析：五大过程组之间会有重叠和交叉，并不是先行后续的关系。所以，识别相关方并不是只在启动过程做才做的。识别相关方是一个持续性的过程 (原文)，当然，越早识别出相关方对项目越有利。生硬使用图表容易掉入陷阱，注意后续其他的文字解释。

57、参考答案：A
解析：选项 A 基本上就是相关方的概念定义并包含了 B、C、D 选项；B、C、D 都不全面，而题目问的是哪项最准确。

58、参考答案：A
解析：如果高级执行官对结果并不满意的话，他或她可以结束整个项目，即使那人出于选择只是稍微涉及该项目。关键是确保所有的最终决策者在项目早期已经被识别，以确保他们关注的事情已经被解决。

59、参考答案：D
解析：项目外部相关方通常是指对项目和项目结果有影响的个人或团体，因此需要用公共关系的技能来处理与其的关系。

60、参考答案：C

解析：选项 A 只是说分类，不够全面，因此不是最优的答案。选项 B 不是一个准确的说法，虽然需要尽可能早地与可能带来反面影响的相关方进行沟 通，但不一定意味着提前干预行为。选项 D 是一个正确的说法，但与选项 A 一样，内容不够全面，因此仅仅是意识而已。只有选项 C 是最优答案。

61、参考答案：D

解析：你开放自己来接受另一个世界提供给你的东西，很自然地导向真正的理解和尊重。

62、参考答案：A

解析：你的第一个行动就是找出在那个国家和家庭成员共事是否是常见的行为，因为此活动内在并没有什么不合法的地方。然后，你再回顾条件。你可能会发现让项目领导人提供附加名字，或者考虑使用别的项目领导人是不必要的。

63、参考答案：D

解析：范围说明为项目决策和项目相关方对项目范围的共同理解提供基础。