

第 13

章 项目干系人管理

1. 关于项目干系人管理，下列说法不正确的是（ ）。
A. 与干系人的沟通要持续进行
B. 干系人满意度是一个关键的项目目标
C. 为了节约时间和精力，应该把干系人管理局限于少数重要的干系人
D. 受项目影响或能对项目施加影响的人都是项目的干系人
2. 应该在项目的那个阶段识别项目干系人？（ ）。
A. 启动阶段 B. 规划阶段 C. 执行阶段 D. 收尾阶段
3. 以下哪个不是管理干系人参与过程的工具与技术？（ ）。
A. 会议 B. 沟通方法 C. 人际关系技能 D. 管理技能
4. 制定合适的干系人管理策略是以下哪个过程的活动之一？（ ）。
A. 识别干系人 B. 规划干系人管理 C. 管理干系人参与 D. 控制干系人参与
5. 可以按照以下方面对干系人进行分类，除了（ ）。
A. 利益 B. 影响力 C. 参与项目的程度 D. 出资的多少
6. 在规划干系人管理时要考虑所有事业环境因素，尤其是（ ）。
A. 组织文化和组织结构 B. 经验教训库
C. 历史信息 D. 政府或行业标准
7. 以下哪项是规划干系人管理过程的输入？（ ）。
A. 沟通管理计划 B. 项目管理计划 C. 项目章程 D. 干系人管理计划
8. 了解干系人的关注点，防止这些关注点演变成对项目有负面影响的问题，这是哪个过程的工作？（ ）。
A. 管理干系人参与 B. 识别干系人 C. 控制干系人参与 D. 规划干系人管理
9. 在管理干系人参与过程中，一些老问题被解决，新问题又出现。应该最先动态更新以下哪个文件？（ ）。
A. 工作绩效信息 B. 问题日志 C. 工作绩效数据 D. 项目文件
10. 当各干系人的利益出现不可协调的冲突时，应该以谁的利益为最重？（ ）。
A. 客户 B. 项目发起人 C. 项目经理 D. 高级管理层
11. 管理干系人参与过程属于（ ）。
A. 启动过程组 B. 规划过程组 C. 执行过程组 D. 监控过程组

12. 项目进行过程中，高级管理层要求各项目每个季度末都要开展一次干系人满意度调查，并将调查结果作为考核各项目经理的一项重要指标。这样做的主要原因是（ ）。
- A. 可以获得更多项目资金
 - B. 干系人满意度是一个关键的项目目标
 - C. 有利于和干系人搞好关系，降低对可交付成果的质量要求
 - D. 可以方便变更审批
13. 关于识别干系人，下列说法错误的是哪个？（ ）。
- A. 识别干系人越早越好
 - B. 识别干系人是项目经理的事
 - C. 识别干系人要全面
 - D. 识别干系人在整个项目生命周期内都要持续不断进行
14. 控制干系人参与过程的输出可能会导致以下哪个项目文件的更新？（ ）。
- A. 干系人登记册
 - B. 干系人管理计划
 - C. 沟通管理计划
 - D. 项目经验教训文档
15. 应该动态收集干系人对项目工作的意见，以便（ ）。
- A. 改进项目未来的绩效
 - B. 考察团队成员的工作绩效
 - C. 追究团队成员失职的责任
 - D. 明确项目团队成员的责任
16. 用权利/利益方格对干系人进行分析和归类，有利于重点管理哪类干系人？（ ）。
- A. 权力大利益大
 - B. 权力大利益小
 - C. 权力小利益大
 - D. 权力小利益小
17. 管理干系人参与过程不会得到以下哪个输出？（ ）
- A. 问题日志
 - B. 变更日志
 - C. 变更请求
 - D. 项目管理计划更新
18. 新办公大楼即将开工建设，周边居民担心开工后的噪音和粉尘会影响他们的生活，对该项目有抵触情绪。项目经理应该怎样做？（ ）
- A. 尽早听取他们的意见，适当调整施工方案
 - B. 只要他们不采取实际行动干扰项目进展，就不用理会他们的抵触情绪
 - C. 要求办公大楼的客户与周边居民协调解决矛盾
 - D. 建议项目发起人取消这个项目
19. 项目的主要干系人中，发起人最重要的作用是（ ）。
- A. 为项目提供资金
 - B. 签署项目章程
 - C. 参与阶段末评审
 - D. 游说更高层管理人员
20. 以下哪项是对干系人影响项目的合法资格、主观愿望和促使项目改变的能力的最好描述？（ ）
- A. 利益、权力、影响
 - B. 权力、影响、作用
 - C. 影响、权力、作用
 - D. 作用、权力、影响
21. 采购文件是以下哪个过程的输入？（ ）。
- A. 识别干系人
 - B. 规划干系人管理
 - C. 管理干系人参与
 - D. 控制干系人参与
22. 以下关于干系人识别的说法，哪项是正确的？（ ）
- A. 由于精力有限，所以通常只需要识别出比较重要的干系人
 - B. 应该识别出近期就对项目产生影响的干系人

- C. 应该识别出那些特别明显的干系人
D. 应该识别出全部的干系人
23. 控制干系人参与过程需要输入以下文件，除了（ ）。
A. 问题日志 B. 工作绩效数据 C. 工作绩效信息 D. 项目管理计划
24. 要最大程度获得干系人对项目的支持，就应该（ ）。
A. 尽量回避对项目有反对意见的干系人
B. 解决与干系人之间的实际问题
C. 主动影响干系人，防止干系人对项目有不合理的期望
D. 调动干系人适当参与项目决策和项目执行
25. 某个干系人有合法资格参与项目，也很乐意参与项目，但他对项目的建议大多数都没有应用价值。该干系人属于以下哪种？（ ）。
A. 作用大、影响小、权力小 B. 权力大、影响大、作用大
C. 权力小、影响大、作用小 D. 权力大、影响大、作用小
26. 项目干系人管理中，识别干系人，规划干系人管理，控制干系人参与这3个过程都要使用以下哪项工具与技术？（ ）
A. 专家判断、会议 B. 专家判断、分析技术
C. 分析技术、会议 D. 信息管理系统、会议
27. 以下都是管理干系人参与过程的活动，除了（ ）。
A. 制定合适的干系人管理策略
B. 澄清和解决已识别出来的问题
C. 预测干系人未来可能出现的问题并尽快处理
D. 管理干系人的期望和需要
28. 你正按照一些模型对干系人进行分析和归类，以便确定在项目中应该重点考虑哪些人的利益。此时项目正处于哪个过程中？（ ）
A. 识别干系人 B. 规划干系人管理 C. 管理干系人参与 D. 控制干系人参与
29. 下列哪个说法是正确的？（ ）
A. 干系人对项目的影响力在启动阶段最大，而后随着项目进展逐渐降低
B. 干系人对项目的影响力在启动阶段最小，而后随着项目进展逐渐加大
C. 干系人对项目的影响力在整个项目期间保持不变
D. 应该鼓励干系人在项目规划阶段的晚期再对项目提出可能有的不同意见
30. 项目开始一段时间后将部分技术工作外包给了外部供应商。外部供应商的姓名，项目角色和联系方式应该记录在下列哪个项目文件中？（ ）
A. 问题日志 B. 干系人管理计划 C. 干系人登记册 D. 变更日志
31. 权力/利益方格中，“权力”是指（ ）。
A. 干系人的职权 B. 干系人施加自己意愿的能力
C. 对项目结果的关注程度 D. 改变计划的能力
32. 使用凸显模型对干系人进行分析，应该考察（ ）。
A. 干系人对项目的认知程度 B. 干系人对项目的支持程度

- C. 干系人对项目施加影响的紧急程度 D. 干系人在项目上的利益追求
33. 干系人参与评估矩阵显示，某干系人当前参与项目的程度低于所需的参与程度。项目经理最好采取以下哪种措施？（ ）
- A. 只要他不反对项目，就让他维持目前的参与程度
B. 分析原因，并制定沟通和行动方案来消除差距
C. 降低该干系人所需参与程度的等级
D. 直接要求该干系人更多地参与项目
34. 通过某种认证过程而与项目执行组织签订协议的个人或组织，属于以下哪类干系人？（ ）
- A. 卖方 B. 合作伙伴 C. 职能部门 D. 技术服务提供者
35. 哪个过程能最直接地提高干系人对项目的支持，降低干系人对项目的抵制，从而显著提高项目成功的机会？（ ）
- A. 管理干系人参与 B. 控制干系人参与 C. 识别干系人 D. 规划干系人管理
36. 某干系人了解项目情况并积极促进项目成功，该干系人的参与程度是（ ）。
- A. 无知型 B. 抵触型 C. 支持型 D. 领导型
37. 在权利/利益方格中，某类干系人在项目上的利益小权利也小，对此类干系人我们应该如何管理？（ ）
- A. 完全置之不理 B. 满足他们的利益追求
C. 监督他们的表现 D. 随时告知项目情况
38. 在规划干系人管理过程中需要用到专家判断这个工具技术，是为了（ ）。
- A. 识别出全部干系人
B. 确定每位干系人在每个阶段参与项目的程度
C. 比较所有干系人的当前参与程度和计划参与程度
D. 对当前干系人进行重新评估
39. 管理干系人参与过程旨在与干系人沟通和协作，引导干系人合理参与项目。该过程应该在项目的哪个阶段进行？（ ）
- A. 在启动项目阶段 B. 在组织与准备阶段
C. 在执行项目工作阶段 D. 在整个项目生命周期中
40. 干系人登记册中通常包括（ ）。
- A. 干系人的基本信息、评估信息和分类
B. 干系人的基本信息、分类和管理策略
C. 干系人的基本信息、所在位置和分类
D. 干系人的基本信息、在项目中的角色和分类
41. 以下哪项是执行过程组的过程？（ ）
- A. 规划干系人管理 B. 执行干系人管理
C. 管理干系人参与 D. 控制干系人参与
42. 关于干系人，下列说法正确的是（ ）。
- A. 干系人一定是能促进项目成功的人
B. 干系人必须来自组织内部
C. 干系人在项目不同阶段对项目产生相同的影响
D. 干系人在项目生命周期中可能发生变化

43. 关于工作绩效数据和工作绩效信息，下列说法不正确的是（ ）。
- A. 工作绩效数据本身不用于决策
 - B. 工作绩效信息可以作为项目决策的依据
 - C. 工作绩效数据是工作绩效信息的基础
 - D. 预测的完工尚需估算是工作绩效数据
44. 以下哪个不是管理干系人参与过程的输入？（ ）
- A. 问题日志
 - B. 变更日志
 - C. 干系人管理计划
 - D. 沟通管理计划
45. 以下哪个是控制干系人参与过程的工具与技术？（ ）
- A. 信息管理系统
 - B. 干系人分析
 - C. 管理技能
 - D. 人际关系技能
46. 关于干系人管理计划，下列说法错误的是（ ）。
- A. 干系人管理计划可以是正式的或非正式的
 - B. 干系人管理计划可以是非常详细或高度概括的
 - C. 干系人管理计划等同于沟通管理计划
 - D. 干系人管理计划要随着项目进展更新和优化
47. 识别干系人，最好采用以下哪种方法？（ ）
- A. 一次就识别出全部的干系人
 - B. 对已识别的干系人进行访谈，识别出更多的干系人
 - C. 与干系人一起解决问题
 - D. 对他们的能力进行评估
48. 以下过程都会导致变更请求，除了（ ）。
- A. 管理干系人参与
 - B. 规划干系人管理
 - C. 控制干系人参与
 - D. 控制沟通
49. 干系人对项目的潜在影响，在干系人登记册中属于以下哪类信息？（ ）
- A. 基本信息
 - B. 评估信息
 - C. 干系人分类
 - D. 问题与变更事项
50. 已识别出来的某位干系人可能到项目晚期才会对项目产生显著影响，那么项目经理现阶段应该怎么做？（ ）
- A. 不把他列入干系人登记册
 - B. 列入干系人登记册并密切关注变化情况
 - C. 到项目晚期再列入干系人登记册
 - D. 向高级管理层请示该如何处理
51. 职能经理也是项目的一个重要干系人，项目经理必须与职能经理密切合作，因为（ ）。
- A. 职能经理掌握着项目所需的人力资源
 - B. 职能经理负责为项目提供资金
 - C. 职能经理是项目产品的直接使用者
 - D. 出现利益冲突时要按有利于职能经理的原则处理
52. 在管理干系人参与过程中，需要把各种项目报告归入组织过程资产。以下哪项不属于项目报告？（ ）
- A. 经验教训总结
 - B. 问题日志
 - C. 项目收尾报告
 - D. 会议纪要
53. 项目规划阶段即将结束，项目经理正在筹备开踢会议。项目经理担心不能召集某些非常重要的干系人参加这个会议，他应该向谁求助？（ ）
- A. 项目发起人
 - B. 团队成员
 - C. 客户
 - D. 职能经

理

54. 要维持并提升干系人参与活动的效率和效果，应该加强以下哪个过程？
()
A. 识别干系人 B. 规划干系人管理 C. 管理干系人参与 D. 控制干系人参与
55. 人际关系技能是以下哪个过程的工具与技术？()
A. 识别干系人 B. 规划干系人管理 C. 管理干系人参与 D. 控制干系人参与
56. 某干系人的当前参与程度分类为抵触型，项目需要其参与程度为支持型，项目管理团队正在策划如何把他的参与程度提高到项目所需的程度上来。这是在进行
()。
A. 识别干系人过程 B. 管理干系人参与过程
C. 规划干系人管理过程 D. 控制干系人参与过程
57. 以下哪项是干系人参与评估矩阵中的内容？()
A. 干系人的联系方式 B. 干系人的当前参与程度与所需参与程度
C. 干系人的需求和期望 D. 干系人管理策略
58. 项目的关键干系人提出要增加一小部分项目范围以外的工作内容，从干系人管理的角度，项目经理应该怎么做？()
A. 同意，因为关键干系人的需求都应该得到满足
B. 拒绝，因为只能在项目边界内满足干系人的需求
C. 同意，因为只增加一小部分工作内容
D. 拒绝，因为他在下个阶段可能就不是关键干系人了
59. 以下哪项不是干系人管理计划的内容？()
A. 问题升级流程 B. 干系人变更的范围和影响
C. 项目现阶段的干系人沟通需求 D. 关键干系人的所需参与程度和当前参与程度
60. 用干系人分析技术，已经识别出了项目的所有干系人及其信息，下一步应该做什么？
()
A. 分析每个干系人的影响并分类
B. 评估关键干系人对不同情况可能做出的反应或应对
C. 制定合适的管理策略
D. 与干系人一起解决问题