**План коммуникаций проекта**

Подготовлено для

**[Название заказчика]**

Проект

**[Имя проекта]**

Автор

**[Имя автора]**

Соавторы

**[Соавторы документа]**

***Лист учета изменений и утверждений***

История изменений

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Дата | Автор | Версия | Изменения |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Рецензенты

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Имя | Утвержденная версия | Должность | Дата |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Распределение

|  |  |
| --- | --- |
| Имя | Должность |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

Свойства документа

|  |  |
| --- | --- |
| Элемент | Сведения |
| Название документа |  |
| Автор |  |
| Дата создания |  |
| Дата последнего изменения |  |

Содержание

[1 Введение 1](#_Toc265344373)

[2 Цели 2](#_Toc265344374)

[3 Конфиденциальная информация 3](#_Toc265344375)

[4 Внутренняя отчетность 4](#_Toc265344376)

[4.1 Схема внутренних коммуникаций 4](#_Toc265344377)

[4.1 Новости и краткие инструктажи 6](#_Toc265344378)

[4.2 Список контактных лиц 6](#_Toc265344379)

[4.3 Путь эскалации 7](#_Toc265344380)

[5 Внешние коммуникации 8](#_Toc265344381)

[5.1 Привлечение внимания 8](#_Toc265344382)

[5.2 Внешние запросы 8](#_Toc265344383)

[5.3 Схема внешних коммуникаций 8](#_Toc265344384)

[6 Репозиторий проектов 9](#_Toc265344385)

[7 Управление содержимым проекта 10](#_Toc265344386)

[8 Приложения 11](#_Toc265344387)

1. Введение

Примечание. В этом шаблоне содержится скрытый текст с инструкциями по заполнению шаблона. В Microsoft Office Word нажмите кнопку непечатаемых символов (¶) на вкладке «Главная», чтобы отобразить или скрыть скрытый текст. Не забудьте удалить весь скрытый текст перед отправкой данного документа заказчику.

В плане коммуникаций описываются применяемые в рамках проекта средства обеспечения видимости и совместной работы посредством распространения информации о статусе и ходе работы над проектом соответствующим участникам.

План коммуникаций определяет процессы, методы и средства, необходимые для обеспечения своевременного и надлежащего сбора, распространения и управления информацией о проекте для всех участников проекта.

Обоснование. Эффективные коммуникации между членами проектной команды и с заказчиком обеспечивают предоставление всем участникам проекта необходимой информации для принятия решений. Примерами результатов эффективных коммуникаций являются:

создание более точных спецификаций и планов;

минимизация расхождений между компонентами решения;

определение надлежащих ожиданий для внешних участников.

Представитель компании [**Название партнера**], [Имя менеджера по управлению продуктами со стороны партнера], и представитель компании [**Название заказчика**], [**Имя менеджера по управлению продуктами со стороны заказчика**], несут основную ответственность за план коммуникаций. Следование этому плану упростит коммуникации между лицами, принимающими решения по проекту, и между всеми членами проектной команды, а также внешними участниками проекта.

1. Цели

[Описание. В разделе «Цели» описано назначение плана с точки зрения задач процесса коммуникаций в рамках проекта. К целям коммуникаций могут относиться такие вопросы, как своевременность, безопасность, широта охвата коммуникаций и т. д. Кроме того, в нем может содержаться описание условий среды, требующих особых подходов и целей при организации коммуникаций.

Обоснование. Определение целей коммуникаций гарантирует, что команда предлагает надлежащий подход к коммуникациям, разработанный на основе тщательного изучения текущей ситуации на проекте.]

<<Введите текст здесь>>

1. Конфиденциальная информация

[Описание. Раздел «Конфиденциальная информация» содержит общие указания по раскрытию информации. В нем должны быть указаны конкретные участники проекта, которые будут принимать решения в случае возникновения соответствующих вопросов.

Обоснование. Некоторая часть проектной или технической информации может быть конфиденциальной с точки зрения проекта, сотрудников или компаний, участвующих в проекте. Необходимо принять специальные меры, чтобы не допустить раскрытия этой информации.]

<<Введите текст здесь>>

1. Внутренняя отчетность

[Описание. В разделе «Внутренняя отчетность» определяются механизмы и организационная структура для формирования стандартных и нестандартных отчетов о ходе выполнения проекта.

Обоснование. Четкое определение обязанностей по коммуникациям позволяет гарантировать, что информация создается и распространяется надлежащим образом для обеспечения эффективного выполнения операций проекта.]

<<Введите текст здесь>>

* 1. Схема внутренних коммуникаций

[Описание. Схема внутренних коммуникаций определяет отправителей и получателей информации, темы коммуникаций, тип коммуникаций, способ и формат связи, частоту и сроки коммуникаций, а также ответственное лицо. Эта схема может разрабатываться в форме таблицы-матрицы, как показано в следующем примере.]

<<Введите текст здесь>>

| **№** | **Тип**  **связи** | **Описание** | **Частота** | **Способ или формат** | **Ответственный** | **Получатель/ участники** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | К какому типу относится данная коммуникация? | Каково содержание/назначение данной коммуникации? | Например, еженедельно по пятницам. | Например,  совещание, конференция по телефону,  электронное сообщение, документ, отчет. |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
|  | **Примеры:** |  |  |  |  |  |
|  | Совещание по запуску проекта | Информационное совещание для обмена сведениями о концепциях, целях и ключевых факторах успеха. | Конкретная дата | Совещание |  |  |
|  | Отчеты о статусе проекта | Информационный документ, предназначенный для информирования управляющего комитета, проектной команды и других участников проекта о ходе выполнения, производительности и дефектах проекта. | Один раз в две недели | Отчет |  |  |
|  | Совещания по статусу проекта | Совещание команды, работающей на объекте заказчика, посвященное обсуждению вопросов текущей недели и планов на следующую неделю. | Еженедельно | Совещание |  |  |
|  | Заседания управляющего комитета | Совещание с участием всех основных членов команды для информирования о текущем состоянии плана проекта и обсуждения проблем, требующих решения. | Ежемесячно | Совещание |  |  |
|  | Совещание по циклу ежедневного спринта | Совещание с участием всех членов команды цикла 30-дневного спринта, на котором обсуждаются работы, выполненные с момента последней встречи, задачи, которые необходимо выполнить к следующей встрече, и все вопросы и проблемы, препятствующие выполнению поставленных задач. | Ежедневно | Совещание |  |  |
|  | Совещания по планированию цикла спринта | Совещания, на которых заказчик имеет возможность сообщить о своем представлении требований, которые необходимо реализовать в следующем цикле спринта, и о том, как эти требования будут функционировать. | Каждый цикл спринта | Совещание |  |  |
|  | Технический просмотр спринта | Совещание, на котором заказчику предоставляется разработанный в результате 30-дневного спринта набор требований; заказчик может признать их завершенными, отклонить их частично или полностью или подать запрос на изменения в соответствии с процессом управления изменениями. | Каждый цикл спринта | Совещание |  |  |
|  | Совещания по обсуждению результатов спринта | Совещание по окончании цикла 30-дневного спринта для обратной связи и обсуждения результатов завершенного цикла. Целью совещания является определение способов устранения недоработок данного цикла и их реализация в следующем цикле. | Каждый цикл спринта | Совещание |  |  |
|  | Журнал дефектов | Документ для отслеживания неустраненных дефектов и допущений, требующих устранения. | Обновляется при каждом появлении нового дефекта | Документ |  |  |
|  | Журнал управления изменениями содержания проекта | Документ для отслеживания изменений содержания. | Обновляется при каждом новом изменении содержания | Документ |  |  |

<<Введите текст здесь>>

* 1. Новости и краткие инструктажи

[Описание. В разделе «Новости и краткие совещания по основным вопросам» описывается процедура коммуникаций, выходящих за рамки стандартной схемы коммуникаций. К таким коммуникациям относятся новостные рассылки и краткие инструктажи по определенным вопросам.]

<<Введите текст здесь>>

* 1. Список контактных лиц

[Описание. В разделе «Список контактных лиц» содержится каталог членов проектной команды, к которым могут обращаться сотрудники, связанные с организацией проекта. В этот список должны входить все активные и обеспечивающие поддержку участники проекта по внедрению.]

<<Введите текст здесь>>

| **Имя** | **Обращение/**  **Должность** | **Организация/**  **Отдел/**  **Расположение** | **Роль в проекте** | **Рабочий телефон/**  **Мобильный телефон** | **Электронная почта** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

* 1. Путь эскалации

[Описание. Путь эскалации используется в случаях, когда не удается устранить дефекты или проблемы в установленные сроки в рамках полномочий проектной команды, менеджеров проекта или других основных команд. Решение проблемы передается заказчику, консалтинговой компании или другим задействованным организациям субподрядчиков.]

<<Введите текст здесь>>

| **№** | **Организация** | **Имя контактного лица** | **Должность контактного лица** | **Кто должен контактировать** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Заказчик, консалтинговая компания или организация субподрядчика |  |  | Кто из членов проектной команды должен устранять дефект или проблему? Например, менеджер проекта или менеджер проекта со стороны заказчика. |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |

1. Внешние коммуникации

[Описание. В разделе «Внешние коммуникации» описывается порядок взаимодействия с внешними организациями, которые непосредственным образом не участвуют в проекте. Не включайте сюда организации, которые подписали соглашения о неразглашении информации.]

<<Введите текст здесь>>

* 1. Привлечение внимания

[Описание. В разделе «Привлечение внимания» описываются все ожидаемые или запланированные действия по привлечению внимания к проекту. Здесь определяется характер информации и аудитория. В этот раздел также необходимо включить описание подходов к обработке информации, получаемой извне.]

<<Введите текст здесь>>

* 1. Внешние запросы

[Описание. В разделе «Внешние запросы» содержатся инструкции по работе с внешними контактами. В том числе необходимо определить основное контактное лицо, которому следует перенаправлять все внешние запросы.]

<<Введите текст здесь>>

| **Фамилия** | **Обращение/**  **Должность** | **Организация/**  **Отдел/**  **Расположение** | **Назначение** | **Рабочий телефон/**  **Мобильный телефон** | **Электронная почта** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

* 1. Схема внешних коммуникаций

[Описание. Схема внешних коммуникаций определяет отправителей и получателей информации, темы коммуникаций, способы связи, а также частоту и сроки коммуникаций. Эта схема может разрабатываться в форме матрицы.]

<<Введите текст здесь>>

1. Репозиторий проектов

[Описание. В разделе «Репозиторий проектов» описывается расположение и структура для хранения, совместного использования и ведения проектной документации и информации. Репозиторием может быть общий диск или портал для совместной работы. Для каждого элемента структуры репозитория проектов должно быть предоставлено четкое определение с целью обеспечения удобной навигации и ведения документов организацией проекта.]

<<Введите текст здесь>>

Репозиторий проектов находится здесь:

<<Укажите расположение: имя сервера или общего диска, а также инструкции по подключению/доступу к информации проекта. >>

Репозиторий проектов имеет следующую структуру: <<пример>>

1. Управление проектом
2. Диагностика
3. Гибкая подготовка
4. Гибкое создание
5. Развертывание
6. Эксплуатация
7. Управление содержимым проекта

[Описание. В разделе «Управление содержимым проекта» предоставляется список управляемых документов и сведения об ответственном лице, получателях, которым необходимо знать содержимое, и последней версии документа. Этот список также включает различные шаблоны, которые следует использовать во время выполнения проекта.]

<<Введите текст здесь>>

В следующей таблице перечислены документы, содержащие важную информацию о проекте, и лица, ответственные за управление содержимым. Этот список также включает различные шаблоны, которые следует использовать во время выполнения проекта.

| **№** | **Тип**  **документа** | **Название**  **документа** | **Ответственный** | **Получатели** | **Последняя версия** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | К какому типу относится данный документ? | Как называется документ? Где хранится? | Кто является ответственным за подготовку документа? | Кто должен ознакомиться с его содержимым? | Укажите последнюю версию документа. |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |

1. Приложения

[Описание. В этот раздел следует включить примеры шаблонов, форм и стандартных форматов связи, используемых в течение жизненного цикла проекта. В качестве примеров можно привести шаблон отчета о статусе проекта, стандартный план совещания по статусу проекта со сведениями об участии в аудио-/видеоконференциях и т. д.]

<<Вставьте текст и примеры>>