

## 第10章 项目沟通管理

1. 在项目团队中,沟通( )
  - A. 越多越好
  - B. 只能针对那些有利于项目成功的信息
  - C. 应该在所有的项目团队成员之间进行
  - D. 应该把所有信息发送给所有团队
2. 项目经理希望将项目章程发给项目相关方。应该使用哪一种沟通方法?
  - A. 互动式沟通
  - B. 拉式沟通
  - C. 推式沟通
  - D. 面对面沟通
3. 信息发送者对下列哪一项负责?( )
  - A. 确保信息被正确接受和理解
  - B. 促使信息接受者赞同信息的内容
  - C. 尽量减少沟通中的噪声
  - D. 确保信息清晰和完整以便被正确理解
4. 以下所有信息都对项目的沟通需求有直接影响,除了( )
  - A. 项目持续时间长短
  - B. 组织结构图
  - C. 参与项目工作的人数
  - D. 项目的跨学科、跨专业程度
5. 沟通管理计划通常不包括( )
  - A. 项目相关方的沟通需求
  - B. 项目主要里程碑和目标日期
  - C. 接受信息的人或组织
  - D. 信息分发的时间框架和频率
6. 以下哪项是管理沟通的输入?( )
  - A. 工作绩效数据
  - B. 工作绩效信息
  - C. 工作绩效报告
  - D. 团队章程
7. 项目沟通管理包括以下所有过程,除了( )
  - A. 识别相关方
  - B. 规划沟通管理
  - C. 管理沟通
  - D. 监督沟通
8. 在项目沟通中,谁负责确保信息的清楚、明确和完整?( )
  - A. 项目经理
  - B. 信息发送者
  - C. 信息接受者
  - D. 沟通双方
9. 项目处于执行阶段,关键相关方抱怨说没有足够的信息与他们分享,而其他相关方则认为信息泛滥成灾。项目相关方对项目信息的管理不满意。下列哪一个过程需要改进?
  - A. 识别相关方
  - B. 管理沟通
  - C. 管理相关方参与
  - D. 规划沟通管理
10. 某一团队成员用难懂的方言和其他人尽心工作交谈,其他人表示无法和他进行有效沟通,项目经理要求该成员使用普通话交谈。项目经理这样做的原因是( )
  - A. 对该团队成员有偏见
  - B. 为了团队成员彼此团结
  - C. 语言差异是沟通中的噪声,会影响沟通质量
  - D. 沟通渠道太少
11. 有效果的沟通必须具备以下要素,除了( )
  - A. 用正确的格式
  - B. 在正确的时间提供信息
  - C. 信息被所有人接收到
  - D. 信息产生正确的影响
12. 除下列哪项外,其余都是规划沟通管理的依据?( )
  - A. 相关方登记册
  - B. 项目管理计划
  - C. 事业环境因素
  - D. 沟通技术
13. 进行项目沟通需求分析,旨在确定( )
  - A. 能用于沟通的时间和资金多少
  - B. 所需信息的类型和格式,以及信息对相关方的价值
  - C. 可使用的沟通技术
  - D. 沟通渠道的多少
14. 下列哪种方式最适合于高层管理者报告每月的项目进度?( )
  - A. 里程碑图
  - B. 汇总横道图
  - C. 网络图
  - D. 工作绩效信息
15. 沟通管理计划为项目沟通活动提供以下何种信息?( )

- A. 项目信息流向图  
B. 项目相关方的需求  
C. 项目相关方的全部基本信息  
D. 项目相关方管理策略
16. 与相关方有关的敏感性和保密性信息，在沟通管理中应该如何处理？（ ）  
A. 列入沟通管理的相关文件中  
B. 采取安全措施并选择适合的沟通技术  
C. 想发起人请示处理方法  
D. 于客户沟通处理方法
17. 以下都是沟通管理计划的内容，除了（ ）  
A. 谁可以接受什么信息  
B. 谁可以直接与项目经理沟通  
C. 分配给沟通活动的时间和资金  
D. 问题升级流程
18. 在沟通管理中，强调向正确的人提供正确的信息，也强调只提供所需要的信息。前者和后者分别是指（ ）  
A. 及时的沟通，充分的沟通  
B. 有效率的沟通，有效果的沟通  
C. 充分的沟通，及时的沟通  
D. 有效果的沟通，有效率的沟通
19. 管理沟通过程的哪个输出会直接成为监督沟通过程的输入？（ ）  
A. 工作绩效信息  
B. 工作绩效数据  
C. 工作绩效报告  
D. 项目沟通记录
20. 项目经理应该是一个多面的角色，其中包括作为沟通者。项目经理有多少时间是花费在沟通上面的？（ ）  
A. 20% ~ 50%  
B. 75% ~ 90%  
C. 30% ~ 60%  
D. 10% ~ 30%
21. 项目沟通系统中，对项目沟通效果起关键作用的是（ ）  
A. 项目发起人  
B. 高级管理层  
C. 项目经理  
D. 项目团队
22. 以下哪项最好地描述了事业环境因素对规划沟通管理过程的影响？（ ）  
A. 项目执行组织的组织结构对项目的沟通需求有重要影响  
B. 项目执行组织的标准化工作流程对项目的沟通需求有重要影响  
C. 项目执行组织的沟通管理计划模版对项目的沟通规划有重要影响  
D. 项目执行组织的经验教训文档对项目的沟通规划有重要影响
23. 关于沟通渠道，下列说法正确的是（ ）  
A. 沟通渠道的多少，与沟通的复杂程度没有关系  
B. 沟通渠道的计算公式  $N(N-1)/2$ ，其中 N 不包括项目经理  
C. 沟通渠道的多少取决于相关方的数量及沟通网络  
D. 沟通渠道越多，管理难度越小
24. 以下哪项不是监督沟通过程的工具和技术？  
A. 相关方分析  
B. 相关方参与评估矩阵  
C. 项目管理信息系统  
D. 会议
25. 项目经理正对项目的沟通工作进行定期检查，发现某位重要相关方未收到某项重要信息，项目经理要求向其补发。项目经理的工作属于以下哪个过程？（ ）  
A. 规划沟通管理  
B. 监督沟通  
C. 管理沟通  
D. 识别相关方
26. 关于规划项目沟通，下列说法正确的是（ ）  
A. 在整个项目期间，规划沟通管理过程通常只需要进行一次  
B. 对于不同的项目，应该尽可能采用同样的信息发布方式  
C. 沟通规划不当可能导致信息传递延误以及向错误的受众传递信息  
D. 通常应该在规划阶段的较晚时间才开展沟通规划工作
27. 项目经理经常使用哪种沟通方法来发布项目绩效报告？（ ）  
A. 互动式沟通  
B. 非正式沟通  
C. 推式沟通  
D. 拉式沟通
28. 在项目计划阶段，有 8 个关键项目相关方被识别；项目执行过程中，又发现原来遗漏掉的 2 个重要相关方。此时，项目潜在的沟通渠道增加了多少？（ ）  
A. 28  
B. 17  
C. 16  
D. 45

29. 在沟通活动中,个人通过对信息的感觉和认知,建立对信息的理解,这个过程属于( )  
A. 理解 B. 解码 C. 编码 D. 接收
30. 以下都是拉式沟通的例子,除了( )  
A. 电子邮件 B. 项目网页  
C. 共享在线知识库 D. 带密码保护的在线项目管理计划
31. 项目开始有 20 名干系人。后来又增加了两名干系人。那么增加的沟通渠道数量是多少?  
A.2 个 B.41 个 C.190 个 D.231 个
32. 项目经理带领 4 名小组成员开展项目工作,期间有识别了其它 4 名相关方,请问该项目想有的共同渠道是多少条( )  
A. 28 B. 30 C. 32 D. 36
33. 以下哪项会影响沟通技术的选择?( )  
A. 需要沟通的信息的数量 B. 相关方需求信息的紧迫性  
C. 需要沟通的相关方的数量 D. 项目执行组织的组织结构
34. 一个公共卫生项目,建立了一个公开的电子网页,用来向广大市民发布项目进展情况。这是属于( )  
A. 互动式沟通 B. 非正式沟通 C. 推式沟通 D. 拉式沟通
35. 监督沟通过程会导致的组织过程资产更新,通常包括对报告格式的更新和相关经验教训。以下所有都应该记录在经验教训文档中,除了( )  
A. 问题的起因 B. 所采取的纠正措施  
C. 采取该纠正措施的理由 D. 变更请求状态更新
36. 在规划沟通管理时,需要根据下列哪个因素来确定沟通需求?( )  
A. 项目团队成员是集中办公还是分散办公  
B. 收集和发布信息的方法  
C. 需要收集的信息种类  
D. 发布信息的频率高低
37. 为了识别与相关方的最有效率且最有效果的沟通方式,应该有效开展以下哪个过程?( )  
A. 管理沟通 B. 规划沟通管理 C. 监督沟通 D. 识别相关方
38. 项目经理发现一个团队成员的工作表现不佳。他处理这个问题的最好沟通方法是( )  
A. 正式书面沟通 B. 正式口头沟通 C. 非正式书面沟通 D. 非正式口头沟通
39. 已经完成项目计划编制,项目经理需要召开以下哪个会议来向相关方介绍项目计划和目标,获取相关方的支持?( )  
A. 项目开踢会议 B. 项目启动会 C. 相关方识别会议 D. 项目状态评审会
40. 在监督沟通过程中需要依据以下文件,除了( )  
A. 变更日志 B. 项目沟通记录 C. 问题日志 D. 工作绩效数据
41. 项目经理以电子邮件的方式将合同发给团队中的合约工程师,要求其下午 3 点前提出审核意见。下午 3 点后项目经理没有收到审核意见,而合约工程师称他早已完成了审核工作,并以传真的方式发给了项目经理。出现这个问题的原因是( )  
A. 缺乏反馈 B. 双方没有就反馈的方式作出明确约定  
C. 编码不正确 D. 解码错误
42. 在口头沟通时,非口头语言能表达多少信息?( )  
A. 45% B. 7% C. 55% D. 38%
43. 每季度的检查中,一位关键相关方表示对项目进展情况很不满意,要求项目经理马上采取赶工措施。项目经理知道此次进度延误是由于突发天气情况造成的,而且现在的天气状况

- 暂时不适宜赶工，项目经理最好应该怎么做？（ ）
- A. 按该相关方的要求赶工，并要求该相关方承担相应责任
  - B. 先与该关键相关方沟通
  - C. 向公司领导层求助
  - D. 提出项目延期申请
44. 项目经理正在规划一个大型的多学科项目。项目团队和干系人位于多个地理位置。为确保所有项目干系人和团队的有效参与，项目经理应准备下列哪一项？
- A 工作分解结构（WBS）
  - B 沟通管理计划
  - C 风险登记册
  - D 质量保证计划
45. 沟通模型中，哪个要素表示接收对方已经收到信息，但是不一定赞同信息的内容？（ ）
- A. 解码
  - B. 编码
  - C. 反馈
  - D. 告知收到
46. 作为管理沟通过程的输出“项目沟通记录”，包括以下哪个内容？（ ）
- A. 可交付成果的状态
  - B. 信息的紧急性和影响
  - C. 信息的传递方法
  - D. 信息的保密程度
47. 双方的律师和合约工程师正在会议室进行合同谈判，这是哪种沟通方式？（ ）
- A. 非正式口头沟通
  - B. 非正式书面沟通
  - C. 正式书面沟通
  - D. 正式口头沟通
48. 在沟通过程中采用 5C 原则，主要是针对（ ）
- A. 口头沟通
  - B. 书面沟通
  - C. 肢体沟通
  - D. 非正式沟通
49. 你正在向某位团队成员确认有关他工作进展得情况，这属于哪个沟通维度（ ）
- A. 向上沟通
  - B. 向下沟通
  - C. 横向沟通
  - D. 发散沟通
50. 为了降低沟通中的信息损耗，提高沟通的效果，应该重点管理好（ ）
- A. 编码
  - B. 媒介
  - C. 解码
  - D. 噪声
51. 监督沟通过程将会导致以下项目文件的更新，除了（ ）
- A. 问题日志
  - B. 经验教训登记册
  - C. 工作绩效报告
  - D. 相关方登记册
52. 项目经理每周都通过视频会议与外地团队成员讨论项目进展、解决问题，这是以下哪种沟通方式的例子？（ ）
- A. 互动式沟通
  - B. 推式沟通
  - C. 拉式沟通
  - D. 虚拟沟通
53. 哪种沟通方式所传达的信息最能反映某个组织的真实意思？（ ）
- A. 书面沟通
  - B. 垂直沟通
  - C. 内部沟通
  - D. 官方沟通
54. 谁有权发布项目中的机密信息？（ ）
- A. 沟通管理计划中制定的人员
  - B. 高级管理者
  - C. 项目发起人
  - D. 项目经理
55. 你正在编写下周的工作计划，并打算把它发送给项目其他成员，你现在正在进行（ ）
- A. 解码
  - B. 编码
  - C. 反馈
  - D. 传递信息
56. 有效沟通需要采用多种技术。以下哪项是对引导技术的最好描述？（ ）
- A. 准备议程和处理冲突
  - B. 主动倾听，消除妨碍理解的障碍
  - C. 了解形体语言和视觉辅助设计的作用
  - D. 建立共识和客服障碍
57. 有效的沟通活动和工件创建，具有如下基本属性，除了（ ）
- A. 沟通目的明确

- 第 10 章 项目沟通管理 答案解析

5. A. 这是沟通管理计划的内容，不同的项目相关方对项目信息有不同的要求。

**B. 正确答案。**这是项目章程、进度管理计划和进度计划中的内容。

C. 这是沟通管理计划的内容，明确了项目信息应该向谁传递。

D. 这是沟通管理计划的内容，明确了项目信息应该在相关方需要的时候被传递。

**考点与答题技巧：**沟通管理计划的内容。

6. A. 工作绩效数据是监督沟通过程的输入

B. 工作绩效信息是监督沟通过程的输出。

**C. 正确答案。**工作绩效报告是管理沟通过程的输入。

D. 团队章程是建设团队过程的输入。

**考点与答题技巧：**管理沟通过程的输入。在管理沟通过程中把工作绩效报告发送给项目相关方。

7. **A. 正确答案。**识别相关方过程在 **PMBOK** 指南中是第 13 章项目相关方管理的过程。

B. 这是项目沟通管理的第一个过程，旨在分析相关方的沟通需求，编制沟通管理计划。

C. 这是项目沟通管理的第二个过程，旨在根据沟通管理计划，生成、手机、发布、存储、利用和最终处置项目信息。

D. 真是项目沟通管理的第三个过程，旨在根据项目管理计划中的沟通管理计划，监督项目沟通情况，发现、记录和分析沟通工作中的偏差，提出变更请求。

**参考与答题技巧：**项目沟通管理的三个过程。在 **PMBOK** 指南第 6 版中，项目沟通管理只有规划沟通管理、管理沟通、监督沟通三个过程。

8. A. 在项目沟通活动中，项目经理可能是信息发送者，也可能是接收者，而二者在沟通活动中承担不同的责任。

**B. 正确答案。**根据沟通模型，信息发送者需要对拟传递的信息进行整理，以使信息清楚、明确和完整。

C. 信息接收者的责任是对信息进行解码，确保完整地接收信息、正确地理解信息，并向信息发送者进行反馈。

D. 答案中包括信息接收者，而信息接收者无法履行这种责任。

**考点与答题技巧：**信息发送者的责任。

9.

**正确答案:D。**

**考点：**规划沟通管理

10. A. 与题干无关。

B. 不如 C 答案好。

**C. 正确答案。**各种干扰信息编码、传送、接收和解码的因素都是噪声，会导致沟通不能取得应有效果，应减少噪声。

D. 沟通渠道的数量取决于团队成员人数，与题干无关。

**考点与答题技巧：**沟通中的噪声。

11. A. 有效果的沟通是指在正确的时间吧正确的信息发送给正确的人，让信息祈祷正确的作用。

B. 解释同 A。

**C. 正确答案。**信息应该被沟通管理计划中规定的人接收到，不是发给所有人。

D. 解释同 A。

**考点与答题技巧：**有效果的沟通。

12. A. 是规划沟通管理过程的输入，用于明确规划沟通管理的对象（相关方）。

B. 是根据项目管理计划中已有的分享管理计划来编制沟通管理计划，所以项目管理计划是规划沟通管理的依据。

C. 因为沟通必须适应项目的环境，事业环境因素可以提供规划沟通过程时需要考虑的环境因素。

**D. 正确答案。**沟通技术是规划沟通管理过程的工具与技术，而不是输入。

**考点与答题技巧：**规划沟通管理过程的输入。

13. A. 虽然需要考虑可用的时间和资金，但这不是沟通需求分析的最主要的目的。

**B. 正确答案。**沟通需求分析的主要目的就是要确定相关方对信息的需求，例如，他们需求什么信息、喜欢这些信息以什么方式和格式传递、为什么需要这些信息等等。

C. 在选择沟通技术时才加以考虑。

D. 尽管应该确定沟通渠道的多少，但这不是沟通需求分析的最主要的目的。

**考点与答题技巧：**沟通需求分析的目的。

14. A. 里程碑图仅提供里程碑的显示时间。在大兴项目上，不一定每月都有里程碑实现。

**B. 正确答案。**汇总横道图中包括概括性活动的信息，并且相对易读，适于向高层管理层报告信息。

C. 网络图只能显示活动之间的逻辑关系，不能报告项目进度情况。

D. 包括的范围太大，没有针对性。

**考点与答题技巧：**选择报告的形式时，应该考虑沟通对象的需要。注意：如果没有“汇总横道图”，则可选“里程碑图”。

15. **A. 正确答案。**项目信息流向图是沟通管理计划的内容。

B. 范围太大。沟通管理计划中仅讨论相关方的沟通需求。

C. 太绝对。这些应该是相关方登记册中的内容。

D. 相关方管理策略是相关方锅里计划中的内容。

**考点与答题技巧：**沟通管理计划的内容。

16. A. 有些敏感性信息和保密性信息不宜列入沟通管理的公开文件中。

**B. 正确答案。**应该采取适当保护措施，并选择最合适的沟通技术。

C. 答案 B 是更积极有效的处理方法。

D. 有些敏感性信息和保密性信息不宜拿出来与客户沟通。

**考点与答题技巧：**选择合适的沟通技术。

17. A. 这是沟通管理计划中的内容，以保证不同的相关方得到各自所需要的信息。

**B. 正确答案。**尽管沟通管理计划中可以规定和限制谁应该与谁沟通，但是通常所有团队成员或其他相关方都可以与项目经理沟通。

C. 沟通活动需要时间和资金，所以在沟通管理计划中应该有这方面的安排。

D. 促进相关方之间的沟通的很重要的手段就是让他们了解问题解决渠道。问题升级流程可以使大家明白问题解决渠道，它是沟通管理计划中的内容。

**考点与答题技巧：**沟通管理计划的内容。

18. A. 明显与题意不合。

B. 前者应该是有效果的沟通，后者是有效率的沟通。

C. 明显与题意不合。

**D. 正确答案。**向正确的人提供正确的信息，就能使信息发挥应有的作用，因此就有效果；只提供所需要的信息，就可防止浪费资源，因此沟通就有效率。

**考点与答题技巧：**沟通的效率与效果。

19.

**正确答案：D。**

**考点：**管理沟通、监督沟通过程的输入输出。

20. A. 项目经理的大多数时间是花在沟通上面的。

**B. 正确答案。**项目经理可能需要把多达 90% 的时间用在项目沟通上。

C. 项目经理的大多数时间都用在团队成员和其他相关方的沟通上。

D. 项目经理的大多数时间都用在团队成员和其他相关方的沟通上。

**考点与答题技巧：**项目经理的沟通技能。

21. A. 发起人只是项目沟通的对象之一。

B. 高级管理层只是项目沟通的对象之一。

**C. 正确答案。**项目经理在与各种相关方的沟通中负主要责任，项目经理也对促进相关方与项目之间的互动起核心作用。

D. 项目团队的范围太广，不同的团队成员在项目沟通中承担不同的责任，所起的作用也不尽相同。

**考点与答题技巧：**项目经理是项目沟通的核心。

22. A. **正确答案。**组织结构是事业环境因素之一。

B. 标准化的工作流程是组织过程资产，而非事业环境因素。

**C. 沟通管理计划模版是组织过程资产，而非事业环境因素。**

D. 经验教训文档是组织过程资产，而非事业环境因素。

**考点与答题技巧：**事业环境因素与规划沟通管理过程。

23. A. 沟通渠道越多，沟通越复杂

B. N 是所有相关方或团队成员的数量，管理的难度也就越大。

**C. 正确答案**

D. 沟通渠道越多，沟通的难度就越大，管理的难度也就越大。

**考点与答题技巧：**沟通渠道。

24. **正确答案：A。**

**考点：**监督沟通过程的工具，相关方分析是识别相关方的工具。

25. A. 与题干无关。

**B. 正确答案。**监督沟通过程把实际沟通情况与计划要求做比较，发现偏差，并提出纠偏建议。

C. 与题干无关。

D. 与题干无关。

**考点与答题技巧：**监督沟通过程。

26. A. 规划沟通管理过程通常要进行多次。

B. 应该根据项目的具体情况，决定信息发布的合理方式，不能千篇一律。

**C. 正确答案。**沟通规划不当会导致各种问题。

D. 应该尽早开展沟通规划工作。

**考点与答题技巧：**规划沟通管理。

27. A. 不实用，互动式沟通适于在双方或多方之间进行即时的信息交换。

B. 项目绩效报告通常应该以正式的方式发布。

**C. 正确答案。**一般情况下，项目经理可用推式沟通把绩效报告发送给需要了解项目绩效的特定相关方。

D. 拉式沟通适用于信息量很大受众很多的情况，不适用本题情况。

**考点与答题技巧：**推式沟通。

28. A. 根据沟通渠道计算公式，28 是 8 个关键项目相关方时的沟通渠道数。注意看清题目。

**B. 正确答案。**根据沟通渠道计算公式，沟通渠道增加了：**【10 (10 - 1) / 2】 - 【8 (8 - 1) / 2】 = 17.**

C. 错误的计算结果。



D. 根据沟通渠道计算公式，45 是 10 个相关方时的沟通渠道数。注意看清题目。

**考点与答题技巧：**全通道沟通模式下的沟通渠道数量计算，公式为： $n(n-1)/2$ ，这个知识点很简单，但考到的可能性比较大。

29. A. 与题意不符，题目描述的是沟通活动的组成要素之一，而理解不是沟通活动中的要素。

B. **正确答案。**题目中描述的是于接收信息有关的活动，属于解码。

C. 编码是把思想或想法转化为他人能理解的语言，正好与解码相反。

D. 接收是解码的前提，信息接收者接收信息后还需要把信息还原成有意义的思想或想法。

**考点与答题技巧：**沟通模式及其关键要素。

30. A. **正确答案。**电子邮件是推式沟通，不是拉式沟通。

B. 项目网页是拉式沟通，符合拉式沟通的特点。

C. 这是拉式沟通，符合拉式沟通的特点。

D. 这是拉式沟通，符合拉式沟通的特点。

**考点与答题技巧：**拉式沟通在信息量很大火受众很多的情况下使用。

31.

**正确答案:B。**

**考点：**沟通渠道的计算。

32. A. 解释同 D。

B. 解释同 D。

C. 解释同 D。

D. **正确答案。**全通道网络下，n 也包括项目尽力，关系人的数量=1+4+4=9，现在沟通渠道的数量= $n(n-1)/2=9 \times 8/2=36$ 。

**考点与答题技巧：**潜在沟通渠道数量的计算公式。

33. A. 信息的数量也许对沟通技术的选择有一定影响，但只要影响对沟通方法的选择。

B. **正确答案。**信息需求的紧迫性会直接决定采用哪种沟通技术，如底子或传统邮寄技术。

C. 相关方数量也许对沟通技术的选择有一定影响，但主要影响对沟通方法的选择。

D. 组织结构会直接影响相关方的沟通需求，但对选择沟通技术无直接影响。

**考点与答题技巧：**影响沟通技术选择的因素。注意区分沟通技术与沟通方法。

34. A. 互动式沟通，如你一言我一语的会谈。

B. 官网属于正式沟通。

C. 推式沟通适合于沟通对象不多的情况，如发送邮件。

D. **正确答案。**建立电子网站，属于拉式沟通。拉式沟通适用于沟通对象很多或者要沟通的信息很多的情况。

**考点与答题技巧：**沟通方法。

35. A. 经验教训文档中应该记录：问题的起因，所采取的纠正措施及其理由。

B. 解释同 A。

C. 解释同 A。

D. **正确答案。**变更请求状态更新在变更日志中完成，而变更日志是实施整体变更控制过程的输出。

**考点与答题技巧：**组织过程资产更新、经验教训总结。

36. A. **正确答案。**集中办公与分散办公下的沟通需求，肯定有较大不同。

B. 这是沟通管理计划中的内容，而沟通管理计划是规划沟通管理过程的输出。

C. 解释同 B。

D. 解释同 B。

**考点与答题技巧：**规划沟通过程：根据具体情况，确定沟通需求。

37. A. 管理沟通过程可以根据沟通管理计划的要求，是相关方及时得到所需信息。

**B. 正确答案。**规划沟通管理过程通过分析相关方的沟通需求，编制沟通管理计划，从而识别出与相关方的最有效率且最有效果的沟通方式。

C. 监督沟通可以监控沟通情况，确保满足相关方的信息需求。

D. 开展识别相关方过程有助于全面识别相关方。

**考点与答题技巧：**规划沟通管理过程。

38. A. 解决冲突或批评别人，最好采用非正式的口头沟通。如不起作用，再用正式书面沟通。

B. 解释同 A。

C. 解释同 A。

**D. 正确答案。**解释同 A。

**考点与答题技巧：**各种沟通方式的适用性。

39. A. **正确答案。**题干符合项目开踢会（Kick off meeting）的内容，开踢会在规划阶段借宿时召开，宣布项目进入执行阶段。

B. 项目启动会是在启动阶段结束是就已经开过了。

C. 相关方识别会是在启动阶段召开的，是为了识别更多相关方。

D. 项目状态评审会是在执行阶段定期或不定期召开的。

**考点与答题技巧：**项目开踢会（Kick off meeting）。注意了解各种常见的会议及其区别。

40. A. **正确答案。**变更日志是管理相关方擦怒过程的输入。

B. 项目沟通记录是监督沟通过程的输入。

C. 问题日志是监督沟通过程的输入。

D. 工作绩效数据是监督沟通过程的输入。

**考点与答题技巧：**监督沟通过程的输入。先用排除法排除 B 和 D，再从 A 和 C 中选择。为什么变更日志不实监督沟通的输入，不太好解释，但 PMBOK 指南中就是这样规定的。

41. A. 从题干得知，合约工程师已经采用传真的方式反馈了信息。

**B. 正确答案。**项目经理用电子有限发送信息，合约工程师用传真反馈信息，是反馈的方式出了问题。如果双方没有对给予反馈的方式做特别约定，你们信息发出者以什么范式发出信息，信息接收者就以什么方式向发出者发送反馈情况。

C. 从题干中看不出来是因为编码不正确。

D. 从题干中看不出来是因为解码错误。

**考点与答题技巧：**沟通中的反馈。

42. A. 这是口头语言传达的信息量。

B. 这是口头语言中所说的内容所传达的信息量。

**C. 正确答案。**在口头沟通时，口头语言只能传达全部信息的 45%，而大约 55% 的信息是通过“非口头语言”传达的。

D. 这是口头语言中说话的方式所传达的信息量。

**考点与答题技巧：**口头沟通中，口头语言和非口头语言所传达的信息量。

43. A. 不能再未经评审的情况下就决定赶工。

**B. 正确答案。**问题可能是由于该相关方不了解项目实际情况引起的，应先与该关键相关方沟通。

C. 项目经理应该是积极主动的，不应立即求助于公司领导。

D. 项目经理应该先沟通、分析，采取必要的措施，而不是一开始就提出延期申请。

**考点与答题技巧：**出现问题应该先检查沟通是否有问题，很多问题都是由于沟通不充分或沟通中的误解引起的。

44. **正确答案：B。**

**考点：**沟通管理计划。

45. A. 解码是信息接收者吧信息还原成有意义的思想或想法。

B. 编码是信息发出者把思想或想法转化为理解的语言。

C. 反馈是接收方在对信息进行解码和理解的基础上，向发送者做出的回复

**D. 正确答案。**告知收到表示接收方已经收到信息，但是不一定赞同信息的内容。

**考点与答题技巧：**沟通模型的各要素。注意区分告知收悉与反馈。这两个环节也可以同时完成。

46. **A. 正确答案。**在管理沟通过程中，需要与相关方沟通可交付成果的状态。

B. 信息的紧急性和影响，是影响项目沟通的因素之一。

C. 信息传递方法，是影响项目沟通的因素之一。

D. 信息的保密程度，是影响项目沟通的因素之一。

**考点与答题技巧：**作为输出的“项目沟通记录”。

47. A. 非正式口头沟通适用于既不重要也不需要再以后查询的事情，例如私下谈话。

B. 非正式书面沟通。适用于需要再以后查询但不太重要的事情，如用备忘录通知项目。

C. 正式书面沟通。适用于复杂、重要、不需要立即反馈的事情，如发布项目章程，发布合同。

**D. 正确答案。**正式口头沟通适用于需要立即反馈的重要事情，例如合同谈判。

**考点与答题技巧：**更具情境选择合适的沟通方式。

48.

**正确答案：B。**

**考点：**沟通的 5C 原则主要针对书面沟通

49.

**正确答案：B。**

**考点：**沟通的维度。

50. A. 不如 D 全面。

B. 不如 D 全面。

C. 不如 D 全面。

**D. 正确答案。**只有管理好每一个环节中的噪声，才能降低信息损耗，提高沟通效果。

**考点与答题技巧：**沟通中的障碍，即噪声。

51.

**正确答案：C。**

**考点：**监督沟通过程的输出：项目文件更新。

52. **A. 正确答案。**开会、打电话、网络在线即时沟通都是互动式沟通的例子。

B. 由于有“讨论”，就不是单纯地把信息“推出去”。

C. 不属于拉式沟通。

D. 没有“虚拟沟通”这个说法。

**考点与答题技巧：**互动式沟通。杜撰出来的说法通常都是错误的。

53. A. 正常情况下，官方沟通所传达的信息最能反映组织的真实意思。

B. 解释同 A。

C. 解释同 A。

**D. 正确答案。**解释同 A。

**考点与答题技巧：**沟通的分类。

54. **A. 正确答案。**沟通管理计划中写明了谁有权发布机密信息。

B. 不是所有的高级管理者都有权发布所有的机密信息，也不是所有机密信息必须由高级管理者发布。

C. 不一定是项目发起人。

D. 不一定是项目经理。

**考点与答题技巧：**沟通管理计划的内容。

55. **A. 项目其他成员收到计划后试图理解其内容，才是解码。**

**B. 正确答案。**信息发送者把自己的思想转化成语言，是沟通中的编码。

C. 项目其他成员收到计划并理解其内容后，才能对信息发送者尽心反馈。

D. 通过适当的沟通媒介发送信息，才是传递信息。

**考点与答题技巧：**沟通模型中的编码。

56. **A. 这是会议管理技术。**

B. 这是倾听技术。

C. 这是演示技术。

**D. 正确答案。**引导技术是建立公式和克服障碍。

**考点与答题技巧：**有效沟通的技术。

57.

**正确答案：D。**

**考点：**沟通工件和沟通活动。

58. **正确答案：A**

**考点：**项目沟通方式。

59. **A. 没有“执行沟通”这个过程。**

B. 需要通过沟通与相关方打交道，但是管理相关方参与的内容不局限于沟通。这个选项针对性不够。

**C. 正确答案。**管理沟通过程旨在按沟通管理计划收集和发布信息。

D. 监督沟通过程旨在监督、记录和分析沟通实际情况，发现和分析偏差，提出变更请求。

**考点与答题技巧：**管理沟通过程的主要工作。

60. **A. 也许可以向项目经理求助，但不一定。**

B. 也许可以向智能经理求助，但不一定。

C. 这是会比、拖延，是很消极的做法。

**D. 正确答案。**应该按沟通管理计划中的问题升级流程把问题向上报告。

**考点与答题技巧：**沟通管理计划的内容，问题升级流程。