

## 信息系统项目管理师沟通和干系人管理思维导图

本资料由信管网([www.cnitpm.com](http://www.cnitpm.com))整理发布, 欢迎到信管网资料库免费下载学习资料

信管网是专业软考中高级考试与培训服务网站。提供了考试资讯、考试报名、成绩查询、资料下载、在线答题、考试培训、项目管理人才交流、企业内训等服务。

信管网资料库提供了备考软考的精品学习资料; 信管网案例分析频道和论文频道拥有丰富的案例范例和论文范例, 信管网考试中心拥有软考中高级历年真题和超过 5000 多道试题免费在线测试; 信管网每年指导考生超 100000+人。

**信管网——专业、专注、专心, 成就你的信管梦想!**

信管网: [www.cnitpm.com](http://www.cnitpm.com)

信管网考试中心: [www.cnitpm.com/exam/](http://www.cnitpm.com/exam/)

信管网培训中心: [www.cnitpm.com/wx/](http://www.cnitpm.com/wx/)

注: 本资料由信管网整理后共享给各位考生, 如果有侵犯版权行为, 请来信告知。

信管网微信公众号



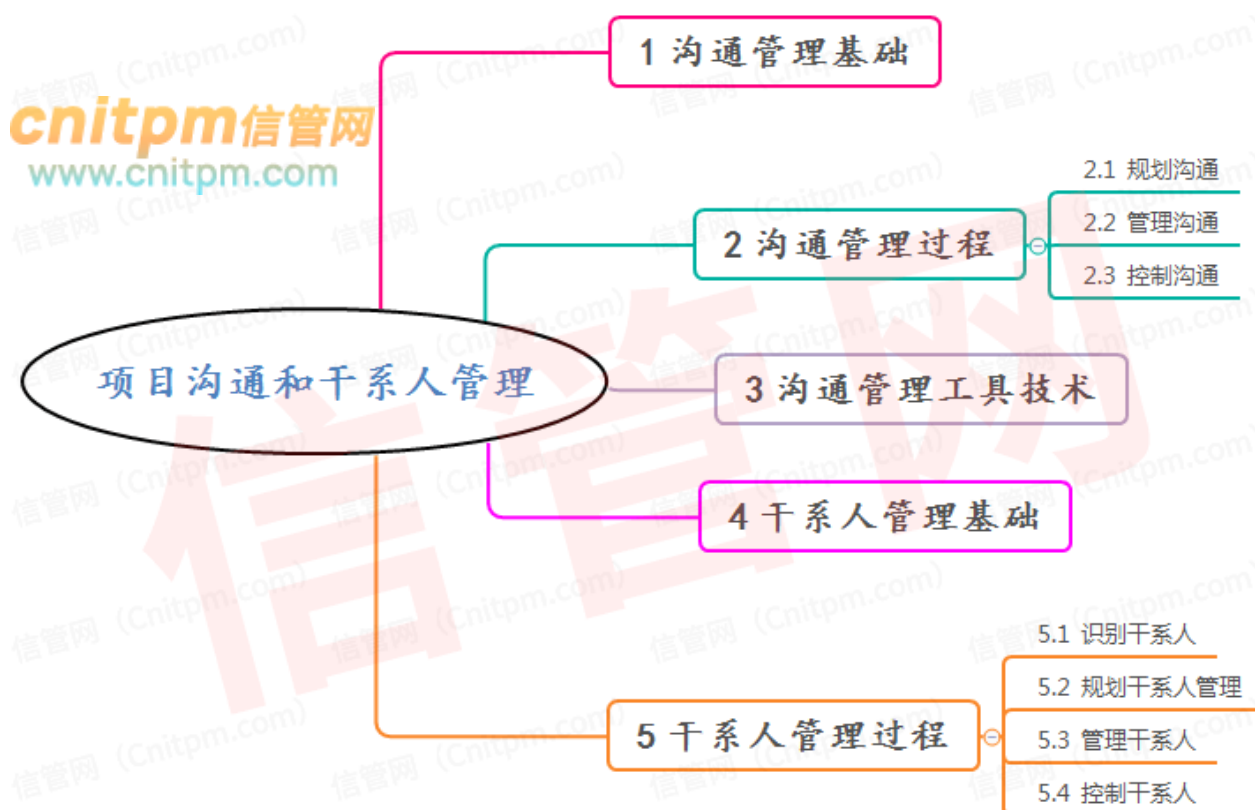
信管网客服微信号



## 项目沟通和干系人管理

沟通和干系人一般上午考察 3 分左右。上午历年考试的重点在沟通管理计划的内容, 沟通的方式, 沟通的渠道, 状态评审会议, 干系人管理。这部分还是蛮重要的, 考点也很清晰。

本章知识点的下午命题思路可能表现为: 给出某项目在沟通管理上面的案例场景描述, 要求指出该场景中存在哪些问题并说明相关原因; 要求给出解决这些问题的补救措施; 给出一个案例涉及且与沟通管理基础知识相关的简答题, 或判断填空题。

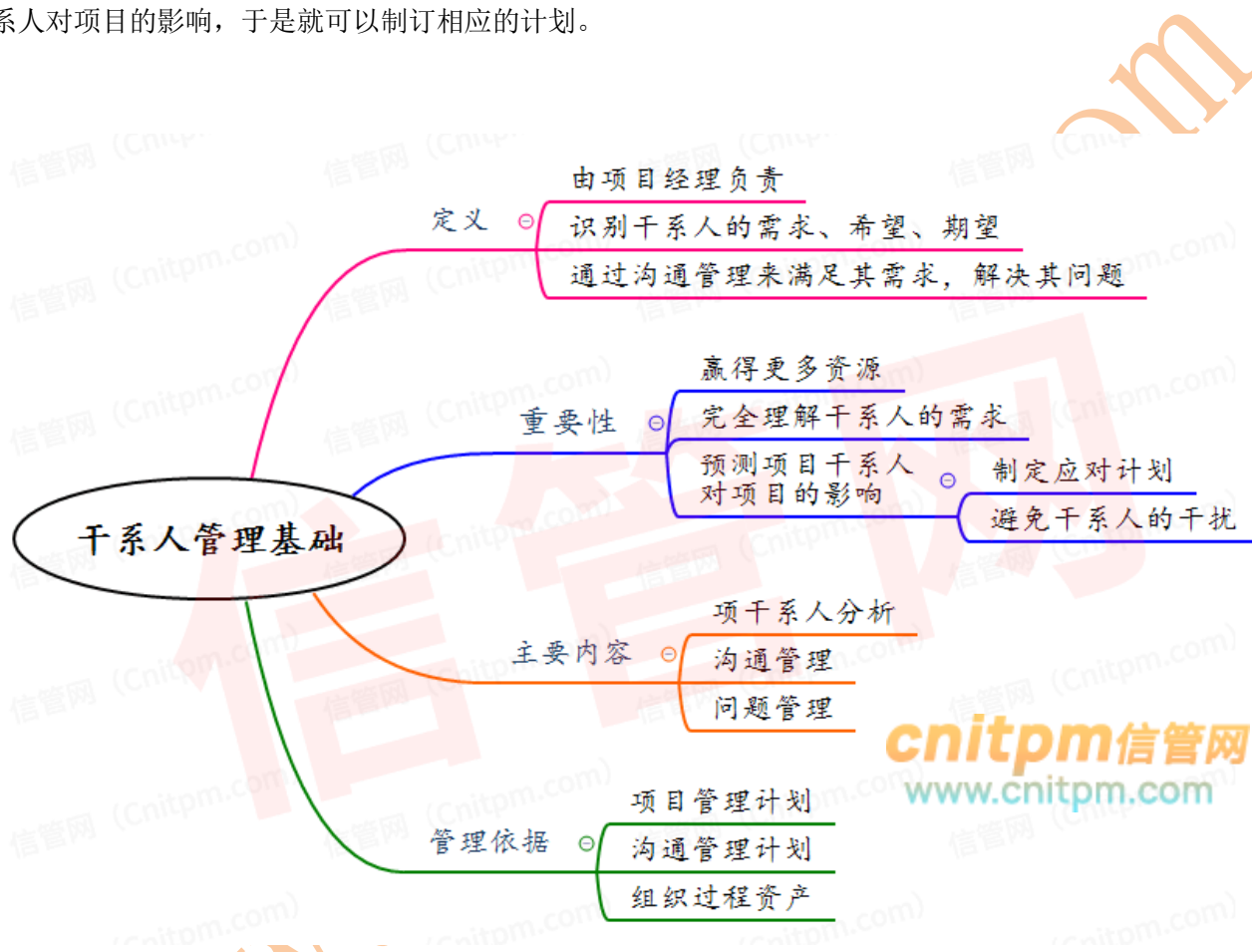


(以上内容为信管网教研团队原创编辑整理, 版权为信管网所有)

## 干系人管理基础

干系人管理基础主要分为定义（项目干系人管理主要由项目经理来做），内容（干系人分析，问题管理，沟通管理），重要性三部分；重要性具体来说有得到有影响力的干系人对项目的支持，获得更多的资源。

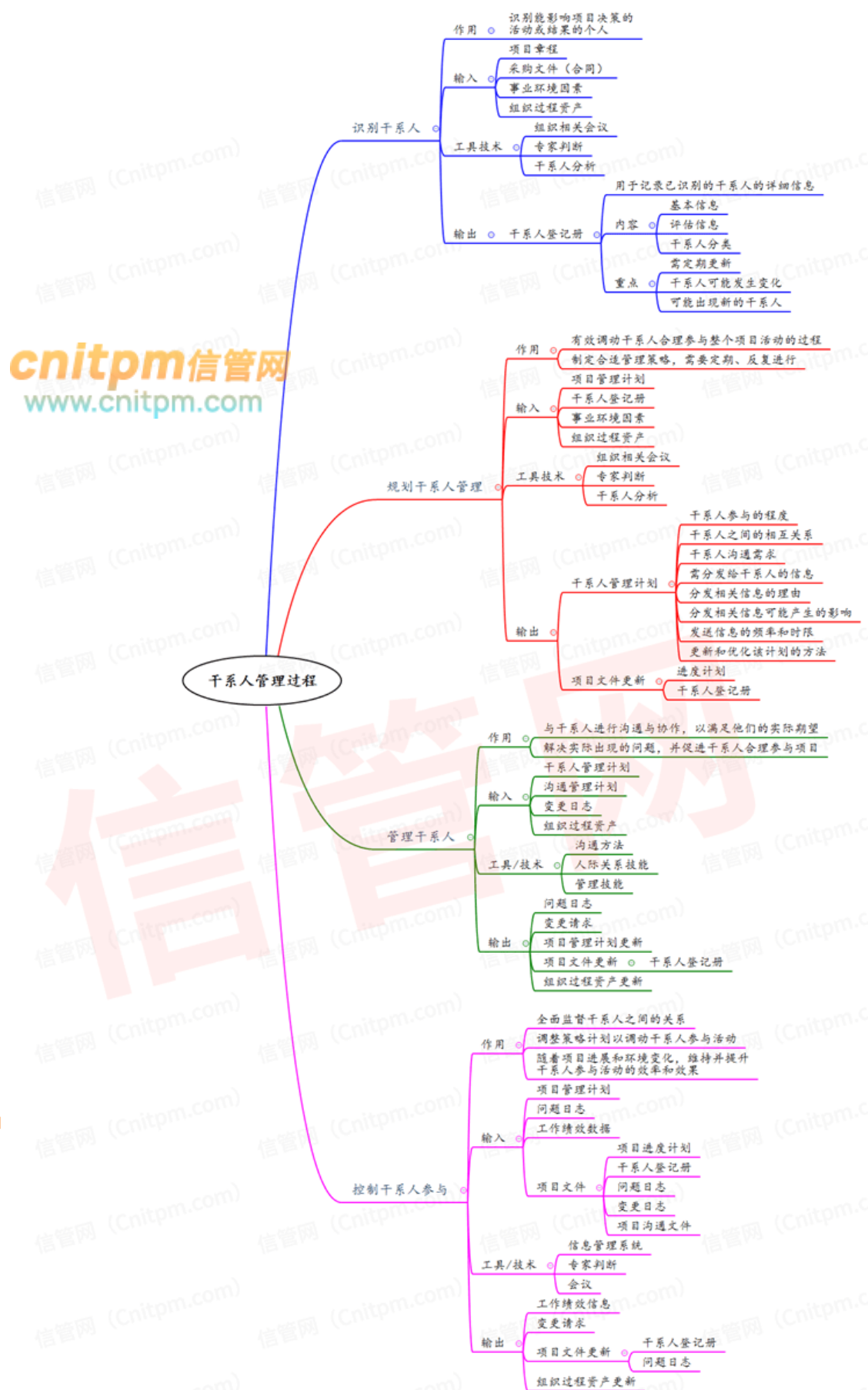
良好的管理干系人可以更加准确获得干系人的需求，需求管理也是干系人管理的一部分，能够预测项目干系人对项目的影响，于是就可以制订相应的计划。

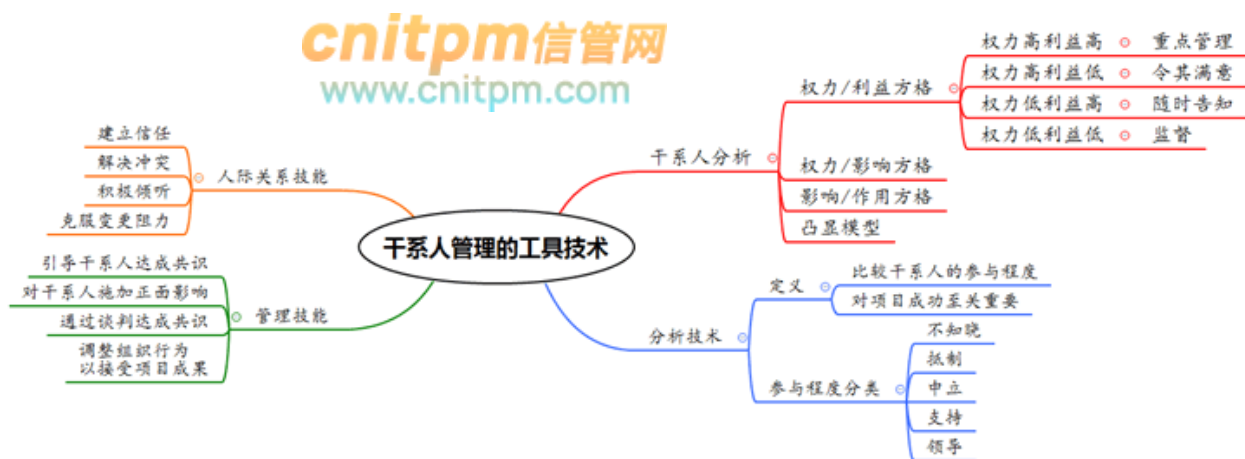


（以上内容为信管网教研团队原创编辑整理，版权为信管网所有）

## 干系人管理过程

首先需要知道本项目有哪些干系人，他们需要什么信息，然后写个干系人管理计划来对干系人进行管理。比如哪些干系人是支持项目的，哪些干系人是反对项目的，分别怎么做。控制干系人参与是全面监督项目干系人之间的关系，调整策略和计划，以调动干系人参与的过程。

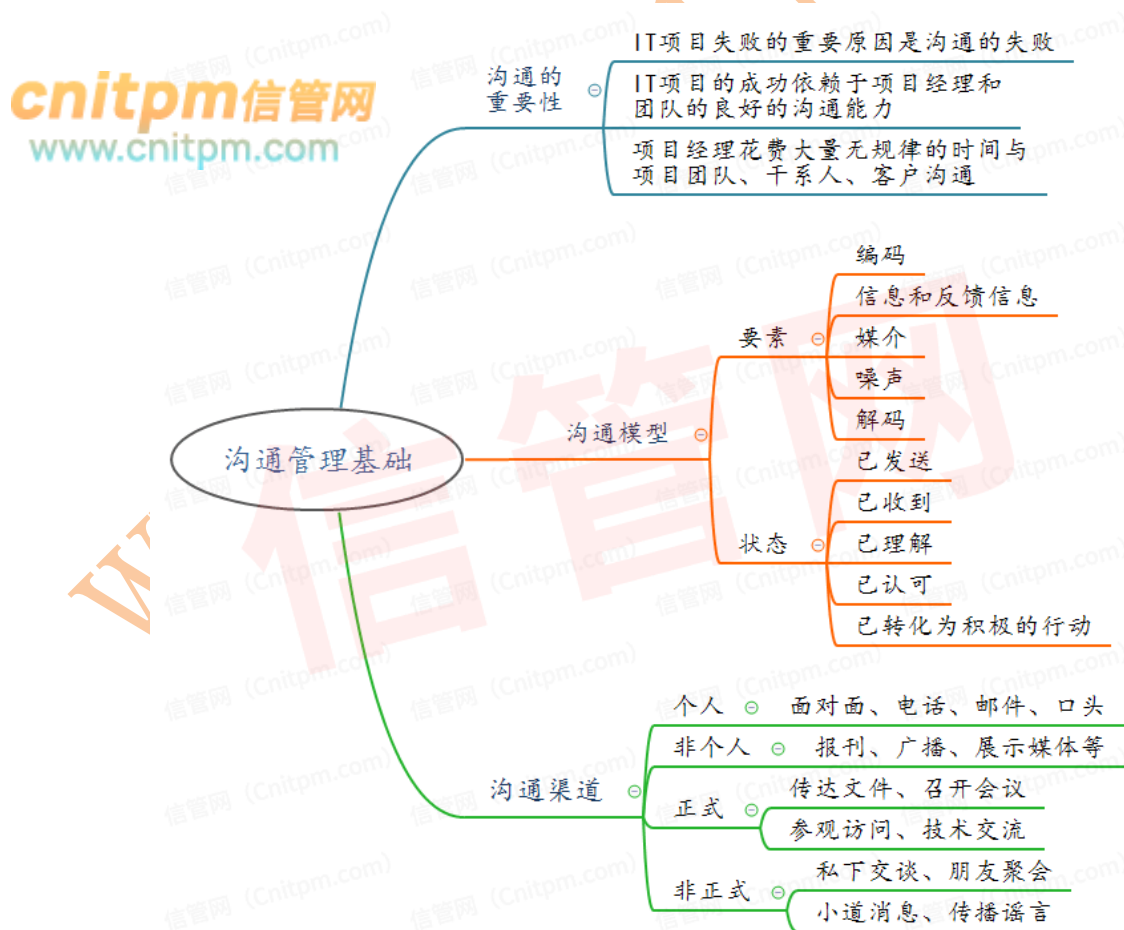




(以上内容为信管网教研团队原创编辑整理, 版权为信管网所有)

## 沟通管理基础

沟通的基础又包括了沟通的重要性; 沟通模型(编码, 解码, 媒介, 噪声, 反馈信息); 沟通五个状态(已发送, 已送到, 已理解, 已认可, 已转化为积极行动); 沟通渠道(正式非正式)等。

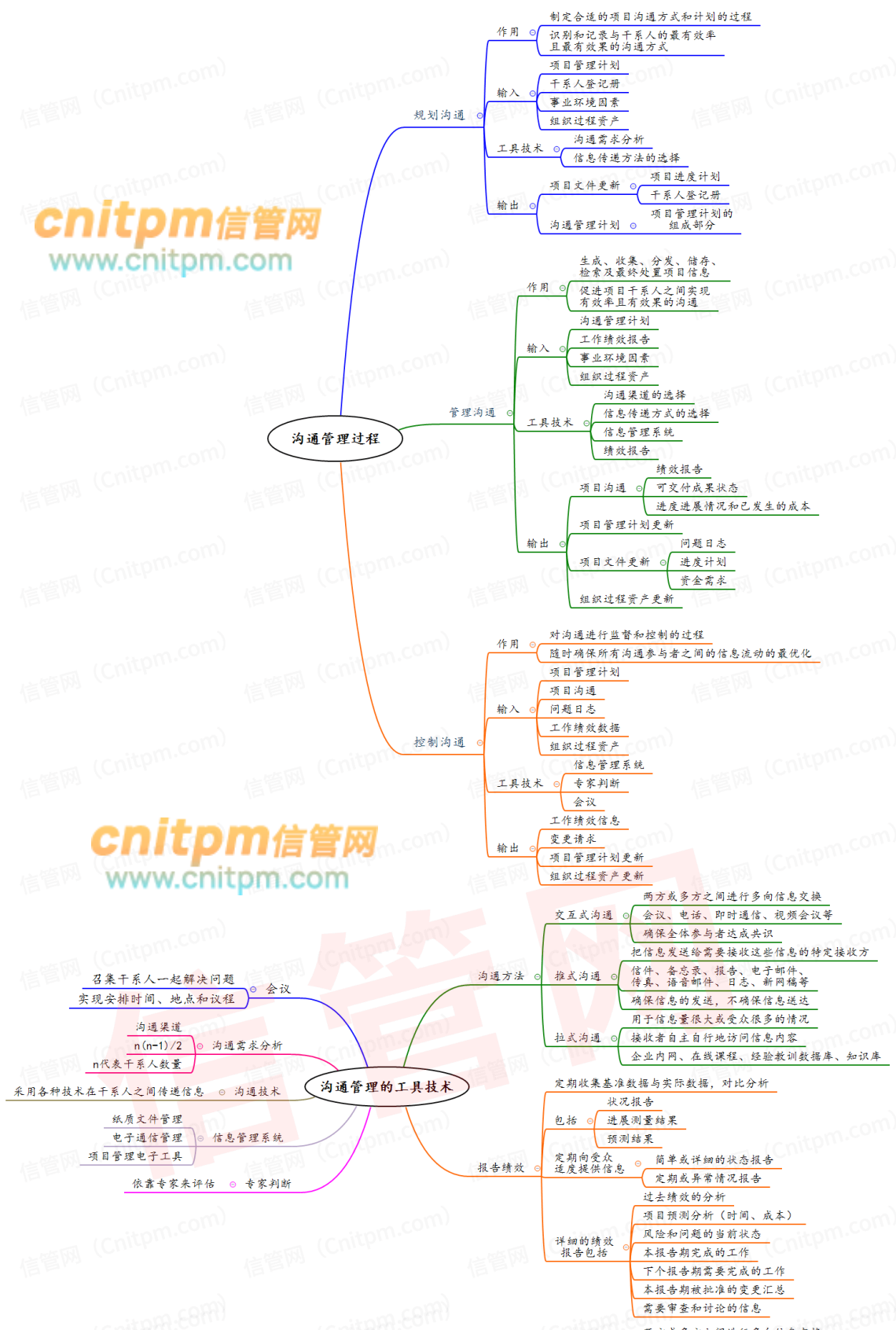


## 沟通管理过程

首先编写一个文档（沟通管理计划），记录如下的相关信息：项目的干系人，他们需要什么样的信息，什么时候需要，什么时候给他们，如何给他们等。然后需要按照沟通管理计划去收集，分发，存储信息，去进行沟通（管理沟通）。控制沟通就是要看沟通的过程做得怎么样，进行监督和控制。

沟通的技术与方法沟通管理这个章节中的重中之重。里面的内容有：沟通渠道  $(n * (n - 1)) / 2$  其中 N 是干系人的数量，沟通方法（推式，拉式，交互式），高效会议，绩效报告等都是其主要的内容表现；





声明：以上内容为信管网教研团队编辑整理，版权为信管网所有，转载请附上原文出处链接及本声明。