

【问题 4】 (2 分)

公司高层领导接到客户投诉后恰当的做法是 ()

- A. 向客户道歉并立即更换项目经理
- B. 向客户道歉并承诺赔偿部分损失
- C. 向项目组增派相关领域技术水平高的人, 力争在系统迁移过程中追回部分时间
- D. 与客户充分沟通, 说明进度延误是由于设备时间延误造成的, 希望客户顺延项目工期

【参考答案】

【问题 1】 (12 分)

(1) 小周虽然软件项目管理经验丰富, 但缺乏硬件集成项目管理经验

(2) 范围管理没有做好, 小周不能单独一人对项目进行分解, 而要让项目组成员也参与进来。

(3) 进度计划制定不合理, 不能由小周一人制定进度计划, 并且没有从项目实际出发来制定进度计划, 而根据合同规定的时间来制定的进度计划可能不符合项目实际情况。只制定了项目进度计划, 没有编制整体计划, 也缺少相关的子计划

(4) 项目计划没有经过评审

(5) 技术方案没有进行技术评审 (技术方案不能仅在项目组内部评审)

(6) 缺少采购计划 (项目经理没有与采购经理充分沟通)

(7) 项目经理没有及时和客户沟通 (没有向客户汇报项目的绩效)

(8) 项目经理没有对风险进行评估

(9) 关键里程碑点没有获得相关干系人的签字确认。

(10) 风险管理没有做好, 在获知存储设备因为晚到一周的情况下没有采取相应的应对措施

(11) 公司缺乏对小周的监督和指导

【问题 2】

(1) 项目组成员 (项目组);

(2) 客户 (或用户、客户代表、使用方、建设方)

(3) 公司高层领导 (或项目发起人)

【问题 3】 (8 分)

项目的整体管理计划还应该包括: 子管理计划: 范围管理计划、需求管理计划、进度管理计划、成本管理计划、质量管理计划、资源管理计划、沟通管理计划、风险管理计划、采购管理计划、干系人参与计划。(每个 1 分, 最多得 5 分)

采取的措施有:

(1) 要与采购部经理对采购设备到货时间进行签字确认, 明确采购设备到货延误后果。

(2) 加强与采购部门的沟通, 时常跟进采购设备到货情况, 以便及时采取措施。

(3) 在采购合同中要有相关采购设备延误到货的惩罚措施, 以便供应商能重视相关工作。

(4) 在获知设备延误到货情况下要及时与公司高层和客户方进行沟通。

【问题 4】 (2 分)

答: C

4. 2016 年 11 月份

【2016 年 11 月试题二】

某涉密单位甲计划建设一套科研项目管理系统, 因项目涉密, 通过考察和比较, 选择了具有涉密系统集成资质的单位乙来为其实施该项目。

甲方要求所有开发工具必须现场完成, 项目所有资料归甲方所有, 双方签订了合同和保