

16、哪些格式可以记录和阐明团队成员的角色与职责

答: 层级型、矩阵型、文本型

17、评价团队有效性的指标可包括哪些

- ①个人技能的改进, 使成员更有效地完成工作任务;
- ②团队能力的改进, 从而使团队成员更好地开展工作;
- ③团队成员离职率的降低;
- ④团队凝聚力的加强, 从而使团队成员公开分享信息和经验, 并互相帮助来提高项目绩效

8. 沟通管理

1、沟通管理可能问题:

(1) 规划沟通管理

- 1、没进行规划沟通管理
- 2、沟通管理计划不能一人制订
- 3、沟通管理计划内容不全
- 4、沟通管理计划完成后没有邀请有关干系人确认、评审
- 5、制定沟通管理计划没有结合项目实际情况, 只参考了以往的文件制定。
- 6、项目经理对沟通管理经验不足

(2) 管理沟通

- 1、没做管理沟通
- 2、没有或极少与客户进行直接沟通, 合作氛围不够
- 3、没有对团队成员的沟通需求和沟通风格进行分析
- 4、沟通方式单一
- 5、项目执行过程中未能进行及时有效的沟通 (或建立有效的沟通机制)
- 6、没有对沟通情况进行记录
- 7、沟通管理存在问题, 导致客户对项目很不满并投诉, 并且没有将相关项目绩效数据发送给项目管理办公室
- 8、干系人沟通方式单一, 只采用电子邮件方式
- 9、管理沟通不力, 对于员工的诉求, 应私下解决问题, 不应在大会上公开说
- 10、周报内容不全
- 11、月度例会粒度太粗
- 12、项目沟通会不应该由客户召集
- 13、会议应该要定时召开, 案例中没有明确开会时间
- 14、每次开会, 不应该临时安排参会人员, 应提前通知安排
- 15、召开会议前, 应提前准备会议议题
- 16、开会应当注重效率, 不要延伸无关内容
- 17、未能及时与客户沟通, 引起客户不满

(3) 监督沟通

- 1、没做监督沟通
- 2、监督沟通工作做得不好, 没有对存在的沟通问题及时进行解决
- 3、与客户发生了争执, 沟通管理有问题
- 4、控制沟通不力, 采取强迫手段中止员工的诉求, 导致后续的冲突升级
- 5、与高层沟通不力, 未得到高层领导的认同。
- 6、甲方没有对各部门的需求进行统一的组织和管理
- 7、缺乏与客户清晰的、统一的接口, 与客户沟通不是很有效