

- (11) 你是如何做好虚拟团队的沟通管理的【3 个过程都可能涉及】  
 (12) 如何召开高效会议?【管理沟通或监督沟通】  
 (13) 你是如何做好外部沟通和内部沟通的?  
 (14) 你是如何利用干系人参与度评估矩阵来控制沟通的?  
 (15) 沟通管理和 XX 管理的关系【过渡段】

### (1) 项目沟通管理的含义与作用、意义

项目沟通管理的目的是使项目组内部成员和项目干系人能及时、准确地得到他所需要的信息,并能正确地理解相关信息,为项目的目标实现提供保证,起到协调多方关系的润滑剂作用。

### (2) 项目沟通管理中用到的工具和技术、输入输出

参考《综合知识一本通》附录 1

### (3) 结合你在项目沟通管理中遇到的实际问题与解决方法,论述如何做好项目的沟通管理。

参考范文

### (4) 沟通渠道(正式沟通和非正式沟通)的区别【规划沟通管理或管理沟通】

在组织中的沟通渠道主要分为正式沟通渠道、非正式沟通渠道。

(1) 正式沟通渠道。是指在组织系统内,依据一定的组织原则所进行的信息传递与交流。例如传达文件、召开会议、上下级之间的定期的情报交换等。另外,团体所组织的参观访问、技术交流、市场调查等也在此列。正式沟通的优点是:沟通效果好,比较严肃,约束力强,易于保密,可以使信息沟通保持权威性。重要信息的传达一般都采取这种方式。其缺点是:由于依靠组织系统层层地传递,所以较刻板,沟通速度慢。

(2) 非正式沟通渠道。指的是正式沟通渠道以外的信息交流和传递以及相互之间的回馈,以达成双方利益和目的一种方式,它不受组织监督,自由选择沟通渠道。例如,团体成员私下交换看法、朋友聚会、传播谣言和小道消息等都属于非正式沟通。非正式沟通是正式沟通的有机补充。在许多组织中,决策时利用的情报大部分是由非正式信息系统传递的。同正式沟通相比,非正式沟通往往能更灵活迅速地适应事态的变化,省略许多繁琐的程序;并且常常能提供大量的通过正式沟通渠道难以获得的信息,真实地反映员工的思想、态度和动机。因此,这种动机往往能够对管理决策起重要作用。非正式沟通的优点是:沟通形式不拘,直接明了,速度很快,容易及时了解到正式沟通难以提供的“内幕新闻”。非正式沟通能够发挥作用的基础,是团体中良好的人际关系。其缺点表现在:非正式沟通难以控制,传递的信息不确切,易于失真、曲解,而且,它可能导致小集团、小圈子,影响人心稳定和团体的凝聚力。

### (5) 沟通渠道是什么意思?你所在的项目有多少条沟通渠道【规划沟通管理或管理沟通】

沟通渠道的计算有  $n(n-1)/2$ 。沟通渠道,主要分两种一种是正式沟通,一种是非正式沟通。

### (6) 请结合沟通模型说明下如何管理各个要素的【写在规划沟通过程中】

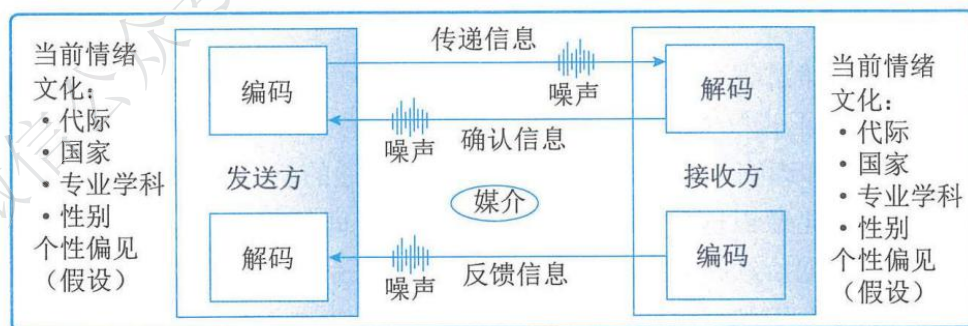


图 14-2 其适用于跨文化沟通的沟通模型

### (7) 如何制定沟通管理计划?包含哪些?【画图题】【规划沟通管理】