

第 14 章 项目沟通管理

【本章学习建议】

根据历年的考试情况来看, 由于本章内容属于 10 大管理的内容, 上午、案例分析、论文写作都会进行考查。沟通管理和干系人一般上午考察 4-6 分左右, 沟通部分上午大概 2-3 分左右, 项目经理的大部分时间 (80%~90%) 都在进行各方面各类型沟通工作, 而项目管理要求沟通是主动和受控的, 沟通也涉及项目的各个阶段, 出现问题绝大多数可能是沟通出现了问题, 沟通管理也非常重要, 在案例分析中出现的问题也较多。

【本章考情分析】

| 年份 | 上午选择题 | 案例分析题 | 论文写作 | 合计 |
|-------------|----------|-----------------------------|------|-------------|
| 2023 年 05 月 | 3 | 6 | 0 | 9 |
| 2023 年 11 月 | 机考 3 分左右 | 5 分 (第 1 批) 10 分 (第 2 批) | 0 | 每个批次 10 分左右 |
| 2024 年 05 月 | 机考 3 分左右 | 15 (第 1 批) | 0 | 18 |

14.1 管理基础

1、沟通管理 IT0 (掌握)

| 沟通管理 | | | | |
|------|-----------|--|---|--|
| 组 | 过程 | 输入 | 工具和技术 | 输出 |
| 规划 | 1. 规划沟通管理 | 1. 项目章程 2. 项目管理计划 • 资源管理计划 • 干系人参与计划 3. 项目文件 • 需求文件 • 干系人登记册 4. 事业环境因素 5. 组织过程资产 | 1. 专家判断 2. 沟通需求分析 3. 沟通技术 4. 沟通模型 5. 沟通方法 6. 人际关系与团队技能 • 沟通风格评估 • 政策意识 • 文化意识 7. 数据表现 • 干系人参与度评估矩阵 8. 会议 | 1. 沟通管理计划 2. 项目管理计划 (更新) • 干系人参与计划 3. 项目文件 (更新) • 干系人登记册 • 项目进度计划 |
| 执行 | 2. 管理沟通 | 1. 项目管理计划 • 资源管理计划 • 沟通管理计划 • 干系人参与计划 2. 项目文件 • 变更日志 • 问题日志 • 经验教训登记册 • 质量报告 • 风险报告 • 干系人登记册 | 1. 沟通技术 2. 沟通方法 3. 沟通技能 • 沟通胜任力 • 反馈 • 非口头技能 • 演示 4. 项目管理信息系统 5. 项目报告 6. 人际关系与团队技能 • 积极倾听 | 1. 项目沟通记录 2. 项目管理计划 (更新) • 沟通管理计划 • 干系人参与计划 3. 项目文件 (更新) • 问题日志 • 经验教训登记册 • 项目进度计划 • 风险登记册 • 干系人登记册 4. 组织过程资产 (更新) |