

根据沟通管理计划的定义,工作绩效报告会通过本过程传递给项目干系人。典型示例包括状态报告和进展报告。工作绩效报告可以包含挣值图表和信息、趋势线和预测、储备燃尽图、缺陷直方图、合同绩效信息以及风险概述信息。

#### 4. 事业环境因素

#### 5. 组织过程资产

### 3、14.4.2 工具与技术(掌握)

#### 1. 沟通技术

#### 2. 沟通方法

#### 3. 沟通技能

- |   |
|---|
| ● <b>沟通胜任力</b> : 经过 <u>裁剪的沟通技能的组合</u> , 有助于明确关键信息的目的、建立有效关系、实现信息共享和采取领导行为   |
| ● <b>反馈</b> : 是 <u>关于沟通、可交付成果或情况的反应信息</u> 。反馈支持项目经理和团队及所有其他项目干系人之间的互动沟通, 例如指导、辅导和磋商。  |
| ● <b>非口头技能</b> : 通过 <u>示意、语调和面部表情等适当的肢体语言</u> 来表达意思。镜像模仿和眼神交流也是重要的技能。   |
| ● <b>演示</b> : 是 <u>信息和文档的正式交付</u> 。向干系人明确、有效地演示项目的信息, 主要包括: ①向干系人报告项目进度和信息更新; ②提供背景信息以支持决策制定; ③提供关于项目及其目标的通用信息, 以提升项目工作和项目团队的形象; ④提供具体信息, 以提升对项目工作和目标的理解和支持力度等。 |

#### 4. 项目管理信息系统

5. 项目报告: 发布是收集和发布项目信息的行为。虽然工作绩效报告是监控项目工作过程的输出, 但是本过程会编制临时报告、项目演示、博客, 以及其他类型的信息。

#### 6. 人际关系与团队技能

- |  |
|--|
| ● <b>积极倾听</b> : 包括告知已收到、澄清与确认信息、理解, 以及消除妨碍理解的障碍。 |
| ● <b>冲突管理</b> : 采用特定方式对冲突进行管理。                   |
| ● <b>文化意识</b> : 理解个人、群体和组织之间的差异, 并据此调整项目的沟通策略。   |
| ● <b>会议管理</b> : 采取步骤确保会议有效并高效地达到预期目标。            |
| ● <b>人际交往</b> : 通过与他人互动交流信息, 建立联系。               |
| ● <b>政策意识</b> : 有助于项目经理在项目期间引导干系人参与, 以保持干系人的支持   |

### 7. 会议

#### 4、14.4.3 输出(掌握)

1. 项目沟通记录包括: 绩效报告、可交付成果的状态、进度进展、产生的成本、演示, 以及干系人需要的其他信息。

#### 2. 项目管理计划(更新)

#### 3. 项目文件(更新)

#### 4. 组织过程资产(更新)

### 14.5 监督沟通(掌握)

监督沟通是确保满足项目及其干系人的信息需求的过程。本过程的主要作用是, 按沟通管理计划和干系人参与计划的要求优化信息传递流程。

监督沟通可能需要采取各种方法, 例如, 开展客户满意度调查、整理经验教训、开展团队观察、审查问题日志和评估变更。