

第 10 章 项目沟通管理

1. 在项目团队中，沟通（ ）。
A. 越多越好
B. 只能针对那些有利于项目成功的信息
C. 应该在所有的项目团队成员之间进行
D. 应该把所有信息发送给所有团队成员
2. 项目沟通管理中，规划沟通管理、管理沟通、控制沟通三个过程的输出都会导致（ ）。
A. 项目管理计划更新
B. 组织过程资产更新
C. 事业环境因素更新
D. 项目文件更新
3. 信息发送者对下列哪一项负责？（ ）
A. 确保信息被正确接收和理解
B. 促使信息接收者赞同信息的内容
C. 尽量减少沟通中的噪声
D. 确保信息清晰和完整以便被正确理解
4. 以下所有信息都对项目的沟通需求有直接影响，除了（ ）。
A. 项目持续时间长短
B. 组织结构图
C. 参与项目工作的人数
D. 项目的跨学科、跨专业程度
5. 沟通管理计划通常不包括（ ）。
A. 项目干系人的沟通需求
B. 项目主要里程碑和目标日期
C. 接收信息的人或组织
D. 信息分发的时间框架和频率
6. 以下哪项是管理沟通过程的输入？（ ）
A. 工作绩效数据
B. 工作绩效信息
C. 工作绩效报告
D. 问题日志
7. 项目沟通管理包括以下所有过程，除了（ ）。
A. 识别干系人
B. 规划沟通管理
C. 管理沟通
D. 控制沟通
8. 在项目沟通中，谁负责确保信息的清楚、明确和完整？（ ）
A. 项目经理
B. 信息发送者
C. 信息接收者
D. 沟通双方
9. 使用以下哪种工具与技术，既可以有效收集和发布信息，又有助于监控项目的沟通情况？（ ）
A. 专家判断
B. 绩效报告
C. 会议
D. 信息管理系统
10. 某一团队成员使用难懂的方言和其它人进行工作交谈，其它人表示无法和他进行有效沟通，项目经理要求该成员使用普通话交谈。项目经理这样做的原

因是（ ）。

- A. 对该团队成员有偏见
 - B. 为了团队成员彼此团结
 - C. 语言差异是沟通中的噪声，会影响沟通质量
 - D. 沟通渠道太少
11. 有效的沟通必须具备以下要素，除了（ ）。
- A. 用正确的格式
 - B. 在正确的时间提供信息
 - C. 信息被所有人接收到
 - D. 信息产生正确的影响
12. 除下列哪项外，其余都是规划沟通管理的依据？（ ）
- A. 干系人登记册
 - B. 项目管理计划
 - C. 事业环境因素
 - D. 沟通技术
13. 进行项目沟通需求分析，旨在确定（ ）。
- A. 能用于沟通的时间和资金多少
 - B. 所需信息的类型和格式，以及信息对干系人的价值
 - C. 可使用的沟通技术
 - D. 沟通渠道的多少
14. 下列哪种方式最适合于向高层管理者报告每月的项目进度？（ ）
- A. 里程碑图
 - B. 汇总横道图
 - C. 网络图
 - D. 工作绩效信息
15. 沟通管理计划为项目沟通活动提供以下何种信息？（ ）
- A. 项目信息流向图
 - B. 项目干系人的需求
 - C. 项目干系人的全部基本信息
 - D. 项目干系人管理策略
16. 与干系人有关的敏感性和保密性信息，在沟通管理中应该如何处理？（ ）
- A. 列入沟通管理的相关文件中
 - B. 采取安全措施并选择合适的沟通技术
 - C. 向发起人请示处理方法
 - D. 与客户沟通处理方法
17. 以下都是沟通管理计划的内容，除了（ ）。
- A. 谁可以接受什么信息
 - B. 谁可以直接与项目经理沟通
 - C. 分配给沟通活动的时间和资金
 - D. 问题升级流程
18. 在沟通管理中，强调向正确的人提供正确的信息，也强调只提供所需要的信息。前者 and 后者分别指（ ）。
- A. 及时的沟通，充分的沟通
 - B. 有效率的沟通，有效果的沟通
 - C. 充分的沟通，及时的沟通
 - D. 有效果的沟通，有效率的沟通
19. 管理沟通过程的哪个输出会直接成为控制沟通过程的输入？（ ）
- A. 工作绩效信息
 - B. 工作绩效数据
 - C. 问题日志
 - D. 项目沟通
20. 项目经理应该是一个多面的角色，其中包括作为沟通者。项目经理有多少时间是花费在沟通上面的？（ ）
- A. 20%~50%
 - B. 75%~90%
 - C. 30%~60%
 - D. 10%~30%
21. 项目沟通系统中，对项目沟通效果起关键作用的是（ ）。
- A. 项目发起人
 - B. 高级管理层
 - C. 项目经理
 - D. 项目团队
22. 以下哪项最好地描述了事业环境因素对规划沟通管理过程的影响？（ ）

- A. 项目执行组织的组织结构对项目的沟通需求有重要影响
 - B. 项目执行组织的标准化工作流程对项目的沟通需求有重要影响
 - C. 项目执行组织的沟通管理计划模板对项目的沟通规划有重要影响
 - D. 项目执行组织的经验教训文档对项目的沟通规划有重要影响
23. 关于沟通渠道，下列说法正确的是（ ）。
- A. 沟通渠道的多少，与沟通的复杂程度没有关系
 - B. 沟通渠道的计算公式 $N(N-1)/2$ ，其中N不包括项目经理
 - C. 沟通渠道的多少取决于干系人的数量及沟通网络
 - D. 沟通渠道越多，管理难度越小
24. 以下哪些不是控制沟通过程的工具和技术？（ ）
- A. 报告绩效
 - B. 信息管理系统
 - C. 专家判断
 - D. 会议
25. 项目经理正在对项目的沟通工作进行定期检查，发现某位重要干系人未收到某项重要信息，项目经理要求向其补发。项目经理的工作属于以下哪个过程？（ ）
- A. 规划沟通管理
 - B. 控制沟通
 - C. 管理沟通
 - D. 识别干系人
26. 关于规划项目沟通，下列说法正确的是（ ）。
- A. 在整个项目期间，规划沟通管理过程通常只需要进行一次
 - B. 对于不同的项目，应该尽可能采用同样的信息发布方式
 - C. 沟通规划不当可能导致信息传递延误以及向错误的受众传递信息
 - D. 通常应该在规划阶段的较晚时间才开展沟通规划工作
27. 项目经理经常使用哪种沟通方法来发布项目绩效报告？（ ）
- A. 交互式沟通
 - B. 非正式沟通
 - C. 推式沟通
 - D. 拉式沟通
28. 在项目计划阶段，有8个关键项目干系人被识别；项目执行过程中，又发现原来遗漏掉的2个重要干系人。此时，项目潜在的沟通渠道增加了多少？（ ）
- A. 28
 - B. 17
 - C. 16
 - D. 45
29. 在沟通活动中，个人通过对信息的感觉和认知，建立对信息的理解，这个过程属于（ ）。
- A. 理解
 - B. 解码
 - C. 编码
 - D. 接收
30. 以下都是拉式沟通的例子，除了（ ）。
- A. 电子邮件
 - B. 项目网页
 - C. 共享在线知识库
 - D. 带密码保护的在线项目管理计划
31. 为确保信息收集和发布的效率与效果，需要建立和使用信息管理系统。信息管理系统是（ ）。
- A. 用于管理纸质文件的工具
 - B. 用于管理项目干系人的工具
 - C. 用于管理和分发项目信息的工具
 - D. 用于管理电子文件的工具
32. 项目经理带领4名小组成员开展项目工作，期间又识别了其他4名干系人，请问该项目现在的沟通渠道是多少条？（ ）
- A. 28
 - B. 30
 - C. 32
 - D. 36
33. 以下哪项会影响沟通技术的选择？（ ）
- A. 需要沟通的信息的数量
 - B. 干系人需求信息的紧迫性
 - C. 需要沟通的干系人的数量
 - D. 项目执行组织的组织结构

34. 一个公共卫生项目，建立了一个公开的电子网页，用来向广大市民发布项目进展情况。
这是属于（ ）。
A. 交互式沟通 B. 非正式沟通 C. 推式沟通 D. 拉式沟通
35. 控制沟通过程会导致的组织过程资产更新，通常包括对报告格式的更新和相关的经验教训。以下所有都应该记录在经验教训文档中，除了（ ）。
A. 问题的起因 B. 所采取的纠正措施
C. 采取该纠正措施的理由 D. 变更请求状态更新
36. 在规划沟通管理时，需要根据下列哪个因素来确定沟通需求？（ ）
A. 项目团队成员是集中办公还是分散办公
B. 收集和发布信息的方法
C. 需要收集的信息种类
D. 发布信息的频率高低
37. 为了识别与干系人的最有效率且最有效果的沟通方式，应该有效开展以下哪个过程？
（ ）
A. 管理沟通 B. 规划沟通管理 C. 控制沟通 D. 识别干系人
38. 项目经理发现一个团队成员的工作表现不佳。他处理这个问题的最好沟通方法是（ ）。
A. 正式书面沟通 B. 正式口头沟通 C. 非正式书面沟通 D. 非正式口头沟通
39. 已经完成项目计划编制，项目经理需要召开以下哪个会议来向干系人介绍项目计划和目标，获取干系人的支持？（ ）
A. 项目开踢会议 B. 项目启动会 C. 干系人识别会议 D. 项目状态评审会
40. 在控制沟通过程中需要依据以下文件，除了（ ）。
A. 变更日志 B. 项目沟通 C. 问题日志 D. 工作绩效数据
41. 项目经理以电子邮件的方式将合同发给团队中的合约工程师，要求其下午 3 点前提出审核意见。下午 3 点后项目经理没有收到审核意见，而合约工程师称他早已完成了审核工作，并以传真的方式发给项目经理。出现这个问题的原因是（ ）。
A. 缺乏反馈 B. 双方没有就反馈的方式作出明确约定
C. 编码不正确 D. 解码错误
42. 在口头沟通时，非口头语言能表达多少信息？（ ）
A. 45% B. 7% C. 55% D. 38%
43. 每季度的检查中，一位关键干系人表示对项目进展情况很不满意，要求项目经理马上采

- 取赶工措施。项目经理知道此次进度延误是由于突发天气情况造成的，而且现在的天气状况暂时不适宜赶工，项目经理最好应该怎么做？（ ）
- A. 按该干系人的要求赶工，并要求该干系人承担相应责任
 - B. 先与该关键干系人沟通
 - C. 向公司领导层求助
 - D. 提出项目延期申请
44. 会议是项目管理许多过程需要使用的工具与技术。下列哪个过程不用会议作为工具与技术的？（ ）
- A. 管理沟通
 - B. 规划沟通管理
 - C. 控制沟通
 - D. 识别干系人
45. 沟通模型中，哪个要素表示接收方已经收到信息，但是不一定赞同信息的内容？（ ）
- A. 解码
 - B. 编码
 - C. 反馈
 - D. 告知收到
46. 作为管理沟通过程的输出“项目沟通”，包括以下哪个内容？（ ）
- A. 可交付成果的状态
 - B. 信息的紧急性和影响
 - C. 信息的传递方法
 - D. 信息的保密程度
47. 双方的律师和合约工程师正在会议室进行合同谈判，这是哪种沟通方式？（ ）
- A. 非正式口头沟通
 - B. 非正式书面沟通
 - C. 正式书面沟通
 - D. 正式口头沟通
48. 选择适合本项目使用的沟通方法，需要考虑以下因素，除了（ ）。
- A. 沟通需求
 - B. 项目经理的个人魅力
 - C. 资金和时间限制
 - D. 相关工具的可用性
49. 有关会议的说法，下列错误的是（ ）。
- A. 会议是规划沟通管理过程的工具技术
 - B. 会议必须以面对面的形式召开
 - C. 大多数会议都是为了解决问题或制定决策
 - D. 通常需要事先准备会议议程
50. 为了降低沟通中的信息损耗，提高沟通的效果，应该重点管理好（ ）。
- A. 编码
 - B. 媒介
 - C. 解码
 - D. 噪声
51. 控制沟通过程将会导致以下项目文件的更新，除了（ ）。
- A. 问题日志
 - B. 预测
 - C. 绩效报告
 - D. 报告格式
52. 项目经理每周都通过视频会议与外地团队成员讨论项目进展、解决问题，这是以下哪种沟通方法的例子？（ ）
- A. 交互式沟通
 - B. 推式沟通
 - C. 拉式沟通
 - D. 虚拟沟通
53. 哪种沟通方式所传达的信息最能反映某个组织的真实意思？（ ）
- A. 书面沟通
 - B. 垂直沟通
 - C. 内部沟通
 - D. 官方沟通
54. 谁有权发布项目中的机密信息？（ ）

- A. 沟通管理计划中指定的人员
B. 高级管理者
C. 项目发起人
D. 项目经理
55. 你正在编写下周的工作计划，并打算把它发送给项目其他成员，你现在正在进行（ ）。
A. 解码
B. 编码
C. 反馈
D. 传递信息
56. 有效沟通需要采用多种技术。以下哪项是对引导技术的最好描述？（ ）
A. 准备议程和处理冲突
B. 主动倾听，消除妨碍理解的障碍
C. 了解形体语言和视觉辅助设计的作用
D. 建立共识和克服障碍
57. 要收集关于项目的状态报告，进展测量结果和预测情况的相关信息，应使用以下哪个工具技术？（ ）
A. 专家判断
B. 报告绩效
C. 会议
D. 信息管理系统
58. 以下哪项最好地描述了异常情况报告？（ ）
A. 异常情况报告是定期编制的
B. 异常情况报告是为防止出现异常情况而编制的
C. 异常情况报告是关于超出控制临界值的不利情况的报告
D. 异常情况报告是供项目团队成员使用的绩效报告
59. 按沟通管理计划收集和发布信息是以下哪个过程的工作？（ ）
A. 执行沟通
B. 管理干系人参与
C. 管理沟通
D. 控制沟通
60. 基层员工在项目工作中遇到无法解决的问题时，应该怎样做？（ ）
A. 向项目经理求助
B. 向职能经理求助
C. 等情况更明朗时再来解决
D. 按沟通管理计划中的问题升级流程处理