

第

10

章

项目沟通管理

1. A. 项目资源有限，项目经理的时间也有限，所以项目沟通不是越多越好。过度沟通会产生不利影响。
B. **正确答案。**项目往往有众多干系人，而项目经理的时间有限，项目资源也有限，所以项目沟通只能针对那些有利于项目成功或不沟通会导致项目失败的信息。
C. 由于资源有限，在规划沟通时，就应该确定和限制谁应该与谁沟通，以及谁将接收何种信息。
D. 项目经理应该管理沟通，避免向错误的受众传递敏感信息或者向干系人发送他们不需要的信息。

参见：PMBOK®指南第291页。

考点与答题技巧：沟通需求分析。

2. A. 规划沟通管理过程的输出不包括项目管理计划更新。
B. 规划沟通管理过程的输出不包括组织过程资产更新。
C. 项目沟通管理三个过程的输出都不会导致事业环境因素更新。
D. **正确答案。**项目沟通管理三个过程的输出都包括项目文件更新。

参见：PMBOK®指南第288页。

考点与答题技巧：项目沟通管理三个过程的输出。

3. A. 确保信息的完整接收和正确理解，是信息接收者的责任。注意：信息发送者有责任“确认”（根据接收者的反馈）信息已被完整接收和正确理解，不是“确保”。
B. 信息接收者赞同信息的内容，这不是发送者能决定的。
C. 未体现信息发送者编码工作的本质，虽然本说法并不错。
D. **正确答案。**信息发送者的主要职能是正确编码和正确发送信息。

参见：PMBOK®指南第294页，解读第198页。

考点与答题技巧：信息发送者的编码责任。

4. A. **正确答案。**项目持续时间长短对沟通需求没有直接影响，但可能影响沟通技术的选择（需要考虑在项目期间可用的沟通技术可能发生的变化）。
B. 组织结构图对项目的沟通需求有直接的影响，组织机构图反映了项目组织内部信息流动的正式渠道。
C. 对项目的沟通需求有直接影响，参与项目工作的人数可以反映项目沟通的复杂程度。
D. 可以直接影响对项目的沟通需求，跨学科、跨专业程度越高，项目沟通越复杂。

参见：PMBOK®指南第292页。

考点与答题技巧：影响沟通需求的因素。

5. A. 这是沟通管理计划的内容，不同的项目干系人对项目信息有不同的要求。
B. **正确答案。**这是项目章程、进度管理计划和进度计划中的内容。
C. 这是沟通管理计划的内容，明确了项目信息应该向谁传递。
D. 这是沟通管理计划的内容，明确了项目信息应该在干系人需要的时候被传递。

参见：PMBOK®指南第296页。

考点与答题技巧：沟通管理计划的内容。

6. A. 工作绩效数据是控制沟通过程的输入。
B. 工作绩效信息是控制沟通过程的输出。
C. **正确答案。**工作绩效报告是管理沟通过程的输入。
D. 问题日志是控制沟通过程的输入。

参见：PMBOK®指南第299页，解读第197页。

考点与答题技巧：管理沟通过程的输入。在管理沟通过程中把工作绩效报告发送给项目干系人。

7. A. **正确答案。**识别干系人过程在PMBOK®指南第5 版中被调整到第13 章项目干系人管理中。
B. 这是项目沟通管理的第一个过程，旨在分析干系人的沟通需求，编制沟通管理计划。
C. 这是项目沟通管理的第二个过程，旨在根据沟通管理计划，生成、收集、发布、存储、利用和最终处置项目信息。
D. 这是项目沟通管理的第三个过程，旨在根据项目管理计划中的沟通管理计划，监督项目沟通情况，发现、记录和分析沟通工作中的偏差，提出变更请求。

参见：PMBOK®指南第287页，解读第195页。

考点与答题技巧：项目沟通管理的三个过程。在PMBOK®指南第5 版中，项目沟通管理只有规划沟通管理，管理沟通，控制沟通三个过程。

8. A. 在项目沟通活动中，项目经理可能是信息发送者，也可能是接收者，而二者在沟通活动中承担不同的责任。
B. **正确答案。**根据沟通模型，信息发送者需要对拟传递的信息进行整理，以使信息清楚、明确和完整。
C. 信息接收者的责任是对信息进行解码，确保完整地接收信息、正确地理解信息，并向信息发送者进行反馈。
D. 答案中包括信息接收者，而信息接收者无法履行这种责任。

参见：PMBOK®指南第294页，解读第198页。

考点与答题技巧：信息发送者的职责。

9. A. 解释同D。
B. 解释同D。
C. 解释同D。
D. **正确答案。**信息管理系统是管理沟通过程和控制沟通过程的工具与技术，既有助于有效收集和发布信息，也有助于有效地监控沟通情况。

参见：PMBOK®指南第300、306页，解读第204页。

考点与答题技巧：管理沟通、控制沟通过程的工具与技术，信息管理系统。

10. A. 与题干无关。
B. 不如C 答案好。
C. **正确答案。**各种干扰信息编码、传送、接收和解码的因素都是噪声，会导致沟通不能

取得应有效果，应减少噪声。

D. 沟通渠道的数量取决于团队成员人数，与题干无关。

参见：PMBOK®指南第293页，解读第198页。

考点与答题技巧：沟通中的噪声。

11. A. 有效果的沟通是指在正确的时间把正确的信息发送给正确的人，让信息起到正确的作用。

B. 解释同A。

C. **正确答案。**信息应该被沟通管理计划中规定的人接收到，不是发给所有人。

D. 解释同A。

参见：PMBOK®指南第290页，解读第196～197页。

考点与答题技巧：有效果的沟通。

12. A. 是规划沟通管理过程的输入，用于明确规划沟通管理的对象（干系人）。

B. 要根据项目管理计划中已有的分项管理计划来编制沟通管理计划，所以项目管理计划是规划沟通管理的依据。

C. 因为沟通必须适应项目的环境，事业环境因素可以提供规划沟通管理时需要考虑的环境因素。

D. **正确答案。**沟通技术是规划沟通管理过程的工具与技术，而不是输入。

参见：PMBOK®指南第290～291页。

考点与答题技巧：规划沟通管理过程的输入。

13. A. 虽然需要考虑可用的时间和资金，但这不是沟通需求分析的最主要的目的。

B. **正确答案。**沟通需求分析的主要目的就是要确定干系人对信息的需求，例如，他们需要什么信息，喜欢这些信息以什么方式和格式传递、为什么需要这些信息等等。

C. 在选择沟通技术时才加以考虑。

D. 尽管应该确定沟通渠道的多少，但这不是沟通需求分析的最主要的目的。

参见：PMBOK®指南第291页。

考点与答题技巧：沟通需求分析的目的。

14. A. 里程碑图仅提供里程碑的实现时间。在大型项目上，不一定每月都有里程碑实现。

B. **正确答案。**汇总横道图中包括概括性活动的信息，并且相对易读，适于向高层管理层报告信息。

C. 网络图只能显示活动之间的逻辑关系，不能报告项目进度情况。

D. 包括的范围太大，没有针对性。

参见：PMBOK®指南第182页，解读第129页。

考点与答题技巧：选择报告的形式时，应该考虑沟通对象的需求。注意：如果没有“汇总横道图”，则可选“里程碑图”。

15. A. **正确答案。**项目信息流向图是沟通管理计划的主要内容。

B. 范围太大。沟通管理计划中仅讨论干系人的沟通需求。

C. 太绝对。这些应该是干系人登记册中的内容。

D. 干系人管理策略是干系人管理计划中的内容。

参见：PMBOK®指南第296页，解读第196页。

考点与答题技巧：沟通管理计划的内容。

16. A. 有些敏感信息和保密性信息不宜列入沟通管理的公开文件中。

B. **正确答案。**应该采取适当保护措施，并选择最适合的沟通技术。

- C. 答案B 是更积极有效的处理方法。
- D. 有些敏感性信息和保密性信息不宜拿出来与客户沟通。

参见：PMBOK®指南第293页。

考点与答题技巧：选择合适的沟通技术。

- 17. A. 这是沟通管理计划中的内容，以保证不同的干系人得到各自所需要的信息。
- B. **正确答案。**尽管沟通管理计划中可以规定和限制谁应该与谁沟通，但是通常所有团队成员或其他干系人都可以与项目经理沟通。
- C. 沟通活动需要时间和资金，所以在沟通管理计划中应该有这方面的安排。
- D. 促进干系人之间的沟通的很重要的手段就是让他们了解问题解决渠道。问题升级流程可以使大家明白问题解决渠道，它是沟通管理计划中的内容。

参见：PMBOK®指南第296页。

考点与答题技巧：沟通管理计划的内容。

- 18. A. 明显与题意不合。
- B. 前者应该是有效果的沟通，后者是有效率的沟通。
- C. 明显与题意不合。
- D. **正确答案。**向正确的人提供正确的信息，就能使信息发挥应有的作用，因此就有效果；只提供所需要的信息，就可防止浪费资源，因此沟通就有效率。

参见：PMBOK®指南第290页，解读第196～197页。

考点与答题技巧：沟通的效率与效果。

- 19. A. 工作绩效信息不是管理沟通过程的输出。
- B. 工作绩效数据不是管理沟通过程的输出。
- C. 问题日志不是管理沟通过程的输出。
- D. **正确答案。**项目沟通既是管理沟通过程的输出，也是控制沟通过程的输入，符合题干要求。

参见：PMBOK®指南第288页。

考点与答题技巧：管理沟通、控制沟通过程的输入输出。

- 20. A. 项目经理的大多数时间是花在沟通上面的。
- B. **正确答案。**项目经理可能需要把多达90%的时间用在项目沟通上。
- C. 项目经理的大多数时间都用在团队成员和其他干系人的沟通上。
- D. 项目经理的大多数时间都用在团队成员和其他干系人的沟通上。

参见：PMBOK®指南第287页，解读第193页。

考点与答题技巧：项目经理的沟通技能。

- 21. A. 发起人只是项目沟通的对象之一。
- B. 高级管理层只是项目沟通的对象之一。
- C. **正确答案。**项目经理在与各种干系人的沟通中负主要责任，项目经理也对促进干系人与项目之间的互动起核心作用。
- D. 项目团队的范围太广，不同的团队成员在项目沟通中承担不同的责任，所起的作用也不尽相同。

参见：解读第193页。

考点与答题技巧：项目经理是项目沟通的核心。

- 22. A. **正确答案。**组织结构是事业环境因素之一。
- B. 标准化的工作流程是组织过程资产，而非事业环境因素。
- C. 沟通管理计划模板是组织过程资产，而非事业环境因素。
- D. 经验教训文档是组织过程资产，而非事业环境因素。

参见：PMBOK®指南第291页。

考点与答题技巧：事业环境因素与规划沟通管理过程。

23. A. 沟通渠道越多，沟通越复杂。
B. N 是所有干系人或团队成员的数量，也包括项目经理。
C. **正确答案。**
D. 沟通渠道越多，沟通的难度就越大，管理的难度也就越大。

参见：PMBOK®指南第292页，解读第199页。

考点与答题技巧：沟通渠道。

24. A. **正确答案。**报告绩效是管理沟通过程的工具和技术。
B. 信息管理系统是控制沟通过程的工具和技术。
C. 专家判断是控制沟通过程的工具和技术。
D. 会议是控制沟通过程的工具和技术。

参见：PMBOK®指南第306~307页。解读第202页。

考点与答题技巧：控制沟通过程的工具和技术。

25. A. 与题干无关。
B. **正确答案。**控制沟通过程把实际沟通情况与计划要求做比较，发现偏差，并提出纠偏建议。
C. 与题干无关。
D. 与题干无关。

参见：PMBOK®指南第303页，解读第197页。

考点与答题技巧：控制沟通过程。

26. A. 规划沟通管理过程通常要进行多次。
B. 应该根据项目的具体情况，决定信息发布的合理方式，不能千篇一律。
C. **正确答案。**沟通规划不当会导致各种问题。
D. 应该尽早开展沟通规划工作。

参见：PMBOK®指南第290页。

考点与答题技巧：规划沟通管理。

27. A. 不适用，交互式沟通适于在双方或多方之间进行即时的信息交换。
B. 项目绩效报告通常应该以正式的方式发布。
C. **正确答案。**一般情况下，项目经理可用推式沟通把绩效报告发送给需要了解项目绩效的特定干系人。
D. 拉式沟通使用于信息量很大或受众很多的情况，不适用本题情况。

参见：PMBOK®指南第295页，解读第201页。

考点与答题技巧：推式沟通。

28. A. 根据沟通渠道计算公式，28 是8个关键项目干系人时的沟通渠道数。注意看清题目。
B. **正确答案。**根据沟通渠道计算公式，沟通渠道增加了： $【10(10-1)/2】 - 【8(8-1)/2】 = 17$ 。
C. 错误的计算结果。
D. 根据沟通渠道计算公式，45 是10 个干系人时的沟通渠道数。注意看清题目。

参见：PMBOK®指南第292页，解读第199页。

考点与答题技巧：全通道沟通模式下的沟通渠道数量计算，公式为： $n(n-1)/2$ 。这个知识点很简单，但考到的可能性比较大。

29. A. 与题意不符，题目描述的是沟通活动的组成要素之一，而理解不是沟通活动中的要

素。

B. **正确答案。**题目中描述的是与接收信息有关的活动，属于解码。

C. 编码是把思想或想法转化为他人能理解的语言，正好与解码相反。

D. 接收是解码的前提，信息接收者接收信息后还需要把信息还原成有意义的思想或想法。

参见：PMBOK®指南第293页，解读第198页。

考点与答题技巧：沟通模式及其关键要素。

30. A. **正确答案。**电子邮件是推式沟通，不是拉式沟通。

B. 项目网页是拉式沟通，符合拉式沟通的特点。

C. 这是拉式沟通，符合拉式沟通的特点。

D. 这是拉式沟通，符合拉式沟通的特点。

参见：PMBOK®指南第295页，解读第201页。

考点与答题技巧：拉式沟通。拉式沟通在信息量很大或受众很多的情况下使用。

31. A. 不如C 全面。管理纸质文件的工具只是信息管理系统的一部分。

B. 信息管理系统中没有项目干系人管理工具。

C. **正确答案。**最全面的选项。

D. 不如C 全面。管理电子文件的工具只是信息管理系统的一部分。

参见：PMBOK®指南第300页。

考点与答题技巧：管理沟通的工具与技术：信息管理系统。

32. A. 解释同D。

B. 解释同D。

C. 解释同D。

D. **正确答案。**全通道网络下，n 也包括项目经理，干系人的数量=1+4+4=9，现在沟通渠道的数量= $n(n-1)/2=9 \times 8/2=36$ 。

参见：PMBOK®指南第292页，解读第199页。

考点与答题技巧：潜在沟通渠道数量的计算公式。

33. A. 信息的数量也许对沟通技术的选择有一定影响，但主要影响对沟通方法的选择。

B. **正确答案。**信息需求的紧迫性会直接决定采用哪种沟通技术，如电子或传统邮寄技术。

C. 干系人数量也许对沟通技术的选择有一定影响，但主要影响对沟通方法的选择。

D. 组织结构会直接影响干系人的沟通需求，但对选择沟通技术无直接影响。

参见：PMBOK®指南第292页。

考点与答题技巧：影响沟通技术选择的因素。注意区分沟通技术与沟通方法。

34. A. 交互式沟通，就是互动式沟通，如你一言我一语的会谈。

B. 官网属于正式沟通。

C. 推式沟通适合于沟通对象不多的情况，如发送邮件。

D. **正确答案。**建立电子网站，属于拉式沟通。拉式沟通适用于沟通对象很多或者要沟通的信息很多的情况。

参见：PMBOK®指南第295页，解读第201页。

考点与答题技巧：沟通方法。

35. A. 经验教训文档中应该记录：问题的起因，所采取的纠正措施及其理由。

B. 解释同A。

C. 解释同A。

D. **正确答案。**变更请求状态更新在变更日志中完成，而变更日志是实施整体变更控制

过程的输出。

参见：PMBOK®指南第308页。

考点与答题技巧：组织过程资产更新、经验教训总结。

36. A. **正确答案**。集中办公与分散办公下的沟通需求，肯定有较大不同。
B. 这是沟通管理计划中的内容，而沟通管理计划是规划沟通管理过程的输出。
C. 解释同B。
D. 解释同B。

参见：PMBOK®指南第293页。

考点与答题技巧：规划沟通过程：根据具体情况，确定沟通需求。

37. A. 管理沟通过程可以根据沟通管理计划的要求，使干系人及时得到所需信息。
B. **正确答案**。规划沟通管理过程通过分析干系人的沟通需求，编制沟通管理计划，从而识别出与干系人的最有效率且最有效果的沟通方式。
C. 控制沟通可以监控沟通情况，确保满足干系人的信息需求。
D. 开展识别干系人过程有助于全面识别干系人。

参见：PMBOK®指南第289页。

考点与答题技巧：规划沟通管理过程。

38. A. 解决冲突或批评别人，最好采用非正式的口头沟通。如不起作用，再用正式书面沟通。
B. 解释同A。
C. 解释同A。
D. **正确答案**。解释同A。

参见：解读第200页。

考点与答题技巧：各种沟通方式的适用性。

39. A. **正确答案**。题干符合项目开踢会（Kick off meeting）的内容，开踢会在规划阶段结束时召开，宣布项目进入执行阶段。
B. 项目启动会是在启动阶段结束时就已经开过了。
C. 干系人识别会是在启动阶段召开的，是为了识别更多干系人。
D. 项目状态评审会是在执行阶段定期或不定期召开的。

参见：解读第202页。

考点与答题技巧：项目开踢会（Kick off meeting）。注意了解各种常见的会议及其区别。

40. A. **正确答案**。变更日志是管理干系人参与过程的输入。
B. 项目沟通是控制沟通过程的输入。
C. 问题日志是控制沟通过程的输入。
D. 工作绩效数据是控制沟通过程的输入。

参见：PMBOK®指南第304～305页。

考点与答题技巧：控制沟通过程的输入。先用排除法排除B和D，再从A和C中选择。为什么变更日志不是控制沟通的输入，不太好解释，但PMBOK®指南中就是这样规定的。

41. A. 从题干得知，合约工程师已经采用传真的方式反馈了信息。
B. **正确答案**。项目经理用电子邮件发送信息，合约工程师用传真反馈信息，是反馈的方式出了问题。如果双方没有对给予反馈的方式做特别约定，那么信息发出者以什么方式发出信息，信息接收者就以什么方式向发出者发送反馈情况。
C. 从题干中看不出来是因为编码不正确。
D. 从题干中看不出来是因为解码错误。

参见：PMBOK®指南第293页，解读第203页。

考点与答题技巧：沟通中的反馈。

42. A. 这是口头语言传达的信息量。
B. 这是口语言中所说的内容所传达的信息量。
C. **正确答案。**在口头沟通时，口头语言只能传达全部信息的45%，而大约55%的信息是通过“非口头语言”传达的。
D. 这是口头语言中说话的方式所传达的信息量。

参见：解读第200页。

考点与答题技巧：口头沟通中，口头语言和非口头语言所传达的信息量。

43. A. 不能在未经评审的情况下就决定赶工。
B. **正确答案。**问题可能是由于该干系人不了解项目实际情况引起的，应先与该关键干系人沟通。
C. 项目经理应该是积极主动的，不应立即要求助于公司领导。
D. 项目经理应该先沟通、分析，采取必要的措施，而不是一开始就提出延期申请。

参见：解读第195页。

考点与答题技巧：出现问题应该先检查沟通是否有问题，很多问题都是由于沟通不充分或沟通中的误解引起的。

44. A. **正确答案。**管理沟通的工具和技术有沟通技术、沟通模型、沟通方法、信息管理系统和报告绩效，没有会议。
B. 会议是规划沟通过程的工具和技术之一。
C. 会议是控制沟通过程的工具和技术之一。
D. 会议是识别干系人过程的工具和技术之一。

参见：PMBOK®指南第288页。

考点与答题技巧：各过程的工具和技术。注意：实际上，在管理沟通过程中也需要使用“会议”，但指南未将其单列，而是归入了“沟通方法”。会议属于交互式沟通的一种。

45. A. 解码是信息接收者把信息还原成有意义的思想或想法。
B. 编码是信息发出者把思想或想法转化为能理解的语言。
C. 反馈是接收方在对信息进行解码和理解的基础上，向发送者做出的回复。
D. **正确答案。**告知收到表示接收方已经收到信息，但是不一定赞同信息的内容。

参见：PMBOK®指南第293页。

考点与答题技巧：沟通模型的各要素。注意区分告知收悉与反馈。这两个环节也可以同时完成。

46. A. **正确答案。**在管理沟通过程中，需要与干系人沟通可交付成果的状态。
B. 信息的紧急性和影响，是影响项目沟通的因素之一。
C. 信息传递方法，是影响项目沟通的因素之一。
D. 信息的保密程度，是影响项目沟通的因素之一。

参见：PMBOK®指南第301页。

考点与答题技巧：作为输出的“项目沟通”。注意区分作为输出的“项目沟通”与一般意义上的“项目沟通”。

47. A. 非正式口头沟通适用于既不重要也不需要以后查询的事情，例如私下谈话。
B. 非正式书面沟通。适用于需要在以后查询但不太重要的事情，如用备忘录通知项目。
C. 正式书面沟通。适用于复杂、重要、不需要立即反馈的事情，如发布项目章程，发布合同。
D. **正确答案。**正式口头沟通适用于需要立即得到反馈的重要事情，例如合同谈判。

参见：解读第200页。

考点与答题技巧：根据情境选择合适的沟通方式。

48. A. 选择沟通方法时，需要考虑干系人的沟通需求，采取干系人喜欢的方法。
B. **正确答案。**尽管不无关系，但不如其他三个选项那样本质。
C. 沟通所需的资金和时间可能因沟通方法而异。
D. 不同的沟通方法需要借助不同的工具。

参见：PMBOK®指南第295页。

考点与答题技巧：选择适合本项目的沟通方法。用排除法选B。

49. A. 会议是规划沟通管理过程的工具技术。
B. **正确答案。**会议不一定是面对面的，也可以是虚拟的。
C. 虽然也有纯粹的信息交流会议，但大多数会议是用于解决问题或制定决策。
D. 典型的会议应该提前准备议程。

参见：PMBOK®指南第295页。

考点与答题技巧：会议。B 太绝对了。

50. A. 不如D 全面。
B. 不如D 全面。
C. 不如D 全面。
D. **正确答案。**只有管理好每一个环节中的噪声，才能降低信息损耗，提高沟通效果。

参见：PMBOK®指南第300页。

考点与答题技巧：沟通中的障碍。即噪声。

51. A. 问题日志会记录沟通中出现的问题，经过控制沟通过程后需要更新。
B. 随着沟通过程中干系人和沟通需求的变化，相关预测信息也要更新。
C. 控制沟通过程中会检查和监督项目的绩效，绩效报告的内容需要更新。
D. **正确答案。**报告格式的更新属于组织过程资产的更新，不是项目文件的更新。

参见：PMBOK®指南第308页。

考点与答题技巧：控制沟通过程的输出：项目文件更新。用排除法很容易选D，因为报告格式（报告模板）属于组织过程资产。

52. A. **正确答案。**开会、打电话、网络在线即时沟通都是交互式沟通的例子。
B. 由于有“讨论”，就不是单纯的把信息“推出去”。
C. 不属于拉式沟通。
D. 没有“虚拟沟通”这个说法。

参见：PMBOK®指南第295页，解读第201页。

考点与答题技巧：交互式沟通。杜撰出来的说法通常都是错误的。

53. A. 正常情况下，官方沟通所传达的信息最能反映组织的真实意思。
B. 解释同A。
C. 解释同A。
D. **正确答案。**解释同A。

参见：PMBOK®指南第287页。

考点与答题技巧：沟通的分类。

54. A. **正确答案。**沟通管理计划中写明了谁有权发布机密信息。
B. 不是所有的高级管理者都有权发布所有的机密信息，也不是所有机密信息都必须由高级管理者发布。
C. 不一定是项目发起人。
D. 不一定是项目经理。

参见：PMBOK®指南第296页。

考点与答题技巧：沟通管理计划的内容。

55. A. 项目其他成员收到计划后试图理解其内容，才是解码。
B. **正确答案。**信息发送者把自己的思想转化为语言，是沟通中的编码。
C. 项目其他成员收到计划并理解其内容后，才能对信息发送者进行反馈。
D. 通过适当的沟通媒介发送信息，才是传递信息。

参见：PMBOK®指南第293页。

考点与答题技巧：沟通模型中的编码。

56. A. 这是会议管理技术。
B. 这是倾听技术。
C. 这是演示技术。
D. **正确答案。**引导技术是建立共识和克服障碍。

参见：PMBOK®指南第299页。

考点与答题技巧：有效沟通的技术。

57. A. 与题干无直接关系。
B. **正确答案。**项目的状态报告、进展测量结果和预测情况都是绩效信息，“报告绩效”这个工具就是用来收集并向干系人发布关于项目绩效的信息。
C. 在会议上可以交流这些信息，但无法全面收集这些信息。
D. 这个选项太笼统。

参见：PMBOK®指南第301页。

考点与答题技巧：管理沟通的工具技术：报告绩效。

58. A. 在出现异常情况时才编制异常情况报告。
B. 完全错误的说法。
C. **正确答案。**异常情况报告用于报告异常情况。
D. 异常情况报告通常供高层领导使用。

参见：PMBOK®指南第301页。

考点与答题技巧：项目绩效报告的一种：异常情况报告。

59. A. 没有“执行沟通”这个过程。
B. 需要通过沟通与干系人打交道，但是管理干系人参与的内容不局限于沟通。这个选项的针对性不够。
C. **正确答案。**管理沟通过程旨在按沟通管理计划收集和发布信息。
D. 控制沟通过程旨在监督、记录和分析沟通实际情况，发现和分析偏差，提出变更请求。

参见：PMBOK®指南第297页，解读第203页。

考点与答题技巧：管理沟通过程的主要工作。

60. A. 也许可以向项目经理求助，但不一定。
B. 也许可以向职能经理求助，但不一定。
C. 这是回避、拖延，是很消极的做法。
D. **正确答案。**应该按沟通管理计划中的问题升级流程把问题向上报告。

参见：PMBOK®指南第296页。

考点与答题技巧：沟通管理计划的内容，问题升级流程。