

PMP项目管理习题课

《第十章 项目沟通管理》

主讲：默默



考点汇总



10 沟通管理

核心概念

分类

正式VS非正式

正式：重要场合、非正式：非重要场合

书面VS口头

书面：有记录、口头：面对面或远程

内部VS外部

内部：团队成员之间；外部：客户、供应商等

官方VS非官方

是否代表组织发布的信息

层级

向上，向下和横向

不同层级的分辨

过程

规划沟通管理

沟通需求分析

确定项目相关方对信息的需求

沟通渠道数的计算

区分是否包含项目经理

公式： $n(n-1)/2$

沟通模型

反馈/响应：在理解的基础上做出回复

沟通方法

交互式：便于理解和澄清，达成一致，实时多向

拉式：接收方主动、大量复杂信息

推式：接收方被动、特定接收方

输出-沟通管理计划

作用：指导项目信息的传递

内容：确保正确的信息在正确的时间通过正确的方式传递给正确的人

管理沟通

定义

确保按照沟通管理计划进行信息流动

监督沟通

沟通中的变更



核心概念



- 1.冬天：能穿多少穿多少；夏天：能穿多少穿多少。
- 2.剩女产生的原因：一是谁都看不上，二是谁都看不上。
- 3.单身人的来由：原来是喜欢一个人，现在是喜欢一个人。
- 4.如果你到了，我还没到，你就等着吧。如果我到了，你还没到，你就等着吧！
- 5.直男永远理解不了的话：随便、不要、我没生气
- 6.你什么意思嘛？你看你没懂我的意思，我其实就是意思意思。



核心概念



考点：沟通活动的分类

【解题关键】：

正式：重要场合；

非正式：非重要场合

书面：有记录；

口头：面对面或远程

内部：团队成员之间；

外部：客户、供应商等

官方：代表组织发布的信息； 非官方：不是代表组织发布的信息

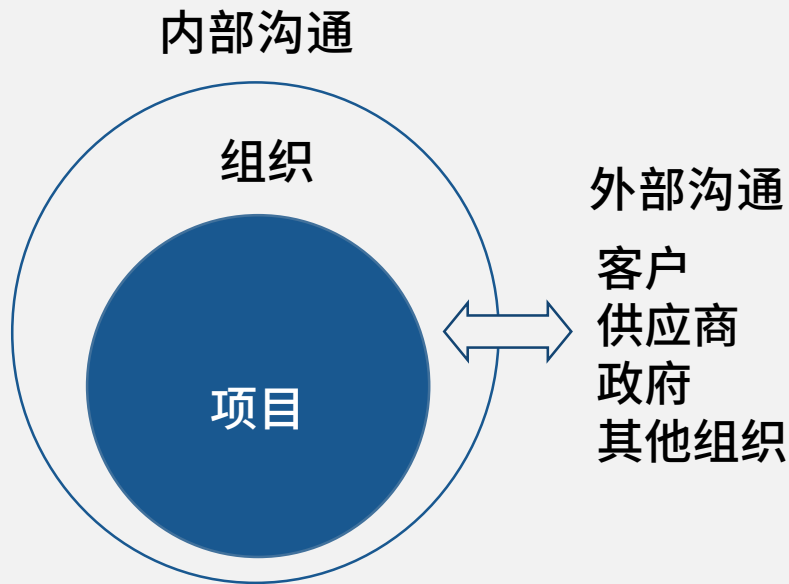


核心概念



考点：沟通活动的分类

沟通分类	正式 (重要 的场合)	非正式 (不重要 的场合)
口头 面对面或远程形式	会议 讲座	即兴讨论 首次批评
书面 实物或电子形式	红头文件	微信 微博



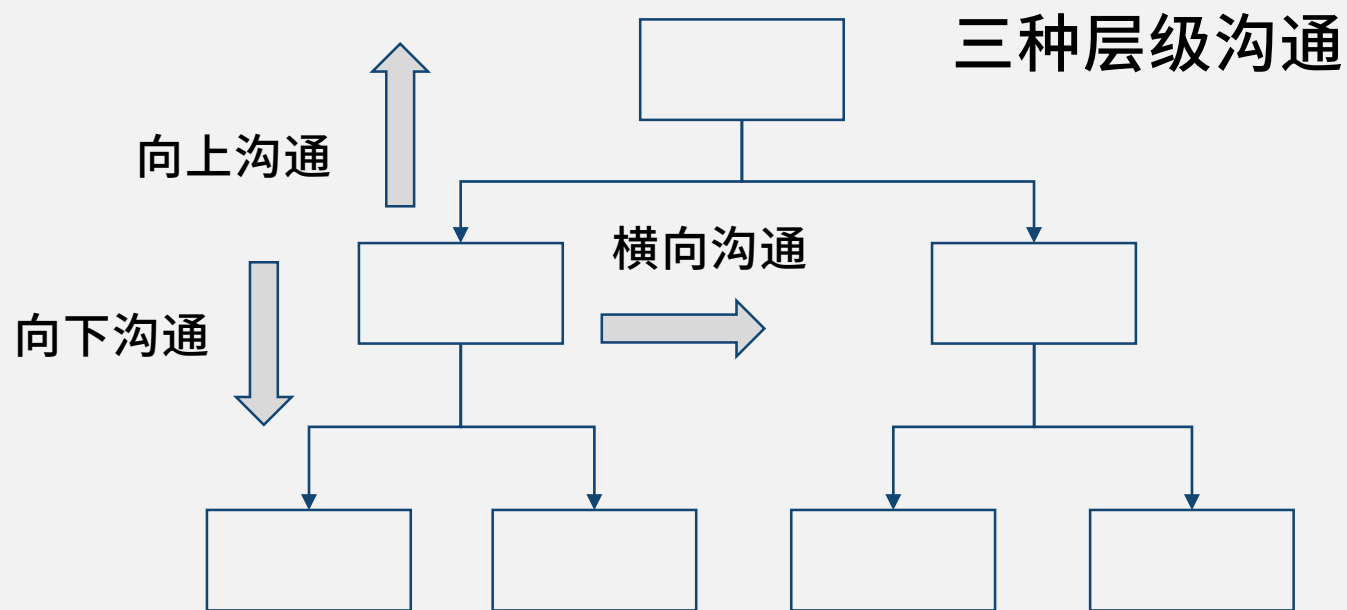


核心概念



考点：沟通的层级

【解题关键】：向上是向领导层级沟通，向下是向团队成员沟通，横向是平级之间的沟通





沟通管理的过程



管理过程	解释
规划沟通管理 (★★★)	基于每个相关方或相关方群体的信息需求、可用的组织资产，以及具体项目的需求，为项目沟通活动制定恰当的方法和计划的过程
管理沟通 (★★)	确保项目信息及时且恰当地收集、生成、发布、存储、检索、管理、监督和最终处置的过程
监督沟通 (★★★)	确保满足项目及其相关方的信息需求的过程



规划沟通管理



考点：沟通需求分析

【解题关键】：确定项目相关方对信息的需求，是制定沟通管理计划的基础

常用于识别和确定项目沟通需求的信息包括（但不限于）：

- 相关方登记册及相关方参与计划中的相关信息和沟通需求；
- 潜在**沟通渠道或途径数量**，包括一对一、一对多和多对多沟通；
- 组织结构图；
- 项目组织与相关方的职责、关系及相互依赖；开发方法；
- 项目所涉及的学科、部门和专业；有多少人在什么地点参与项目；
- 内部**信息需要**（如何时在组织内部沟通）；
- 外部信息需要（如何时与媒体、公众或承包商沟通）；
- 法律要求。



规划沟通管理



考点：沟通渠道

【解题关键】：掌握沟通渠道的计算公式： $n(n-1)/2$ ；区分N是否包含项目经理

- 通过沟通需求分析，确定项目相关方的信息需求，包括信息的类型和格式，以及信息对相关方的价值。
- 项目经理还应该使用潜在沟通渠道或路径的数量，来反映项目沟通的复杂程度。潜在沟通渠道的总量为 $n(n-1)/2$ ，其中， n 代表相关方的数量。
- 在规划项目沟通时，需要做的一件重要工作就是，确定和限制谁应该与谁沟通，以及谁将接受何种信息。

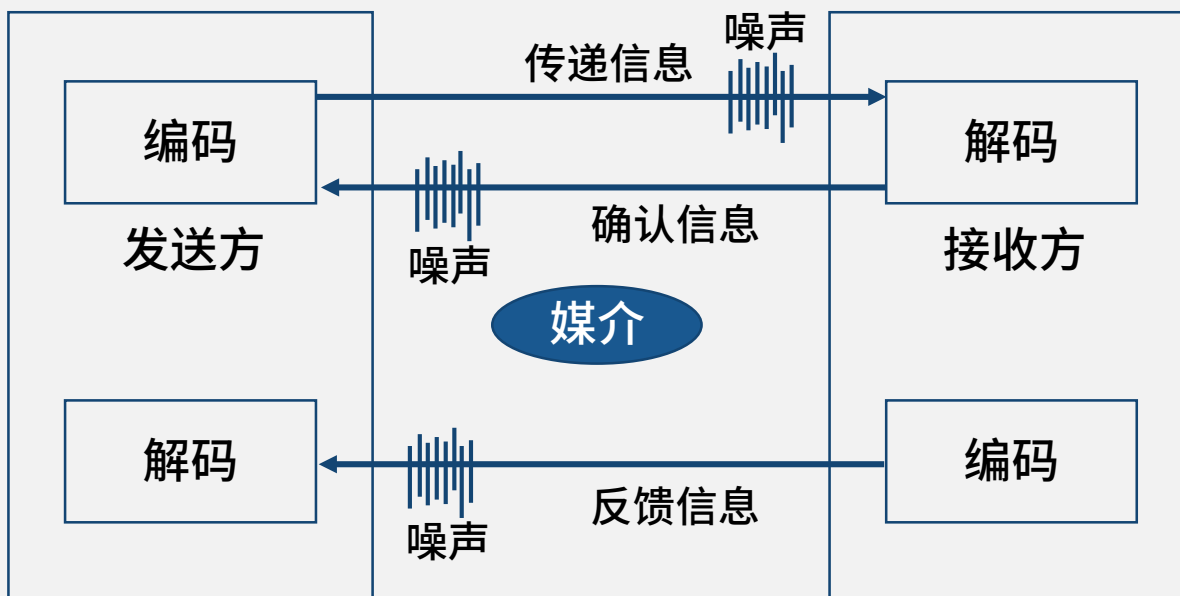


规划沟通管理



考点：沟通模型

【解题关键】：确认已收到，表示收到，但是不一定理解；反馈/响应：在理解的基础上做出回复





规划沟通管理



考点：沟通模型

【解题关键】：确认已收到，表示收到，但是不一定理解；反馈/响应：在理解的基础上做出回复

- 沟通的基本模型用于显示信息如何在双方(发送方和接收方)之间被发送和被接收
- 考试中经常出现的两个考点：
 - 1. 反馈信息
 - 2. 噪声：噪声无法被消除，只能尽量减少噪声对沟通的影响



规划沟通管理



考点：沟通方法

【解题关键】：**区分交互式，推式和拉式**

沟通方法	说明	示例
交互式沟通	在双方或多方之间进行多向 信息交换 。这是确保全体参与者对某一话题达成共识的最有效的方法	会谈、电话会议、视频会议
推式沟通	把信息发送给需要了解信息的 特定接收方 。这种方法能确保信息发布，但不能确保信息到达目标受众，或信息已被目标受众理解	信件、备忘录、报告、电子邮件、传真、语音邮件、新闻稿
拉式沟通	在 信息量很大或受众很多 的情况下使用。它要求接收方自主自行地获取信息内容	企业内网、电子在线课程、知识库



规划沟通管理



考点：沟通方法

【解题关键】：区分交互式，推式和拉式

- 交互式沟通：
 - 1. 需要通过多次信息交换，达成一致；
 - 2. 一般适用于比较重要的内容和信息交互；
- 推式沟通：
 - 1. 确保信息发布，但不能确保信息到达目标受众，或信息已被目标受众理解
- 拉式沟通：
 - 1. 多个目标受众对于多项信息的获取，“各取所需”



规划沟通管理



考点：沟通管理计划

【解题关键】：指导项目信息的传递；正确的信息在正确的时间通过正确的方式传递给正确的人

沟通管理计划描述将如何规划，结构化、执行与监督项目沟通，以提高沟通的有效性。

■ **5W (who、when、what、how、where)**

- 相关方沟通需求
- 需要沟通的信息（语言、形式、内容和详细程度）、用于传递信息的方法或技术
- 上报步骤
- 发布信息的原因
- 发布信息作出回应的时限和频率
- 负责沟通信息及接收信息的人员
- 为沟通活动分配的资源，包括时间和预算
- 更新与优化沟通管理计划的方法
- 项目信息流向图、工作流程（可能包含审批程序）、报告清单和会议计划
- 通用术语表
- 其他细节



管理沟通



考点：管理沟通的基本概念

【解题关键】：确保按照沟通管理计划进行信息流动

管理沟通是确保项目信息及时且恰当地收集、生成、发布、存储、检索、管理、监督和最终处置的过程。本过程的主要作用是，促成项目团队与相关方之间的有效信息流动



监督沟通



考点：沟通中的变更

【解题关键】：修订相关方的沟通需求，改沟通管理计划

监督沟通过程往往会导致需要对沟通管理计划所定义的沟通活动进行调整、采取行动和进行干预。此类变更请求可能导致：

修正相关方的沟通要求，包括相关方对信息发布、内容或形式，以及发布方式的要求



试题编号：21029144



组织为不同等级的问题设置了不同的沟通流程，如果是一级问题，则需要项目经理通过正式书面的方式上报发起人，如果是二级问题，则只要求正式沟通，不要求书面记录。现在，由于测试期间产品表现出的不合规性，引发了大量客户投诉，这属于一级问题。那么项目经理应该如何沟通？

- A.向发起人提交问题报告
- B.发送电子邮件给发起人
- C.通过社交媒体快速通知发起人
- D.与发起人召开临时会议



试题编号：21029144



考点：沟通活动的分类

【解题关键】：正式：重要场合，比如：会议等；非正式：非重要场合

组织为不同等级的问题设置了不同的沟通流程，如果是一级问题，则需要项目经理通过正式书面的方式上报发起人，如果是二级问题，则只要求正式沟通，不要求书面记录。现在，由于测试期间产品表现出的不合规性，引发了大量客户投诉，**这属于一级问题**。那么项目经理应该如何沟通？

- A.向发起人提交问题报告
- B.发送电子邮件给发起人
- C.通过社交媒体快速通知发起人
- D.与发起人召开临时会议



试题编号：21029055



公司准备召集内部所有项目经理参加project工具培训会议，作为项目经理的杰克也受邀参加。培训结束后，公司将对所有项目经理进行考核，考核通过将会得到奖励。为了赢得奖励，杰克准备组建一个学习社群，方便自己和其他项目经理进行交流和學習。组建学习社群的过程中，杰克应该使用何种沟通方式？

- A 横向沟通
- B 向上沟通
- C 书面沟通
- D 官方沟通



试题编号：21029055



考点：沟通活动的层级

【解题关键】：不同层级的分辨

公司准备召集内部**所有项目经理**参加project工具培训会议，作为项目经理的杰克也受邀参加。培训结束后，公司将对所有项目经理进行考核，考核通过将会得到奖励。为了赢得奖励，杰克准备**组建一个学习社群**，方便**自己和其他项目经理**进行交流和學習。组建学习社群的过程中，杰克应该使用何种沟通方式？

A 横向沟通

B 向上沟通

C 书面沟通

D 官方沟通



试题编号：21029124



客户的项目经理发生了变化，他是项目的一名重要相关方。原来的项目经理很配合项目工作，但是新来的项目经理对项目工作不予理睬。约翰作为公司的项目经理希望得到相关方的理解和支持，如果要更好地与该项目经理进行沟通，约翰首先应该怎么做？

- A 进行沟通需求分析，以确定与该相关方沟通的最佳方式
- B 带领团队主动认识该相关方
- C 修订沟通管理计划
- D 修订相关方管理计划以满足相关方需求



试题编号：21029124



考点：沟通需求分析

【解题关键】：确定项目相关方对信息的需求，是制定沟通管理计划的基础

客户的项目经理发生了变化，他是项目的一名重要相关方。原来的项目经理很配合项目工作，但是新来的项目经理对项目工作不予理睬。约翰作为公司的项目经理希望得到相关方的理解和支持，如果**要更好地与该项目经理进行沟通**，约翰首先应该怎么做？

- A 进行沟通需求分析，以确定与该相关方沟通的最佳方式
- B 带领团队主动认识该相关方
- C 修订沟通管理计划
- D 修订相关方管理计划以满足相关方需求



试题编号：21029600



项目经理正在管理一个复杂的项目，在此之前，一个类似项目由于沟通问题导致项目出现失败，项目经理意识到沟通的重要性，正在编制沟通管理计划。项目经理识别了12个相关方，但是由于职能经理的调用，有3名资源离开了本项目。沟通渠道数减少了多少？

- A.78
- B.66
- C.30
- D.33



试题编号：21029600



考点：沟通渠道

【解题关键】：掌握沟通渠道的计算公式： $n(n-1)/2$ ；区分N是否包含项目经理

项目经理正在管理一个复杂的项目，在此之前，一个类似项目由于沟通问题导致项目出现失败，项目经理意识到沟通的重要性，正在编制沟通管理计划。项目经理识别了12个相关方，但是由于职能经理的调用，有3名资源离开了本项目。沟通渠道数减少了多少？

A.78

B.66

C.30

D.33



试题编号：21029559



项目经理以邮件的方式发送了项目管理计划给团队成员，团队成员在接收当时回复了收到后开始执行项目管理计划。在项目执行过程中，项目经理检查发现团队成员超出了范围的内容，调查发现是团队成员对计划的误解导致，应该事先怎么做避免此问题？

- A.项目经理应该通过沟通渠道发送信息
- B.团队成员应该将收到的数据还原为对自己有用的形式
- C.团队成员应该对收到的信息进行解码并理解之后，再将自己的理解传递给项目经理
- D.应该事先收集相关方的沟通需求，并依据相应沟通方式来传递



试题编号：21029559



考点：沟通模型

【解题关键】：确认已收到，表示收到，但是不一定理解；反馈/响应：在理解的基础上做出回复

项目经理以邮件的方式发送了项目管理计划给团队成员，团队成员在接收当时**回复了收到**后**开始执行项目管理计划**。在项目执行过程中，项目经理检查发现团队成员超出了范围的内容，**调查发现是团队成员对计划的误解导致**，应该事先怎么做**避免此问题**？

- A.项目经理应该通过沟通渠道发送信息
- B.团队成员应该将收到的数据还原为对自己有用的形式
- C.团队成员应该对收到的信息进行解码并理解之后，再将自己的理解传递给项目经理**
- D.应该事先收集相关方的沟通需求，并依据相应沟通方式来传递



试题编号：21029117



项目管理计划的草案已经完成，公司的总经理是项目的发起人，总经理指示项目经理可以召开开工会议了，项目经理与所有项目相关方取得联系，几乎所有相关方都参与了会议，项目经理在会议上与相关方进行了沟通，项目经理使用了何种沟通方式？

- A 向下沟通
- B 推式沟通
- C 向上沟通
- D 交互式沟通



试题编号：21029117



考点：沟通方法

【解题关键】：交互式沟通，需要有信息交换

项目管理计划的草案已经完成，公司的总经理是项目的发起人，总经理指示项目经理可以召开开工会议了，项目经理与所有项目相关方取得联系，几乎所有相关方都参与了会议，项目经理**在会议上与相关方进行了沟通**，项目经理使用了何种沟通方式？

- A 向下沟通
- B 推式沟通
- C 向上沟通
- D 交互式沟通**



试题编号：21029556



项目经理正在对项目进行绩效评估，经评估发现，项目进度延期。项目经理在评估后当天，将评估的绩效数据以邮件方式发送给所有相关方。项目发起人提出此绩效数据不完整，且不好理解，没有满足其需求。项目经理应该做什么来避免问题？

- A. 事先收集相关方的沟通需求，并制定沟通管理计划
- B. 将数据计算过程常用的公式列成清单提供给发起人
- C. 修改沟通管理计划，并以电话的方式通知到位
- D. 向发起人提供一份数据明细，并对结论形成过程加以解释



试题编号：21029556



考点：沟通需求分析

【解题关键】：确定项目相关方对信息的需求，是制定沟通管理计划的基础

项目经理正在对项目进行绩效评估，经评估发现，项目进度延期。项目经理在评估后当天，将评估的绩效数据以邮件方式发送给所有相关方。**项目发起人提出此绩效数据不完整，且不好理解，没有满足其需求。**项目经理应该做什么来避免问题？

- A. 事先收集相关方的沟通需求，并制定沟通管理计划
- B. 将数据计算过程常用的公式列成清单提供给发起人
- C. 修改沟通管理计划，并以电话的方式通知到位
- D. 向发起人提供一份数据明细，并对结论形成过程加以解释



试题编号：21030077



在一项跨国项目中，项目发起人对项目的沟通问题表现出了额外的关注。项目经理便要求团队成员创建该项目的沟通模型并做出相应的解释。在以下关于沟通模型的解释中都是正确的，除了哪一项？

- A.发送方应该仔细地核对信息编码、确定发送信息的方法
- B.接收方应该确保对信息的正确理解
- C.在发送方和接收方所处的环境中，通过实施相关措施可以消除噪音
- D.发送方要证实信息已经被接收方理解了



试题编号：21030077



考点：沟通模型

【解题关键】：噪声没办法消除

在一项跨国项目中，项目发起人对项目的沟通问题表现出了额外的关注。项目经理便要求团队成员创建该项目的沟通模型并做出相应的解释。在以下关于**沟通模型的解释中都是正确的**，除了哪一项？

- A.发送方应该仔细地核对信息编码、确定发送信息的方法
- B.接收方应该确保对信息的正确理解
- C.在发送方和接收方所处的环境中，通过实施相关措施可以消除噪音**
- D.发送方要证实信息已经被接收方理解了



试题编号：21029533



原项目经理因为与团队成员出现分歧离开团队，新项目经理接管执行中的项目，新项目经理以电子邮件的方式将项目的相关信息发送给团队成员，不管信息是否被项目团队成员所理解。项目经理采用了什么沟通方式？

- A.交互式沟通
- B.拉式沟通
- C.内部沟通
- D.推式沟通



试题编号：21029533



考点：沟通方法

【解题关键】：推式沟通：需要了解信息的特定接收方

原项目经理因为与团队成员出现分歧离开团队，新项目经理接管执行中的项目，新项目经理以电子邮件的方式将项目的相关信息发送给团队成员，不管信息是否被项目团队成员所理解。项目经理采用了什么沟通方式？

- A.交互式沟通
- B.拉式沟通
- C.内部沟通
- D.推式沟通



试题编号：21029580



项目经理组织开展一个跨国项目，团队成员来自不同的国家，识别团队成员的沟通需求后，项目经理确定每个团队成员需要的经验教训各不相同，项目经理决定建立一个企业内网来满足其需求，项目经理采用的是什么沟通方式？

- A.交互式沟通
- B.推式沟通
- C.拉式沟通
- D.网站沟通



试题编号：21029580



考点：沟通方法

【解题关键】：拉式沟通：在信息量很大或受众很多的情况下使用

项目经理组织开展一个跨国项目，团队成员来自不同的国家，识别团队成员的沟通需求后，项目经理确定每个团队成员需要的经验教训各不相同，项目经理决定**建立一个企业内网来满足其需求**，项目经理采用的是什么沟通方式？

- A.交互式沟通
- B.推式沟通
- C.拉式沟通**
- D.网站沟通



试题编号：21029142



项目团队正在做一个软件开发项目，由于疫情影响，部分团队成员选择居家办公，若要保证项目的信息沟通顺畅，项目经理应该怎么做？

- A 定期召开视频会议
- B 制定沟通管理计划
- C 要求所有成员必须到公司上班
- D 制定相关方参与计划



试题编号：21029142



考点：沟通管理计划的内容

【解题关键】：正确的信息在正确的时间通过正确的方式传递给正确的人

项目团队正在做一个软件开发项目，由于疫情影响，部分团队成员选择居家办公，若要保证项目的信息沟通顺畅，项目经理应该怎么做？

A 定期召开视频会议

B 制定沟通管理计划

C 要求所有成员必须到公司上班

D 制定相关方参与计划



试题编号：21029565



公司正在开展一个生产线优化项目，任命你为项目经理。此项目是由五个公司共同进行的，项目执行半年后，其中一家公司的负责人向你询问关于项目的整体状态报告，称其从来没有收到过项目的状态报告。你感到疑惑，因为你每周都会发送项目的最新状态到所有的相关方。要避免此问题，项目经理应该事先怎么做？

- A.每周与所有相关方召开视频会议，共享项目状态信息
- B.制定一份沟通管理计划，与所有相关方进行审核
- C.制定责任分配矩阵，确定每个相关方的角色和职责
- D.制定相关方参与计划，确保所有相关方参与此项目



试题编号：21029565



考点：沟通管理计划的内容

【解题关键】： 正确的信息在正确的时间通过正确的方式传递给正确的人

公司正在开展一个生产线优化项目，任命你为项目经理。此项目是由五个公司共同进行的，项目执行半年后，其中一家公司的负责人向你询问关于项目的整体状态报告，称其从来没有收到过项目的状态报告。你感到疑惑，因为你每周都会发送项目的最新状态到所有的相关方。要避免此问题，项目经理应该事先怎么做？

- A.每周与所有相关方召开视频会议，共享项目状态信息
- B.制定一份沟通管理计划，与所有相关方进行审核**
- C.制定责任分配矩阵，确定每个相关方的角色和职责
- D.制定相关方参与计划，确保所有相关方参与此项目



试题编号：21029111



在一个全球性的项目中，因为线上会议的不方便，相关方之间采取每周一次电子邮件进行沟通，在一次全体相关方参加的进度大会中，多位关键相关方表示对项目的状态表示吃惊，并表示他们最近一个月没有收到项目状态的报告。为了避免这种情况的发生，项目经理应该怎么做？

- A 在接下来的沟通中重点关注几位关键相关方
- B 确保沟通按照计划进行
- C 将每次的状态报告通过电子邮件发送给相关方
- D 制定需求跟踪矩阵



试题编号：21029111



考点：管理沟通

【解题关键】：确保按照沟通管理计划进行信息流动

在一个全球性的项目中，因为线上会议的不方便，相关方之间采取每周一次电子邮件进行沟通，在一次全体相关方参加的进度大会中，多位关键相关方表示对项目的状态表示吃惊，并表示他们最近一个月没有收到项目状态的报告。为了避免这种情况的发生，项目经理应该怎么做？

- A 在接下来的沟通中重点关注几位关键相关方
- B 确保沟通按照计划进行**
- C 将每次的状态报告通过电子邮件发送给相关方
- D 制定需求跟踪矩阵



试题编号：21029005



客户得知可交付成果的质量出现了一些问题，希望查看当前产品的质量报告，要求项目经理发送副本给他。项目经理指派主要负责项目质量报告的团队成员完成这一任务，该团队成员告知项目经理目前质量报告还不是最终版本，且部分内容涉及敏感词汇，因此他不知道可不可以直接发送给客户。项目经理由于工作繁忙暂时没有时间对质量报告进行审阅，那么为了解决这一问题，项目经理该怎么做？

- A 要求团队成员查阅相关方参与计划
- B 查阅问题日志寻找解决方案
- C 要求团队成员查阅沟通管理计划
- D 查看相关方登记册



试题编号：21029005



考点：沟通管理计划的内容

【解题关键】： 正确的信息在正确的时间通过正确的方式传递给正确的人

客户得知可交付成果的质量出现了一些问题，希望查看当前产品的质量报告，要求项目经理发送副本给他。项目经理指派主要负责项目质量报告的团队成员完成这一任务，该团队成员告知项目经理目前质量报告还不是最终版本，且部分内容涉及敏感词汇，因此他不知道可不可以直接发送给客户。项目经理由于工作繁忙暂时没有时间对质量报告进行审阅，为了解决这一问题，项目经理该怎么做？

- A 要求团队成员查阅相关方参与计划
- B 查阅问题日志寻找解决方案
- C 要求团队成员查阅沟通管理计划
- D 查看相关方登记册



试题编号：21029157



一位关键相关方发来邮件称在最近两个月都没有收到关于项目的状态报告，而且他提出的需求一直没有反馈，如果继续保持这个状态，他将退出项目，如果该相关方退出项目将会导致项目失败。项目经理应该怎么办？

- A 与该相关方开会沟通项目状态
- B 了解相关方的沟通需求更新沟通管理计划
- C 修改相关方参与计划
- D 更新风险管理计划



试题编号：21029157



考点：沟通中的变更

【解题关键】：修订相关方的沟通需求，改沟通管理计划

一位关键相关方发来邮件称在**最近两个月都没有收到关于项目的状态报告**，而且他提出的需求一直没有反馈，如果继续保持这个状态，他将退出项目，如果该相关方退出项目将会导致项目失败。项目经理应该怎么办？

A 与该相关方开会沟通项目状态

B 了解相关方的沟通需求更新沟通管理计划

C 修改相关方参与计划

D 更新风险管理计划



试题编号：21029150



公司的一名高级管理层是项目的关键相关方，由于公司外派，又新招聘一名高级管理层担任其职务。项目经理刚刚得知这一关键相关方并未收到一份重要会议文件，项目经理应该怎么做？

- A 更新变更管理计划
- B 查阅相关方参与计划
- C 查阅相关方登记册
- D 更新沟通管理计划



试题编号：21029150



考点：沟通管理计划的内容

【解题关键】： 正确的信息在正确的时间通过正确的方式传递给正确的人

公司的一名高级管理层是项目的关键相关方，由于公司外派，又新招聘一名高级管理层担任其职务。项目经理刚刚得知**这一关键相关方并未收到一份重要会议文件**，项目经理应该怎么做？

- A 更新变更管理计划
- B 查阅相关方参与计划
- C 查阅相关方登记册
- D 更新沟通管理计划**



试题编号：21029534



项目经理管理一个具备严格信息传递要求的项目，相关方要求所有的信息必须按要求每天更新。一位团队成员和相关方进行沟通的过程中，了解到具有同等沟通需求的相关方之间，了解的信息不对等，有些相关方没有每天收到更新的信息。但另一个团队成员认为，每天都及时更新相应信息至所有相关方。项目经理应该怎么做？

- A.审查沟通管理计划，确保所有相关方按照其沟通需求满足沟通信息
- B.审查相关方登记册，确保包含所有相关方的信息传递需求，以正确传递信息
- C.审查相关方参与计划，确保相关方的参与程度
- D.审查资源管理计划，确定团队成员的角色职责是否满足



试题编号：21029534



考点：沟通管理计划的内容

【解题关键】： 正确的信息在正确的时间通过正确的方式传递给正确的人

项目经理管理一个具备严格信息传递要求的项目，相关方要求所有的信息必须按要求每天更新。一位团队成员和相关方进行沟通的过程中，了解到**具有同等沟通需求的相关方之间，了解的信息不对等，有些相关方没有每天收到更新的信息**。但另一个团队成员认为，每天都及时更新相应信息至所有相关方。项目经理应该怎么做？

- A. 审查沟通管理计划，确保所有相关方按照其沟通需求满足沟通信息
- B. 审查相关方登记册，确保包含所有相关方的信息传递需求，以正确传递信息
- C. 审查相关方参与计划，确保相关方的参与程度
- D. 审查资源管理计划，确定团队成员的角色职责是否满足



试题编号：21029616



在一个新产品开发项目中，项目经理收集了相关方的沟通需求，并编制了沟通管理计划。在执行过程中，一个权力高利益低的相关方从其他相关方处得到项目绩效偏离基准，该相关方认为项目经理对其隐瞒绩效信息。若要解决问题，项目经理应该怎么办？

- A.上报发起人，解释并没有有意隐瞒信息
- B.依据项目基准，执行偏差分析，确定项目绩效是否偏离基准
- C.分析相关方的参与程度，更新相关方参与计划
- D.审查沟通管理计划，确保每位相关方依据正确的沟通方式掌握到沟通需求中的相应信息



试题编号：21029616



考点：沟通管理计划的内容

【解题关键】： 正确的信息在正确的时间通过正确的方式传递给正确的人

在一个新产品开发项目中，项目经理收集了相关方的沟通需求，并编制了沟通管理计划。在执行过程中，一个权力高利益低的相关方从其他相关方处得到项目绩效偏离基准，**该相关方认为项目经理对其隐瞒绩效信息**。若要解决问题，项目经理应该怎么办？

- A. 上报发起人，解释并没有有意隐瞒信息
- B. 依据项目基准，执行偏差分析，确定项目绩效是否偏离基准
- C. 分析相关方的参与程度，更新相关方参与计划
- D. 审查沟通管理计划，确保每位相关方依据正确的沟通方式掌握到沟通需求中的相应信息**



试题编号：21029504



项目经理领导一个铁路建设项目，项目涉及众多相关方，为了满足各个相关方关于新开发项目的了解，项目经理组织召开一场新闻发布会。项目经理采用的是什么类型的沟通活动？

- A.正式口头
- B.正式书面
- C.非正式口头
- D.非正式书面



试题编号：21029504



考点：沟通活动的分类

【解题关键】：正式：重要场合；书面：有记录

项目经理领导一个铁路建设项目，项目涉及众多相关方，为了满足各个相关方关于新开发项目的了解，**项目经理组织召开一场新闻发布会**。项目经理采用的是什么类型的沟通活动？

- A.正式口头
- B.正式书面
- C.非正式口头
- D.非正式书面



试题编号：21028870



项目团队成员来自世界各地，文化差异较大。公司的一个IT项目已经被启动了，项目经理查看之前的项目文件发现，团队成员中的某些成员，在以前的项目中曾经就解决问题的方式与前团队成员发生过严重的争吵，这影响了团队和谐的氛围，并降低了团队凝聚了和工作效率。为了避免再次发生该问题，项目经理应该怎么做？

- A 制定具有文化背景的相关方参与计划
- B 制定具有文化意识的沟通管理计划
- C 进行团建活动，提高团队凝聚力
- D 采取包容的冲突解决策略，求同存异



试题编号：21028870



考点：沟通管理计划的内容

【解题关键】： 正确的信息在正确的时间通过正确的方式传递给正确的人

项目团队成员来自世界各地，文化差异较大。公司的一个IT项目已经被启动了，项目经理查看之前的项目文件发现，团队成员中的某些成员，在以前的项目中曾经就解决问题的方式与前团队成员发生过严重的争吵，这影响了团队和谐的氛围，并降低了团队凝聚了和工作效率。为了避免再次发生该问题，项目经理应该怎么做？

A 制定具有文化背景的相关方参与计划

B 制定具有文化意识的沟通管理计划

C 进行团建活动，提高团队凝聚力

D 采取包容的冲突解决策略，求同存异



知识点



1. 常见的沟通方法有哪些？如何选择？
2. 沟通渠道数如何计算？
3. 什么样的沟通是最有效果的沟通？
4. 沟通模型有哪些要素构成？
5. 沟通管理计划的定义和作用是什么？
6. 沟通有问题，该如何处理？



感谢您的观看