

项目管理知识体系指南

项目沟通管理&项目关系人管理



光宇游戏
玩出我世界



ENTER ▶



10章

项目沟通管理

13章

项目关系人管理

小结

章节小结

项目沟通管理

定义

项目沟通管理包括为确保项目信息及时且恰当地*规划,生成,收集,发布,存储,检索,管理,控制,监督*和最终处置所需要的各个过程。

规划沟通管理:*[规划]*制定合适的项目沟通方式和计划的过程 (根据干系人的信息需要和要求及组织的可用资产情况)

管理沟通:*[生成,收集,分发,存储,检索]*及最终处置项目信息的过程(根据沟通管理计划)

控制沟通:*[控制,监督]*在整个项目生命周期中对沟通进行监督和控制的过程,以确保满足项目干系人对信息的需求

项目沟通管理

规划沟通管理

依据

1. 项目管理计划
2. 干系人登记册
3. 事业环境因素
4. 组织过程资产

工具

1. 沟通需求分析
2. 沟通技术
3. 沟通模型
4. 沟通方法
5. 会议

成果

1. 沟通管理计划
2. 项目文件（更新）

提供了将如何执行、监控和结束项目的信息；

为规划与项目干系人的沟通提供信息；

组织结构会影响沟通的适用场景；

经验教训指导；

确定干系人信息需求或价值 $[n(n-1)/2]$ ；

正式或非正式(口头,书面,非语言,工具)；

发送,接收,反馈确认；

交互式沟通,推式沟通,拉式沟通；

大部分的会议应该正式；

干系人沟通需求,沟通方式,内容,详细程度,信息的反馈机制,负责沟通的人员等等；

可能需要更新项目进度计划&干系人登记册

项目沟通管理

沟通管理

依据

1. 沟通管理计划
2. 工作绩效报告
3. 事业环境因素
4. 组织过程资产

工具

1. 沟通技术
2. 沟通模型
3. 沟通方法
4. 信息管理系统
5. 报告绩效

成果

1. 项目沟通
2. 项目文件（更新）
3. 项目管理计划（更新）
4. 组织过程资产（更新）

提供管理依据；

项目绩效及状态信息，促进讨论和建立沟通；

部分沟通管理受事业环境因素影响；

有关沟通管理策略/指南，沟通的相关模板，经验教训；

实际使用-正式或非正式(口头,书面,非语言,工具)；

实际使用-发送,接收,反馈确认；

实际使用-交互式沟通,推式沟通,拉式沟通；

用来管理和分发项目信息；

收集和发布绩效信息

创建,分发,接收,告知收悉和理解信息；

问题日志,项目进度计划,项目资金需求；

项目管理计划中涉及沟通管理,干系人管理的部分可能进行更新；

给干系人的通知,项目报告,项目演示资料,项目记录

项目沟通管理

控制沟通

依据

1. 项目管理计划
2. 项目沟通
3. 问题日志
4. 工作绩效数据
5. 组织过程资产

工具

1. 信息管理系统
2. 专家判断
3. 会议

成果

1. 工作绩效信息
2. 变更请求
3. 项目文件（更新）
4. 项目管理计划（更新）
5. 组织过程资产（更新）

提供管理依据;

监督沟通情况,主要涉及可交付成果状态,进度进展情况,已发生的成本;

记录和监督问题的解决;

对收集的信息进行组织和总结

相关模板, 经验教训;

项目经理,各干系人的沟通媒介

依靠由来自拥有特定知识或受过特定培训的小组和个人来评估项目应采取的行动

头脑风暴,解决沟通中遇到的问题

对绩效数据进行组织和总结;

应对目前的状况;

预测,绩效报告,问题日志;

可能会对干系人管理计划,人力资源管理计划更新

报告格式,经验教训

定义

识别能影响项目或受项目影响的全部人员、群体或组织，分析干系人对项目的期望和影响，指定合适的**管理策略**来有效调动干系人参与项目决策和执行。

识别干系人:识别能影响项目决策、活动或结果的个人、群体或组织，以及被项目决策、活动或结果所影响的个人、群体或组织，并分析和记录他们的相关信息过程。

规划干系人管理:基于对干系人需要、利益及对项目成功的潜在影响的分析，制定合适的管理策略，以有效调动干系人参与整个项目生命周期的过程

管理干系人参与:在整个生命周期中，对干系人进行沟通和协作，以满足其需要与期望，解决实际出现的问题，并促进干系人合理参与项目活动过程

控制干系人参与:全面监督项目干系人之间的关系，调整策略和计划，以调动干系人参与的过程

项目干系人管理

识别干系人

依据

1. 项目章程
2. 采购文件
3. 事业环境因素
4. 组织过程资产

工具

1. 干系人分析
2. 专家判断
3. 会议

成果

1. 干系人登记册

可提供与项目有关的、受项目结果或执行影响的内外部客户信息;

合同各方都是关键的项目干系人;

组织文化结构,政府或行业标准;

文档模板,经验教训

收集各类信息,识别干系人利益期望和影响;

找专业人士协助识别所有干系人;

头脑风暴

记录已经识别的干系人,为项目过程提供帮助

项目干系人管理

规划干系人管理

依据

1. 项目管理计划
2. 干系人登记册
3. 事业环境因素
4. 组织过程资产

工具

1. 专家判断
2. 会议
3. 分析技术

成果

1. 干系人管理计划
2. 项目文件更新

提供了项目生命周期各过程信息的信息;

有助于对项目干系人参与方式进行规划;

对干系人管理应与项目环境相适应;

经验教训指导

由专业人士协助确定干系人参与阶段与程度;

与专家团队进行会议确定参与程度;

干系人参与程度分析[不知晓,抵制,中立,支持,领导]

项目管理计划的组成部分,根据项目所需规定对项目干系人的管理策略;

项目进度计划,干系人登记册

项目干系人管理

管理干系人参与

依据

1. 干系人管理计划
2. 沟通管理计划
3. 变更日志
4. 组织过程资产

工具与技术

1. 沟通方法
2. 人际关系技能
3. 管理技能

成果

1. 问题日志
2. 变更请求
3. 项目管理计划(更新)
4. 项目文件(更新)
5. 组织过程资产(更新)

为调动干系人最有效的参与项目提供指导

管理干系人期望提供指导

适当的与干系人对变更对项目的影晌进行沟通;

组织沟通要求,问题管理程序,变更控制程序,以往项目历史信息

确定于个干系人的沟通方式

主要用于管理干系人期望
[建立信任,解决冲突]

协调各方以实现项目目标

随时更新记录;

干系人可能会对项目提出变更;

干系人的需求变更可能会需要对项目管理计划进行更新;

干系人登记册,给干系人的通知,项目报告,项目演示材料项目记录,干系人反馈意见;

经验教训文档;

项目干系人管理

控制干系人参与

依据

1. 项目管理计划
2. 问题日志
3. 工作绩效数据
4. 项目文件

工具与技术

1. 信息管理系统
2. 专家判断
3. 会议

成果

1. 工作绩效信息
2. 变更请求
3. 项目管理计划更新
4. 项目文件更新
5. 组织过程资产更新

用于制定干系人管理计划;

依据与指导;

工作完成百分比,变更请求数,成本等;

控制干系人参与的规范[项目进度计划,干系人登记册,问题日志,变更日志,项目沟通文件]

为项目经理获取、存储和向干系人发布有关项目成本、进展和绩效等方便提供标准工具;

确保全面识别干系人和列出新干系人,对应当前干系人进行重新评估;

评审会议交流干系人参与信息

可交付成果的状态、变更请求的落实情况等;

可能需要实施整体变更控制过程;

随着项目进行,需要经常性评估关系人管理策略是否有效;

干系人登记册,问题日志

通知,项目报告,演示材料

小结

章节小结

谢谢观看

黄振



光宇游戏 玩出我世界

GUANG YU GAMES