

《IT项目管理》总结：项目沟通管理 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/141/2021_2022__E3_80_8AIT_E9_A1_B9_E7_9B_c29_141563.htm

沟通失败常常是项目特别是IT项目成功的最大的威胁。沟通是保持项目顺利进行的润滑剂。沟通计划编制包括信息发送、绩效报告和管理收尾，它需要确定项目干系人的信息和沟通需求。沟通管理计划应该是为所有项目创建的。项目沟通中的项目干系人分析，有助于确定项目中各种参与人员的沟通需求。发送项目信息有几种不同的方法，包括正式的、非正式的、书面的和口头的方式。确定哪种方式是发送各种项目信息最适当的方式，是很重要的。项目经理及其团队沟通项目信息时，应注重建立关系的重要性。当需要沟通的人员数目增加时，沟通的复杂性也随之增加。绩效报告包括收集和发送有关项目朝预定目标迈进的状态信息。项目团队可以使用挣值分析表和其他形式的进展信息，来沟通和评价项目绩效。状态评审会议是项目沟通、监督和控制的重要一部分。管理收尾包括生成、收集与发送相应的信息，使项目或阶段正式完成。项目的主要客户应当正式接受项目产生的一项或多项产品。建立项目档案和完成吸取的教训报告，应该是管理收尾工作的一部分。为了改善项目的沟通，项目经理及其团队应当发展良好的冲突管理技能和其他沟通技能。冲突解决是项目沟通管理的一个重要部分。项目进行过程中促使冲突产生的主要因素是进度、优先次序、人员安排、技术选择、程序、成本和个性。面对冲突的方法或问题解决的方法，通常是最好的方法。其他一些改善项目沟通的建议包括：学习如何召开更加富有成

效的会议；使用项目沟通报告模板；建立沟通基础结构。Microsoft Project 有几项项目沟通功能。用户可以把信息转换成超文本(HTML)，发布在万维网上，或将超级链接插入到相关的文件中。工作组功能使项目团队更容易地通过电子邮件发送信息。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com