Управление коммуникациями в проекте

1. Сущность, цель, задачи и функции управления коммуникациями в проекте

2. План управления коммуникациями, его основные атрибуты.

3. Виды средств и технологий коммуникации: краткая характеристика, критерии выбора. Личностные, физические и семантические коммуникативные барьеры

1. Сущность, цель, задачи и функции управления коммуникациями в проекте

Коммуникации — это процессы, связанные с обеспечением своевременного и соответствующего формирования, сбора, распространения, хранения и окончательного размещения проектной информации.

Функция управления коммуникациями включает в себя следующие процессы:

- <u>планирование системы коммуникаций</u>, включающее:
  - определение информационных потребностей участников проекта,
  - выбор технологий информационного взаимодействия, детальное описание каждого документа,
  - подготовку расписания и частоты взаимодействия,
  - методы внесения корректив в систему коммуникаций;
- <u>сбор и распределение информации</u>;
- <u>оценка и отображение прогресса</u>;
- <u>документирование хода работ</u>.

Согласно **PMBOK** управление коммуникациями проекта состоит в своевременном и достоверном сборе, распределении, хранении и использования информации для всех участников, входящих в команду в соответствии с их ролями в проекте.

Выделяются следующие процессы:

- определение заинтересованных сторон проекта,
- планирование коммуникаций,
- распределение информации,
- управление ожиданиями заинтересованных сторон проекта,
- отчеты об исполнении.

2. План управления коммуникациями, его основные атрибуты

План управления коммуникациями — это документ, описывающий:

— требования и ожидания от коммуникаций для проекта;

— способ и форму обмена информацией;

— когда и где будут иметь место коммуникации;

— ответственного за обеспечение каждого типа коммуникаций.

Он содержит:

— *требования к коммуникациям* со стороны участников проекта;

— *сведения* о передаваемой информации, включая формат, содержание и уровень детализации;

— *имя ответственного* за передачу информации и *получателя* данной информации;

— *методы или технологии*, используемые для передачи информации;

— *частота коммуникации* (например, еженедельно);

— *схема передачи по инстанциям*, определяющая сроки и порядок передачи на вышестоящие уровни (цепочка) проблем, которые не могут быть решены персоналом на низшем уровне;

— *метод обновления и уточнения плана управления коммуникациями* по мере продвижения и развития проекта;

— *глоссарий общепринятой терминологии*.

Разделы плана управления коммуникациями

Раздел плана	Комментарии
Предмет коммуникации	Информация, предназначенная для распространения среди участников проекта
Цель	С какой целью распространяется данная информация
Частота	Как часто предполагается распространять данную информацию
Дата начала (завершения)	Временные рамки распространения данной информации
Формат (средство связи)	Представление информации и способ передачи
Ответственное лицо	Член команды, в обязанности которого входит распространение данной информации
Адресат	Лицо, подразделение, которому предназначена данная информация, с выделением приоритетов

3. Виды средств и технологий коммуникации: краткая характеристика, критерии выбора

Виды коммуникаций

Письменная — устав, отчеты, протоколы, e-mail
Устная — совещания, коридорное обсуждение, праздники

Формальная — отчеты
Неформальная — записки, личные послания

Внутренняя — внутри проекта
Внешняя — с потребителями, СМИ, общественность

Вертикальная — вверх по иерархии
Горизонтальная — с равными по статусу

Критерии выбора: надежность, точность, уровень искажений, человеческий фактор

Выбор средств и технологий коммуникации определяется рядом факторов, перечисленных ниже:

- ***1. Срочность получения информации.*** Зависит ли успех проекта от наличия часто обновляемой информации, которая доступна немедленно, или от достаточно регулярного составления письменных отчетов?
- ***2. Доступность технологии***. Действительно ли необходимые системы уже установлены и действуют, или нужно включить их в список потребностей проекта?
- ***3. Персонал, задействованный в проекте***. Соответствуют ли предлагаемые системы коммуникации опыту и навыкам персонала проекта или необходимо организовать длительный курс обучения?
- ***4. Продолжительность проекта.*** Возможно ли, что еще до окончания проекта имеющиеся средства коммуникации изменятся?
- ***5. Окружение проекта.*** Команда проекта проводит встречи и обменивается информацией в живом общении или виртуально

Формы официальных коммуникаций:

1. Письменные отчеты, письма, факсы, использование электронной почты.

2. Совещания, телеконференции.

Успех совещаний как метода коммуникаций зависит от тщательности подготовки его проведения, результаты которой сводятся к своевременному:

- извещению о месте и времени проведения совещания
- знакомству участников с повесткой дня совещания
- предварительному составлению участниками совещания Отчета о незавершенной работе (Open Task Report — OTR)

3. Интернет-технологии.

Популярны «облачные» технологии, системы хранения данных в Интернете, с помощью которых удаленные пользователи получают совместный доступ к документам и могут редактировать их и обсуждать проблемы в любое удобное время. Наиболее известные сервисы такого рода — Google Docs и Microsoft Office 365 — активно используются малыми и средними компаниями именно при работе над проектами.

Отчет о незавершенной работе

Проект _____ Дата совещания _____

Код задачи	Наимено-вание задачи	Ответствен-ный исполнитель	Плановая дата начала	Фактическая дата начала	Плановая дата окончания	Фактическая дата окончания

Элементы журнала выявленных проблем

Элементы	Комментарии
Идентификация проблемы	Уникальный код, который присваивается проблемы – определяется технологиями управленческого учета проекта
Статус	Открытая (закрытая)
Описание	Что представляет проблема, какими могут быть ее последствия, если ее не удастся решить
Ответственный исполнитель	Член команды проекта, отвечающий за решение данной проблемы
Даты выявления	День, когда данная проблема была впервые занесена в журнал
Последнее действие	День, когда было выполнено последнее действие, описание этого действия и последний статус проблемы

Типы барьеров, препятствующие эффективным коммуникациям

Личностные барьеры — это коммуникативные помехи, порождаемые человеческими эмоциями, системами ценностей, неумением слушать собеседника, различиями в образовании, поле, социальном статусе, потребностях, интересах, накопленном опыте, психологическая несовместимость людей, участвующих в коммуникации.

Физические барьеры — это коммуникативные барьеры, возникающие в материальной среде коммуникаций: окружающая обстановка, шумы, невербальные средства коммуникаций.

Семантические барьеры — это коммуникативные барьеры, возникающие из-за различных значений, приписываемых разными людьми одним и тем же символам

? **Спасибо за внимание!**