

職能單元代碼	BGM5R0215v3
職能單元名稱	專案的溝通管理
領域類別	企業經營管理/一般管理
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、專案溝通規劃</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 諮詢適當專案相關人員，指導專案資訊需求，做為專案溝通規劃的基礎。 2. 清楚明瞭專案目標，並與活動進行溝通管理，確保各層面均接受正確訊息。 3. 發展專案管理資訊系統、結構或程序，使整體資訊與溝通能維持品質、有效性、及時與完整。 <p>二、辨識可用資訊</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 指導專案人員製作、蒐集、儲存、修復、分析與傳播資訊，以改善整體專案的決策流程與溝通。 2. 指導資訊驗證流程的發展、管理與修正程序，以確保數據品質的一致性與正確性。 <p>三、管理專案溝通</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 發展並管理組織的結構、專案與關鍵利益關係人間正式與非正式溝通網路，以確保整個計畫中各專案生命週期的有效性。 2. 運用溝通管理資訊系統，處理潛在、已知或實際問題，以確保符合專案、方案與組織目標。 3. 管理非屬專案管理人員責任範圍的顧客關係，確保目標清楚明瞭，並將計畫衝突降至最低。 <p>四、分析溝通管理成果</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 指導專案活動結束，確保資訊結果的所有權與責任。 2. 檢視並分析專案結果，判定管理資訊與溝通系統有效性。 3. 總結並將數個專案的經驗運用到專案內或組織中。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 專案管理資訊系統的結構與選擇 • 資訊驗證流程及其在不同脈絡下的應用 • 新式傳播科技及其優劣
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 指導管理與專案資訊與溝通的流程的技術能力 • 確認專案與方案的資訊要求的規劃能力

	<ul style="list-style-type: none"> • 溝通決策並撰寫品質報告的讀寫技能 • 處理溝通管理問題的解決能力 • 與顧客溝通並管理顧客關係與網路的人際交往能力 • 評量並分析專案成果的分析能力
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> • 溝通管理專案與活動可能會：不定期方式執行以因應複雜多變的環境；獨立執行或在多團隊環境下以帶頭實施；需諮詢專案經理，並視狀況需要適當專案利益關係人參與其中；涉及適當溝通管理方式、流程、程序與工具的選擇、修正與監督；考慮組織與環境對專案的影響及專案對組織與環境的影響。 • 層面可能包括：組織、運作、方案及專案。 • 專案管理資訊系統可能包括：決策權責分級制度，個人與團體權限與責任，主旨內容與溝通方式的侷限與限制，儲存與資訊溝通的網路結構、流程與程序，報告與後續流程類型、責任、分佈與規律性。 • 資訊驗證流程可能受以下因素影響：資訊存在時間長短；自資訊彙編後，標準、規定與限制的改變；驗證過程成本；接觸錯誤訊息與不實資訊的程度；語言(經翻譯或轉換的資料可能需要特別注意)；資訊的詳細程度(過多或過少)；資訊對專案成果的潛在影響。