**课程名称**

**提升项目交付专业能力与高效协同**

**课程收益：**

1. 掌握跨部门沟通的核心技巧，提升团队协作效率。
2. 理解项目组合与项目集管理的核心方法，优化资源配置与效益。
3. 学习冲突识别与解决策略，提升复杂场景的应对能力。
4. 制定风险管理计划，预设高风险环节的应急路径。
5. 平衡干系人矛盾需求，实现项目目标与相关方期望的统一。

**授课对象：**

* 项目经理
* 从事项目的员工

**授课时间：**

1天

**授课方式：**

案例分析，角色扮演，工具实操，以学员实际项目做练习

**培训内容：**

1. 跨部门沟通的特点与技巧

1.1 跨部门沟通的挑战

1.1.1 部门目标差异与信息孤岛问题

1.1.2 沟通渠道不畅与责任边界模糊

1.1.3 案例分析：某数字化项目因沟通失效导致交付延期

1.2 高效沟通的核心技巧

1.2.1 结构化沟通框架（如STAR法则）

1.2.2 非职权影响力技巧（如共赢思维、利益点挖掘）

1.2.3 模拟演练：跨部门需求对接场景（技术部门与市场部门协作）

2. 项目组合与项目集管理

2.1 项目组合管理（Program Management）

2.1.1 项目组合的定义与战略价值

2.1.2 项目选择与优先级排序方法（如收益-风险矩阵）

2.1.3 案例分析：某企业如何通过组合管理优化资源分配

2.2 项目集管理（Portfolio Management）

2.2.1 项目集与单项目的区别与关联

2.2.2 资源整合与效益最大化策略

3. 冲突识别与解决策略

3.1 冲突的类型与根源

3.1.1 冲突分类：目标冲突、资源冲突、流程冲突

3.1.2 根源分析：利益诉求差异、信息不对称、角色模糊

3.2 冲突解决策略与模拟训练

3.2.1 冲突解决模型（如托马斯-基尔曼模型）

3.2.2 模拟场景：

场景1：客户需求突变导致技术团队资源紧张

场景2：关键资源被抽调引发交付风险

3.2.3 分组讨论：制定冲突应对方案并角色扮演

4. 风险规划与识别

4.1 风险管理流程

4.1.1 风险识别：头脑风暴法、SWOT分析

4.1.2 风险评估：定性（概率-影响矩阵）

4.1.3 风险应对策略：规避、转移、减轻、接受、上报

4.2 高风险环节的应急路径设计

4.2.1 风险储备金与缓冲时间规划

4.2.2 案例分析：某数字化项目因服务器宕机触发应急计划

5. 干系人需求平衡（1.5小时）

5.1 干系人管理核心方法

5.1.1 干系人权力-利益矩阵分析

5.1.2 需求优先级排序（MoSCoW法：Must-have, Should-have, Could-have, Won’t-have）

5.2 矛盾需求的协调策略

5.2.1 成本压缩 vs 质量保障：

技术方案优化（如模块复用、自动化测试）

协商机制：设定阶段性验收标准

5.2.2 模拟演练：

案例：客户要求缩短交付周期但增加功能需求

分组讨论：如何平衡成本、质量与时间约束