
Specjalność: Zarządzanie projektami
Politechnika Łódzka, Wydział Zarządzania i Inżynierii Produkcji

{Nazwa Projektu}
Plan Komunikacji

System Zarządzający Firmą Alfa	Wersja: <1.0>
Plan Komunikacji	Data: <dd/mm/rrrr>

Historia zmian

Data	Wersja	Opis	Autor

System Zarządzający Firmą Alfa	Wersja: <1.0>
Plan Komunikacji	Data: <dd/mm/rrrr>

Spis treści

1.	Wprowadzenie	4	
1.1	Cel	4	
1.2	Zakres	4	
1.3	Definicje, akronimy i skróty	4	
1.4	Dokumenty powiązane	4	
2.	Metody komunikacji	4	
2.1	Zebrania	5	
2.1.1	Znaczenie		5
2.1.2	Opis		5
2.1.3	Temat		5
2.1.4	Zdarzenia wywołujące		5
2.1.5	Cel		5
2.2	Raporty	5	
2.2.1	Znaczenie		5
2.2.2	Opis		5
2.2.3	Temat		6
2.2.4	Zdarzenia wywołujące		6
2.2.5	Cel		6
2.3	Dokumentacja	6	
2.3.1	Znaczenie		6
2.3.2	Opis		6
2.3.3	Zdarzenia wywołujące		6
2.3.4	Cel		6
2.4	Komunikacja nieformalna	6	
2.4.1	Rodzaje		6
2.4.2	Znaczenie		6
2.4.3	Opis		7
2.4.4	Zdarzenia wywołujące		7
3.	Komunikacja w zespole	7	
3.1	Komunikacja między uczestnikami	7	
3.1.1	Lista i role uczestników projektu		7
3.1.2	Komunikacja między uczestnikami		7
3.1.3	Rodzaje komunikacji w zespole		10
3.1.4	Macierz RAM		11
3.2	Komunikacja z kierownikiem	11	
3.2.1	Struktura komunikacji		11

{Nazwa projektu}	Wersja: <1.0>
Dokument Komunikacji	Data: <dd/mm/rrrr>

Plan Komunikacji

1. Wprowadzenie

Dokument ten został stworzony na potrzeby projektu {Nazwa projektu}. Przedstawia wynik fazy analizy i przedstawia specyfikację wymagań dostarczoną przez klienta w dogodny i przejrzysty sposób.

1.1 Cel

Dokument ten ma za zadanie określenie sposobów komunikacji w zespole projektowym.

1.2 Zakres

Dokument ten obejmuje czynniki, które umożliwiają bądź ułatwiają komunikację między uczestnikami zespołu projektowego. Zawiera metody używane do komunikacji, oraz jej rodzaje. Zawiera również opis komunikacji uczestników z kierownikiem projektu.

1.3 Definicje, akronimy i skróty

Przykład:

Aktor – osoba, która korzysta z systemu.

System – program, który ma za zadanie ułatwić pracę firmy.

Baza danych – program, który gromadzi dane i ułatwia dostęp do nich. Dzięki temu możliwa jest centralizacja danych.

Serwer (host) – główny komputer, na którym rezydują programy i który udostępnia komputerom-klientom swoją funkcjonalność poprzez przeglądarkę internetową.

Przeglądarka internetowa – program, który łączy się z serwerem, pobiera i wyświetla stronę internetową

klient – rozumiany w dwójnasób – jako osoba zlecająca firmie stworzenie projektu oraz jako komputer, który korzysta z usług innego komputera (serwera).

Architektura klient – serwer – forma komunikacji upraszczających model wzorcowy ISO OSI z siedmiu do 3 warstw: fizycznej, łącza danych oraz sesji realizowanej za pomocą protokołu zamówienie – odpowiedź. Centralizuje usługi, dzięki czemu firma korzysta zawsze z tej samej wersji oprogramowania. W naszym przypadku usługą tą jest udostępnianie stron HTML.

architektura – schemat ogólny budowy systemu komputerowego lub jego części, określający jego elementy, układy ich łączące i zasady współpracy między nimi.

1.4 Dokumenty powiązane

- Specyfikacja A/77- dostarczona przez klienta specyfikacja układu raportów, które system powinien drukować.
- Dokument Specyfikacji Wymagań –{Nazwa projektu}/DSW/1
- Plan Zarządzania Projektem – {Nazwa projektu}/PZP/1

2. Metody komunikacji

Komunikacja w zespole projektowym jest jednym z ważniejszych punktów. Jej celem

{Nazwa projektu}	Wersja: <1.0>
Dokument Komunikacji	Data: <dd/mm/rrrr>

jest prawidłowa współpraca między członkami projektu, ale również między zespołem a klientem. Właściwa i poprawna komunikacja wyklucza niedomówienia i nieścisłości w projekcie, co w rezultacie przenosi się na mniejszą ilość błędów w wykonaniu projektu

2.1 Zebrania

2.1.1 Znaczenie

Wymiana informacji i koncepcji, formalna i niepozostawiająca niedomówień metoda na przekazanie informacji o zmianach, przedstawianie dotychczasowych osiągnięć, poszukiwanie rozwiązań.

2.1.2 Opis

Każde zebranie posiada swojego moderatora, grupę docelową, oraz ściśle określony temat. Spotkania dzielimy na formalne i nieformalne. Z zebrań formalnych muszą powstać odpowiednie dokumenty opisujące wnioski, cel, uczestników i datę spotkania. Dokument ten powinien być przesłany do wszystkich uczestników zebrania. Z zebrań nieformalnych powstają notatki opisujące wyniki dyskusji. Wnioski te są przekazywane wszystkim zainteresowanym.

2.1.3 Temat

Zebrania mają wpływ na wszystkie części projektu. Głównymi tematami zebrań są przedstawienie problemów i zmian.

2.1.4 Zdarzenia wywołujące

Zakończenie kolejnych etapów projektu powoduje zwołanie zebrania informacyjnego. Nieprzewidziane zdarzenia i problemy występujące w poszczególnych fazach powodują zwołanie narad roboczych.

Spotkania z klientem następują w pierwszej i ostatniej fazie projektów, a także na życzenie klienta.

Wszystkie propozycje zmian w projekcie muszą być uzgodnione na zebraniach uzgadniających założenia realizacyjne. Zebrania te muszą się odbywać w obecności klienta.

2.1.5 Cel

Przede wszystkim rozwiązanie konkretnego problemu poruszonego na zebraniu, ale nie tylko. Zebrania informacyjne są dobrą metodą na przedstawianie przebiegu prac projektowych kierownikowi lub klientowi.

Zebrania robocze stanowią wstęp do prac projektowych, na których omawiane są najważniejsze ostatnio podjęte decyzje i następuje przydział materiałów niezbędnych do rozpoczęcia prac.

Zebrania, na których podejmowane są uzgodnienia wykonawcze często są prowadzone z klientem i ich celem jest znalezienie rozwiązania pomiędzy dwiema sprzecznymi stronami

Narady robocze zwoływane są w przypadku niespodziewanego zajścia, problemu, często wykorzystywana metoda burzy mózgów.

2.2 Raporty

2.2.1 Znaczenie

Składanie informacji o postępie prac projektowych, problemach, sukcesach. Tworzony przez każdego uczestnika projektu, składany okresowo kierownikowi projektu.

2.2.2 Opis

Raporty są tworzone okresowo, dystrybuowane do wszystkich zainteresowanych.

{Nazwa projektu}	Wersja: <1.0>
Dokument Komunikacji	Data: <dd/mm/rrrr>

Przygotowywane przez wszystkich uczestników projektu. Powinien zawierać odbiorcę i nadawcę raportu, okresowość i środek dystrybuowania oraz konkretną treść.

2.2.3 *Temat*

Najczęstszym tematem jest przedstawienie dotychczasowych dokonań, bądź problemów blokujących dalsze postępy.

2.2.4 *Zdarzenia wywołujące*

Przed wszystkim raporty powstają, gdy zbliża się określony termin, lub konkretny etap w pracach projektowych. Częstotliwość powstawiania raportów jest ściśle określona i na ogół nie odbiega się od terminów. Drugim powodem powstania raportu jest moment, gdy etap prac zostanie ukończony wcześniej, bądź będzie wyraźnie widoczne, iż z konkretnych powodów nie zostanie osiągnięty na czas.

2.2.5 *Cel*

Dostarczenie informacji o postępie prac projektowych. Regularne otrzymywanie raportów i zapoznawanie się z nimi umożliwia właściwe przygotowanie do następnych prac. Kolejnym celem jest dostarczenie osobom zainteresowanym informacji o sukcesach i porażkach na danym etapie prac projektowych.

2.3 **Dokumentacja**

2.3.1 *Znaczenie*

Tworzenie dokumentacji jest niezwykle ważne dla całego projektu. Zawarte są w niej wszystkie podjęte decyzje, powody tych decyzji, oraz historia prac projektowych. Jest to również ważny dokument dla klienta

2.3.2 *Opis*

Dokumentacja powinna być kompletna, jednoznaczna, staranna i odpowiednio aktualizowana. Tworzona podczas trwania całego procesu projektowego. Zapisywane w niej powinny być wszystkie ważniejsze zdarzenia w projekcie.

2.3.3 *Zdarzenia wywołujące*

Dokumentacja powinna być tworzona w czasie ciągłym, konkretnie opisując wszystko, co dzieje się w projekcie. Przed wszystkim należy uważać na kluczowe momenty w projekcie, jak zakończenie konkretnego etapu, zmiana koncepcji, podjęta decyzja. Wszystkie zmiany powinny zostać udokumentowane razem z powodem podjęcia danego kroku.

2.3.4 *Cel*

Przechowywać informacje o postępie prac projektowych. Dokumentacja powinna być ważnym, często aktualizowanym źródłem informacji dla klienta i kierownika projektu. Celem również jest przechowywanie historii projektu. W przypadku błędu lub pomyłki dzięki dobrej dokumentacji można bez trudu znaleźć i poprawić.

2.4 **Komunikacja nieformalna**

2.4.1 *Rodzaje*

Najczęściej używanymi nieformalnymi a zarazem niewerbalnymi metodami komunikacji są w projekcie emaile, faxy i często używane Internetowe komunikatory (gadu-gadu, Icq etc.).

2.4.2 *Znaczenie*

Tego typu komunikacja używana jest wyjątkowo często przez uczestników projektu. Jest najwygodniejsza, gdyż najszybciej można przekazać informację i odebrać odpowiedź. Szczęólnego znaczenia nabiera, gdy rolę zaczyna odgrywać pośpiech lub priorytet informacji.

{Nazwa projektu}	Wersja: <1.0>
Dokument Komunikacji	Data: <dd/mm/rrrr>

2.4.3 Opis

Komunikacja przez Internet przebiega szybko i sprawnie. Z ważniejszych rozmów, podjętych decyzji lub nowych pomysłów należy zdawać relację kierownikowi projektu.

2.4.4 Zdarzenia wywołujące

Tego typu komunikacja może być nawiązywana w każdej chwili, bez specjalnych zdarzeń wywołujących. Jest to rodzaj konsultacji wywoływanej, kiedy potrzebna.

3. Komunikacja w zespole

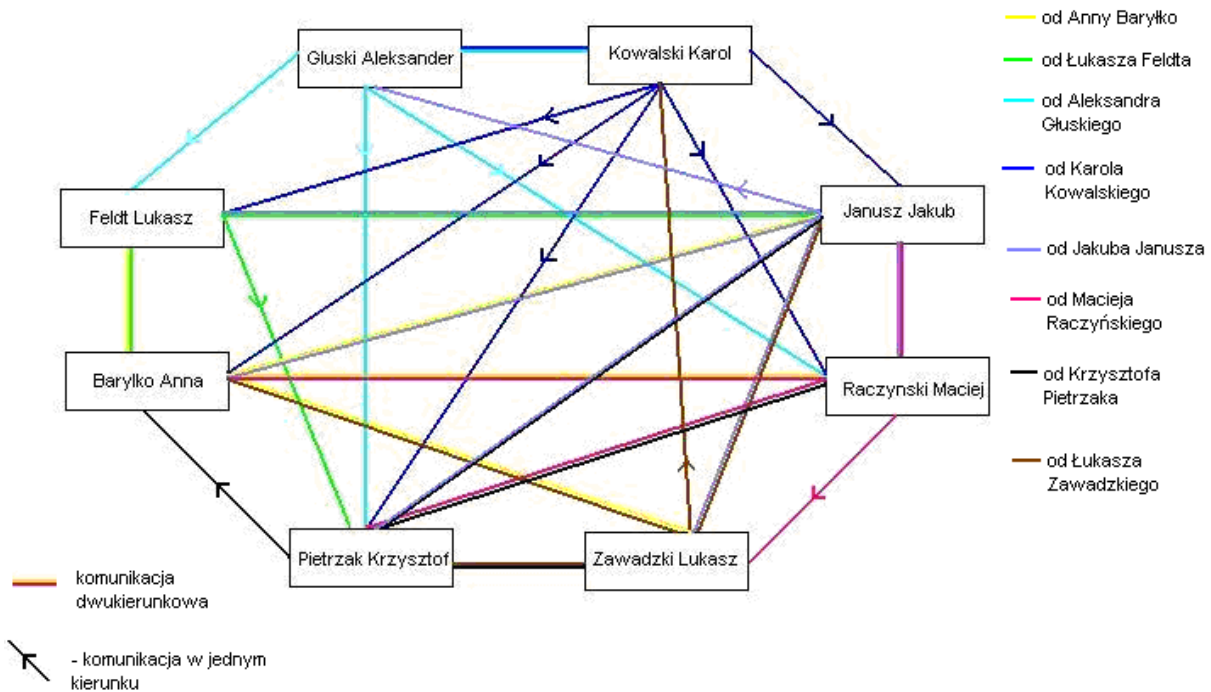
3.1 Komunikacja między uczestnikami

3.1.1 Lista i role uczestników projektu

Przykład:

- Barylko Anna (analityk; osoba odpowiedzialna za standardy komunikacyjne)
- Feldt Łukasz (zajmuje się opracowaniem planu testowania oprogramowania)
- Gluski Aleksander (opracowuje plan zapewnienia jakości)
- Janusz Jakub (osoba odpowiedzialna za dokument definicji wymagań)
- Kowalski Karol (osoba odpowiedzialna za oszacowanie ryzyka w projekcie)
- Pietrzak Krzysztof Piotr (kierownik projektu; osoba odpowiedzialna za plan działań, czyli koordynację i kontrolę prac)
- Raczynski Maciej (osoba opracowująca ankietę dotyczącą badania wymagań; jest to również osoba pełniąca rolę punktu kontaktowego dla grupy równoległej)
- Zawadzki Łukasz (osoba odpowiedzialna za strukturę organizacji zespołu projektowego)

3.1.2 Komunikacja między uczestnikami



Jak widać na powyższym diagramie komunikacja między uczestnikami projektu może

{Nazwa projektu}	Wersja: <1.0>
Dokument Komunikacji	Data: <dd/mm/rrrr>

przebiegać dwu albo jednokierunkowo.

Anna Barylko, odpowiedzialna za standardy komunikacyjne przekazuje materiały i informacje do:

- *Łukasza Feldta, odpowiedzialnego za testy*
- *Jakuba Janusza, sporządzającego dokument definicji wymagań*
- *Macieja Raczyńskiego, tworzącego ankietę i komunikującego się z klientem*
- *Łukasza Zawadzkiego, odpowiedzialnego za strukturę organizacyjną grupy*

Odbiera dokumenty od:

- *Łukasza Feldta, odpowiedzialnego za testy*
- *Karola Kowalskiego, określającego ryzyko projektu*
- *Jakuba Janusza, sporządzającego dokument definicji wymagań*
- *Macieja Raczyńskiego, tworzącego ankietę i komunikującego Sie z klientem*
- *Łukasza Zawadzkiego, odpowiedzialnego za strukturę organizacyjną grupy*
- *Krzysztofa Pietrzaka, kierownika grupy, odpowiedzialnego za koordynację grupy*

Łukasz Feldt, odpowiedzialny za przeprowadzanie testów w projekcie przekazuje materiały do:

- *Anny Barylko, odpowiedzialnej za standardy komunikacji*
- *Jakuba Janusza, sporządzającego dokument definicji wymagań*
- *Krzysztofa Pietrzaka, odpowiadającego za plan działań a także koordynację i kontrolę prac projektowych*

Odbiera dokumenty od:

- *Anny Barylko, odpowiedzialnej za standardy komunikacyjne w zespole*
- *Jakuba Janusza, odpowiedzialnego za dokument definicji wymagań*
- *Karola Kowalskiego, zajmującego się oszacowaniem ryzyka*
- *Aleksandra Gluskiego, tworzącego plan zapewnienia jakości*

Aleksander Gluski, zajmujący się planem zapewnienia jakości przekazuje dokumenty do:

- *Łukasza Feldta, opracowującego plan testowania projektu*
- *Karola Kowalskiego, szacującego ryzyko*
- *Macieja Raczyńskiego, opracowującego ankietę*
- *Krzysztofa Pietrzaka, planującego działania oraz koordynującego i kontrolującego prace*

Odbiera dokumenty od:

- *Jakuba Janusza, przygotowującego dokument definicji wymagań*
- *Karola Kowalskiego, zajmującego się oszacowaniem ryzyka*

Jakub Janusz, zajmujący się tworzeniem dokumentu definicji wymagań przekazuje informacje i sporządzone dokumenty do:

- *Łukasza Feldta, zajmującego się sporządzaniem planu testowania*
- *Aleksandra Gluskiego, planującego zapewnienie jakości*
- *Macieja Raczyńskiego, zajmującego się tworzeniem i przeprowadzaniem ankiety*
- *Krzysztofa Pietrzaka, planującego działania i zajmującego się koordynowaniem i kontrolą prac projektowych*
- *Łukasza Zawadzkiego, odpowiedzialnego za strukturę organizacji zespołu*

Otrzymuje dokumenty od:

- *Anny Barylko, odpowiedzialnej za standardy komunikacji w zespole*
- *Łukasza Feldta, opracowującego plany testów*
- *Karola Kowalskiego, oszacowującego ryzyko*
- *Macieja Raczyńskiego, opracowującego ankietę*
- *Krzysztofa Pietrzaka, planującego działania oraz kontrolującego prace projektowe*
- *Łukasza Zawadzkiego, odpowiadającego za strukturę organizacji zespołu*

{Nazwa projektu}	Wersja: <1.0>
Dokument Komunikacji	Data: <dd/mm/rrrr>

Karol Kowalski, odpowiadający za oszacowanie ryzyka, przekazuje dokumenty do:

- *Anny Baryłko, odpowiadającej za komunikację w zespole*
- *Łukasza Feldta, opracowującego plany testów*
- *Aleksandra Głuskiego, zajmującego się zapewnieniem jakości w projekcie*
- *Jakuba Janusza, zapewniającego dokument definicji wymagań*
- *Macieja Raczyńskiego, opracowującego ankietę*
- *Krzysztofa Pietrzaka, planującego działanie i zajmującego się koordynacją i kontrolą prac projektowych*

Odbiera dokumenty od:

- *Aleksandra Głuskiego, opracowującego plan zapewnienia jakości*
- *Łukasza Zawadzkiego, opracowującego strukturę organizacji zespołu*

Maciej Raczyński, opracowujący ankietę, oraz odpowiedzialny za kontakt z klientem, przekazuje dokumenty do:

- *Anny Baryłko, odpowiedzialnej za standardy komunikacyjne w zespole*
- *Jakuba Janusza, opracowującego dokument definicji wymagań*
- *Krzysztofa Pietrzaka, będącego odpowiedzialnym za plan działań oraz koordynację i kontrolę prac projektowych*

- *Łukasza Zawadzkiego, przeprowadzającego strukturę organizacji zespołu*

Odbiera dokumenty od:

- *Anny Baryłko, odpowiadającej za standardy komunikacji w zespole*
- *Aleksandra Głuskiego, opracowującego plan zapewnienia jakości*
- *Jakuba Janusza, sporządzającego dokument definicji wymagań*
- *Karola Kowalskiego, odpowiedzialnego za oszacowanie ryzyka projektu*
- *Krzysztofa Pietrzaka, planującego działania i koordynującego oraz kontrolującego prace projektowe zespołu*

Krzysztof Pietrzak, kierownik zespołu, odpowiadający za opracowanie planu działania oraz koordynację i kontrolę prac projektowych wysyła dokumenty do:

- *Anny Baryłko, odpowiedzialnej za standardy komunikacji między uczestnikami projektu*
- *Jakuba Janusza, opracowującego dokument definicji wymagań*
- *Macieja Raczyńskiego, odpowiedzialnego za opracowanie ankiety*
- *Łukasza Zawadzkiego, odpowiedzialnego za strukturę organizacyjną w zespole projektowym*

Odbiera dokumenty od:

- *Łukasza Feldta, odpowiedzialnego za planowanie testów*
- *Aleksandra Głuskiego, przeprowadzającego plan zapewnienia jakości*
- *Jakuba Janusza, sporządzającego dokument definicji wymagań*
- *Karola Kowalskiego, zajmującego się oszacowaniem ryzyka*
- *Macieja Raczyńskiego, organizującego ankietę*
- *Łukasza Zawadzkiego, odpowiedzialnego za strukturę organizacji zespołu*

Łukasz Zawadzki, odpowiedzialny za strukturę organizacyjną zespołu przekazuje dokumenty do:

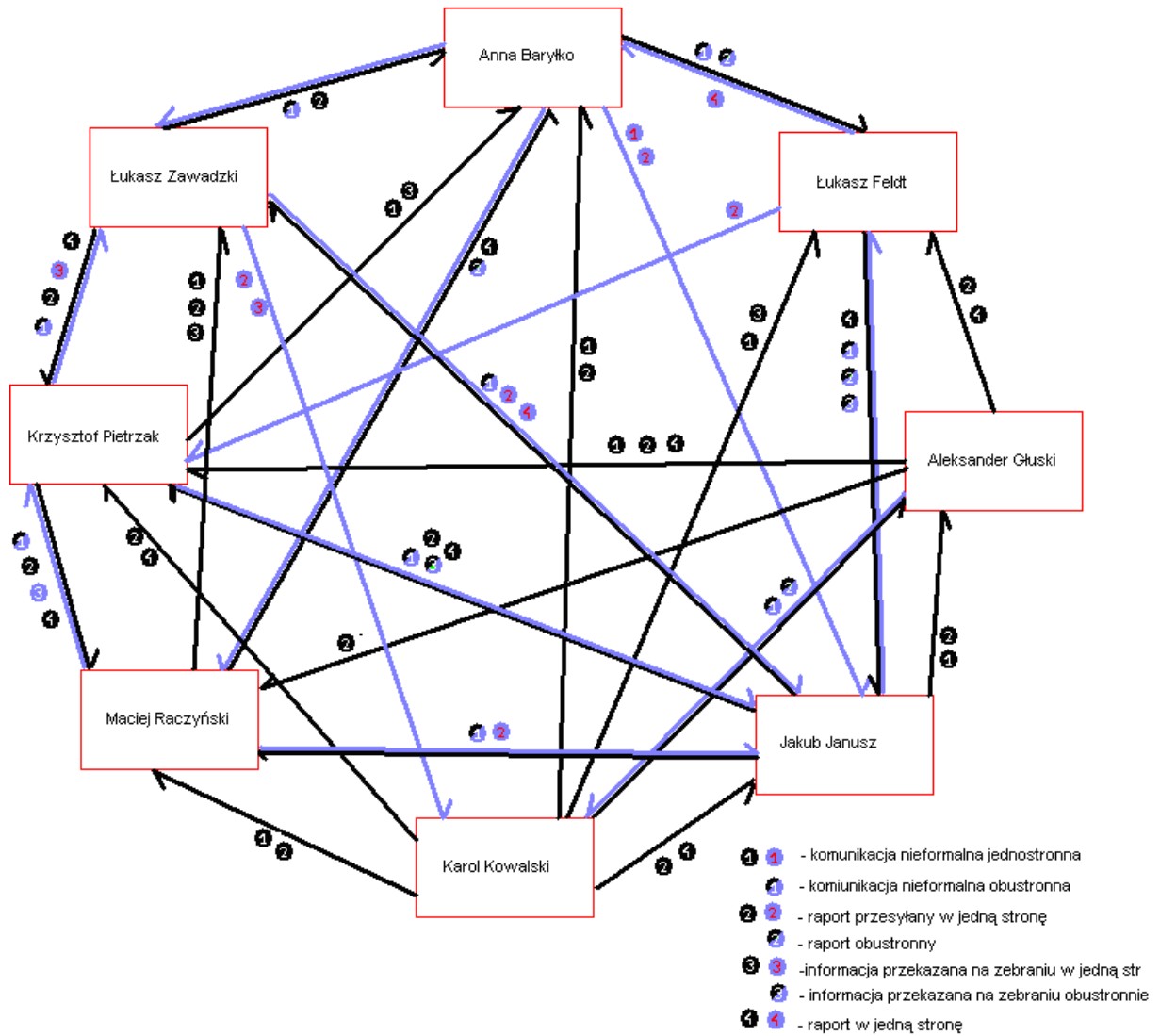
- *Anny Baryłko, odpowiedzialnej za standardy komunikacji w zespole projektowym*
- *Jakuba Janusza, sporządzającego dokument definicji wymagań*
- *Karola Kowalskiego, zajmującego się szacowaniem ryzyka*
- *Krzysztofa Pietrzaka, planującego działania oraz koordynującego i kontrolującego prace*

Otrzymuje dokumenty od:

- *Anny Baryłko, zajmującej się standardami komunikacyjnymi w zespole*
- *Jakuba Janusza, organizującego dokument definicji wymagań*
- *Macieja Raczyńskiego, opracowującego ankietę*
- *Krzysztofa Pietrzaka, zajmującego się planowaniem działań, koordynacją i kontrolą prac*

{Nazwa projektu}	Wersja: <1.0>
Dokument Komunikacji	Data: <dd/mm/rrrr>

3.1.3 Rodzaje komunikacji w zespole



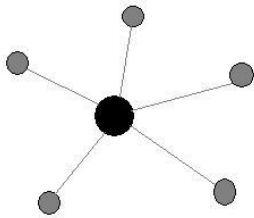
{Nazwa projektu}	Wersja: <1.0>
Dokument Komunikacji	Data: <dd/mm/rrrr>

3.1.4 Macierz RAM

Macierz RAM znajduje się w Planie Zarządzania Projektem

3.2 Komunikacja z kierownikiem

3.2.1 Struktura komunikacji



Struktura komunikacji z kierownikiem przyjmuje formę „gwiazdy”. Wszystkie decyzje, które są podejmowane, każdy oficjalny rodzaj komunikacji nadzorowany jest przez kierownika, który znajduje się w centrum „gwiazdy”. Komunikacją z kierownikiem następuje w obie strony. Od uczestnika projektu przez raporty lub metody nieformalne, stosowane w celu wyjaśnienia nieścisłości oraz od kierownika przez zebrania, maile i inne rodzaje przekazywania informacji.