

## 第 18 章 项目绩效域

### 【本章学习建议】

PMBOK 一直是基于过程的项目管理标准的重要代表, 项目管理从业者一直坚持基于过程的项目管理方法。随着信息技术和项目管理的快速发展, 单独的基于过程的项目管理思想已经无法反映业务及项目管理的需要。从 2021 年开始, 第 7 版 PMBOK 采用了基于原则的标准, 其中包含了 12 个项目管理基本原则, 这些基本原则为有效的项目管理提供支持, 并更多地关注项目的预期成果。然而, 很多项目管理从业人员认为过去基于过程的方法依然非常有用, 在指导项目管理能力、调整方法论并评估项目管理能力方面起到非常重要的作用, 因此, 基于过程的方法是项目管理的基石。人们今天在关注项目管理原则, 关注实现项目最终的价值交付的同时, 依然离不开过程的方法, 依然需要考虑 10 大项目管理知识领域的支撑。本章预计会考 2-3 分的选择题。案例分析、论文也会考。

### 【本章考情分析】

| 年份          | 上午选择题    | 案例分析题                                      | 论文写作       | 合计            |
|-------------|----------|--|------------|---------------|
| 2023 年 05 月 | 3        | 0  | 0          | 3             |
| 2023 年 11 月 | 机考 3 分左右 | 5 分 (第 1 批)<br>15 分 (第 3 批)<br>5 分 (第 4 批) | 75 (第 2 批) | 每个批次 8-15 分左右 |
| 2024 年 05 月 | 机考 3 分左右 | 7 分 (第 2 批)                                | 0          | 10            |

### 项目绩效域 (掌握)

价值驱动的项目管理知识体系关注价值的实现, 包含了项目管理原则、绩效域、项目生命周期、过程组、10 大知识领域和价值交付系统。在整个生命周期过程中, 项目管理者需要始终坚持项目管理原则, 通过涵盖 10 大知识领域的项目管理过程组对项目进行管理, 同时需要密切关注干系人、团队、开发方法和生命周期、规划、项目工作、交付、测量、不确定性这 8 个与绩效密切相关的因素, 我们称之为绩效域。通过这 8 个绩效域帮助项目在系统内运作, 实现价值交付系统的功能, 为组织及其干系人创造价值, 从而实现组织的战略和目标。

### 18.1 干系人绩效域 (掌握)

干系人绩效域涉及与干系人相关的活动和职能。在项目整个生命周期过程中, 有效执行本绩效域可以实现的预期目标主要包含:

- ①与干系人建立高效的工作关系;
- ②干系人认同项目目标;
- ③支持项目的干系人提高了满意度, 并从中收益;
- ④反对项目的干系人没有对项目产生负面影响。

在项目整个生命周期过程中, 为了有效执行干系人绩效域, 项目经理需要重点促进干系人的参与。

#### 1、18.1.1 绩效要点 (掌握)

为了有效地让干系人参与, 项目经理可带领项目团队按下面的步骤开展工作。

(1) **识别**。在组建项目团队之前, 可以先识别高层级的干系人, 再逐步逐层识别详细的干系人。识别过程中需要注意: 有些干系人很容易识别, 如客户、发起人、项目团队、最终用