

益冲突, 并促进干系人参与项目决策和活动。

为了实现项目收益, 识别干系人和引导干系人参与的过程**需要迭代开展**。至少要在以下时点开展这些活动:

- ①项目进入其**生命周期的不同阶段**;
- ②当前**干系人不再与项目工作有关**, 或者在项目的干系人群体中**出现了新的干系人成员**;
- ③组织内部或更大领域的**干系人群体发生重大变化**。

### 3、17.1.2 管理新实践 (了解)

项目干系人管理的发展趋势和新兴实践主要包括:

- (1) **识别所有干系人**, 而非在限定范围内。
- (2) 确保**所有团队成员都涉及引导干系人参与**的活动。
- (3) 定期**审查干系人群体**, 可与单个项目风险的审查工作并行开展。
- (4) 应用**“共创”概念**, 咨询受项目工作或成果**影响最大的干系人**, 视其为**合作伙伴**。
- (5) 关注干系人有效参与程度的**正面与负面价值**。

## 17.2 项目干系人管理过程

### 1、17.2.1 过程概述 (背诵)

过程	过程定义	主要作用
1. 识别干系人	定期识别项目干系人, 分析和记录他们的利益、参与度、相互依赖性、影响力和对项目成功的潜在影响的过程	使项目团队能够建立对每个干系人或干系人群体的适度关注【在整个项目期间定期开展】
2. 规划干系人参与	根据干系人的需求、期望、利益和对项目的潜在影响, 制定项目干系人参与项目的方法的过程	提供与干系人进行有效互动的可行计划【在整个项目期间定期开展】
3. 管理干系人参与	通过与干系人进行沟通协作, 以满足其需求与期望、处理问题, 并促进干系人合理参与的过程	尽可能提高干系人的支持度, 并降低干系人的抵制程度【在整个项目期间开展】
4. 监督干系人参与	监督项目干系人的关系, 并通过修订参与策略和计划来引导干系人合理参与项目的过程	随着项目进展和环境变化, 维持或提升干系人参与活动的效率和效果【在整个项目期间开展】

### 2、5 大过程组与项目干系人管理 (掌握)

10 大管理	启动过程组	规划过程组	执行过程组	监控过程组	收尾过程组
项目干系人管理	①识别干系人	②规划干系人参与	③管理干系人参与	④监督干系人参与	

### 3、17.2.2 裁剪考虑因素 (了解)

裁剪考虑: 干系人多样性、干系人关系的复杂性、沟通技术

### 4、17.2.3 敏捷与适应方法 (了解)

敏捷型方法提倡**高度透明**。例如, **邀请所有干系人参与项目会议和审查, 或将项目工件发布到公共空间**, 其目的在于让各方之间的不一致和依赖关系, 或者与项目有关的其他变化问题, 都尽快浮现。

## 17.3 识别干系人 (掌握)

识别干系人管理过程通常**在编制和批准项目章程之前或同时**首次开展, 之后在项目生命周期过程中必要时**重复开展**, 至少应在每个阶段开始时, 以及项目或组织出现重大变化时重复开展。