

# 第 17 章 项目干系人管理

## 【本章学习建议】

根据历年的考试情况来看，由于本章内容属于 10 大管理的内容，通俗地讲，与项目有直接或间接关系的任何个人、群体或组织，都是项目干系人，项目干系人管理的重要性不言而喻。一方面，项目要取得成功，离不开项目干系人的支持与参与。另一方面，做项目最终是要满足项目干系人的利益追求，让干系人满意。上午选择、案例分析、论文写作都会进行考查。干系人一般上午考察 2 分左右。下午案例论文多与沟通结合在一起来考。

## 【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	3	0	6
2023 年 11 月	机考 3 分左右	15 分 (第 1 批) 15 分 (第 2 批) 20 分 (第 4 批)	75 (第 1 批)	每个批次 15-20 分左右
2024 年 05 月	机考 3 分左右	0	0	3

### 17.1 管理基础

#### 1、干系人管理 IT0 (掌握)

干系人管理				
组	过程	输入	工具和技术	输出
启动	1. 识别干系人	1. 立项管理文件 • 商业论证 • 效益管理计划 2. 项目章程 3. 项目管理计划 • 沟通管理计划 • 干系人参与计划 4. 项目文件 • 需求文件 • 问题日志 • 变更日志 5. 协议 6. 事业环境因素 7. 组织过程资产	1. 专家判断 2. 数据收集 • 问卷调查 • 头脑风暴 3. 数据分析 • 干系人分析 • 文件分析 4. 数据表现 • 干系人映射分析和表现 5. 会议	1. 干系人登记册 2. 变更请求 3. 项目管理计划(更新) • 需求管理计划 • 沟通管理计划 • 风险管理计划 • 干系人参与计划 4. 项目文件(更新) • 假设日志 • 问题日志 • 风险登记册
规划	2. 规划干系人参与	1. 项目章程 2. 项目管理计划 • 资源管理计划 • 沟通管理计划 • 风险管理计划 3. 项目文件 • 假设日志 • 风险登记册	1. 专家判断 2. 数据收集 • 标杆对照 3. 数据分析 • 假设条件和制约因素分析 • 根本原因分析 4. 决策	1. 干系人参与计划