

План управления заинтересованными сторонами

Проект: Разработка и внедрение конфигурации 1С:Предприятие для сети ветеринарных клиник «Котятки радости»

1. Введение

Управление заинтересованными сторонами проекта включает процессы идентификации, анализа, планирования и контроля взаимодействия с лицами, группами или организациями, которые могут воздействовать на проект или находятся под его влиянием. Основная цель — максимизировать положительное влияние и минимизировать отрицательное.

2. Реестр заинтересованных сторон

Реестр заинтересованных сторон является основным документом, содержащим идентификационную и классификационную информацию о всех лицах и организациях, затронутых проектом или влияющих на него. Документ служит основой для планирования управления вовлечением стейкхолдеров и регулярно актуализируется.

№	ФИО / Роль	Должность	Роль в проекте	Контакт	Классификация	Ожидания	Влияние	Фаза интереса
1	Мармышкин И.Д.	Спонсор	Утверждение бюджета, итоговый прием	email/ тел	Внутренний, Поддерживающий	Успешное внедрение в срок и бюджет	Высокое	Все фазы
2	Васильева Е.Д.	РП	Управление проектом	email/ тел	Внутренний, Лидирующий	Выполнение целей проекта	Высокое	Все фазы
3	Мармышкина А.Е.	Ген. директор	Ключевой пользователь	email/ тел	Внутренний, Поддерживающий	Удобная отчетность, рост эффективности	Высокое	Завершение, эксплуатация
4	Врачи/ администраторы	Конечные пользователи	Использование системы	-	Внутренние, Нейтральные/ Сопротивляющиеся	Удобный интерфейс, минимум ошибок	Среднее	Внедрение, обучение

3. Матрица власти/интересов

Матрица власти/интересов используется для классификации заинтересованных сторон на основе их уровня полномочий ("власть") и степени заинтересованности в результатах проекта. Матрица определяет оптимальные стратегии взаимодействия с каждой группой стейкхолдеров для эффективного управления их ожиданиями.

	Низкий интерес	Высокий интерес
Большая власть	А. Поддерживать удовлетворенность <ul style="list-style-type: none">Мармышкин И.Д. (Спонсор)Стратегия: Регулярные отчеты, вовлечение в ключевые решения	С. Активно управлять <ul style="list-style-type: none">Васильева Е.Д. (РП)Мармышкина А.Е. (Ген. директор)Стратегия: Тесное взаимодействие, совместное принятие решений
Малая власть	Д. Наблюдать <ul style="list-style-type: none">Вспомогательный персоналСтратегия: Минимальное вовлечение, мониторинг	В. Информировать <ul style="list-style-type: none">Врачи/администраторыСтратегия: Регулярное информирование, обучение, сбор обратной связи

4. Матрица уровня вовлечения

Матрица уровня вовлечения отображает текущий и желаемый уровень участия ключевых заинтересованных сторон в проекте. Сравнение текущего и целевого состояния позволяет выявить "разрывы" в вовлечении и разработать целевые мероприятия по их устранению. Руководитель проекта не включается в матрицу, так как является субъектом управления вовлечением.

Заинтересованная сторона	Неосведомлённый	Сопrotивляющийся	Нейтральный	Поддерживающий	Лидирующий
Мармышкин И.Д.				Тек. (Т)	Жел. (Ж)
Мармышкина А.Е.				Тек. (Т)	Жел. (Ж)
Врачи/администраторы		Тек. (Т)		Жел. (Ж)	

Примечание:

- **Тек.** — текущий уровень вовлечения
- **Жел.** — желаемый уровень вовлечения
- **Ж/Т** — текущий и желаемый уровень совпадают (лидирующий)

5. План коммуникаций

План коммуникаций определяет методы, частоту и содержание взаимодействия с различными группами заинтересованных сторон. План разработан с учетом их потребностей в информации, влияния на проект и уровня вовлеченности. Руководитель проекта не включен как получатель коммуникаций, поскольку является их основным инициатором и координатором.

Сторона	Интерес/Влияние	Частота	Формат	Ответственный
Спонсор	Высокий	Еженедельно	Отчет, совещание	РП
Ген. директор	Средний	По фазам	Презентация, демо	РП
Врачи/администраторы	Средний	По мере внедрения	Обучение, опросы	Консультанты

6. Стратегии вовлечения

Для спонсора проекта:

- Регулярные отчеты о статусе проекта
- Вовлечение в принятие ключевых решений
- Утверждение основных этапов и изменений

Для генерального директора:

- Демонстрации функционала системы
- Согласование требований к отчетности
- Участие в приемочных испытаниях

Для врачей и администраторов:

- Проведение обучения работе с системой
- Регулярный сбор обратной связи
- Минимизация сопротивления через упрощение процессов
- Вовлечение в тестирование на ранних этапах

7. Контроль и мониторинг

- **Реестр заинтересованных сторон** обновляется ежемесячно
- **Уровень вовлечения** контролируется через опросы и встречи
- Используется **реестр проблем** для фиксации и решения конфликтов
- **Мониторинг эффективности** стратегий вовлечения проводится ежеквартально

8. Утверждение

Подписанием настоящего Плана управления заинтересованными сторонами, Спонсор проекта и Руководитель проекта подтверждают согласование представленных подходов к идентификации, анализу и управлению заинтересованными сторонами в рамках проекта.

Роль	ФИО	Подпись	Дата
Спонсор проекта / Инициатор	Мармышкин И.Д.		
Руководитель проекта	Васильева Е.Д.		