

讨论题

1

4

小型项目、团队

利益相关方分析矩阵

利益相关方注册表

利益-影响图

优先级矩阵

如何进行相关方管理

1. 制定沟通计划

2. 制定相关方参与计划

实践案例

1

利益相关者名册 (Stakeholder Register)

2

利益相关者管理策略 (Stakeholder Management Strategy)

快速测验

讨论题

1

Why do you think PMI created a separate knowledge area for stakeholder management?

第一章提及到，干系人是项目管理框架的重要组成部分。干系人可以要求项目，批准项目，拒绝项目，支持项目，反对项目，项目的目的就是满足干系人的需求和期望，并最终是干系人满意。由于干系人管理对项目成功非常重要，项目管理协会因此决定在2013年创建一个完整的知识领域，专门研究干系人管理。

Discuss ways that you have seen people manage stakeholder engagement in your classroom or work environments. Which approaches seem to work the best?

小型项目、团队

在校内一些学生主导或者老师指导的小型项目中，往往在项目发起人的帮助下就可以确定利益相关者，这时候通过一张简单的图表就可以列举干系人需求并管理干系人。

利益相关方分析矩阵

利益相关方分析矩阵是一种**通过评估相关方对项目的影响程度和对项目的利益相关度来识别和分类相关方**的方法。矩阵通常分为四个象限：高影响高利益、高影响低利益、低影响高利益、低影响低利益。这种方法适用于需要快速识别并重点关注对项目成功具有重要影响的相关方的场景。

使用方法：

- 收集相关方信息，包括他们的权力、利益、态度等。
- 将相关方在矩阵中标注，根据他们的影响程度和兴趣程度放置在相应象限。

利益相关方注册表

利益相关方注册表是一种**详细记录相关方信息的文档**，文档中需要包括相关方的姓名、职务、利益、需求等详细信息，这样就能**深入了解每个相关方的特定需求和期望**，以制定针对性的沟通和参与计划。

使用方法：

- 列出所有已知的相关方，并详细记录他们的信息。
- 包括相关方的期望、利益、需求、潜在风险等方面的详细信息。

利益-影响图

利益-影响图可以**可视化相关方对项目的利益和影响**。在利益-影响图中，我们会将相关方按照他们对项目的利益和影响程度进行定位，这种方法能够更直观地理解相关方之间的关系，帮助项目团队识别潜在冲突和合作机会。

使用方法：

- 将相关方在图中以点的形式标记，横轴表示利益程度，纵轴表示影响程度。
- 连接相关方之间的关系线，以显示彼此之间的相互作用。

优先级矩阵

优先级矩阵是一种通过**比较相关方的优先级**，来帮助项目团队确定该对哪些相关方应该给予**更多的关注和资源**的工具。适用于在资源有限的情况下，通过优先级矩阵来确定应该优先处理哪些相关方，以确保项目的顺利进行。

使用方法：

- 将相关方列成矩阵的行，按照优先级进行排序。
- 列出每个相关方的关键信息，如需求、期望、风险等，以帮助制定后续管理计划。

通过以上这些相关方识别与分析的方法和工具，项目团队可以更全面地了解项目利益相关者，为制定有效的沟通和参与计划打下基础。

如何进行相关方管理

对于项目管理相关方，我们需要通过制定有效的沟通计划和相关方参与计划，来更好地与相关方合作，确保他们的期望和需求得到充分考虑。

1. 制定沟通计划

制定沟通计划的第一步，就是确定沟通目标。**沟通目标是指项目中与相关方沟通的目的和预期结果，确保沟通是有针对性的，能够满足相关方期望的。**在确定沟通目标时，我们要**确定每个沟通活动的具体目标，如传递项目进展、解决问题、获取反馈等**，确保沟通目标与相关方的期望和需求相一致。

之后，我们还要确定沟通方式和沟通频率。**沟通方式是指选择何种方式进行沟通**，包括如会议、报告、电子邮件等，而**沟通频率则是确定沟通活动的时间表**，包括定期会议、里程碑报告等。这两者需要根据相关方的需求和项目的特点来制定。

2. 制定相关方参与计划

不同的相关方对项目的不同阶段都有不同的影响。我们需要**在项目关键阶段或有重大变更时，组织利益相关方会议，确定会议的目标**，例如解释项目计划、征求意见、解决问题等，再邀请相关方参加，并提供充足的时间让他们发表意见和提出建议，及时解决问题、调整方向。

除此之外，我们还要**建立反馈机制，随时随地收集相关方的反馈，确保相关方的声音被及时听到**。我们可以设立多种反馈渠道，包括定期反馈会议、在线调查、意见箱等，及时分析和回应收到的反馈，确保相关方的意见得到妥善处理。

之后的问题解决流程也是相关方参与计划中的重要一环。在项目中，难免会出现问题和挑战，我们需要**制定明确的问题报告和解决流程**，包括问题识别、分析、解决和跟踪等步骤，**为相关方提供透明的问题解决信息，增强信任和合作关系**。

通过制定有效的沟通计划和相关方参与计划，项目团队能够更好地与相关方合作，确保他们的期望和需求得到充分考虑。

实践案例

Recall that the following people are involved in the Global Treps Project:

- You, the project manager
- Dr. K., the project sponsor
- Bobby, team member technical specialist
- Alfreda, Kim, and Ashok, team members organizing events in other countries
- Suppliers for the domain name and site hosting, the donation acceptance feature of the website, and the video creation for the website (including Angela, the contact person at the video supplier)
- Instructors at each site helping to organize the events (including Dr. B. in Ethiopia)

1

Prepare a stakeholder register using the preceding information. Make up other information as needed.

利益相关者名册 (Stakeholder Register)

项目名称: Global Treps Project
日期: 2024/11/25

姓名	职位	内部/外部	项目角色	联系信息
Summer	项目经理	内部	负责整体项目管理和各部分协调	202230091036
Dr. K	项目发起人	内部	资源与决策支持提供者	[联系方式]
Bobby	技术专家	内部	网站定制和编程	[联系方式]
Alfreda	团队成员	内部	组织国外的活动	[联系方式]
Kim	团队成员	内部	组织国外的活动	[联系方式]
Ashok	团队成员	内部	组织国外的活动	[联系方式]
Angela	视频供应商联系人	外部	负责视频制作	[联系方式]
Dr. B	指导教师 (埃塞俄比亚)	外部	协助组织地活动	[联系方式]
Rajesh	指导教师 (印度)	外部	协助组织当地活动	[联系方式]
Minh	指导教师 (越南)	外部	协助组织当地活动	[联系方式]

2

Create a stakeholder management strategy for the project, focusing on members who are not on the project team, such as Angela and Dr. B. Make up names and personalities for the other two instructor contacts in India and Vietnam. Be creative in developing potential management strategies.

利益相关者管理策略 (Stakeholder Management Strategy)

项目名称: Global Treps Project
日期: 2024/11/25

姓名	兴趣程度	影响力程度	潜在管理策略
Angela	高	中	定期检查进度，确保视频内容质量，及时沟通反馈
Dr. B	中	高	提供项目详细信息，确保其对活动有足够的准备与支持
Rajesh	中	中	定期更新项目进展，听取地面反馈，调整活动安排
Minh	高	高	强化合作，提供必要的资源，确保项目能够成功执行

快速测验

1. d; 3. d; 5. c; 6. c; 8. a; 10. b