

# Управление коммуникациями и заинтересованными сторонами проекта

Сакс Надежда Вячеславовна  
к.э.н., доцент каф. «Экономика транспорта»

# Терминология

## **Управление коммуникациями проекта**

включает в себя **процессы**, необходимые для обеспечения своевременного и надлежащего **планирования, сбора, создания, распространения, хранения, получения, управления, контроля, мониторинга** и в конечном счете **архивирования/утилизации** проектной информации

# Формы коммуникаций

- ✓ **Письменные** (физическая или электронная)
- ✓ **Устные** (личное общении или удаленное)
- ✓ **Формальные или неформальные** (с помощью официальных документов или в социальных сетях)
- ✓ **Жестикуляции** (интонации речи и выражений лица)
- ✓ **Медийные средства** (изображения, действия или простой подбор слов)
- ✓ **Подбор слов**

# Процессы управления коммуникациями проекта

1. **Планирование** управления коммуникациями
2. **Управление** коммуникациями
3. **Мониторинг** (контроль) коммуникаций



# Терминология

**Управление заинтересованными сторонами** включает в себя **процессы**, необходимые для:

- ✓ **выявления** людей, групп и организаций, которые могут оказывать воздействие на проект или на которых проект может оказывать воздействие;
- ✓ **анализа ожиданий** ЗС и их воздействия на проект;
- ✓ разработки соответствующих стратегий управления для эффективного **вовлечения ЗС** в принятие решений и исполнение проекта.

# Процессы управления ЗС:

- 1. Идентификация ЗС** – процесс регулярного выявления ЗС, анализа и документирования значимой информации об их интересах, вовлечении, взаимозависимости, влиянии и потенциальном воздействии на успех проекта
- 2. Планирование вовлечения ЗС** – разработка подходов к вовлечению ЗС на основании их потребностей, ожиданий, интересов и потенциального воздействия на проект.
- 3. Управление вовлечением ЗС** – процесс коммуникаций и работы с ЗС с целью соответствия их потребностям и ожиданиям, реагирования на проблемы и способствования вовлечению ЗС
- 4. Мониторинг вовлечения ЗС** – процесс мониторинга взаимоотношений ЗС и адаптации стратегий для вовлечения ЗС путем модификации стратегий планов и вовлечения

# Ключевая выгода (основная цель)

**Идентификация заинтересованных сторон** позволяет команде проекта определять соответствующий фокус для привлечения каждой заинтересованной стороны или группы заинтересованных сторон



# Идентификация заинтересованных сторон

## ВХОД

1. Устав проекта
2. Бизнес-документы
3. Соглашения
4. Факторы среды предприятия
5. Активы процессов организации

## ИНСТРУМЕНТЫ И МЕТОДЫ

1. Анализ заинтересованных сторон проекта:
  - выявление;
  - определение степени воздействия/влияния;
  - оценить потенциальную реакцию.
2. Экспертная оценка
3. Совещания

## ВЫХОД

1. Реестр заинтересованных сторон

# Терминология

**Заинтересованная сторона** – это лицо, группа или организация, которая может влиять, на которую могут повлиять или которая может воспринимать себя подвергнутой влиянию решения, операции или результата проекта.

*Анализируют:*

✓ **Внешние и внутренние ЗС** относительно проекта

# Определение ЗС



# Терминология

**Заинтересованная сторона** – это лицо, группа или организация, которая может влиять, на которую могут повлиять или которая может воспринимать себя подвергнутой влиянию решения, операции или результата проекта.

*Анализируют:*

- ✓ **Внешние и внутренние ЗС** относительно проекта
- ✓ **Участие в проекте** – активно, пассивно, не знают о проекте
- ✓ **Воздействие** – положительное, отрицательное

# Пример матрицы власти/интересов



# Анализ ЗС

## Шаг 1

Определить все потенциальные ЗС проекта и получить существенную информацию о них (роли, интересы, знания, ожидания и уровни влияния)

## Шаг 2

Определить степень потенциального воздействия или поддержки, которые может оказать каждая из заинтересованных сторон, и классифицировать их таким образом, чтобы можно было определить подход к ним.

## Шаг 3

Оценить потенциальную реакцию/действия ключевых заинтересованных сторон проекта для планирования влияния на них.

# Реестр заинтересованных сторон

- **Идентификационная информация**  
(Ф.И.О., должность в организации, местоположение, роль в проекте, контактная информация);
- **Оценочная информация**  
(основные требования и ожидания, потенциальное влияние в проекте, наиболее интересующая фаза в жизненном цикле проекта);
- **Классификация заинтересованных сторон**  
(внутренняя/внешняя, поддерживает/нейтральна/сопротивляется и т.д.)