

**Государственное образовательное бюджетное учреждение высшего
профессионального образования
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ -
ВЫСШАЯ ШКОЛА ЭКОНОМИКИ»**

Высшая школа управления проектами

УТВЕРЖДЕНА
Директор Высшей школы
управления проектами

_____ В.М.Аньшин

«__»_____ 2013 г.

Программа учебной дисциплины

«Управление коммуникациями и стейкхолдерами проекта»

**для слушателей дополнительной профессиональной образовательной
программы «Мастер делового администрирования – Master of Business
Administration (МВА)»**

Автор: старший преподаватель,
Клименко Оксана Алексеевна, okian@mail.ru

Москва 2013

1. Пояснительная записка

- 1.1. **Краткая характеристика.** Учебная дисциплина представляет собой курс, предназначенный для обеспечения базовой подготовки в области управления коммуникациями в проектах для слушателей программы «МВА - Управление проектами».
- 1.2. **Место и роль дисциплины в системе профессиональной переподготовки.** Дисциплина призвана сформировать базовые знания об управлении коммуникациями в проектах.
- 1.3. **Особенности и специфика учебной дисциплины** состоит в тесной взаимосвязи рассмотрения теоретических вопросов управления проектами с практическими примерами, а также с темами, рассматриваемыми в курсе «Управление командой» и «Управление рисками». В данном курсе уделяется внимание изучению методов работы с заинтересованными сторонами (стейкхолдерами) проекта и выстраиванию правильной коммуникации с ними для удовлетворения их потребностей и интересов в проекте.
- 1.4. **Целевая аудитория, требования к исходному уровню знаний и умений.** Учебный курс предназначен для специалистов с высшим образованием. Слушатели должны также перед началом курса пройти курс «Основы управления проектами».
- 1.5. **Цели и задачи изучения дисциплины.**

Цель учебной дисциплины – сформировать у слушателей курса понимание основных терминов, определений, видов и способов коммуникаций в проектах, методах практического планирования управления ими.

Задачи дисциплины:

Дать слушателям знания о правилах построения системы управления коммуникациями в проектах и научить слушателей:

- Выявлять участников коммуникаций (заинтересованные стороны) в проектах, виды и способы коммуникаций
- Идентифицировать интересы, потребности и ожидания участников команд проекта и других заинтересованных сторон (стейкхолдеров)
- Приоретизировать заинтересованные стороны (стейкхолдеров) проекта и определять соответствующую стратегию работы с ними для выстраивания эффективных коммуникаций
- Разрабатывать цепочки передачи информации в соответствии с целями проекта, требованиями и интересами заинтересованных сторон (стейкхолдеров)
- Составлять План управления коммуникациями проекта

1.6 Взаимосвязь учебного курса с другими дисциплинами. Дисциплина «Управление коммуникациями» призвана дать необходимую практическую модель разработки плана коммуникациями в проекте и тесно связана с другими дисциплинами курса, такими как «Основы управления проектами», «Управление коммуникациями», «Управление рисками проекта».

1.7 Особенности изучения дисциплины. Занятия по дисциплине проводятся в форме лекций.

Изложение лекционного теоретического материала сопровождается примерами из практики управления коммуникациями в проектах в компаниях разных отраслей.

Полученные на занятиях знания закрепляются в ходе практических заданий. В лекциях используется материал проведенного блиц-исследования на тему «Оценка влияния стейкхолдеров на успех и неудачи проектов» на примере российских компаний.

Изучаемые на лекциях темы иллюстрируются слайдовой презентацией в Power Point, содержащей примеры из практики российских и зарубежных компаний. Разработка Плана управления коммуникациями проводится на предлагаемом преподавателем кейсе, при этом слушатели работают в микро-группах по 3-5 человек.

1.8 Возможности использования полученных знаний. Полученные знания могут быть использованы при разработке и создании в компаниях корпоративных систем управления проектами. Слушатели также могут применять отдельные навыки, полученные в ходе занятий, для построения системы контроля исполнения и достижения целей проектов, а также для управления отношениями и взаимодействием со стейкхолдерами. Прослушав данный курс, слушатели смогут адекватно планировать коммуникации в проектах, про-активно управлять ходом реализации проектов и обоснованно принимать управленческие решения, минимизировать риски, связанные с заинтересованными сторонами (стейкхолдерами) проекта.

1.9 Конечные результаты обучения. В результате изучения дисциплины обучающиеся должны

- Понимать основные термины и определения
- Различать виды, средства и способы коммуникаций в проекте
- Выявлять участников коммуникаций в проектах, как внутренних (команда проекта), так и внешних (стейкхолдеры из внешнего окружения)
- Планировать процесс управления коммуникациями
- Отслеживать, контролировать и анализировать результаты исполнения Плана управления коммуникациями

2 Тематический план учебной дисциплины

№	Название тем	Всего часов	Аудиторные часы:			Часы самостоятельной работы
			Всего	Лекционных	Семинарских и практических.	
1.	Тема 1 Основные понятия и термины в управлении коммуникациями	4	3	2	1	1
2.	Тема 2 Участники коммуникаций в проекте: идентификация участников, выявление их интересов, потребностей и ожиданий	5	4	2	2	1
3.	Тема 3 Участники коммуникаций в проекте: приоритизация заинтересованных сторон (стейкхолдеров) и выбор стратегии работы с ними	5	4	2	2	1
4.	Тема 4 Разработка плана управления ожиданиями заинтересованных лиц (стейкхолдеров)	5	4	2	2	1
5.	Тема 5 Средства и способы коммуникаций в проекте на разных этапах	4	3	2	1	1
6.	Тема 6 Совещания как форма коммуникаций в проекте: виды, цели, этапы, роли, исполнение и контроль принятых решений по проекту	4	3	2	1	1
7.	Тема 7 Разработка Плана управления коммуникациями в проекте: цель, основные разделы, контроль выполнения	5	3	2	1	2
Итого:		32	24	14	10	8

3 Тематическое содержание программы учебной дисциплины

Тема 1. Основные понятия и термины в управлении коммуникациями

- Коммуникации в проекте
- Международные стандарты PMBoK и ISB об управлении коммуникациями
- Заинтересованные стороны (стейкхолдеры)

Тема 2. Участники коммуникаций в проекте: идентификация участников, выявление их интересов, потребностей и ожиданий

- Идентификация заинтересованных сторон (входы и выходы, инструменты)
- Анализ интересов заинтересованных сторон (интересы, потребности, роли, ожидания, влияние на проект)

Тема 3 Участники коммуникаций в проекте: приоритизация

- Матрица работы со стейкхолдерами
- Ранжирование и приоритизация стейкхолдеров проекта
- Основные стратегии работы

Тема 4. Разработка Плана управления стейкхолдерами

- Управление отношениями
- Управление взаимодействием
- Управление ожиданиями

Тема 5. Виды, способы коммуникаций в проекте на разных этапах

- Виды коммуникаций
- Способы коммуникаций

Тема 6. Совещания как форма коммуникаций в проекте

- Виды совещаний
- Цели

- Этапы
- Роли
- Исполнение и контроль принятых решений

Тема 7. План управления коммуникациями в проекте

- Цели Плана управления коммуникациями
- Основные разделы
- Отчеты по проекту: виды, цели, периодичность
- Разработка
- Контроль исполнения

4 Формы контроля знаний, система оценки знаний, система оценки обучающихся и структура итоговой оценки

Итоговая оценка по учебной дисциплине складывается из следующих элементов:

- работа на лекционных занятиях
- выполнение практических заданий

5 Перечень вопросов, состав задач, тематика практических занятий

Задания, выполняемые на практических занятиях:

- ◆ самостоятельная работа по идентификации заинтересованных сторон (стейкхолдеров) в проекте, выявление интересов, потребностей и ожиданий, разработка Плана управления стейкхолдерами, деловая игра «подготовка и проведение совещания», разработка Плана управления коммуникациями. Вопросы для оценки качества освоения дисциплины
1. Основные понятия управления коммуникациями в проекте.
 2. Кто является заинтересованными сторонами и ключевыми участниками проекта (стейкхолдерами)?
 3. Каковы инструменты идентификации стейкхолдеров?
 4. Каковы инструменты выявления интересов, потребностей и ожиданий стейкхолдеров?
 5. Каковы инструменты приоритизации стейкхолдеров?
 6. Какие основные стратегии работы с ними существуют?
 7. Как разрабатывается План управления стейкхолдерами?
 8. Какие виды коммуникаций существуют?
 9. Какие способы коммуникация существуют?
 10. Какие виды совещаний Вы знаете? Их цели?
 11. Каковы основные этапы подготовки и проведения совещаний по проекту?
 12. Какие формы отчетов по проекту существуют?
 13. План управления коммуникациями в проекте: назначение, цели, основные разделы, контроль исполнения.

6 Литература основная и дополнительная

Основная литература:

1. Руководство к Своду знаний по управлению проектами, PMBOK Guide, «Пи эм Офис», М., 2009.
2. Проектный бизнес. С. А. Мишин. М: АСТ, 2006
3. Навыки работы с людьми для менеджеров проектов. Стивен У. Фландерс, Джинджер Левин. М: Технологии управления Спайдер, 2004
4. Управление проектами: основы профессиональных знаний и национальные требования к компетенции специалистов. - М.: СОВНЕТ, 2001.
5. Ильин Н.И., Лукманова И.Г., Романова К.Г. и др. Управление проектами. – СПб, Два-Три, 1996г.

6. Мазур И.И., Шапиро В.Д. и др. Управление проектами. - М.:Омега-Л, 2007 - 664 с.
7. A Guide to The Project Management Body of Knowledge. – PMI, 2009
8. Товб А.С., Ципес Г.Л. Проекты и управление проектами в современной компании. Учебное пособие. – М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2009.
9. Дитхелм Г. Управление проектами. – СПб.: Издательский дом «Бизнес-пресса», 2004.
10. К.Ф., Ларсон Э.У. Управление проектами. – М., «Дело и Сервис», 2007.
11. Р. Арчибальд. Управление высокотехнологичными проектами и программами

Интернет – источники:

www.pmi.org
www.pmi.ru
www.ipma.ch
www.sovnet.ru

Дополнительная литература:

12. Карл Чатфилд, Тимоти Джонсон. Project 2007 Шаг за шагом М : ЭКОМ, 2007.
13. Статьи по управлению проектами автора курса О.А. Клименко

Авторы программы: _____ / О.А. Клименко