**CHƯƠNG 8: QUẢN LÝ TRUYỀN THÔNG**

**8.1. Các thành phần tham gia**

- Bên A: Nhóm phát triển dự án

+ giám đốc dự án: Phạm Anh Tuấn

+ Thành viên đội dự án: Phan Doãn Hào

- Bên B: Đại diện phía khách hàng

Hình thức truyền thông giao tiếp

+ Giữa với các thành viên đội dự án: Gặp trực tiếp

+ Giữa khách hàng và đội dự án: Gặp trực tiếp khi cần thiết, có thể truyền thông qua thư điện tử

- Tần suất thực hiện: Đội dự án tiến hành họp vào cuối tuần (13h-17h thứ 6 hàng tuần)

+ Đánh giá lại công việc của các thành viên trong đội dự án

+ Khiển trách đối với thành viên đội dự án chưa làm tốt công viêc hay có sai lầm thiếu sót

+ Khen ngợi các thành viên làm tốt công việc, và có sáng tạo hữu ích

+ Giám đốc dự án gặp gỡ khách hàng: 2 tuần 1 lần o Báo cáo tiến độ thực hiện, khó khăn khi thực hiện o Thu thập yêu cầu, phản hồi từ phía khách hàng

+ Lịch một số cuộc họp giữa các bên

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Công việc** | **Mục đích họp** | **Các bên tham gia** |
| 1 | Họp tiếp nhận dự án | Tiếp nhận dự án mới, đạt được thỏa thuận giữa các bên, tiến hành ký hợp đồng | A, B |
| 2 | Họp phân công trách nhiệm | Phân công vai trò, trách nhiệm của các thành viên trong đội dự án. Đưa ra bản phác thảo chung nhất về các mốc quan trọng của dự án | A |
| 3 | Họp thảo luận về tài liệu quản lý dự án | Đưa ra bản tài liệu quản lý dự án thống nhất cuối cùng | A |
| 4 | Họp thảo luận về tài liệu xác định yêu cầu | Đưa ra bản tài liệu xác định yêu cầu thống nhất của đội trước khi đề xuất với khách hàng | A |
| 5 | Họp đưa ra bản đề xuất thực hiện với khách hàng | Thống nhất được bản tài liệu xác định yêu cầu thống nhất cuối cùng giữa khách hàng và đội dự án | A, B |
| 6 | Họp thảo luận về tài liệu phân tích thiết kế | Đưa ra bản tài liệu phân tích thiết kế thống nhất cuối cùng | A |
| 7 | Họp đưa ra bản đề xuất thiết kế với khách hàng | Thống nhất được bản thiết kế cuối cùng giữa khách hàng và đội dự án | A, B |
| 8 | Họp thảo luận về kết quả thực hiện dự án | Giải quyết được các vấn đề còn tồn tại của khâu thực hiện dự án cho đến khi các chức năng được thực hiện một cách thống nhất | A |
| 9 | Họp thảo luận về báo cáo kiểm thử dự án | Giải quyết được các vấn đề của khâu kiểm thử dự án cho đến khi các lỗi đều được khắc phục và các chức năng được thực hiện một cách thống nhất | A |
| 10 | Họp bàn giao sản phẩm | Bàn giao sản phẩm cho khách hàng | A, B |

**8.2. Thông tin liên lạc giữa các bên**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Họ và tên** | **Vị trí** | **SĐT** | **Thư điện tử** |
| 1 | Phạm Anh Tuấn | Trưởng nhóm dự án, đội dự án | 0972853258 | phamanhtuan062001@gmail.com |
| 2 | Phan Doãn Hào | Lập trình viên | 0367551876 | phandoanhao2k1@gmail.com |

**8.3. Các kênh giao tiếp**

**8.3.1. Các thành viên trong nhóm-Trưởng nhóm**

**8.3.1.1. Thông tin trao đổi : Tiến độ công việc**

- Bên gửi: Các thành viên trong mỗi nhóm.

- Bên nhận: Các trưởng nhóm tương ứng.

- Mục đích: Báo cáo tiến độ công việc của từng người từ đó người quản lý có thể kiểm soát được tiến độ đang diễn ra của dự án.

- Tần suất: Thường xuyên. Báo cáo được gửi hàng tuần.

- Thời điểm: Trong toàn thời gian dự án diễn ra. Báo cáo được gửi vào chiều thứ 6 mỗi tuần làm việc.

- Hình thức : Thông qua thư điện tử của trưởng nhóm.

- Người chịu trách nhiêm xử lý: các trưởng nhóm.

- Định dạng thông tin được gửi:

Báo cáo tiến độ công việc bắt buộc phải có các nội dung sau:

+ Tên người lập, Mã nhân viên, Thuộc nhóm.

+ Mức độ hoàn thành từng công việc (hoàn thành, chưa hoàn thành).

+ Thời gian dự tính sẽ hoàn thành.

+ Các khó khăn gặp phải trong quá trình thực hiện.

**8.3.1.2. Thông tin trao đổi: các đề nghị**

- Người gửi: Các thành viên trong nhóm.

- Người nhận: Các trưởng nhóm tương ứng.

- Mục đích: Nêu rõ mong muốn của các thành viên trong nhóm dự án về điều kiện làm việc ( yêu cầu nâng cấp máy tính đang sử dụng, yêu cầu sử dụng các phần mềm để hỗ trợ…).

- Tần suất: Tùy thuộc vào nhu cầu.

- Thời điểm: Bất kỳ lúc nào trong khoảng thời gian tiến hành dự án.

- Hình thức: Thông qua thư điện tử.

- Người chịu trách nhiệm xử lý: Các trưởng nhóm • Định dạng thông tin gửi:

Thông tin được gửi có dạng một đơn đề nghị bắt buộc phải có nội dung sau:

+ Tên người lập.

+ Mã nhân viên.

+ Thuộc nhóm.

+ Nội dung đề nghị.

+ Lý do.

**8.3.1.3. Thông tin trao đổi: các thay đổi về thời gian làm việc**

- Người gửi: thành viên trong nhóm.

- Người nhận: Các trưởng nhóm tương ứng.

- Mục đích: thông báo cho nhóm trưởng biết các thay đổi trong thời gian làm việc (khi nào nghỉ, nghỉ bao lâu…) để kịp thời có điều chỉnh về nhân sự và tiến độ công việc.

- Tần suất: Tùy thuộc vào nhu cầu.

- Thời điểm: Bất kỳ lúc nào trong khoảng thời gian tiến hành dự án.

- Hình thức: Thông qua thư điện tử, đơn từ.

- Người chịu trách nhiệm xử lý: Các trưởng nhóm.

- Định dạng thông tin gửi:

Thông tin được gửi (có thể ngắn gọn) bắt buộc phải có nội dung sau:

+ Tên người lập.

+ Mã nhân viên.

+ Thuộc nhóm.

+ Nội dung (trình bày mong muốn).

+ Lý do.

+ Cam kết.

**8.3.1.4. Thông tin trao đổi: các phổ biến chỉ đạo**

- Người gửi: Các trưởng nhóm.

- Người nhận: Các thành viên trong nhóm.

- Mục đích: Thông tin cho toàn nhóm biết các công việc cần làm tiếp theo, yêu cầu của công việc, các thời hạn thực hiện, các chỉ đạo từ trên…

- Tần suất: Thường xuyên hàng tuần.

- Thời điểm: Trong toàn bộ thời gian dự án diễn ra. Mỗi sáng thứ 2 đầu tuần sau khi các trưởng nhóm đã trao đổi.

- Hình thức: Văn bản gửi qua thư điện tử + Họp nội bộ tại từng nhóm để phổ biến.

- Người chịu trách nhiệm xử lý: Các thành viên trong nhóm.\

- Định dạng thông tin:

Nội dung chỉ đạo cần ngắn gọn rõ ràng, nên có các phần sau:

+ Tổng kết tuần vừa qua.

+ Công việc cần làm tiếp theo trong tuần (danh sách các công việc, các thời hạn thực hiện).

+ Các ý kiến chỉ đạo từ trên nếu có.

**8.3.2. Giữa các trưởng nhóm-Khách hàng**

**8.3.2.1. Thông tin trao đổi: Tiến độ công việc**

- Người gửi: Các nhóm trưởng.

- Người nhận: Khách hàng.

- Mục đích: Lấy ý kiến khách hàng về phần mềm sẽ xây dựng. Làm cơ sở cho việc ký kết hợp đồng và thanh toán sau này.

- Tần suất: Hàng quý.

- Thời điểm: Trong toàn bộ thời gian dự án diễn ra. Chiều thứ 3 hàng tuần.

- Hình thức: thông qua thư điện tử.

- Người chịu trách nhiệm xử lý: Giám đốc.

- Định dạng thông tin: Thông tin có thể là bản giới thiệu các chức năng của sản phẩm sẽ được xây dựng có kèm theo phác thảo giao diện người dùng. Nội dung có thể bao gồm:

+ Danh sách các chức năng chính+giao diện minh họa.

+ Các thao tác với từng chức năng.

+ Giới thiệu ưu điểm của phần mềm.

+ Ước lượng thời gian cần thiết.

**8.3.2.2. Thông tin trao đổi: các đề nghị**

- Người gửi: Các thành viên trong nhóm.

- Người nhận: Các trưởng nhóm tương ứng.

- Mục đích: Nêu rõ mong muốn của các thành viên trong nhóm dự án về điều kiện làm việc (yêu cầu đổi chỗ ngồi, yêu cầu nâng cấp điện thoại đang sử dụng, yêu cầu sử dụng các phần mềm để hỗ trợ…).

- Tần suất: Tùy thuộc vào nhu cầu.

- Thời điểm: Bất kỳ lúc nào trong khoảng thời gian tiến hành dự án.

- Hình thức: Thông qua thư điện tử.

- Người chịu trách nhiệm xử lý: Các trưởng nhóm.

- Định dạng thông tin gửi:

Thông tin được gửi có dạng một đơn đề nghị bắt buộc phải có nội dung sau:

+ Tên người lập.

+ Mã nhân viên.

+ Thuộc nhóm.

+ Nội dung đề nghị.

+ Lý do.

**8.3.2.3. Thông tin trao đổi: các thay đổi về thời gian làm việc**

- Người gửi: PM.

- Người nhận: Các trưởng nhóm.

- Mục đích: Đưa ra những thông tin chỉ đạo kịp thời tới các trưởng nhóm từ đó phổ biến lại toàn thành viên trong dự án.

- Tần suất: Thường xuyên hàng tuần.

- Thời điểm: Trong thời gian dự án diễn ra. Sáng thử 2 mỗi tuần làm việc.

- Hình thức: Gặp mặt trực tiếp trưởng nhóm.

- Người chịu trách nhiệm xử lý: Các trưởng nhóm.

- Định dạng thông tin gửi:

Nội dung chỉ đạo cần ngắn gọn rõ ràng, nên có các phần sau:

+ Tổng kết tuần vừa qua.

+ Công việc cần làm tiếp theo trong tuần (danh sách các công việc, các thời hạn thực hiện).

+ Các điều chỉnh về tiến độ, nhân sự nếu có.

+ Các ý kiến khen thưởng nếu có.

**8.3.3. Các nhóm với nhau**

- Thông tin trao đổi: chi tiết công việc đã thực hiện.

- Người gửi: Các trưởng nhóm.

- Người nhận: Các trưởng nhóm.

- Mục đích: Các nhóm trao đổi với nhau chi tiết các công việc mình đã hoàn thành để làm đầu vào cho công việc của nhóm tiếp theo.

- Tần suất: dưới trung bình.

- Thời điểm: Sau mỗi giai đoạn của dự án (sau khi hoàn tất phân tích nghiệp vụ chuyển sang thiết kế, sau khi thiết kế chuyển sang xây dựng phân mềm….).

- Hình thức: Thông qua văn bản tài liệu, gặp gỡ trực tiếp.

- Người chịu trách nhiệm xử lý: Các trưởng nhóm.

- Định dạng thông tin: Nếu là văn bản thì có định dạng như các tài liệu phát triển phần mềm thông thường (vd: bản đặc tả yêu cầu phần mềm, bản thiết kế chi tiết…..).

**8.3.4. Giữa các trưởng nhóm-Giám đốc dự án**

**8.3.4.1. Thông tin trao đổi: Tiến độ công việc**

- Người gửi: Các nhóm trưởng.

- Người nhận: giám đốc.

- Mục đích: Các nhóm trưởng tổng hợp báo cáo tiến độ của các thành viên trong nhóm để báo cáo với giám đốc nhằm kiểm soát tiến độ dự án.

- Tần suất: thường xuyên hàng tuần.

- Thời điểm: trong toàn bộ thời gian dự án diễn ra. Chiều thứ 6 hàng tuần.

- Hình thức: thông qua thư điện tử.

- Người chịu trách nhiệm xử lý giám đốc.

- Định dạng thông tin

Thông tin gửi nên bao gồm các nội dung sau:

+ Tên nhóm.

+ Danh sách các công việc thực hiện.

+ Mức độ hoàn thành từng công việc (hoàn thành, chua hoàn thành (% khối lượng công việc còn lại).

+ Thời gian dự tính sẽ hoàn thành.

+ Các khó khăn gặp phải trong quá trình thực hiện.

**8.3.4.2. Thông tin trao đổi: Các đề nghị**

- Người gửi: Các trưởng nhóm.

- Người nhận: giám đốc.

- Mục đích: Đề xuất mong muốn của nhóm về điều kiện làm việc (yêu cầu đổi chỗ ngồi yêu cầu nâng cấp điện thoại đang sử dụng, yêu cầu sử dụng các phần mềm để hộ trợ …) các yêu cầu về nhân sự (bổ sung nhân sự…).

- Tần suất: Khi nào có nhu cầu.

- Thời điểm: Bất cứ lúc nào trong thời gian dự án diễn ra.

- Hình thức: thông qua thư điện tử.

- Người chịu trách nhiệm xử lý: giám đốc.

Thông tin có thể theo mẫu (hoặc không) nhưng cần có các nội dung sau:

+ Người lập.

+Tên nhóm.

+ Nội dung đề nghị (trình bày mong muốn).

+ Lý do.

**8.3.4.3. Thông tin trao đổi: các phổ biến chỉ đạo**

- Người gửi: giám đốc.

- Người nhận: các trưởng nhóm.

- Mục đích: Đưa ra những thông tin chỉ đạo kịp thời tới các trưởng nhóm từ đó phổ biến lại toàn thành viên trong dự án.

- Tần suất: Thường xuyên hàng tuần, hoặc khi có sự thay đổi từ khách hàng hoặc các bên liên quan.

- Thời điểm: Trong thời gian dự án diễn ra. Sáng thứ hai mỗi tuần.

- Hình thưc: gặp mặt trực tiếp trường nhóm.

- Người chịu trách nhiệm xử lý: Các trưởng nhóm.

Nội dung chỉ đạo cần ngắn gọn rõ ràng, nên có các phần sau:

+ Tổng kết tuần vừa qua.

+ Công việc cần làm tiếp theo trong tuần (danh sách các công việc, các thời hạn thực hiện).

+ Các điều chỉnh về tiến độ, nhân sự nếu có.

+ Các ý kiến khen thưởng nếu có.