

**Đại học công nghiệp Tp Hồ Chí Minh**

**Khoa công nghệ thông tin**

**Báo cáo tiểu luận**

**Môn học: QUẢN LÝ DỰ ÁN**

**Giảng Viên: Đặng Thị Thu Hà**

**Lớp: DHKTPM14A**

**Đề tài: Quản Lý Hệ Thống Bán Xe Máy**

**Online Yamas**

***SVTH****:* ***Lớp****:*

*18075801 - Lê Văn Toàn DHKTPM14*

*18086141 - Phan Thị Tứ Thi DHKTPM14*

*18077551 - Nguyễn Huỳnh Công Lý DHKTPM14*

*18080931 - Nguyễn Tấn Hưng DHKTPM14*

*18086981 - Đinh Diệp Vương DHKTPM14*

*18062811 - Nguyễn Thi Thanh Thúy DHKTPM14*

*TPHCM ngày 12 tháng 11 năm 2021*

Mục lục

[BẢNG ĐÁNH GIÁ 4](#_Toc86065640)

[CHƯƠNG I. GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ DỰ ÁN 5](#_Toc86065641)

[1. Thông tin của dự án 5](#_Toc86065642)

[1.1. Tên dự án 5](#_Toc86065643)

[1.2. Mô tả dự án: 5](#_Toc86065644)

[1.3. Mục tiêu của dự án 5](#_Toc86065645)

[1.4. Tính khả thi của dự án 5](#_Toc86065646)

[2. Các bên tham gia dự án 5](#_Toc86065647)

[2.1. Chủ đầu tư 5](#_Toc86065648)

[2.2. Chuyên gia 5](#_Toc86065649)

[2.3. Khách hàng 5](#_Toc86065650)

[2.4. Các nhà đầu tư 5](#_Toc86065651)

[3. Khởi động dự án 5](#_Toc86065652)

[3.1. Hợp đồng dự án 5](#_Toc86065653)

[CHƯƠNG II. KẾ HOẠCH THỰC HIỆN DỰ ÁN 6](#_Toc86065654)

[1. Bảng WBS 6](#_Toc86065655)

[2. Kế hoạch chất lượng 6](#_Toc86065656)

[3. Kế hoạch đối phó rủi ro 7](#_Toc86065657)

[4. Kế hoạch nguồn nhân lực 8](#_Toc86065658)

[CHƯƠNG III. THỰC HIỆN DỰ ÁN 9](#_Toc86065659)

[1. Kiểm soát tiến độ 9](#_Toc86065660)

[2. Báo cáo hiệu suất 10](#_Toc86065661)

[3. Kiểm soát hiệu quả của mỗi thành viên 11](#_Toc86065662)

[4. Kiểm soát chất lượng 12](#_Toc86065663)

[5. Xử lý các rủi ro 13](#_Toc86065664)

[6. Giài quyết các yêu cầu thay đổi 14](#_Toc86065665)

[CHƯƠNG IV. KẾT THÚC DỰ ÁN 15](#_Toc86065666)

[1. Bàn giao dự án 15](#_Toc86065667)

[2. Thanh lý hợp đồng 15](#_Toc86065668)

[3. Bài học kinh nghiệm 15](#_Toc86065669)

BẢNG ĐÁNH GIÁ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **STT** | **Nội dung** | **Điểm** |
| 1 | Tham gia tích cực vào các buổi họp, phối hợp với các thành viên trong nhóm, thực hiện công việc của dự án đúng thời gian quy định | 10 |
| 2 | Khả năng ra quyết định và phân tích các vấn đề kinh doanh phức tạp dựa trên dự án | 10 |
| 3 | Viết được tài liệu dự án | 10 |

1. GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ DỰ ÁN
   1. Thông tin của dự án
      1. Tên dự án

* Chương Trình Quản Lý Cửa Hàng Bán Xe Máy Yamas
  + 1. Mô tả dự án:
* Trong quá trình vận hành của cửa hàng, phát sinh các vấn đề mà nhân viên bán hàng lẫn quản lý không đủ nguồn lực về mặt con người để trực tiếp thực hiện như lập hóa đơn, tìm kiếm khách hàng, tìm nhanh mẫu xe cho khách, thống kê mặt hàng và doanh thu một cách nhanh chóng, chính xác. Từ đó dẫn tới việc cần có một phần mềm nhằm giải quyết các nhu cần trên
  + 1. Mục tiêu của dự án
* Giải quyết các vấn đề:

+ Lập hóa đơn

+ Tìm kiếm xe, khách hàng nhanh chóng

+ Thông kê mặt hàng và doanh thu

* + 1. Tính khả thi của dự án
* Là phần mềm ưu việt trong việc xử lý dữ liệu, thuận lợi cho việc truy xuất, nhập liệu, tìm kiếm, thống kê,...
* Đáp ứng các mặt như độ thân thiện với người sử dụng, bảo mật, tin cậy, xử lý nhanh chính xác, dễ bảo trì và nâng cấp về sau.
  1. Các bên tham gia dự án
     1. Chủ đầu tư
* Bà Đặng Thị Thu Hà – Chủ cửa hàng bán xe máy Yamas.
  + 1. Chuyên gia
* Anh Lê Văn Toàn – Người quản lý dự án – SĐT: 0819490540
* Chị Nguyễn Thị Thanh Thúy – Chuyên viên Phân tích thiết kế hệ thống
* Anh Nguyễn Tấn Hưng và chị Phan Thị Tứ Thi – Lập trình xây dựng hệ thống
* Anh Nguyễn Huỳnh Công Lý và anh Đinh Diệp Vương – Chuyên viên kiểm thử hệ thống
  + 1. Khách hàng
* Bà Đặng Thị Thu Hà – Chủ cửa hàng bán xe máy Yamas
  + 1. Các nhà đầu tư
* Bà Đặng Thị Thu Hà – Chủ cửa hàng bán xe máy Yamas
  1. Khởi động dự án
     1. Hợp đồng dự án

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập – Tự do- Hạnh phúc**

­­­Sài Gòn, ngày 01 tháng 09 năm 2021

**HỢP ĐỒNG THUÊ DỊCH VỤ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**

Số: 24/2020/HDDV

* Căn cứ Bộ luật dân sự 2015;
* Căn cứ Luật Công nghệ thông tin 2006;
* Căn cứ Luật thương mại 2005;
* Căn cứ vào nhu cầu và khả năng của các bên.

Hôm nay, ngày 01 tháng 09 năm 2021. Chúng tôi gồm có:

**BÊN CHO THUÊ DỊCH VỤ ( Sau đây gọi tắt là bên A):**

Tên đơn vị: Công ty Quản Lý Dự Án nhiều thành viên

Địa chỉ: 246 Phan Chu Trinh quận Gò Vấp, Hồ Chí Minh

Điện thoại: 0819490540

Mã số thuế: 123456

Đại diện : Lê Văn Toàn .Chức vụ: Chuyên viên Quản Lý Dự Án

Số tài khoản: 12536842 .Tại ngân hàng: ACB Bank. Chi nhánh: Gò Vấp

**BÊN THUÊ DỊCH VỤ ( Sau đây gọi tắt là bên B):**

Tên đơn vị: Công ty Mua bán Xe máy Yamas

Địa chỉ: 302 Nguyễn Văn Đậu quận Bình Thạnh, Thành phố Hồ Chí Minh

Điện thoại: 0831512248

Đại diện: Bà Đặng Thị Thu Hà . Chức vụ: Chủ cửa hàng

Số tài khoản: 18486325 Tại ngân hàng: ACB Bank . Chi nhánh: Gò Vấp

Hai bên cùng thỏa thuận ký Hợp đồng Thuê dịch vụ công nghệ thông tin số 24/2020/HĐDV với những nội dung sau:

## ****Điều 1: Đối tượng hợp đồng****

– Hai bên thoả thuận bên A sẽ cho bên B thuê dịch vụ công nghệ thông tin để phục vụ công việc tại công ty Mua bán Xe máy Yamas có địa chỉ tại 302 Nguyễn Văn Đậu quận Bình Thạnh, Thành phố Hồ Chí Minh

– Loại dịch vụ: Xây dựng hệ thống mua bán xe máy online Yamas

– Thời gian thực hiện : Từ ngày 10 / 09 / 2021 đến hết ngày 12 / 11 / 2021

– Địa điểm thực hiện: Tại trụ sở công ty Quản Lý Dự Án nhiều thành viên

## ****Điều 2: Chế độ bảo mật****

– Các thông tin bên B cung cấp để bên A thực hiện dịch vụ phải được bảo mật tuyệt đối, nghĩa là bên A không được phép tiết lộ cho bất kỳ bên thứ ba nào không có thẩm quyền tiếp nhận.

– Thời hạn bảo mật là sau khi kết thúc hợp đồng này mà không có giới hạn về thời gian.

– Nếu vi phạm quy định về bảo mật, bên A sẽ phải chịu bồi thường cho bên B và chịu trách nhiệm trước pháp luật.

## ****Điều 3: Chất lượng dịch vụ****

**3.1. Yêu cầu kỹ thuật**

– Đối với từng dịch vụ cụ thể, bên A sẽ đáp ứng yêu cầu của bên B về chất lượng kỹ thuật, thời gian cung cấp, hiệu quả đạt được dựa trên những tiêu chí dịch vụ đã quy định trong Phụ lục I đi kèm Hợp đồng này.

– Các thông số kỹ thuật đầu ra của dịch vụ công nghệ thông tin, tiêu chuẩn chất lượng và các chỉ tiêu, yêu cầu đối với dịch vụ; các yêu cầu, điều kiện về khả năng kết nối, liên thông với ứng dụng, hệ thống thông tin khác mà nhà cung cấp dịch vụ phải đáp ứng phải đảm bảo phù hợp với các yêu cầu chất lượng dịch vụ công nghệ thông tin trong Báo cáo nghiên cứu khả thi của dự án thuê dịch vụ.

– Các phần mềm cần thiết cho việc thực hiện dịch vụ này sẽ được bên A quy định chi tiết, rõ ràng tại mục Phần mềm trong Phụ lục I Hợp đồng này.

**3.2. Đội ngũ thực hiện**

– Các nhân viên thực hiện dịch vụ phải đảm bảo có đủ bằng cấp, chứng chỉ liên quan cần thiết phù hợp với công việc đảm nhận.

## ****Điều 4: Cung cấp dịch vụ****

– Trước khi cung cấp dịch vụ, hai bên tiến hành thoả thuận và cùng ký vào văn bản Báo cáo nghiên cứu khả thi của dự án thuê dịch vụ.

– Bên A sẽ thực hiện cài đặt các phần mềm liên quan và cần thiết cho việc thực hiện các dịch vụ đã quy định tại Điều 1 Hợp đồng này cho bên B và liên kết chúng tới hệ thống công nghệ thông tin của bên B.

– Bên A có trách nhiệm hướng dẫn cụ thể, rõ ràng cho bên B cách vận hành, lưu trữ thông tin, sử dụng các dịch vụ có trong phạm vi hợp đồng.

– Trong quá trình thực hiện hợp đồng, bất kể khi nào xảy ra lỗi hệ thống, bên A có trách nhiệm ngay lập tức khắc phục, sửa chữa kịp thời cho bên B ngay khi nhận được phản hồi từ bên B.

– Bên A chịu trách nhiệm về tính bảo mật của các thông tin bên B trong suốt quá trình thực hiện Hợp đồng và sau khi kết thúc Hợp đồng này mà không giới hạn thời gian.

– Bên A có trách nhiệm quản lý toàn bộ hệ thống các dịch vụ đã cung cấp cho bên B trong quá trình bên B sử dụng dịch vụ.

– Vào ngày cuối cùng mỗi tháng, bên A phải gửi cho bên B bản thống kê chi tiết về các dịch vụ đã thực hiện trong tháng đó. Đồng thời bên B cũng gửi biên bản nghiệm thu việc sử dụng các dịch vụ đó cho bên A kèm theo ý kiến phản hồi về việc bổ sung, cải thiện dịch vụ (nếu có).

– Chất lượng dịch vụ của bên A không phụ thuộc vào tốc độ đường truyền Internet của bên B.

## ****Điều 5: Cam kết các bên****

**5.1. Cam kết bên A**

– Cam kết tính xác thức của các thông tin, tài liệu cung cấp cho bên B và sẽ chịu trách nhiệm về tính xác thực đó,

– Cam kết bồi thường cho bên B 50% giá trị Hợp đồng này và sẽ chịu trách nhiệm trước pháp luật nếu vi phạm quy định tại Điều 2 Hợp đồng này.

– Thực hiện đúng và đầy đủ các quyền và nghĩa vụ đã quy định tại Hợp đồng này.

**5.2. Cam kết bên B**

– Tạo mọi điều kiện thuận lợi cho việc cung cấp dịch vụ của bên A.

– Thực hiện đúng và đầy đủ các quyền và nghĩa vụ đã quy định tại Hợp đồng này.

## ****Điều 6: Rủi ro****

Nếu trong quá trình thực hiện Hợp đồng này, vì lý do khách quan khiến hệ thống công nghệ thông tin bị ảnh hưởng kéo theo việc ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ bên A cung cấp, nếu có thiệt hại xảy ra hai bên sẽ chịu trách nhiệm cho thiệt hại với mức ngang bằng nhau.

## ****Điều 7: Giá trị hợp đồng****

– Giá trị hợp đồng hai bên thoả thuận là 250.000.000 VNĐ (Bằng chữ: Hai tram năm mươi triệu đồng)

– Mức giá trên đã bao gồm: tất cả các chi phí xây dựng dịch vụ

– Mức giá trên chưa bao gồm: các chi phí phát sinh

– Giá của các dịch vụ bên A cung cấp sẽ không thay đổi cho tới khi chấm dứt Hợp đồng này. Các chi phí phát sinh ngoài hợp đồng sẽ do hai bên tự thoả thuận.

## ****Điều 8: Thanh toán****

– Hình thức thanh toán: chuyển khoản ngân hàng hoặc trả tiền mặt trực tiếp.

– Thời gian thanh toán: chia làm 2 đợt thanh toán

+ Đợt 1 đặt cọc hợp đồng với mức là 50% giá trị hợp đồng, chi trả ngay sau khi ký kết Hợp đồng này.

+ Đợt 2 bên B thực hiện việc thanh toán toàn bộ giá trị hợp đồng sau khi bên A cung cấp cho bên B dịch vụ cuối cùng.

– Thông tin thanh toán:

Bên A trả trực tiếp cho ông/bà: Lê Văn Toàn Sinh năm: 2000

Chứng minh nhân dân/Căn cước công dân số: 272523856

Do CA Đồng Nai. Cấp ngày 24 / 03 / 2015

Địa chỉ thường trú: Tổ 14A ấp Cầu Hang, Biên Hòa – Đồng Nai

Hiện cư trú tại: Tổ 14A ấp Cầu Hang, Biên Hòa – Đồng Nai

Số điện thoại liên hệ: 0819490540

Hoặc: Gửi qua ngân hàng tới Tài khoản số 12536842 Chi nhánh Gò Vấp– Ngân hàng ACB Bank; có biên lai xác nhận

## ****Điều 9: Quyền và nghĩa vụ các bên****

**9.1. Quyền và nghĩa vụ bên A**

– Yêu cầu bên B đáp ứng đủ các điều kiện cần thiết cho việc thực hiện dịch vụ.

– Được thanh toán đầy đủ và đúng thời hạn các chi phí hai bên đã thoả thuận.

– Kịp thời sửa chữa, khắc phục lỗi, cải thiện dịch vụ khi phát hiện hoặc khi bên B có yêu cầu.

– Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định tại Hợp đồng này và theo quy định của pháp luật.

**9.2. Quyền và nghĩa vụ bên B**

– Được yêu cầu cải thiện dịch vụ khi có sự cố xảy ra.

– Cung cấp đầy đủ các thông tin cần thiêt khi bên A có yêu cầu.

– Thanh toán đầy đủ và đúng hạn các chi phí đã thoả thuận cho bên A.

– Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định tại Hợp đồng này và theo quy định của pháp luật.

## ****Điều 10:**** ****Phạt hợp đồng****

– Nếu bên nào không thực hiện đúng quyền và nghĩa vụ của mình đã ghi nhận tại Hợp đồng này thì sẽ bị phạt số tiền cụ thể là : 10.000.000 VNĐ (Bằng chữ: Mười triệu đồng) cho lần đầu vi phạm. Nếu vi phạm những lần tiếp theo, mức phạt sẽ gấp đôi so với lần vi phạm gần nhất trước đó.

## ****Điều 11: Bồi thường thiệt hại****

– Trong trường hợp đơn phương chấm dứt hợp đồng, bên nào muốn chấm dứt hợp đồng phải bồi thường thiệt hại cho bên kia, trừ trường hợp chấm dứt hợp đồng do lỗi chậm thanh toán của bên B.

– Trường hợp xảy ra sự kiện bất khả kháng gây trở ngại hoặc thiệt hại trong quá trình thực hiện hợp đồng, hai bên có trách nhiệm ngay lập tức khắc phục và tiếp tục thực hiện hợp đồng.

– Mức bồi thường thiệt hại: Hai bên sẽ chịu mức bồi thường thiệt hại trong phạm vi các thiệt hại trực tiếp do mình gây ra.

## ****Điều 12: Bất khả kháng****

– Việc một bên không hoàn thành nghĩa vụ của mình do sự kiện bất khả kháng sẽ không phải là cơ sở để bên kia chấm dứt hợp đồng. Tuy nhiên bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng có nghĩa vụ phải:

+ Tiến hành các biện pháp ngăn ngừa hợp lý và các biện pháp thay thế cần thiết để hạn chế tối đa ảnh hưởng do sự kiện bất khả kháng gây ra.

+ Thông báo ngay cho bên kia về sự kiện bất khả kháng xảy ra trong vòng …ngày ngay sau khi xảy ra sự kiện bất khả kháng.

– Trong trường hợp xảy ra sự kiện bất khả kháng, thời gian thực hiện hợp đồng sẽ được kéo dài bằng thời gian diễn ra sự kiện bất khả kháng mà bên bị ảnh hưởng không thể thực hiện các nghĩa vụ theo hợp đồng của mình.

## ****Điều 13: Giải quyết tranh chấp****

Trong trường hợp phát sinh tranh chấp, các bên đồng ý ưu tiên giải quyết thông qua trao đổi, thương lượng. Việc trao đổi, thương lượng này được thực hiện 2 lần và phải được lập thành văn bản. Nếu sau 2 lần tổ chức trao đổi, thương lượng mà hai bên không thỏa thuận giải quyết được tranh chấp, một bên hoặc cả hai bên có quyền đưa tranh chấp ra Tòa án có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật tố tụng dân sự.

## ****Điều 14: Thời hạn hiệu lực, kéo dài và tạm ngưng hợp đồng****

1. Hợp đồng này có giá trị kể từ ngày 01 / 09 / 2021 đến ngày 12 / 11 / 2021. Nếu cả hai bên mong muốn tiếp tục hợp đồng, các thủ tục gia hạn phải được thỏa thuận trước khi hết hạn hợp đồng trong thời gian tối thiểu là 50 ngày.

2. Trong thời gian hiệu lực, một bên có thể đơn phương chấm dứt hợp đồng nhưng phải báo trước cho bên kia biết trước tối thiểu là 30 ngày.

3. Nếu bên B chậm thanh toán đợt 01 cho bên A, cụ thể là quá 5 ngày kể từ khi hai bên ký kết Hợp đồng này mà không có cam kết cụ thể thì bên A có quyền tạm dừng thực hiện Hợp đồng.

## ****Điều 15: Chấm dứt hợp đồng****

**15.1. Hợp đồng này sẽ được chấm dứt trong các trường hợp sau:**

a. Khi các bên thực hiện xong các quyền, nghĩa vụ và kết thúc thời hạn quy định trong Hợp đồng này.

b. Nếu bên B chậm thanh toán cho bên A, cụ thể là quá 5 ngày kể từ ngày hai bên ký kết Hợp đồng này, bên A có quyền đơn phương chấm dứt hợp đồng này mà không phải bồi thường cho bên B. Các bên sẽ hoàn thành các quyền, nghĩa vụ của mình tính tới thời điểm Hợp đồng này chấm dứt.

c. Khi một bên vi phạm hợp đồng, hai bên đã cố gắng giải quyết nhưng Hợp đồng trên thực tế vẫn không thể tiếp tục thực hiện được thì phía bên kia có quyền đơn phương chấm dứt hợp đồng.  Các bên sẽ hoàn thành các quyền, nghĩa vụ của mình tính tới thời điểm Hợp đồng này chấm dứt.

d. Hợp đồng có thể được chấm dứt do sự thỏa thuận của các bên bằng văn bản.

**15.2. Lý do khách quan chấm dứt hợp đồng**

a. Hợp đồng có thể chấm dứt trong trường hợp có dịch bệnh, thiên tai xảy ra, hai bên đã cố gắng tìm mọi cách khắc phục nhưng Hợp đồng vẫn không thể thực hiện được trên thực tế.

b. Quy định pháp luật ban hành có điều cấm liên quan tới việc thực hiện Hợp đồng này.

## ****Điều 16: Hiệu lực hợp đồng****

– Hợp đồng này có hiệu lực từ ngày 01 tháng 09 năm 2021 đến ngày 12 tháng 11 năm 2021

– Hai bên sẽ tổ chức họp và lập biên bản thanh lý hợp đồng này sau khi hết hiệu lực không quá 10 ngày. Bên A có trách nhiệm tổ chức và chuẩn bị thời gian địa điểm thanh lý.

– Hợp đồng này được làm thành 2 bản, có giá trị như nhau. Mỗi bên giữ 1 bản.

**Ký tên A                                                                                  Ký tên B**

Ký và ghi rõ họ tên                                                                   Ký và ghi rõ họ tên

Toàn Hà

Lê Văn Toàn Đặng Thị Thu Hà

1. KẾ HOẠCH THỰC HIỆN DỰ ÁN
   1. Bảng WBS

Diagram

Description automatically generated

* 1. Kế hoạch chất lượng
* Bước 1: Xác lập phạm vi và các công việc cho dự án, thu thập thông tin và trao đổi, xác nhận các yêu cầu của khách hàng
* Bước 2: Sử dụng tiêu chuẩn của khách hàng, công ty đã cùng thống nhất
  + Đáp ứng đúng, đủ các yêu cầu chức năng, phi chức năng
  + Hỗ trỡ bảo trì hệ thống và sửa lỗi
* Bước 3: Lên kế hoạch kiểm thử và sửa lỗi trước khi bàn giao cho khách hàng, hướng dẫn sử dụng chi tiết cho khách hàng
* Bước 4: Thiết lập vai trò đối với người quản lý dự án
* Bước 5: Báo cáo hiệu quả hoạt động và kết quả kiểm định thực tế với tiêu chuẩn chất lượng cho khách hàng
* Bước 6: Xây dựng kế hoạch sửa lỗi khắc phục trong quá trình biến động chất lượng
* Bước 7: Quản lý, giải quyết, các bất đồng giữa các thành viên để thống nhất và chuyển giao kết quả cho khách hang
* Bước 8: Lập kế hoạch báo cáo hiệu quả hoạt động như người có liên quan đến dự án, các nhà cung cấp về tiêu chuẩn chất lượng và mục tiêu hiệu quả công việc
* Bước 9: Đảm bảo kế hoạch tuân thủ đúng các tiêu chí, chức năng, tiêu chuẩn khi dự án kết thúc
  1. Kế hoạch đối phó rủi ro

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| STT | Loại rủi ro | Các bước giảm thiểu rủi ro |
| 1 | Thiếu nhân lực được huấn luyện về kỹ thuật | * Làm các ước lượng về chi phí dùng để học tập lúc bắt đầu * Để dành bộ đệm cho nhân sự bổ sung * Xác định một chương trình đào tạo cho dự án * Tiến hành các buổi đào tạo chéo |
| 2 | Yêu cầu thay đổi quá nhiều | * Có được chữ ký của khách hàng cho các đặc tả yêu cầu ban đầu * Thuyết phục khách hàng rằng những thay đổi trong các yêu cầu sẽ ảnh hưởng đến tiến độ * Xác định một thủ tục để xử lý các thay đổi yêu cầu * Đàm phán để được thanh toán theo nỗ lực (chi phí) thực tế |
| 3 | Yêu cầu không rõ ràng | * Sử dụng kinh nghiệm và lôgic để làm một số giả định và liên tục thông báo cho khách hàng biết; có được chữ ký của khách hàng * Phát triển một bản (mẫu) thử nghiệm và khách hàng thực hiện xem xét lại yêu cầu |
| 4 | Mất nhân sự (nhân viên có thể rời công ty) | * Đảm bảo rằng các nhân sự được phân công vào các lĩnh vực chính của dự án * Có buổi họp để xây dựng đội nhóm * Xoay công việc giữa các thành viên trong nhóm * Để dành nhân sự bổ sung cho dự án làm dự phòng * Lưu giữ các tài liệu đúng đắn về công việc của mỗi cá nhân. * Thực hiện quy trình quản lý cấu hình và các hướng dẫn một cách nghiêm ngặt |
| 5 | Nhiều quyết định từ bên ngoài gây ép buộc lên dự án | * Liệt kê những bất lợi có kèm theo các sự kiện và dữ liệu và sau đó đàm phán với nhân viên chịu trách nhiệm về các quyết định ép buộc * Nếu không thể tránh khỏi, xác định các rủi ro thực tế và thực hiện theo kế hoạch giảm thiểu nó |
| 6 | Không đáp ứng được yêu cầu về hiệu suất | * Xác định các tiêu chuẩn về hiệu suất một cách rõ ràng và đưa cho khách hàn xem xét lại chúng * Chuẩn bị một thiết kế để đáp ứng các tiêu chuẩn về hiệu suất và xem xét lại nó * Xác định các tiêu chuẩn để được thực hiện theo để đáp ứng các tiêu chuẩn về hiệu suất * Mô phỏng hiệu suất mẫu cho các giao dịch quan trọng * Kiểm thử với dữ liệu mẫu nếu có thể * Thực hiện các kiểm thử về căng thẳng nếu có thể |
| 7 | Thời gian biểu được xếp không đúng với thực tế | * Đàm phán để có được một thời gian biểu tốt hơn * Xác định các công việc song song * Có nguồn nhân sự sẵn sàng sớm * Xác định các khu vực có thể được tự động hóa * Nếu đường tới hạn không nằm trong phạm vi thời gian biểu, hãy đàm phán với khách hang * Đàm phán để được thanh toán theo nỗ lực |
| 8 | Làm việc với kỹ thuật mới | * Hãy dùng cách giao sản phẩm (phần mềm) theo từng giai đoạn * Bắt đầu giao các mô-đun quan trọng * Đưa thời gian vào trong thời hạn hoàn thành để xây dựng đường cong được học * Cung cấp khóa đào tạo về công nghệ mới * Phát triển một ứng dụng để chứng minh cho ý niệm |
| 9 | Thiếu kiến thức trong lĩnh vực ứng dụng | * Tăng cường tương tác với khách hàng và đảm bảo chuyển giao kiến thức đầy đủ * Tổ chức tập huấn kiến thức chuyên môn trong lĩnh vực ứng dụng * Mô phỏng hoặc tạo bản mẫu (prototype) cho các giao dịch kinh doanh cho khách hàng và đạt được phê duyệt của khách hàng |
| 10 | Lỗi liên kết hoặc hiệu suất chậm | * Thiết lập các kỳ vọng hợp lý với khách hàng * Lập kế hoạch trước để nạp liên kết * Kế hoạch sử dụng liên kết một cách tối ưu |

* 1. Kế hoạch nguồn nhân lực

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Vai trò** | **Số lượng cần** | **Thành viên đảm nhiệm** |
| Người lãnh đạo dự án | 1 | Lê Văn Toàn |
| Nhà phát triển | 2 | Phan Thị Tứ Thi, Nguyễn Tấn Hưng |
| Người kiểm thử | 2 | Đinh Diệp Vương, Nguyễn Huỳnh Công Lý |
| Người quản lý quan hệ khách hàng | 1 | Lê Văn Toàn |
| Phân tích hệ thống | 2 | Nguyễn Thị Thanh Thúy |

Chi tiết công việc cho từng vai trò:

|  |  |
| --- | --- |
| Vai trò | Trách nhiệm công việc |
| Người quản lý quan hệ với khách hàng | * Đáp ứng yêu cầu khách hàng * Phát triển kinh doanh * Kế hoạch về tài chính cho dự án * Giao diện với việc bán hàng và tiếp thị * Các phát sinh liên quan đến nhân viên |
| Người quản lý dự án | * Lập kế hoạch cho dự án và thời gian biểu * Thiết kế * Tương tác với khách hàng * Báo cáo * Phân công và theo dõi công việc * Đảm bảo giao sản phẩm đúng như hợp đồng * Tương tác với các phòng ban khác khi có nhu cầu * Đảm bảo các vấn đề phát sinh/than phiền của khách hang được giải quyết thỏa đáng |
| Nhà phát triển | * Thiết kế chi tiết các trường hợp sử dụng * Phát triển * Kiểm thử đơn vị và kiểm thử tích hợp |
| Người kiểm thử | * Chuẩn bị kế hoạch quản lý cấu hình * Quản lý cấu hình là một phần của kế hoạch quản lý cấu hình * Kiểm thử |
| Phân tích hệ thống | * Giải quyết bất kỳ vấn đề phát sinh nào từ khách hàng/phát triển từ nước ngoài * Hỗ trợ xuyên suốt giai đoạn phát triển |

1. THỰC HIỆN DỰ ÁN
   1. Kiểm soát tiến độ

* Tuần 1: Khởi động dự án Xây dựng và quản lý mua bán xe máy,lập kế hoạch cho dự án, kế hoạch chi tiết cho dự án, xác định phạm vi và công việc của dự án. Tính toán chi phí và các rủi ro. Hoàn thành.
* Tuần 2: Thu thập thông tin dự án - Bảng câu hỏi, lên kế hoạch gặp gỡ khách hàng, chuẩn bị tài liệu để gặp khách hàng. Hoàn thành.
* Tuần 3: Tài liệu gửi khách hàng, xác định các yêu cầu của khách hàng. Hoàn thành.
* Tuần 4: Lựa chọn công nghệ, xây dựng các mô hình Usecase, đặt tả Usecase, Activity Diagram. Hoàn thành.
* Tuần 5: Sequence Diagram, Class Diagram, Đặc tả sơ đồ lớp, Mô hình lớp tổng quát, Tổng hợp tài liệu báo cáo. Hoàn Thành.
* Tuần 6: Thiết kế các sơ đồ, Thiết kế các giao diện chính, Khởi tạo database. Hoàn thành
* Tuần 7: Thiết kế các lớp Entity, Tìm kiếm hình ảnh, Xây dựng một vài chức năng cơ bản, Tìm kiếm các thư viện Hoàn Thành.
* Tuần 8: Kết nối database, Xây dựng các lớp DAO, Thiết kế JavaSwing. Hoàn thành
* Tuần 9: Kiểm thử, Hướng dẫn sử dụng. Hoàn thành
* Tuần 10: Kiểm tra vào lập báo cáo , Hoàn thành
  1. Báo cáo hiệu suất

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| STT | Tên công việc | Hoàn thành | Ghi chú |
| 1 | Khởi động dự án Xây dựng và quản lý mua bán xe máy | Đúng thời hạn |  |
| 2 | Lập kế hoạch cho dự án | Đúng thời hạn |  |
| 3 | kế hoạch chi tiết cho dự án | Đúng thời hạn |  |
| 4 | xác định phạm vi và công việc của dự án | Đúng thời hạn |  |
| 5 | Tính toán chi phí và các rủi ro | Đúng thời hạn |  |
| 6 | Thu thập thông tin dự án - Bảng câu hỏi | Đúng thời hạn |  |
| 7 | lên kế hoạch gặp gỡ khách hàng | Đúng thời hạn |  |
| 8 | chuẩn bị tài liệu để gặp khách hàng | Đúng thời hạn |  |
| 9 | Tài liệu gửi khách hàng | Đúng thời hạn |  |
| 10 | xác định các yêu cầu của khách hàng | Đúng thời hạn |  |
| 11 | Lựa chọn công nghệ | Đúng thời hạn |  |
| 12 | xây dựng các mô hình Usecase | Đúng thời hạn |  |
| 13 | đặt tả Usecase | Đúng thời hạn |  |
| 14 | Activity Diagram | Đúng thời hạn |  |
| 15 | Sequence Diagram | Đúng thời hạn |  |
| 16 | Class Diagram | Đúng thời hạn |  |
| 17 | Đặc tả sơ đồ lớp | Đúng thời hạn |  |
| 18 | Mô hình lớp tổng quát | Đúng thời hạn |  |
| 19 | Tổng hợp tài liệu báo cáo | Đúng thời hạn |  |
| 20 | Thiết kế các sơ đồ | Đúng thời hạn |  |
| 21 | Thiết kế các giao diện chính | Đúng thời hạn |  |
| 22 | Khởi tạo database | Đúng thời hạn |  |
| 23 | Thiết kế các lớp Entity | Đúng thời hạn |  |
| 24 | Tìm kiếm hình ảnh | Đúng thời hạn |  |
| 25 | Xây dựng một vài chức năng cơ bản | Đúng thời hạn |  |
| 26 | Tìm kiếm các thư viện | Đúng thời hạn |  |
| 27 | Kết nối database | Đúng thời hạn |  |
| 28 | Xây dựng các lớp DAO | Đúng thời hạn |  |
| 29 | Thiết kế JavaSwing | Đúng thời hạn |  |
| 30 | Kiểm thử | Đúng thời hạn |  |
| 31 | Hướng dẫn sử dụng | Đúng thời hạn |  |
| 32 | Kiểm tra vào lập báo cáo | Đúng thời hạn |  |

* 1. Kiểm soát hiệu quả của mỗi thành viên

**Trong quá trình làm việc thực hiện dự án, mối quan hệ giữa các thành viên trong nhóm phát triển tốt hơn, mạnh dạn bày tỏ quan điểm của bản thân, vấn đề giao tiếp dần được cải thiện.**

**Mỗi thành viên đều có điểm mạnh và điểm yếu khác nhau, luôn hổ trợ và bổ xung cho nhau, giải quyết được những mâu thuẫn phát sinh trong quá trình làm việc.**

* Hiệu quả từng thành viên:

|  |  |
| --- | --- |
| **Tên thành viên** | **Hiệu quả** |
| **Lê Văn Toàn** | **Lắng nghe, đóng góp ý kiến các thành viên trong nhóm, giúp đỡ cùng nhau làm việc, nâng cao khả năng quản lý nhóm, thường xuyên liên lạc với các thành viên còn lại, luôn đảm bảo tiến độ công việc** |
| **Nguyễn Huỳnh Công Lý** | **Lắng nghe và đóng góp ý kiến các thành viên trong nhóm, giúp đỡ cùng nhau làm việc, thường xuyên liên lạc với các thành viên còn lại, luôn đảm bảo tiến độ công việc** |
| **Nguyễn Thị Thanh Thúy** | **Lắng nghe ý kiến các thành viên trong nhóm, giúp đỡ cùng nhau làm việc, thường xuyên liên lạc với các thành viên còn lại, nâng cao khả năng giao tiếp khi làm việc với khách hàng, điềm tĩnh hơn trong các tình huống, luôn đảm bảo tiến độ công việc** |
| **Đinh Diệp Vương** | **Lắng nghe ý kiến các thành viên trong nhóm, giúp đỡ cùng nhau làm việc, thường xuyên liên lạc với các thành viên còn lại, giao tiếp với khách hàng được nâng cao, nắm rõ các vấn đề cần giải quyết, luôn đảm bảo tiến độ công việc** |
| **Phan Thị Tứ Thi** | **Lắng nghe và đóng góp ý kiến các thành viên trong nhóm, giúp đỡ cùng nhau làm việc, thường xuyên liên lạc với các thành viên còn lại, khả năng giao tiếp với khách hàng được nâng cao, luôn đảm bảo tiến độ công việc** |
| **Nguyễn Tấn Hưng** | **Lắng nghe và đóng góp ý kiến các thành viên trong nhóm, giúp đỡ cùng nhau làm việc, thường xuyên liên lạc với các thành viên còn lại, khả năng giao tiếp với khách hàng được nâng cao, luôn đảm bảo tiến độ công việc** |

***Trong quá trình thực hiện dự án, các thành viên trong nhóm luôn:***

1. **Chịu khó nâng cao năng lực lưu trữ kết quả công việc**

* Khi thành thạo các kỹ năng quản lý dự án, các thành viên thực hiện công việc nhanh hơn, nhất là việc lưu trữ kết quả công việc dưới dạng văn bản.

1. **Chú ý đến ghi chép và rút kinh nghiệm sau mỗi giai đoạn thực hiện công việc**

* Nội dung cơ bản của quản lý dự án là xây dựng kế hoạch cách thực hiện công việc hiệu quả nhất với những nguồn lực hiện có trong thời gian ngắn nhất. Mỗi khi thực hiện xong một công việc, ghi lại những gì đã làm được, rút ra bài học kinh nhiệm để thực hiện các công việc tiếp theo, tránh xảy ra các lỗi tương tự.

1. **Thường xuyên liên lạc với các thành viên trong nhóm**

* Luôn giữ liên lạc với các thành viên trong nhóm, quan tâm đến cuộc trao đổi, khi gặp vấn đề khó khăn thì đưa lên nhóm cùng nhau giải quyết, khi cần là có mặt ngay.

1. **Làm việc tốt với các thành viên trong nhóm**

* Làm việc ăn ý với các thành viên trong nhóm, giải quyết các mâu thuẫn. các thành viên họp tác cùng nhau phát triển dự án. Tích cực đóng góp và tiếp thu ý kiến của các thành viên. Luôn qun tâm giúp đỡ cùng nhau làm việc.

1. **Luôn đảm bảo tiến độ công việc**

* Trong quá trình thực hiện dự án, các thành viên trong nhóm phải thực hiện đầy đủ công việc của mình đúng tiến độ được giao với kết quả tốt nhất. điều đó sẽ được các thnhf viên tin tưởng và tránh các mâu thuẫn có thể xảy ra.

1. **Bình tĩnh để kiểm soát tình hình**

* Một người quản lý dự án giỏi cần phải bình tĩnh và kiểm soát được tình hình trên cơ sở có đầy đủ thông tin về dự án. Căn cứ vào thời gian phải hoàn thành dự án, người quản lý phải biết phân công ai phải làm việc gì, ở đâu và luôn có những phương án đề phòng bất trắc. Nếu chẳng may xảy ra sự cố, phải thật bình tĩnh để giải quyết mọi vấn đề phát sinh và giữ sự ổn định tình hình.

1. **Thích ứng với những thay đổi**

* Đừng khó chịu trước những thay đổi bất thường của dự án. Một người quản lý dự án giỏi luôn phải thích ứng với những thay đổi của dự án và đề ra những biện pháp kịp thời để kiểm soát tình hình và đảm bảo sự thành công cho dự án đó.
  1. Kiểm soát chất lượng

Đây là bước khá quan trọng trong quá trình quản lý chất lượng dự án để đảm bảo dự án được hoàn thành và bàn giao cho khách hàng đúng với các yêu cầu của dự án, việc kiểm soát chất lượng được thực hiện trong suốt quá trình thực hiện dự án dựa và tuân thủ theo kế hoạch kiểm tra và nghiệm thu đã được thống nhất với khách hàng. Lợi ích của quy trình này là nhằm ngăn chặn các lỗi xảy ra trong quá tình thực hiện để đảm bảo cho sản phẩm hoàn thiện đúng yêu cầu của khách hàng để nghiệm thu và cũng là cơ sở số liệu cho việc cải tiến và đánh giá tính hiệu quả hiệu quản của hoạt động sản xuất, kinh doanh hoặc cung cấp dịch vụ của dự án.

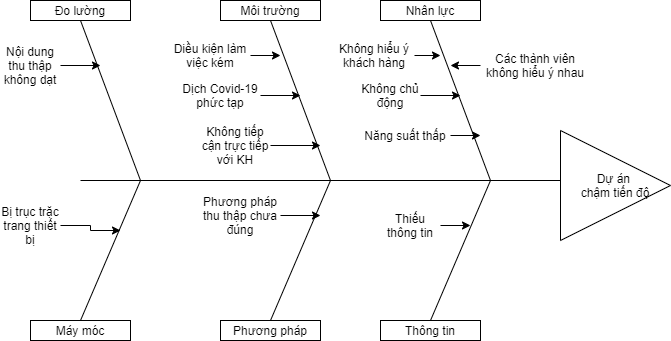
Hoạt động kiểm soát chất lượng bao gồm việc kiểm tra, thử nghiệm và đo lường chất lượng nhằm xác minh dự án cung cấp phù hợp với các đặc điểm kỹ thuật, phù hợp với mục đích và đáp ứng kỳ vọng hay không.

Kiểm soát chất lượng được thực hiện dưới các cuộc kiểm tra và thử nghiệm được triển khai nhằm kiểm tra sản phẩm có đáp ứng các đặc điểm kỹ thuật được đặt ra hay không. Phương pháp kiểm tra chính xác nhất được sử dụng hoàn toàn phụ thuộc vào tính chất kỹ thuật của sản phẩm được phát triển bởi dự án. Các công cụ được sử dụng để hiển thị dữ liệu kiểm tra gồm:

* Biểu đồ tần suất của các biến: Chiều cao của cột biểu đồ cho biết tần suất một kết quả cụ thể xuất hiện và số lượng cột biểu đồ cho biết phạm vi kết quả
* Biểu đồ phân tán: Được sử dụng khi có 2 biến và xem xét mối quan hệ của 2 biến đó
* Biểu đồ điều khiển: Biểu đồ giá trị cho mỗi đầu ra của một quá trình. Biểu đồ này được đặt dung sai cho mỗi giá trị đo được nhằm cho phép nhà quản trị xác định quy trình nằm trong hay ngoài tầm kiểm soát
* Biểu đồ Run: Được vẽ dựa trên số liệu lịch sử của một biến duy nhất.

Các công cụ để tìm ra nguyên nhân và ưu tiên hành động cho các hạng mục của dự án :

* Biểu đồ Pareto: Đây là một loại biểu đồ sắp xếp thứ tự thông tin một cách cụ thể. Quy tắc đôi khi được đặt ra 80/20; trong đó 80% là lỗi quan sát được, 20% là do nguyên nhân gốc rễ gây ra. Điều này cho phép các nhà quản lý có thể định hướng giải quyết vấn đề ở tận gốc
* Biểu đồ Kiểm soát quy trình: Là một loại biểu đồ đồ họa biểu diễn một quy trình thể hiện các hoạt động và các điểm quyết định. Luồng thông tin được sử dụng để chỉ ra các phần khác nhau của hệ thống tương tác. Biểu đồ này có thể giúp nhóm dự án xác định nơi xảy ra các vấn đề về chất lượng hoặc thiết kế lại quy trình quản lý chất lượng để giải quyết vấn đề.
* Nguyên nhân và hậu quả: Đây là một kỹ thuật đồ họa giúp phát triển và tìm ra một số nguyên nhân nhất định dẫn đến hậu quả. Hoạt động này cũng dùng để xác định cách kiểm soát và quy trình quản lý dự án thông qua sự thay đổi và quản lý cấu hình.
* S**ơ đồ xương cá:**



* 1. Xử lý các rủi ro
* **Các biện pháp xử lý, giảm thiểu rủi ro**

Khả năng xảy ra (P - probabilities), mức độ ảnh hưởng (I - impact) và hậu quả (E - exposures). Điểm cho P và I được tính từ 1 đến 5, trong đó 5 là cao nhất, 1 là thấp nhất. E=P\*I.  Điểm số lần đầu được mô tả trong chữ có gạch ngang, sau khi thực hiện các hành động để giảm thiểu rủi ro, điểm số cho P, I (và tính được điểm cho E) sẽ giảm đi và được ghi lại ở cỡ chữ bình thường.

* **Công nghệ:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Stt** | **Rủi ro** | **P** | **I** | **E** | **Hành động giảm thiểu rủi ro** |
| 1 | Phiên bản phần cứng, phần mềm thay đổi trong quá trình thực hiện dự án | ~~5~~  3 | ~~3~~  2 | ~~15~~  6 | Người mua yêu cầu phiên bản mới nhất hoặc giải pháp trọn gói |
| 2 | Giao diện tới các hệ thống nội bộ và hệ thống bên ngoài có thể không hoàn toàn đúng hạn | ~~4~~  2 | ~~3~~  1 | ~~12~~  2 | 1.Bắt đầu sớm quy chuẩn kết nối  2.Cập nhật hệ thống cũng lên chuẩn mới  3.Làm việc ngay với các hệ thống bên ngoài để thống nhất chuẩn |
| 3 | Triển khai thử nghiệm có thể không đầy đủ cho việc xác định đảm bảo hiệu năng khi triển khai hệ thống rộng | ~~4~~  2 | ~~3~~  1 | ~~12~~  2 | 1.Chuẩn bị kiểm tra và tuân thủ kế hoạch thử nghiệm chi tiết, xác định những cấu phần quan trọng và những nghiệp vụ thiết yếu bắt buộc phải thử nghiệm  2.Chấp nhận thực tế việc triển khai hệ thống sẽ không hoàn hảo và chỉ những gì cần sửa trước khi triển khai rộng cũng như việc điều chỉnh sau đó |
| 4 | Biện pháp phòng ngừa thảm họa có thể không như mong đợi | ~~3~~  2 | ~~3~~  3 | ~~9~~  6 | Chỉ ra những yêu cầu rõ rang và cụ thể, yêu cầu kịch bản kiểm tra hệ thống phòng ngừa thảm họa |

* **Quy trình nghiệp vụ:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Stt** | **Rủi ro** | **P** | **I** | **E** | **Hành động giảm thiểu rủi ro** |
| 1 | Quy trình nghiệp vụ có thể thay đổi trong khi triển khai dự án CNTT | ~~5~~  3 | ~~5~~  3 | ~~25~~  9 | 1. Ban quản lý cấp cao phải tham gia vào quá trình xây dựng chính sách để đảm bảo hiểu rõ được ảnh hưởng của bất kỳ thay đổi quan trọng nào. 2. Xây dựng các thay đổi cần thiết vào hệ thống thông qua quy trình quản lý thay đổi đã được phê duyệt. |
| 2 | Phạm vi và yêu cầu có thể tăng, dẫn đến thiếu kinh phí. | ~~5~~  3 | ~~5~~  3 | ~~25~~  9 | 1. Mọi thay đổi về phạm vi sẽ phải qua tiến trình phê duyệt sự thay đổi và phải đảm bảo phù hợp với kinh phí được phê duyệt trước đó. 2. Đặt các mức ưu tiên cho yêu cầu nghiệp vụ và yêu cầu kỹ thuật vào tiến trình ra quyết định. |
| 3 | Hệ thống có thể không đáp ứng nhu cầu hoặc mong đợi của người dùng | ~~3~~  1 | ~~4~~  2 | ~~12~~  2 | 1. Đảm bảo nhân viên ở các cấp tham gia vào việc tái thiết kế quy trình nghiệp vụ và hệ thống. 2. Huy động người dùng vào việc kiểm tra 3. Thử nghiệm nhiều chức năng chính |
| 4 | Có những yêu cầu nghiệp vụ đặc biệt mà dự án không thể đáp ứng. | ~~3~~  2 | ~~3~~  2 | ~~9~~  4 | Báo cáo lên ban quản lý dự án những vấn đề này để chỉ ra ảnh hưởng tới quy trình nghiệp vụ và chiến lược kinh doanh. |

* **Con người**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Stt | Rủi ro | P | I | E | Hành động giảm thiểu rủi ro |
| 1 | Nguy cơ nhân viên giỏi sẽ rời khỏi dự án giữa chừng vì chênh lệch thu nhập | ~~5~~  3 | ~~5~~  3 | ~~25~~  9 | Tạo ra cơ hội thăng tiến, học tập tại nước ngoài  Lắng nghe cán bộ, đánh giá và áp dụng cải tiến của họ vào công việc |
| 2 | Người dùng có thể không muốn sử dụng hoặc từ chối hệ thống mới | ~~5~~  3 | ~~5~~  3 | ~~25~~  9 | Thuyết phục, tập huấn, tuyển nhân viên mới, định kỳ luân chuyển cán bộ giữa các phòng ban |
| 3 | Người dùng có thể không biết cách sử dụng hệ thống mới. | ~~5~~  2 | ~~5~~  3 | ~~25~~  6 | 1. Thực hiện đào tạo và hỗ trợ người sử dụng, cung cấp kiến thức về hệ thống mới  2. Biên soạn, tập hợp đầy đủ tài liệu tập huấn.  3. Thường xuyên theo dõi, giám sát việc hiểu và chấp nhận hệ thống mới (thông qua các ứng dụng hỗ trợ, thực hiện khảo sát), điều chỉnh việc tập huấn dựa trên các kết quả đánh giá này.  4. Truyền thông rõ ràng về hệ thống mới tới nhân viên, nhấn mạnh việc nhân viên sẽ tham gia triển khai thí điểm để đảm bảo hệ thống mới đáp ứng yêu cầu của họ. |
| 4 | Lãnh đạo ở các cơ quan trực thuộc có thể không ủng hộ hệ thống mới | ~~3~~  1 | ~~5~~  3 | ~~15~~  3 | 1. Lãnh đạo cấp cao quan tâm thường xuyên tới dự án, thường xuyên gửi những báo cáo tích cực về dự án cũng như mong muốn về dự án tới các cấp lãnh đạo phía dưới. 2. Lãnh đạo cấp cao làm việc với lãnh đạo chính quyền địa phương để đảm bảo truyền thông điệp về dự án mới, đảm bảo sự chỉ đạo cũng như hỗ trợ của chính quyền địa phương trong khi thực hiện, triển khai dự án. |

* 1. Giài quyết các yêu cầu thay đổi

Anh Lê Văn Toàn một người quản lý dự án dày dặn kinh nghiệm qua nhiều lần quản lý các dự án khác nhau anh đã thu thập các thay đổi yêu cầu từ khách hàng đưa ra qua các kênh như email, điện thoại. Trong dự án phần mềm bán xe máy Yamas khi khách hàng yêu cầu thay đổi chức năng thống kê từ biểu đồ sang dạng danh sách và thống kê phải thấy được khách hàng thường xuyên đến cửa hàng trong khi thời gian chỉ còn lại 2 tuần, nhận thấy nguồn nhân lực thực hiện dự án không đủ khả năng thực hiện yêu cầu thay đổi trong thời gian ngắn. Anh Toàn đã giải thích và thông báo cho khách hàng về tác động của yêu cầu này đến nỗ lực chi phí sẽ tăng lên và tiến độ sẽ không kịp bàn giao đúng như thời hạn trong hợp đồng. Qua thông báo từ anh Toàn được khách hàng chấp nhận giữ nguyên phương án cũ.

Trong một nỗ lực nhằm làm hài lòng khách hàng chị Nguyễn Thị Thanh Thúy – chuyên viên phân tích thiết kế hệ thống đã đồng ý thêm 1 tính năng mới trong phần thống kê là thống kê các sản phẩm đã bán ra của cửa hàng theo cầu thay đổi của khách hàng. Vì không có sự kiểm soát sự thay đổi, nên thời gian dự án có nguy cơ kéo dài. Cuối cùng sau nhiều tuần các thành viên nhóm phải tăng thời gian làm việc thêm 10h/tuần và nhóm đã sử dụng nỗ lực nhiều hơn 100% so với ước lượng ban đầu. Cuối cùng dự án đã hoàn thành đúng tiến độ.

Thông qua nhiều lần giải thích cho khách hàng nhận thấy được sự tác động của những thay đổi yêu cầu đến tiến độ cũng như chi phí trong dự án.Từ đó tần suất yêu cầu thay đổi từ khách hàng cũng giảm theo thời gian, mà khách hàng cũng chuyển nhiều yêu cầu thay đổi sang lần giao sản phẩm tiếp theo.

1. KẾT THÚC DỰ ÁN
   1. Bàn giao dự án

Bàn giao dự án vào ngày: 12/11/2021, tại hệ thống LMS, trường Đại học Công nghiệp Thành phố Hồ Chí Minh, chúng tôi gồm:

**BÊN** **A**:

.

Đại diện bởi bà: Đặng Thị Thu Hà

Chức danh : Chủ cửa hang mua bán xe Yamas

Số điện thoại: 0831512248

Email: muabanxeyamas@gmail.com

**BÊN** **B**:

Địa chỉ trụ sở chính: 246 Phan Chu Trinh quận Gò Vấp, Hồ Chí Minh

Đại diện bởi ông : Lê Văn Toàn

Chức danh : Chuyên viên Quản Lý Dự Án

Số điện thoại : 0819490540

Email: quanlyduan@gmail.com

Hai bên tiến hành bàn giao hệ thống và các sản phẩm liên quan cũng như kí kết thanh lý hợp đồng.

* 1. Thanh lý hợp đồng

|  |  |
| --- | --- |
| CÔNG TY QLDA | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc** |
| Số: 111 | *Sài Gòn, ngày 09 .tháng 11 năm 2021* |

#### BIÊN BẢN THANH LÝ HỢP ĐỒNG

*- Căn cứ Hợp đồng dịch vụ pháp số 123****/****2020/HĐDV**ngày 01 / 09 /2021 giữa Công ty Xe máy Yamas và Công ty Quản Lý Dự Án nhiều thành viên.*

*- Căn cứ vào quá trình thực hiện và kết quả hoàn thành Hợp đồng dịch vụ pháp số 123****/****2020/HĐDV*

Hôm nay, ngày 12 tháng 11 năm 2021, tại Hệ thống học tập LMS chúng tôi gồm:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **BÊN A** | : | **Công ty Mua bán Xe máy Yamas** | | |
| Địa chỉ trụ sở | : | 302 Nguyễn Văn Đậu quận Bình Thạnh, Thành phố Hồ Chí Minh | | |
| Đại diện theo pháp luật | : | **Bà Đặng Thị Thu Hà** | | Chức vụ: Giám đốc |
| SĐT liên hệ | : | 0831512248 | | |
| **BÊN B** | : | **Công ty Quản Lý Dự Án nhiều thành viên** | | |
| Địa chỉ trụ sở | : | 246 Phan Chu Trinh, Gò Vấp, Hồ Chí Minh. | | |
| Đại diện theo pháp luật | : | **Ông Lê Văn Toàn** | Chức vụ:Người QLDA | |
| SĐT liên hệ | : | 0819490540 | | |

Hai bên tiến hành thanh lý Hợp đồng dịch vụ pháp lýsố 123***/***2020/HĐDVký ngày 12 / 11 /2021với các nội dung sau:

**Điều 1: Nội dung thanh lý:**

Bên B đã hoàn thành công việc theo thỏa thuận tại hợp đồng dịch vụ pháp lý số 123***/***2020/HĐDVký ngày 01 / 09 /2021. Bên B bàn giao lại cho Bên A các tài liệu sau:

* Kết quả công việc: Hoàn thành kịp tiến độ
* Biên lai thu phí, lệ phí Nhà nước (nếu có):
* Các tài liệu bản gốc khác (nếu có):

**Điều 2: Thanh toán:**

Bên A đồng ý thanh toán cho Bên B toàn bộ mức phí dịch vụ theo hợp đồng như sau:

- Tổng giá trị hợp đồng đã thanh toán: 250.000.000 VND

**Điều 3: Cam kết:**

- Bên B cam kết bàn giao đầy đủ và chính xác kết quả dịch vụ cho bên A theo thỏa thuận tại hợp đồng. Bên A cam kết thanh toán toàn bộ số tiền trên cho Bên B theo như quy định tại hợp đồng và Điều 2 của Biên bản này.

- Biên bản thanh lý này được lập thành 02 *(hai)* bản mỗi bên giữ một bản và có giá trị pháp lý như nhau.

|  |  |
| --- | --- |
| **ĐẠI DIỆN BÊN A**  **Đặng Thị Thu Hà**  **Thu Hà** | **ĐẠI DIỆN BÊN B**  **Lê Văn Toàn**  **Toàn** |

* 1. Bài học kinh nghiệm
* Nên xác định chỉ có một giám đốc dự án (Project Manager). Vai trò và trách nhiệm, đặc biệt là giữa các nahf tài trợ (Sponsor) và quản lý dực án (Project Manager), nên được tinh gọn rõ ràng => Giúp giảm thiểu xung đột và hiểu lầm trong nhóm dự án.
* Phạm vi dự án được giới hạn trong khoảng thời gian, tài nguyên sẽ được:
* Tập trung hơn vào các hoạt động xác định.
* Kích thích cho những người làm việc trong dự án – vì họ nhìn thấy đã đạt được những gì.
* Giám sát được đúng các chỉ số hoạt động quan trọng, với độ chính xác cao hơn và không có sự can thiệp quá nhiều từ các hoạt dộng khác.
* Làm tang cơ hội hoàn thành dự án thành công và đúng tiến độ.
* Nên quan sát các tác nhân bên ngoài như đồng nghiệp, khách hàng có thể làm tang tư duy sáng tạo. Giúp có cái nhình khác nhau và nhiều hơn về tổng thể dự án.
* Việc có một nhà tư vấn bên ngoài hỗ trợ các giám đốc dự án và các nhà tài trợ trong việc quản lý dự án ở giai đoạn đầu cũng có thể rất hữu ích.