Dự án: Quản lý cho thuê sân bóng mini

**Kế hoạch quản lý giao tiếp**

Chương trình quản lý dự án:

Người quản lý dự án (A) cần có kiến thức về quản lý dự án để phân chia nhiệm vụ cho đội quản lý sân (B) và theo dõi tiến độ. A sẽ thiết lập mục tiêu dự án như xây dựng hệ thống đặt sân trực tuyến, quản lý lịch trình và cập nhật thông tin.

Kế hoạch quản lý dự án:

Đội quản lý dự án (A và B) phân tích yêu cầu giao tiếp. Họ xác định rằng cần cập nhật khách hàng (C) về tình trạng sân, lịch đặt sân mới và thay đổi lịch. C sẽ nhận thông tin qua email hàng ngày và thông qua hệ thống website để kiểm tra lịch sân.

Tài liệu dự án:

Đội quản lý dự án (A và B) sử dụng thư điện tử để giao tiếp với khách hàng C. C sẽ nhận thư điện tử hàng ngày với thông tin về sân bóng đã đặt và lịch mới.

Yếu tố môi trường doanh nghiệp:

A gửi email hàng ngày cho C. B sử dụng ứng dụng tin nhắn để thông báo cho A về tình trạng sân hàng ngày.

Tài sản quy trình tổ chức:

B báo cáo tình trạng sân cho A hàng ngày. A và B cùng thảo luận trong cuộc họp hàng tuần để giải quyết vấn đề và cải thiện dịch vụ.

**Kế hoạch quản lý rủi ro**

**1. Chiến lược rủi ro (Risk Strategy):** Dựa trên các cuộc họp và phân tích, đội dự án đã quyết định tập trung vào việc đảm bảo sân luôn sẵn sàng cho các trận đấu quan trọng. Điều này có nghĩa là họ sẽ tạo ra một kế hoạch ứng phó linh hoạt để đối phó với các trường hợp không mong muốn như trận đấu bị hủy.

**2. Phương pháp luận (Methodology):** Đội dự án đã quyết định sử dụng mô hình xác suất và tác động để đánh giá các yếu tố rủi ro. Họ sẽ xác định xác suất xảy ra và tác động của mỗi rủi ro để xác định độ ưu tiên trong việc ứng phó.

**3. Vai trò và trách nhiệm (Roles and Responsibilities):** Đội dự án đã xác định rõ vai trò và trách nhiệm của từng thành viên trong đội quản lý rủi ro. A (người dẫn dắt) sẽ chịu trách nhiệm xây dựng danh mục rủi ro, B (người thực hiện) sẽ theo dõi tình hình và cập nhật thông tin liên quan.

**4. Nguồn vốn (Funding):** Đội dự án đã dành một phần ngân sách dự trữ để đảm bảo rằng họ có đủ nguồn vốn để thực hiện biện pháp ứng phó với các tình huống rủi ro như thay đổi lịch trình cuối cùng.

**5. Thời gian (Timing):** Để đảm bảo tính chính xác và sẵn sàng cho ứng phó, đội dự án đã quyết định cập nhật thông tin về lịch trình và tình trạng sân hàng tuần, và tổ chức cuộc họp hàng tuần để đánh giá tiến trình.

**6. Danh mục rủi ro (Risk Categories):** Đội dự án đã xây dựng danh sách các nguồn tiềm năng gây rủi ro như trận đấu bị hoãn do thời tiết xấu, thiếu nhân viên hoặc lỗi trong quá trình đặt sân.

**7. Sự chấp nhận rủi ro của bên liên quan (Stakeholder Risk Appetite):** Đội dự án đã thảo luận với khách hàng về mức độ chấp nhận rủi ro. Khách hàng chấp nhận rằng một số trận đấu có thể bị hoãn do điều kiện thời tiết.

**8. Định nghĩa về xác suất và tác động của rủi ro (Definitions of Risk Probability and Impacts):** Đội dự án đã định nghĩa cụ thể về xác suất và tác động của các rủi ro. Ví dụ, trận đấu bị hủy bởi mưa có xác suất xảy ra là 20% và tác động là tạo sự bất tiện cho khách hàng.

**9. Ma trận xác suất và tác động (Probability and Impact Matrix):** Đội dự án đã xây dựng ma trận xác suất và tác động để đánh giá mức độ ưu tiên của các rủi ro. Ví dụ, rủi ro "thiếu nhân viên" có xác suất xảy ra cao và tác động lớn, nên nó sẽ được xem xét ưu tiên cao trong việc xây dựng biện pháp ứng phó.

**10. Định dạng báo cáo (Reporting Formats):** Đội dự án đã quyết định sử dụng định dạng báo cáo hàng tuần cho khách hàng. Báo cáo sẽ bao gồm thông tin về lịch trình, tình trạng sân và các biện pháp ứng phó được thực hiện.

**11. Theo dõi (Tracking):** Để đảm bảo việc thực hiện kế hoạch quản lý rủi ro được theo dõi chặt chẽ, đội dự án sẽ sử dụng hệ thống email để gửi thông báo cập nhật về lịch đặt sân cho khách hàng và sẽ tổ chức cuộc họp hàng tuần để đánh giá tiến trình và xác định liệu các biện pháp ứng phó cần được điều chỉnh hay không.

**IDENTIFY RISKS**

1. Risk register (Danh mục rủi ro): Đội dự án đã xác định một danh sách các rủi ro tiềm năng liên quan đến việc quản lý sân bóng mini. Ví dụ:

Rủi ro: Trận đấu bị hoãn do thời tiết xấu

Mô tả: Do thời tiết không thuận lợi, các trận đấu có thể bị hoãn, dẫn đến sự bất tiện cho các đội và khách hàng.

Nguyên nhân: Các dự báo thời tiết không chính xác hoặc thay đổi đột ngột.

Tác động tiềm năng: Gây thiệt hại về thời gian và tài nguyên. Khách hàng và đội thi đấu có thể không hài lòng về việc thay đổi lịch trình.

Xác suất xảy ra: Trung bình (50%).

2. Risk report (Báo cáo rủi ro): Báo cáo rủi ro đã được tạo ra và chia sẻ với các bên liên quan. Trong báo cáo này, các rủi ro được ưu tiên dựa trên mức độ xác suất và tác động. Ví dụ:

Các rủi ro ưu tiên cao:

1. Trận đấu bị hoãn do thời tiết xấu: Xác suất xảy ra trung bình (50%). Tác động tiềm năng lớn đối với thời gian và hài lòng của khách hàng.

2. Thiếu nhân viên cho việc tổ chức trận đấu: Xác suất xảy ra thấp (20%). Tác động tiềm năng lớn đối với khả năng tổ chức trận đấu.

3. Không thể đáp ứng nhu cầu đặt sân tăng ca: Xác suất xảy ra trung bình (40%). Tác động tiềm năng vừa đối với doanh thu và hài lòng của khách hàng.

3. Project documents updates (Cập nhật tài liệu dự án):

• Assumption log (Nhật ký giả thuyết): Đội dự án đã cập nhật nhật ký giả thuyết với thông tin mới về các giả thuyết liên quan đến các rủi ro đã xác định, chẳng hạn như giả thuyết về điều kiện thời tiết có thể ảnh hưởng đến trận đấu.

• Issue log (Nhật ký vấn đề): Nếu trong quá trình xác định rủi ro, các vấn đề nào liên quan đến rủi ro đã xuất hiện, chúng sẽ được ghi lại và cập nhật trong nhật ký vấn đề.

• Lessons learned register (Nhật ký bài học học được): Từ việc xác định rủi ro, dự án có thể học được bài học về việc quản lý rủi ro. Những bài học này sẽ được ghi lại trong nhật ký bài học học được để áp dụng trong tương lai, chẳng hạn như cách dự báo thời tiết tốt hơn.