



FPT POLYTECHNIC

QUẢN LÝ DỰ ÁN VỚI PHẦN MỀM AGILE

Bài 8: Vai trò của Scrum Master và Product Owner

www.poly.edu.vn

Nội dung bài học

- Vai trò của Product Owner
- Vai trò của Scrum Master



Vai trò của Product Owner

- Product Owner chịu trách nhiệm tối đa hóa giá trị của sản phẩm và công việc của Nhóm phát triển
- Cách thức để đạt điều đó có thể rất khác nhau giữa các tổ chức, nhóm Scrum và các cá nhân
- Product Owner là một người chủ yếu chịu trách nhiệm về việc quản lý Product Backlog. Đây là công cụ quản lý chứa:
 - Mô tả các hạng mục Product Backlog
 - Trình tự của các hạng mục trong Product Backlog để đạt được mục đích và hoàn thành các nhiệm vụ
 - Sự đảm bảo giá trị của các công việc của Nhóm Phát triển
 - Sự đảm bảo cho Product Backlog là luôn luôn hiện hữu, thông suốt, và rõ ràng tới tất cả mọi người, và chỉ ra những gì mà Nhóm Scrum sẽ làm việc
 - Sự đảm bảo cho Nhóm Phát triển hiểu rõ các hạng mục trong Product Backlog với các mức độ cần thiết

Vai trò của Product Owner

- Product Owner có thể thực hiện công việc trên, hoặc để Nhóm Phát triển làm. Tuy nhiên, Product Owner vẫn phải chịu trách nhiệm chính
- Product Owner là một người, không phải là một ủy ban
- Product Owner có thể cần tới một ủy ban tham gia vào Product Backlog, nhưng những người trong ủy ban muốn thay đổi trình tự các hạng mục trong Product Backlog phải thuyết phục được Product Owner
- Để Product Owner thành công, cả tổ chức phải tôn trọng các quyết định của người này. Các quyết định đó được hiển thị trong nội dung và thứ tự trong Product Backlog
- Không ai ngoài Product Owner được phép yêu cầu Nhóm Phát triển làm gì khác, và Nhóm Phát triển cũng không được phép làm gì theo lời bất cứ người nào khác

7 phẩm chất của Product Owner



7 phẩm chất của Product Owner

- Biết cách quản lý thành công kỳ vọng của các bên liên quan và đôi khi là mâu thuẫn về độ ưu tiên
- Có tầm nhìn và kiến thức rõ ràng về sản phẩm
- Biết cách thu thập yêu cầu để chuyển tầm nhìn sản phẩm thành một Product Backlog tốt
- Hoàn toàn sẵn sàng tham gia với nhóm một cách tích cực, không chỉ trong Sprint, mà cả trong việc lập kế hoạch phát hành và lập kế hoạch Sprint



7 phẩm chất của Product Owner

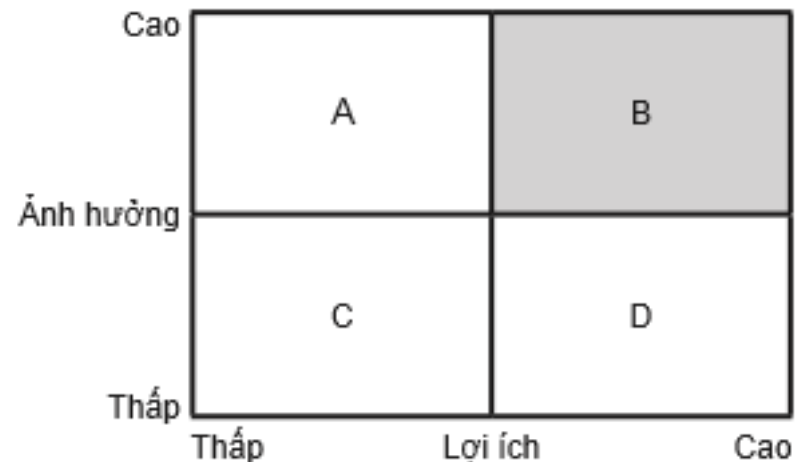
- Là nhà tổ chức tốt để có thể sắp xếp được nhiều hoạt động, trong khi vẫn giữ được quan điểm và sự bình tĩnh
- Biết cách truyền thông tầm nhìn sản phẩm; không chỉ tới nhóm, mà cả với nhóm kinh doanh, do đó sự tin tưởng vào nhóm không bị lung lay trong vòng đời dự án
- Là một lãnh đạo tốt, có khả năng hướng dẫn, huấn luyện, và hỗ trợ nhóm khi cần thiết trong khi vẫn đảm bảo giá trị kinh doanh thu được từ dự án



Quản lý kỳ vọng của các bên liên quan và ưu tiên hóa

- Một trong những hoạt động quan trọng nhất của Product Owner là tương tác với các bên liên quan, quản lý kỳ vọng của họ và những mâu thuẫn thường xảy ra về độ ưu tiên
- Do không có đủ thời gian cần thiết để làm việc với các bên liên quan, Product Owner nên học để biết và quản lý họ theo những cách khác nhau tùy thuộc vào mức độ ảnh hưởng của họ vào sự thành công tương lai của dự án

Ma trận quản lý bên liên quan



Có tầm nhìn và kiến thức rõ ràng về sản phẩm

- Tầm nhìn sản phẩm rõ ràng sẽ giúp Product Owner dễ dàng thiết lập mục tiêu và độ ưu tiên, điều đó mang lại giá trị rất lớn cho nhóm trong việc lập kế hoạch phát hành và lập kế hoạch Sprint
- Mỗi người có cách tiếp cận tầm nhìn sản phẩm khác nhau, sử dụng kỹ thuật **5W**
 - Ai (Whom)? (Khách hàng hướng tới)
 - Tại sao (Why)? (Bằng cách nào sản phẩm này là đặc biệt)
 - Cái gì (What)? (Sản phẩm này mang lại điều gì)
 - Ở đâu (Where)? (Địa điểm)
 - Khi nào? (Vùng thời gian)

Ví dụ

- Xây dựng một website với mục đích minh họa để trả lời những câu hỏi này

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying `http://www.noshster.com/entries/new`. The page title is "Add a post - Noshster - What Are You Eating?". The website has a dark navigation bar with the "Noshster" logo and links for "Explore", "You", "Post an Entry!", "Invite Friends", "Sign up", and "Sign in". A search bar on the right contains the text "Find a dish..." and a "Search" button. The main content area is titled "Write your dish review" and includes the prompt "What did you think of it?" followed by a large text input field. Below this is a "Rate the dish" section with five empty star icons. The next section is "Upload your own picture of the dish, if any", featuring a file input field and a "Browse..." button. A note below the upload section states: "Optional, but why not let other NOSHSTERS see what awesome foods you're eating? Must be a .jpg, .jpeg, .png or .gif". At the bottom of the form is a "Save your review" button. The footer contains copyright information "Copyright © KTD Media Corporation, LLC" and a series of links: "Administrator's area", "Invite Friends", "Charities", "Partners", "Privacy Policy", "Terms of Use", and "Contact us".

Ví dụ

- Xây dựng một website với mục đích minh họa để trả lời những câu hỏi này
 - Ai? Tất cả những thực khách sành ăn?
 - Tại sao? Tìm những món ngon nhất trên toàn thế giới
 - Cái gì? Xếp hạng tất cả các món ăn, thay vì nhà hàng
 - Ở đâu? Tất cả các vùng trên thế giới
 - Khi nào? 24/7

BIẾT CÁCH THU THẬP YÊU CẦU CHO PRODUCT BACKLOG

- Mặc dù việc Product Owner có tầm nhìn sản phẩm là quan trọng, nhưng khả năng đưa ra một danh sách User story tốt cho Product backlog thậm chí còn quan trọng hơn



TỰ MÌNH LÀM VÀ LUÔN SẴN SÀNG

- Product Owner nên là người luôn sẵn sàng, lý tưởng là hàng ngày, để tương tác với nhóm và tham dự cuộc họp sơ kết
- Nếu ở công ty không có Product Owner như vậy, bạn nên ưu tiên việc giải thích cho nhà quản lý rằng nhóm cần một người như thế và lý do nhóm cần một người vừa hiểu biết về kinh doanh vừa được trao quyền để tương tác thường xuyên với nhóm và ra các quyết định về kinh doanh



BIẾT CÁCH TRỞ THÀNH MỘT NHÀ TỔ CHỨC GIỎI

- Product Owner là người luôn bận rộn xử lý mọi loại ưu tiên, từ làm việc với phòng marketing, tới xử lý với những vấn đề kinh doanh trong phòng ban của chính mình
- Bạn nên là người khôn khéo, nhưng không nên do dự nhắc nhở Product Owner rằng việc tham gia tích cực là rất cần thiết, và là một phần của quy trình



BIẾT CÁCH GIAO TIẾP TỐT HƠN NGƯỜI BÌNH THƯỜNG

- Bên cạnh việc có một tầm nhìn sản phẩm tốt và khả năng viết ra các yêu cầu khả thi và dễ hiểu, thì việc tốt nhất mà Product Owner có thể làm là tích cực ủng hộ nhóm
- Để làm điều này, Product Owner sẽ cần làm việc tích cực với ban quản lý cũng như người dùng, luôn giúp họ hiểu trạng thái của nhóm liên quan tới mục tiêu phát hành và giá trị kinh doanh



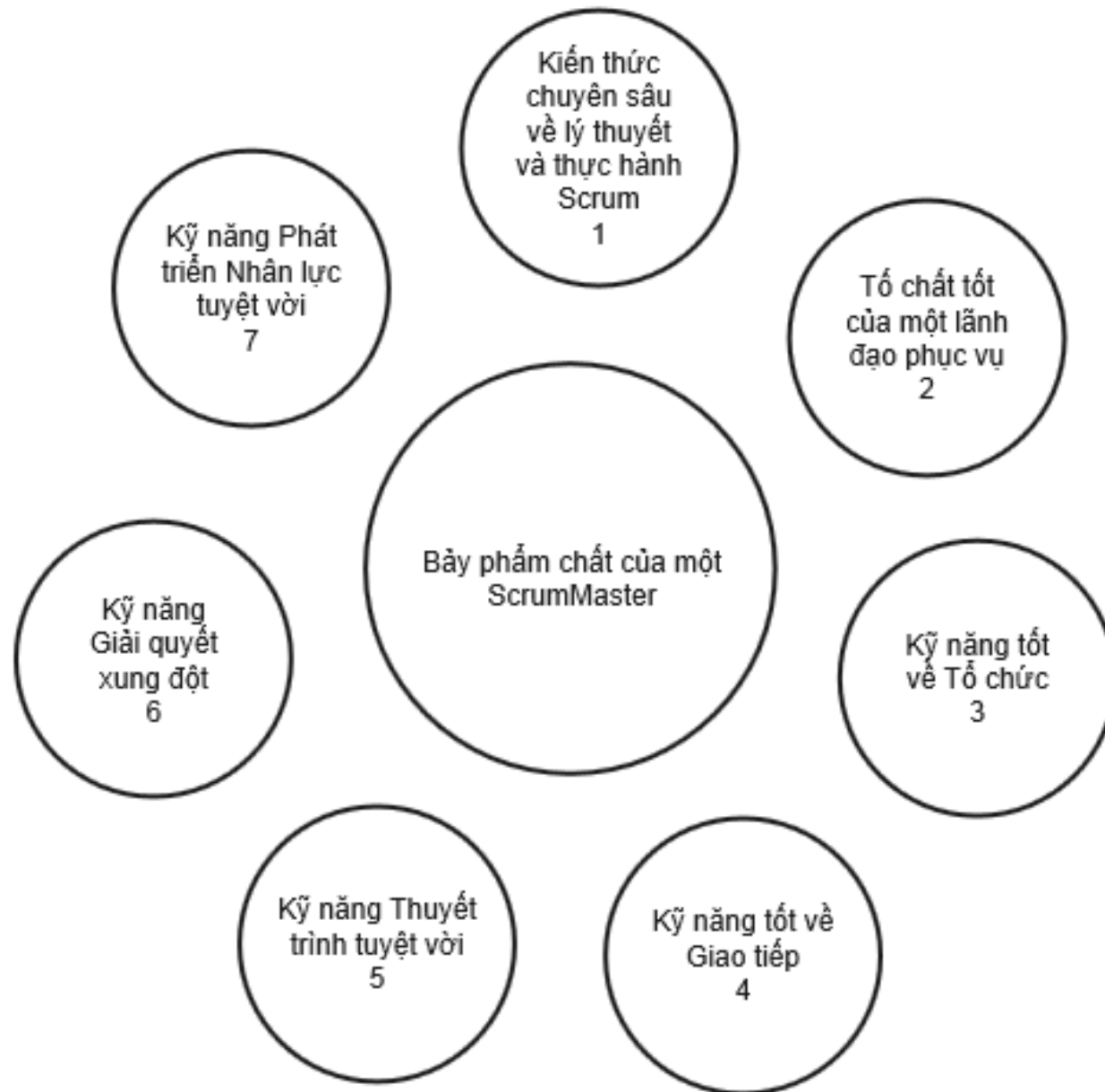
BIẾT TẤT CẢ VỀ LÃNH ĐẠO PHỤC VỤ

- Product Owner nên là người biết cách để trở thành một nhà lãnh đạo phục vụ tốt, người có thể hướng dẫn, hỗ trợ, cố vấn, và khi cần thiết là huấn luyện nhóm để hướng tới tầm nhìn và mục tiêu của dự án
- Bằng cách xem xét những phẩm chất trên, bạn có thể tự hỏi mình liệu Product Owner của nhóm mình đã có tất cả những phẩm chất cần thiết để làm việc hiệu quả chưa
- Tuy nhiên, nếu bạn nhận thấy có một sự thiếu sót nào đó, đây có thể là lúc bạn phải làm việc với ScrumMaster để đào tạo, hoặc nhắc nhở Product Owner về vai trò của mình

Scrum Master

- Scrum Master chịu trách nhiệm đảm bảo mọi người hiểu và dùng được Scrum. Scrum Master thực hiện việc này bằng cách đảm bảo Nhóm Scrum tuân thủ lý thuyết, thực tiễn và các quy tắc của Scrum
- Scrum Master là một lãnh đạo, nhưng cũng là đầy tớ của Nhóm Scrum
- Scrum Master giúp đỡ những người ngoài Nhóm Scrum hiểu cách phải tương tác với nhóm sao cho hiệu quả nhất
- Scrum Master giúp đỡ tất cả mọi người thay đổi các mối tương tác này để tối đa hóa giá trị mà Nhóm Scrum tạo ra

Bảy phẩm chất của ScrumMaster



Bảy phẩm chất của ScrumMaster

- Có kiến thức chuyên sâu về cả lý thuyết lẫn thực hành Scrum
- Có tố chất tốt của một lãnh đạo-đầy tớ
- Có kỹ năng tốt về tổ chức
- Có kỹ năng tốt về giao tiếp
- Có kỹ năng thuyết trình tốt
- Có kỹ năng giải quyết xung đột
- Có kỹ năng phát triển nhân lực tốt



Scrum Master phục vụ Product Owner điều gì?

- Tìm kiếm các kỹ thuật để quản lý hiệu quả Product Backlog
- Giao tiếp tích cực với Nhóm Phát triển về tầm nhìn, mục đích, và các hạng mục của Product Backlog
- Dạy cho Nhóm Phát triển biết cách tạo ra các hạng mục Product Backlog thật rõ ràng và đơn giản
- Hiểu rõ việc lập kế hoạch dài hạn sản phẩm trong một môi trường thực nghiệm
- Hiểu rõ và thực hành sự linh hoạt
- Thúc đẩy các sự kiện Scrum theo yêu cầu hoặc khi cần thiết.



Scrum Master phục vụ gì cho Nhóm phát triển?

- Huấn luyện Nhóm Phát triển cách tự tổ chức và làm việc liên chức năng
- Dạy và lãnh đạo Nhóm Phát triển cách tạo ra các sản phẩm có giá trị cao
- Loại bỏ các khó khăn trong quá trình tác nghiệp của Nhóm Phát triển
- Thúc đẩy các sự kiện Scrum theo yêu cầu hoặc khi cần thiết
- Huấn luyện Nhóm Phát triển trong trường hợp tổ chức chưa có hiểu biết về Scrum



Scrum Master phục vụ gì cho Tổ chức?

- Lãnh đạo và huấn luyện tổ chức trong việc áp dụng Scrum
- Lập kế hoạch triển khai Scrum trong phạm vi tổ chức
- Giúp đỡ nhân viên và các bên hữu quan hiểu và sử dụng được Scrum cũng như quá trình phát triển sản phẩm thực nghiệm
- Tạo ra sự thay đổi làm tăng năng suất của Nhóm Scrum
- Làm việc với các Scrum Master khác để gia tăng hiệu quả của việc áp dụng Scrum trong tổ chức của mình



Kiến thức chuyên sâu về lý thuyết và thực hành Scrum

- Ngoài kiến thức lý thuyết về Scrum, thậm chí ngay cả kiến thức đó được xác nhận bởi chứng chỉ, việc có kiến thức về thực hành Scrum thu được từ trải nghiệm là những thứ sẽ tốt nhất để phù hợp với vai trò ScrumMaster
- Mặc dù Scrum đơn giản về mặt lý thuyết, nhưng việc triển khai nó trong thực tế là khá thách thức, đặc biệt nếu công ty nơi bạn làm việc không tổ chức lại hoạt động của mình theo hướng Scrum



Tổ chất Lãnh đạo-Đầy tớ tuyệt vời

- Do Scrum là một phần của phong trào Agile và dựa trên ý tưởng một nhóm sẽ hiệu quả hơn nếu các thành viên được phép tự-tổ-chức và trao quyền để làm những công việc của mình theo cách phù hợp nhất. Vì vậy, ScrumMaster cần là người hiểu và tin tưởng rằng vai trò lãnh đạo-đầy tớ là tổ chất rất quan trọng
- Nói cách khác, một trong những vai trò quan trọng nhất của ScrumMaster là phục vụ nhóm phát triển trong suốt Sprint thông qua việc gỡ bỏ các trở ngại nhiều nhất có thể để bảo vệ họ càng nhiều càng tốt trước những phiền toái đến từ bên ngoài



Kỹ năng tốt về Tổ chức

- Nếu Scrum là hoàn toàn mới với nhóm phát triển và Product Owner (hoặc thậm chí họ đã quen với Scrum), thì họ sẽ dựa vào ScrumMaster để được trợ giúp tổ chức các cuộc họp theo yêu cầu của Scrum nhằm thu được những lợi ích từ Scrum và triển khai các công việc của họ
- Những cuộc họp mà ScrumMaster cần giúp tổ chức, từ họp Lập kế hoạch Phát hành đến các cuộc họp lập kế hoạch Sprint, Họp Scrum hằng ngày, sơ kết Sprint và họp cải tiến Sprint
- Nếu không có sự trợ giúp từ ScrumMaster, nhóm phát triển và Product Owner sẽ khó khăn trong việc ghi chép lại toàn bộ các cuộc họp trong khi họ đang cố gắng tập trung vào công việc của mình

Kỹ năng tốt về giao tiếp

- ScrumMaster của một dự án được kỳ vọng sẽ giao tiếp với nhiều người, bao gồm thành viên trong nhóm phát triển, các nhóm khác, các nhà quản lý kinh doanh và kỹ thuật, và Product Owner để giúp họ hiểu những lợi ích và yêu cầu của Scrum
- Một khía cạnh ít được biết đến trong vai trò ScrumMaster đó là trợ giúp Product Owner trong việc chuẩn bị và tham dự các cuộc họp để báo cáo với nhà quản lý



Kỹ năng thuyết trình

- Do giao tiếp là một trong những kỹ năng quan trọng nhất của ScrumMaster, nên khả năng thuyết trình là một kỹ năng khác mà vai trò này cần có để thành công
- Cho dù sử dụng PowerPoint hay bất cứ công cụ thuyết trình nào để truyền thông cho phần còn lại của tổ chức, thì việc ScrumMaster cần trau dồi kỹ năng thuyết trình càng nhiều càng tốt là rất quan trọng



Kỹ năng giải quyết xung đột

- Một trong những kỹ năng mà ScrumMaster nên làm chủ hoàn toàn là biết cách giúp các thành viên giải quyết các xung đột của họ để không gây ảnh hưởng tới khả năng chuyển giao của nhóm
- Đây là một khía cạnh khác ít được biết tới trong vai trò lãnh đạo của ScrumMaster. Khía cạnh này thường không được thảo luận trong một lớp học, nhưng trong thực hành, nó là thứ mà ScrumMaster được kỳ vọng sẽ trợ giúp để giữ cho nhóm tiến về phía trước



Kỹ năng tốt về phát triển nhân lực

- Đây là một kỹ năng khác mà ScrumMaster nên có để giúp hướng dẫn và phát triển nhóm thành nhóm có hiệu suất cao
- Điều này hầu hết được thực hiện theo cách cung cấp các thử thách gián tiếp và sự khích lệ

Họp tổng kết Sprint

- Nhóm Phát triển trình bày những hạng mục đã “hoàn thành” của Product Backlog cho Product Owner và các bên liên quan
- Khung thời gian: 4 giờ
- Thành phần: Nhóm Scrum (pig) + các bên liên quan (chicken)



Họp tổng kết Sprint

- Không trình bày những tính năng chưa “hoàn thành”
- Các phản hồi được đưa ra - Product Backlog có thể được đánh giá lại độ ưu tiên
- Đây không phải buổi DEMO, chuẩn bị ít hơn 30 phút
- Product Owner nên sử dụng kỹ thuật kiểm thử chấp nhận để đánh giá các tính năng



Workshop 6

- Chuẩn bị trước buổi Workshop:
 - Các nhóm chọn ra Product Owner và Scrum Master
 - Các nhóm tổ chức thảo luận về cuộc họp tổng kết Sprint và lưu thông tin cuộc họp vào file word, nộp lên LMS
- Nội dung trong buổi Workshop
 - Các nhóm tổ chức cuộc họp tổng kết Sprint về kết quả thực hiện Sprint vừa kết thúc
 - Trao đổi với giảng viên
 - Giảng viên góp ý



Tổng kết nội dung bài học

- Product Owner mang lại nhiều giá trị kinh doanh nhất
- ScrumMaster không chỉ trợ giúp gỡ bỏ các trở ngại mà còn hỗ trợ việc giải quyết các xung đột và đưa nhóm thành một nhóm có hiệu suất cao





KẾT THÚC