**Quản lý rủi ro**

**1.Khách hàng đòi thay đổi yêu cầu dự án.**

**-**Đặc điểm: Khách hàng đột nhiên đòi thay đổi một số điểm quan trọng trong bản yêu cầu. Chẳng hạn như thêm chức năng bán thêm đồ đi kèm(bỏng ngô, nước,…),yêu cầu phần mềm không bị xung đột với các phần mềm mà khách hàng đã cài sẵn,..

-Thời gian:Bất cứ lúc nào trong giai đoạn lập kế hoạch và thực thi dự án.

-Xác suất xảy ra: Thấp.

-Ảnh hưởng: Thời gian bàn giao sản phầm cho khách hàng, phải xác định lại công việc cho các thành viên trong đội dự án.

-Giải pháp:

+Thường xuyên trao đổi thông tin với khách hàng để kịp cập nhật thông tin và yêu câu mới cho dự án tránh để quá muộn.

+Yêu cầu khách hàng khách hàng thông nhất chốt hạ những thay đổi cuối cùng.

-Ước tính chi phi phản ứng: Tùy thuộc vào giai đoạn xảy rat hay đổi, có thể sẽ phải yêu cầu khách hàng chi thêm tiền.

-Ước tính thời gian phản ứng: Ngay lập tức.

-Nhân sự đối phó: quản lý dự án.

**2.Lấy thiếu/ sai yêu cầu khách hàng:**

-Đặc điểm: quản lý dự án thu thập thiếu hoặc hiểu nhầm các chức năng mà khách muốn.

-Thời gian: đầu dự án

-Xác suất xảy ra:thấp

-Ảnh hưởng :Ảnh hưởng đến thời gian bàn giao sản phẩm cho khách hàng.

-Giải pháp:

+ Cần khảo sát cặn kẽ, tỉ mỉ trước khi đưa ra bản phân tích cho khách hàng. Nên đưa nhiều mẫu thiết kế cho khách hàng tham khảo, tránh chỉ đưa một mẫu.

+Trước khi chốt bản kế hoạch nên hỏi ý kiến khách hàng để xem đã đủ yêu cầu hay chưa.

-Ước tính chi phi phản ứng:

- Ước tính thời gian phản ứng:ngay lập tức

-Nhân sự đối phó:quản lý dự án.

**3. Dự án bị vỡ kế hoạch thời gian.**

**-**Đặc điểm: Các công việc không hoàn thành đúng tiến độ dẫn đến chậm bàn giao sản phẩm cho khách hàng.

-Thời gian: Vào giai đoạn đầu và cuối dự án

-Xác suất xảy ra: Cao.

-Ảnh hưởng: Dự án hoàn thành không đúng tiến độ.

-Nguyên nhân:

+ Do sự chủ quan của các thành viên đội dự án .Các thành viên mất tập trung trong quá trình thực hiện dự án.

+Ước lượng thời gian hoàn thành không chuẩn dẫn đến chốt lịch bàn giao quá sớm.

-Giải pháp:

+Quản lý dự án cần xác định rõ các công việc cần làm ngay từ đầu, tạo một lịch biểu cụ thể cho từng thành viên.

+Liên tục kiểm tra để điều chỉnh lại thời gian một cách hợp lý nhất

+ Xác định số ngày chậm tiến độ, rút ngắn thời gian một số công việc không quan trọng , nếu không thể kịp thì phải thông báo trước với khách hàng kèm lời xin lỗi và giải thích .

+làm thêm giờ.

-Ước tính thời gian phản ứng: Ngay lập tức. sau khi quản lý dự án tổ chức cuộc họp thông báo với các thành viên của dội dự án.

-Nhân sự đối phó: toàn đội.

**4.Các thành viên trong đội dự án không đoàn kết, mâu thuẫn với nhau.**

- Đặc điểm : Các thành viên không thực sự hợp tác trong công việc, nói xấu nhau ảnh hưởng đến chất lượng cũng như tiến độ dự án.

-Thời gian:Bất cứ lúc nào nhưng hay gặp nhất là trong giai đoạn thực thi dự án.

-Xác suất xảy ra: Trung bình

-Ảnh hưởng: Làm cho dự án không thể tiếp tục thực hiện dẫn đến không thể hoàn thành đúng tiến độ

-Nguyên nhân: đội dự án mới thành lập, các thành viên chưa có thời gian để làm quen và tìm hiểu lẫn nhau.

-Giải pháp:

+ quản lý dự án cần tổ chức một buổi gặp mặt cho toàn thể đội dự án trước khi bắt đầu vào làm dự án chính thức để mọi người hiểu nhau hơn

+Khi giao việc cho thành viên, PM phải đảm bảo sự công bằng. Trong giai đoạn thực thi, PM phải chú ý sâu sát với đội, kịp thời giải quyết ngay những mâu thuẫn nhỏ

-Ước tính thời gian phản ứng: Ngay lập tức.

-Nhân sự đối phó: quản lý dự án.

**5. Một thành viên bất ngờ xin rút khỏi dự án hoặc nhân lực tuyển vào không đủ.**

-Đặc điểm : Một thành viên trong đội đột nhiên nêu ý định muốn rời bỏ dự án mặc dù đang tiến hành, khối lượng công việc quá nhiều so với số lượng nhân lực tuyển vào.

- Thời gian xuất hiện: Bất cứ lúc nào trong thời gian thực hiện dự án

-Tần suất: Rất thấp

-Ảnh hưởng : làm chậm tiến độ dự án.

-Nguyên nhân :

+ Có thể có rất nhiều nguyên nhân như : Thành viên đó có vấn đề sức khỏe hoặc lý do gia đình, cũng có khi do được một công ty khác lôi kéo.

+quản lý dự án ước lượng sai khối lượng công vệc cần làm và năng suất của các nhân viên hiện có.

-Giải pháp:

+Trước khi bắt đầu dự án, PM cần phải lập ra những quy tắc chặt chẽ với đội dự án, quy định mỗi thành viên khi muốn nghỉ việc phải thông báo trước cho PM tối thiểu trước 2 tuần.

+Quản lý dự án cần xác định kỹ độ lớn công việc mà nhân viên bỏ đi để lại. Tốt nhất nếu có thể là giao thêm cho những nhân viên khác phần việc đó. Còn nếu như không đủ nhân sự thì phải tuyển thêm người mới vào để hoàn thành công việc

. -Ước tính thời gian phản ứng : 1 đến 2 tuần.

-Nhân sự phản ứng : Các thành viên còn lại trong đội hoặc tuyển người mới

**6. Khách hàng hủy bỏ hợp đồng, rút tài trợ dự án**

-Đặc điểm : Khách hàng muốn chấm dứt hợp đồng hoặc cắt tài trợ cho đội dự án.

- Thời gian xuất hiện Bất cứ lúc nào trong giai đoạn thực thi dự án.

-Tần suất: rất thấp

-Ảnh hưởng: dự án bị hủy bỏ

- Nguyên nhân : Do nhiều nguyên nhân như khách hàng không hài lòng với công việc hay sản phẩm của đội dự án, hoặc do khả năng tài chính không đảm bảo.

-Giải pháp:

+ Cần có những điều khoản ràng buộc chặt chẽ trong hợp đồng với khách hàng để ngăn họ đơn phương hủy hợp đồng.

+Cố gắng thuyết phục khách hàng để giữ lại dự án, còn nếu khách hàng kiên quyết muốn hủy bỏ thì yêu cầu bồi thường tiền dự án sau đó đi tìm một khách hàng tiềm năng khác.

-Thời gian phản ứng : 1 đến 2 tuần

- Nhân sự phản ứng : quản lý dự án.

**7.Kinh phí vượt ngoài dự tính.**

Đặc điểm : Trong quá trình thực hiện dự án, quản lý dự án nhận thấy số tiền còn lại không đủ để chi cho các hoạt động còn lại của dự án.

-Thời gian xuất hiện Bất cứ lúc nào trong giai đoạn thực hiện dự án.

-Tần suất:Trung bình

-Ảnh hưởng: không đủ kinh phí để trả lương cho đội dự án.

- Nguyên nhân : Tính toán chi phí sai dẫn đến vỡ quỹ ngân sách, hoặc do các thành viên chi tiêu quá mức cho phép , không tuân thủ theo kế hoạch.

-Giải pháp:

+Tính toán chi phí để thực hiện dự án thật chuẩn xác ngay từ ddaauf

+Quản lý dự án cần thống nhất với toàn đội về bản kế hoạch chi tiêu thật rõ ràng, yêu cầu toàn đội dự án thực hiện nghiêm ngặt, có hình thức kỷ luật với thành viên không tuân thủ đúng kế hoạch chi tiêu.

+Xác định nguyên nhân gây thâm hụt ngân sách dự án, sau đó họp toàn đội lại đề ra giải pháp.

+Có thể cắt giảm tối đa những hoạt động không thực sự quan trọng với dự án

+ Trong trường hợp xấu nhất quản lý dự áncần liên hệ ngay với khách hàng, xin lỗi và xin thêm kinh phí cho dự án.

- Thời gian phản ứng : Ngay lập tức.

- Nhân sự phản ứng : quản lý dự án.

**8.Phân công công việc không hợp lý.**

-Đặc điểm : quản lý dự án phân công công việc không phù hợp với sở trường và năng lực của mỗi thành viên.

- Thời gian xuất hiện trong giai đoạn thực thi.

-Tần suất: trung bình

-Ảnh hưởng: dự án bị chậm tiến độ, các thành viên dễ bị ức chế, không thể phát huy được khả năng của mình.

- Nguyên nhân :do đội dự án mới được thành lập hoặc quản lý dự án mới bắt đầu làm việc với nhóm nên không nắm bắt được khả năng của mỗi thành viên.

-Giải pháp:Khi mới thành lập đội dự án, quản lý dự án cần xem xét khả năng và thế mạnh của mỗi thành viên và phân công cho phù hợp.

• Thời gian phản ứng : khi thấy dự án chậm, không đúng với tính toán ban đầu

• Nhân sự phản ứng : quản lý dự án.