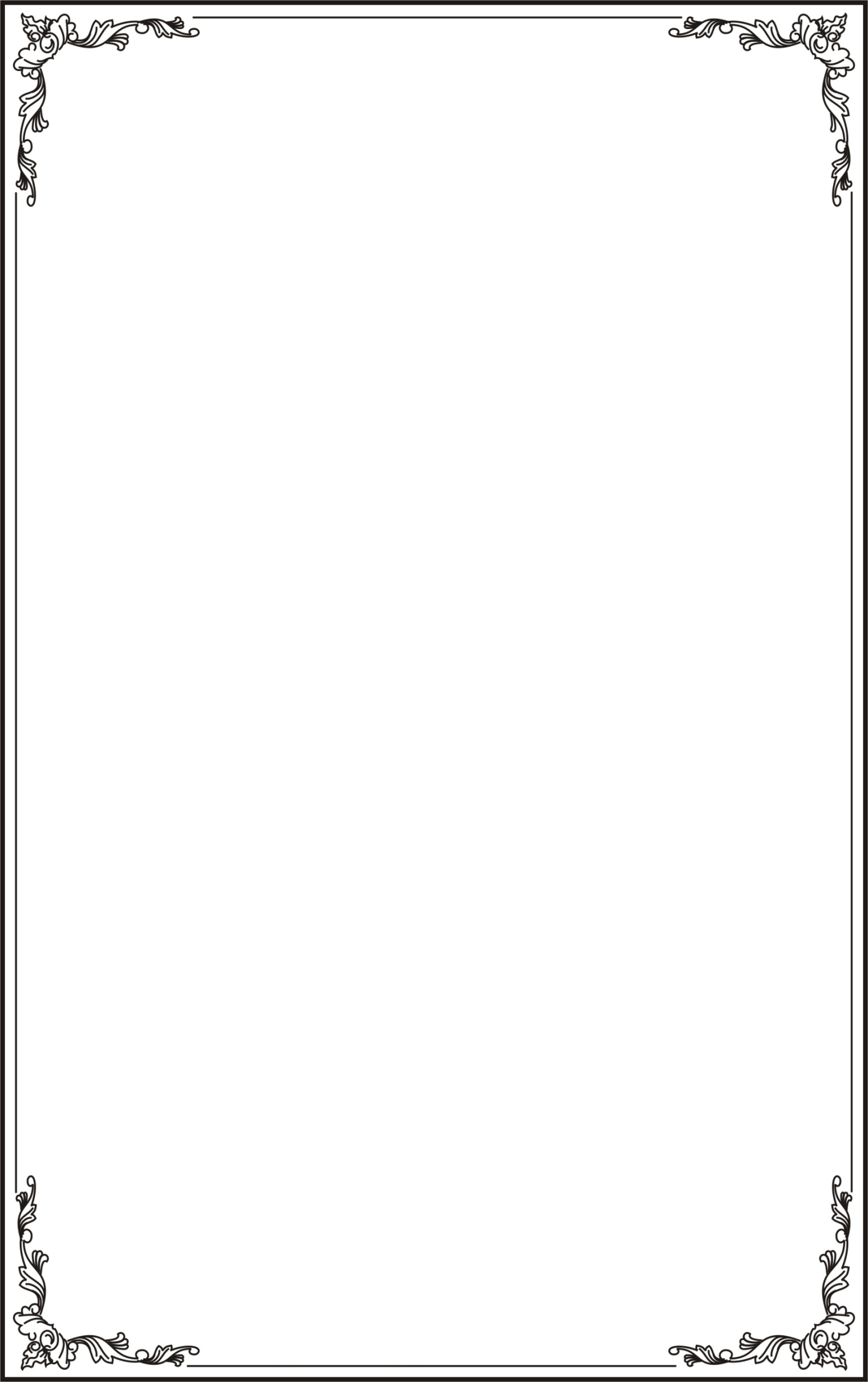
**  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC TỰ NHIÊN**

**KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**

**🙞🙜**

Môn: Quản Lý Quy Trình Phần Mềm

**NHÓM 10**

ĐỀ TÀI

**DỊCH NGOẠI NGỮ QUA ẢNH**

**TÀI LIỆU QUẢN LÝ RỦI RO**

**GVHD: Ngô Huy Biên**

**TP HCM – 2014**

**MỤC LỤC**

[1. GIỚI THIỆU. 3](#_Toc388217538)

[1.1. Mục đích. 3](#_Toc388217539)

[1.2. Phạm vi. 3](#_Toc388217540)

[1.3. Đối tượng của tài liệu. 3](#_Toc388217541)

[1.4. Tác giả tài liệu 4](#_Toc388217542)

[1.5. Thuật ngữ. 5](#_Toc388217543)

[2. NHẬN DIỆN RỦI RO 5](#_Toc388217544)

[3. PHÂN TÍCH RỦI RO. 8](#_Toc388217545)

[4. BẢNG PHÂN LOẠI RỦI RO SẮP THEO MỨC ĐỘ GIẢM DẦN. 10](#_Toc388217546)

[5. KIỂM SOÁT VÀ GIÁM SÁT RỦI RO. 11](#_Toc388217547)

[5.1. Đội ngũ phát triển chưa có kinh nghiệm về lập trình trên thiết bị di động. 11](#_Toc388217548)

[5.2. Trưởng dự án chưa có kinh nghiệm quản lý dự án 12](#_Toc388217549)

[5.3. Lập trình viên quen làm việc theo thuyết X 12](#_Toc388217550)

[5.4. Không đảm bảo nguồn nhân lực vẫn sẽ hoạt động tốt trong suốt quá trình làm việc. 13](#_Toc388217551)

[5.5. Yêu cầu khách hàng không rõ ràng 13](#_Toc388217552)

[5.6. Khách hàng thay đổi yêu cầu 14](#_Toc388217553)

[5.7. Phần mềm làm ra không đúng với yêu cầu khách hàng. 15](#_Toc388217554)

[5.8. Dự án bị trễ tiến độ do có dự án khác chen vào. 15](#_Toc388217555)

[5.9. Đường truyền Internet của khách hàng hoạt động chậm. 16](#_Toc388217556)

[5.10. Cúp điện, kẹt xe 16](#_Toc388217557)

[5.11. Thời gian thực hiện dự án không đủ 17](#_Toc388217558)

[5.12. Thời gian trả kết quả chậm hơn so với yêu cầu 17](#_Toc388217559)

[5.13. Khách hàng không thanh toán đúng hạn 17](#_Toc388217560)

[5.14. Khách hàng thiếu kinh nghiệm trong việc sử dụng công nghệ 18](#_Toc388217561)

[5.15. Khách hàng hủy bỏ hợp đồng. 19](#_Toc388217562)

[5.16. Khách hàng không nắm rõ yêu cầu phần mềm. 19](#_Toc388217563)

[5.17. Trình độ các thành viên không đáp ứng được yêu cầu dự án. 20](#_Toc388217564)

[6. KẾT LUẬN. 21](#_Toc388217565)

# GIỚI THIỆU.

## Mục đích.

Mục đích của việc quản lý rủi ro dự án làm hạn chế các rủi ro đồng thời làm tăng tối đa những cơ hội tiềm năng. Những tiến trình chính bao gồm:

* Lập Kế họach quản lý rủi ro: Lên kế hoạch các công việc cần làm trong quá trình xử lý rủi ro: tiếp cận xác định rủi ro, mức độ ảnh hưởng rủi ro đối vơi dự án, tìm ra định hướng để giải quyết những rủi ro…
* Nhận biết rủi ro: xác định yếu tố rủi ro nào ảnh hưởng tới dựán đồng thời tìm kiếm thông tin về rủi ro và đưa ra tài liệu gồm những đặc điểm của những rủi ro đó.
* Phân tích tính chất và mức độ rủi ro: Xem xét những đặc điểm, sức ảnh hưởng của rủi ro đến dự án từ đó rút ra được mức độ ưu tiên giải quyết rủi ro dự án.
* Kế hoạch giải quyết rủi ro: dựa vào tài liệu phân tích tính chất và mức độ rủi ro đưa ra được phương hướng cũng như biện pháp để giải hạn chế tối đa mức độ ảnh hưởng của rủi ro tới dự án.Hoặc giám sát rủi ro đã phát hiện, nhận biết rủi ro mới, cắt giảm rủi ro, và đánh giá hiệu quả của việc cắt giảm rủi ro.

## Phạm vi.

Tài liệu đề cập đến những rủi ro có khả năng xảy ra trong suốt quá trình hoàn thành của dự án về tài nguyên, thời gian, công nghệ, thuật toán, chi phí…

## Đối tượng của tài liệu.

**Khách hàng:** Thầy Ngô Huy Biên.

Giảng viên trường Đại học Khoa Học Tự Nhiên

Email: nhbien@fit.hcmus.edu.vn

**Nhóm phát triển:** Nhóm 10.

* 1241004 Nguyễn Thị Hoàng Anh
* 1241010 Nguyễn Tấn Cường
* 1241032 Dương Ngọc Hằng
* 1241045 Nguyễn Minh Hổ
* 1241052 Trần Việt Hùng
* 1241123 Hoàng Vũ Trọng Quyền
* 1241127 Trần Đình Sao
* 1241179 Trần Tuấn Vũ
* 1241182 Võ Thị Tường Vy
* 1241185 Nguyễn Thị Kim Yến

## Tác giả tài liệu

Người viết: Trần Đình Sao

Võ Thị Tường Vy

## Thuật ngữ.

|  |  |
| --- | --- |
| **Thuật ngữ** | **Định nghĩa** |
| Risk | Các rủi ro tiềm ẩn trong quá trình thực hiện dự án |
| Prob | Probability - Xác suất xảy ra rủi ro |
| Impact, Loss | Mức độ ảnh hưởng của rủi ro |
| Risk Exposure | Dùng để xác định độ ưu tiên, được tính bằng công thức:  Exposure = Prob \* Loss |

# NHẬN DIỆN RỦI RO

Danh sách rủi ro.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Mã rủi ro** | **Mô tả** | **Ảnh hưởng** |
| 1 | R001 | Đội ngũ phát triển chưa có kinh nghiệm về lập trình trên thiết bị di động | Tốn kèm thời gian, chi phí cho việc đào tạo, tìm hiểu về công nghệ. |
| 2 | R002 | Trưởng dự án chưa có kinh nghiệm quản lý dự án | Phân công công việc, ước tính thời gian, tính toán chi phí không hợp lý. |
| 3 | R003 | Lập trình viên quen làm việc theo thuyết X | Làm giảm mất tính sáng tạo trong quá trình phát triển dự án |
| 4 | R004 | Không đảm bảo nguồn nhân lực vẫn sẽ hoạt động tốt trong suốt quá trình làm việc. Có thể vì lý do cá nhân nên một vài người sẽ không đóng góp tốt cho công việc được. | Làm chậm trễ công việc của nhóm, phải phân công người làm thay |
| 5 | R005 | Yêu cầu của khách hàng không rõ ràng. | Lập trình viên hiểu sai yêu cầu, dẫn đến cài đặt sai chức năng, khách hàng không chấp nhận sản phẩm. |
| 6 | R006 | Khách hàng thay đổi yêu cầu. | Làm thay đổi toàn bộ lịch trình dự án, tốn kém về chi phí thu thập yêu cầu, phân tích thiết kế. |
| 7 | R007 | Phần mềm làm ra không đúng yêu cầu của khách hàng. | Thiệt hại về mặt chi phí, thời gian, công sức, pháp lý… |
| 8 | R008 | Dự án bị trễ tiến độ do có dự án khác xen vào | Ảnh hướng tới tiến độ hoành thành dự án. |
| 9 | R009 | Đường truyền internet của khách hàng hoạt động chậm | Việc download/upload file chậm |
| 10 | R010 | Cúp điện, kẹt xe | Khó khăn cho việc đi lại, phát triển phần mềm |
| 11 | R011 | Thời gian thực hiện dự án không đủ | Gây trễ tiến độ bàn giao sản phẩm, có thể dẫn đến việc bồi thường cho khách hàng |
| 12 | R012 | Thời gian trả kết quả chậm hơn yêu cầu | Không đáp ứng được tiêu chí của sản phẩm. |
| 13 | R013 | Khách hàng không thanh toán đúng hạn | Thiếu chi phí phát triển dự án |
| 14 | R014 | Khách hàng thiếu kinh nghiệm trong việc sử dụng công nghệ | Khó khăn trong việc bàn giao |
| 15 | R015 | Khách hàng hủy bỏ hợp đồng | Dự án bị hủy, tổn thất về mặt doanh thu |
| 16 | R016 | Khách hàng không nắm rõ yêu cầu phần mềm | Khó khăn trong việc lấy yêu cầu |
| 17 | R017 | Trình độ của các thành viên không đáp ứng được yêu cầu của dự án | Mất thời gian, chi phí training, có nguy cơ tạo ra sản phẩm không đạt yêu cầu của khách hàng. |

# PHÂN TÍCH RỦI RO.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Mã rủi ro** | **Xác suất** | **Mức độ ảnh hưởng** | **Thời gian** |
| 1 | R001 | 40% | 50% | Tuần thứ 1 |
| 2 | R002 | 10% | 30% | Tuần thứ 1 |
| 3 | R003 | 50% | 50% | 1 tháng từ tuần thứ 2 |
| 4 | R004 | 30% | 20% | Xuyên suốt |
| 5 | R005 | 50% | 50% | Tuần thứ 2 |
| 6 | R006 | 10% | 50% | Tuần thứ 1 |
| 7 | R007 | 10% | 50% | Tuần thứ 5 |
| 8 | R008 | 10% | 10% | Tuần thứ 7 |
| 9 | R009 | 10% | 10% | Tuần cuối |
| 10 | R010 | 10% | 10% | Tuần thứ 9 |
| 11 | R011 | 10% | 10% | Trong suốt thời gian dự án |
| 12 | R012 | 90% | 10% | Có thể bất kỳ tuần nào cũng xảy ra |
| 13 | R013 | 90% | 10% | Có thể bất kỳ tuần nào cũng xảy ra |
| 14 | R014 | 10% | 10% | Tuần cuối |
| 15 | R015 | 30% | 40% | Tuần cuối |
| 16 | R016 | 30% | 40% | Tuần cuối |
| 17 | R017 | 10% | 50% | Tuần thứ 8 |
| 18 | R018 | 50% | 50% | Tuần thứ 9 |
| 19 | R019 | 50% | 50% | Tuần thứ11 |
| 20 | R020 | 90% | 60% | Trong thời gian bàn giao sản phẩm |

# BẢNG PHÂN LOẠI RỦI RO SẮP THEO MỨC ĐỘ GIẢM DẦN.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Mã rủi ro** | **Xác suất** | **Mức độ ảnh hưởng** | **Risk Exposure** |
| 1 | R020 | 90% | 60% | 54% |
| 2 | R012 | 90% | 10% | 45% |
| 3 | R013 | 90% | 10% | 30% |
| 4 | R003 | 50% | 50% | 25% |
| 5 | R005 | 50% | 50% | 25% |
| 6 | R018 | 50% | 50% | 25% |
| 7 | R019 | 50% | 50% | 25% |
| 8 | R001 | 40% | 50% | 20% |
| 9 | R015 | 30% | 40% | 12% |
| 10 | R016 | 30% | 40% | 12% |
| 11 | R004 | 30% | 20% | 6% |
| 12 | R006 | 10% | 50% | 5% |
| 13 | R007 | 10% | 50% | 5% |
| 14 | R017 | 10% | 50% | 5% |
| 15 | R002 | 10% | 30% | 3% |
| 16 | R008 | 10% | 10% | 1% |
| 17 | R009 | 10% | 10% | 1% |
| 18 | R010 | 10% | 10% | 1% |

# KIỂM SOÁT VÀ GIÁM SÁT RỦI RO.

## Đội ngũ phát triển chưa có kinh nghiệm về lập trình trên thiết bị di động.

* Phương pháp giải quyết:
  + Các thành viên trong nhóm cùng nhau tìm hiểu về lập trình trên thiết bị di động
  + Cùng nhau học thêm môn học lập trình trên thiết bị di động
  + Mỗi thành viên giành thời gian nhiều hơn cho lập trình trên thiết bị di động.
* Thời gian: tuần thứ 1.
* Người chịu trách nhiệm:
  + Hoàng Vũ Trọng Quyền
  + Trần Tuấn Vũ
  + Trần Việt Hùng
  + Trần Đình Sao
  + Dương Ngọc Hằng
  + Võ Thị Tường Vy
  + Nguyễn Thị Hoàng Anh
  + Nguyễn Thị Kim Yến
  + Nguyễn Minh Hổ
  + Nguyễn Tấn Cường
* Sản phẩm: không có.
* Địa điểm: 227 Nguyễn Văn Cừ, Quận 5, TP. HCM.

## Trưởng dự án chưa có kinh nghiệm quản lý dự án

* Phương pháp giải quyết: Các thành viên trong nhóm cùng họp lại nói lên những điều được và chưa được để nhóm trưởng rút kinh nghiệm. Đồng thời ngay bản than nhóm trưởng cần tìm hiểu và học hỏi thêm
* Thời gian: tuần thứ 1.
* Người chịu trách nhiệm: Hoàng Vũ Trọng Quyền
* Sản phẩm: Không có.
* Địa điểm: 227 Nguyễn Văn Cừ, Quận 5, TP. HCM.

## Lập trình viên quen làm việc theo thuyết X

* Phương pháp giải quyết:
  + Trong nhóm cần họp lại, bàn bạc kỹ về nội quy của nhóm
  + Nếu thành viên nào không tuân thủ quá 3 lần sẽ tự động bị loài
* Thời gian: 1 tháng từ tuần thứ 2
* Người chịu trách nhiệm: Dương Ngọc Hằng
* Sản phẩm: Lịch trình dự án.
* Địa điểm: Tự do

## Không đảm bảo nguồn nhân lực vẫn sẽ hoạt động tốt trong suốt quá trình làm việc.

* Phương pháp giải quyết:
  + Mỗi thành viên cần phải có bảng cam kết, nếu không hoạt động được thì phải báo trước thời gian và giao toàn bộ những công việc đã hoàn thành trước đó
* Thời gian: Xuyên suốt
* Người chịu trách nhiệm: Mọi thành viên trong nhóm
* Sản phẩm: Lịch trình dự án
* Địa điểm: 227 Nguyễn Văn Cừ, Quận 5, TP. HCM.

## Yêu cầu khách hàng không rõ ràng

* Phương pháp giải quyết:
  + Xem xét lại project vision.
  + Hẹn gặp khách hang trong thời gian gần nhất
  + Lấy lại yêu cầu thật rõ ràng
* Thời gian: tuần thứ 2.
* Người chịu trách nhiệm:
  + Trần Đình Sao
  + Nguyễn Minh Hổ
  + Nguyễn Tấn Cường
  + Nguyễn Thị Hoàng Anh
* Sản phẩm: bảng đặc tả yêu cầu phần mềm..
* Địa điểm: 227 Nguyễn Văn Cừ, Quận 5, TP. HCM.

## Khách hàng thay đổi yêu cầu

* Phương pháp giải quyết:
  + Ký hợp đồng thõa thuận
* Thời gian: trong suốt dự án.
* Người chịu trách nhiệm:
  + Nguyễn Thị Hoàng Anh.
  + Trần Đình Sao.
  + Trần Việt Hùng.
  + Nguyễn Thị Kim Yến.
  + Dương Ngọc Hằng
  + Hoàng Vũ Trọng Quyền.
* Sản phẩm: Hợp đồng.
* Địa điểm: 227 Nguyễn Văn Cừ, Quận 5, TP. HCM.

## 

## Phần mềm làm ra không đúng với yêu cầu khách hàng.

* Phương pháp giải quyết:
  + Có thể sửa chữa lại phần mềm theo yêu cầu khách hàng nhưng phải tính lại chi phí, công sức bỏ ra có thu lại được lợi nhuận không.
  + Phần mềm không sửa chữa được phải hủy bỏ hợp đồng.
* Thời gian: tuần thứ 9.
* Người chịu trách nhiệm:
  + Hoàng Vũ Trọng Quyền
  + Nguyễn Thị Kim Yến.
  + Trần Tuấn Vũ
* Sản phẩm: không có
* Đại điềm: tự do.

## Dự án bị trễ tiến độ do có dự án khác chen vào.

* Phương pháp giải quyết: Phân công công việc hợp lý, ưu tiên công việc cần hoàn thành sớm. Có thể không nhận làm bất cứ dự án nào khác.
* Thời gian: tuần thứ 7.
* Người chịu trách nhiệm:
  + Trần Việt Hùng
  + Nguyễn Minh Hổ
  + Nguyễn Tấn Cường
  + Trần Tuấn Vũ
* Sản phẩm: Tài liệu kế hoạch công việc.
* Địa điểm: tự do

## Đường truyền Internet của khách hàng hoạt động chậm.

* Phương pháp giải quyết: quy định tốc độ đường truyền khi sử phần mềm.
* Thời gian: Ngay sau khi bàn giao sản phẩm cho khách hàng, tuần cuối của dự án.
* Người chịu trách nhiệm:
  + Trần Việt Hùng.
  + Võ Thị Tường Vy
  + Hoàng Vũ Trọng Quyền
* Sản phẩm: không có.
* Địa điểm: 227 Nguyễn Văn Cừ, Quận 5, TP. HCM.

## Cúp điện, kẹt xe

* Phương pháp giải quyết: điều chỉnh thời gian làm việc để tránh vấn đề trên.
* Thời gian: trong suốt thời gian dự án.
* Người chịu trách nhiệm: nhóm trưởng Hoàng Vũ Trọng Quyền
* Sản Phẩm: lịch trình và kế hoạch dự án.
* Địa điểm: 227 Nguyễn Văn Cừ, Quận 5, TP. HCM.

## 

## Thời gian thực hiện dự án không đủ

* Phương pháp giải quyết: tăng thời gian làm việc cho từng thành viên.
* Thời gian: trong suốt thời gian làm đồ án.
* Người chịu trách nhiệm: nhóm trưởng Hoàng Vũ Trọng Quyền
* Sản phẩm: Tài liệu lịch trình công việc.
* Địa điểm: 227 Nguyễn Văn Cừ, Quận 5, TP. HCM.

## Thời gian trả kết quả chậm hơn so với yêu cầu

* Phương pháp giải quyết:
  + Thường xuyên nhắc nhở các thành viên làm việc và giao đúng thời hạn.
  + Có hình thức kĩ luật đối với những thành viên dự án vi phạm nhiều lần.
* Thời gian: trong quá trình làm dự án.
* Người chịu trách nhiệm:
  + Hoàng Vũ Trọng Quyền
  + Võ Thị Tường Vy
* Sản phẩm: lịch trình dự án.
* Địa điểm: 227 Nguyễn Văn Cừ, Quận 5, TP. HCM.

## Khách hàng không thanh toán đúng hạn

* Phương pháp giải quyết: Đề nghị khách hàng trả trước một khoản tiền, chuẩn bị sẵn một lượng kinh phí.
* Thời gian: Tuần cuối.
* Người chịu trách nhiệm:
  + Trần Đình Sao
  + Nguyễn Minh Hổ
  + Nguyễn Tấn Cường
  + Nguyễn Hoàng Anh
  + Nguyễn Thị Kim Yến
* Sản phẩm: không có.
* Địa điểm: 227 Nguyễn Văn Cừ, Quận 5, TP. HCM.

## Khách hàng thiếu kinh nghiệm trong việc sử dụng công nghệ

* Phương pháp giải quyết:
  + Có hướng dẫn sử dụng cụ thể.
  + Thiết kế phần mềm tiện dụng, dễ sử dụng.
* Thời gian: Tuần cuối của dự án.
* Người chịu trách nhiệm:
  + Trần Tuấn Vũ
  + Dương Ngọc Hằng
* Sản phẩm: Lịch trình dự án.
* Địa điểm: 227, Nguyễn Văn Cừ, Quận 5, tp.HCM

## Khách hàng hủy bỏ hợp đồng.

* Phương pháp giải quyết: bồi thường hợp đồng, tiền hành nhận dự án mới sớm nhất.
* Thời gian: trong thời gian bảo trì cho sản phẩm.
* Người chịu trách nhiệm:
  + Nguyễn Tấn Cường
  + Hoàng Vũ Trọng Quyền
* Sản phẩm: lịch trình dự án.
* Địa điểm: 227, Nguyễn Văn Cừ, Quận 5, tp.HCM

## Khách hàng không nắm rõ yêu cầu phần mềm.

* Phương pháp giải quyết: có những phần mềm tương tự để gợi ý cho khách hàng tham khảo, tư vấn cụ thể cho khác hàng.
* Thời gian: Tuần thứ 1 đến tuần thứ 2 của dự án.
* Người chịu trách nhiệm:
  + Nguyễn Thị Kim Yến
  + Võ Thị Tường Vy
  + Hoàng Vũ Trọng Quyền
* Sản phẩm: kế hoạch dự án.
* Địa điểm: 227, Nguyễn Văn Cừ, Quận 5, tp.HCM

## 

## Trình độ các thành viên không đáp ứng được yêu cầu dự án.

* Phương pháp giải quyết:
* Cần phải đào tạo thêm trình độ kiến thức cho các thành viên.
* Nhóm trường phải có bảng phân công công việc cụ thể theo trình độ của từng thành viên.
* Thời gian: Tuần thứ 1 của dự án.
* Người chịu trách nhiệm:
  + Hoàng Vũ Trọng Quyền
  + Nguyễn Minh Hổ
  + Nguyễn Tấn Cường
  + Nguyễn Thị Kim Yến
  + Dương Ngọc Hằng
* Sản phẩm: lịch trình dự án.
* Địađiểm: 227,Nguyễn Văn Cừ, Quận 5, tp.HCM

# KẾT LUẬN.

Qua tài liệu này, chúng tôi đã cố gắng liệt kê ra các rủi ro và đề ra các giải pháp phòng tránh nhằm kiểm soát, và đưa ra những điều chỉnh phù hợp nhất để không làm ảnhhưởng đến mục tiêu của dự án.

Rủi ro là một yếu tố tồn tại trong mọi dự án phần mềm. Một người quản trị dự án giỏiphải là người không ngạc nhiên và có khả năng xử lý bất kỳ sự kiện nào xảy ra có thể gâybất lợi cho dự án, điều đó đồng nghĩa với việc các rủi ro ảnh hưởng đến dự án phải được“thấy trước”, cùng với các kế hoạch để giảm thiểu khả năng xuất hiện cũng như tác hạikhi chúng xuất hiện. Quy trình kiểm soát chặt chẽ, kinh nghiệm chuyên gia kết hợp vớikỹ thuật nhận diện và kiểm soát rủi ro là những yếu tố quan trọng nhất để kiểm soát tốt rủi ro xảy ra trong dự án.