

PHỤ LỤC 2

ĐIỀU KHOẢN THAM CHIẾU (TOR)

TUYỂN DỤNG TƯ VẤN THỰC HIỆN ĐIỀU TRA CHO ĐÁNH GIÁ EXIT INTERVIEW

Phạm vi công việc cần tuyển dụng tư vấn	Tiến hành điều tra tại các phòng khám thuộc chương trình Marie Stopes International Việt Nam/Trung tâm Sức khỏe Sinh sản cộng đồng (VNCRH)
Báo cáo cho:	Marie Stopes International Viet Nam/VNCRH: - Trưởng nhóm nghiên cứu thị trường
Phối hợp công việc:	<i>Trưởng nhóm nghiên cứu thị trường</i>
Thời gian thực hiện	1/10/2016 đến 31/10/2016
Hạn nộp hồ sơ	28/09/2016
Người liên hệ	Nguyễn Hữu Thắng Email: thang.nguyenhuu@mariestopes.org.vn

I. Thông tin cơ bản và bối cảnh sử dụng tư vấn

Exit interview là một nghiên cứu hàng năm của Marie Stopes International Việt Nam/VNCRH. Mục tiêu của nghiên cứu này nhằm đánh giá thông tin khách hàng, sự hài lòng và một số chỉ số khác nhằm giúp MSIVN/VNCRH có thông tin cho ban quản lý cấp cao và cung cấp thông tin cho nhà tài trợ. Toàn bộ thiết kế của đánh giá này được tuân thủ theo thiết kế chuẩn của tổ chức MSIVN/VNCRH bao gồm như phương pháp điều tra, đối tượng điều tra, bộ câu hỏi đã được chuẩn hóa. Theo nhu cầu thực hiện đánh giá phải mang tính chất độc lập, MSIVN/VNCRH mong muốn tuyển được một nhóm tư vấn/cá nhân/công ty/tổ chức để thực hiện hoạt động điều tra này.

II. Mô tả về dịch vụ tư vấn:

Nhóm tư vấn được tuyển dụng để cung cấp các dịch vụ sau:

Thực hiện điều tra và nhập số liệu cho MSIVN/VNCRH với những thông tin chi tiết sau:

- Tham gia tập huấn do MSIVN/VNCRH thực hiện

- **Mẫu điều tra:** 1627 khách hàng vừa nhận dịch vụ tại các phòng khám thuộc chương trình Marie Stopes International tại Việt Nam theo bộ câu hỏi do MSIVN/VNCRH có sẵn
- **Địa bàn triển khai:** Địa bàn triển khai nghiên cứu bao gồm:
 - o **11 phòng khám MSV clinics tại 9 tỉnh:** Hà Nội, TP Hồ Chí Minh, Nghệ An, Hà Tĩnh, Đà Nẵng, Khánh Hòa, Đồng Nai, Cần Thơ, Bình Dương
 - o **30 phòng khám Blue Star tại 7 tỉnh như sau :**

Tỉnh	Số phòng khám
An Giang	6
Đồng Nai	4
TP Hồ Chí Minh	6
Hải Phòng	2
Hà Nội	8
Bình Dương	3
Khánh Hòa	1

- **Làm sạch số liệu và nhập toàn bộ số liệu vào SPSS**

Đầu ra mong muốn:

- Bộ cơ sở dữ liệu (dataset) với phiên bản tiếng Anh trên SPSS và toàn bộ bộ câu hỏi đã hoàn thành.

Thời gian thực hiện

- 1/10/2016 đến 31/10/2016
- Hạn nộp bộ dataset hoàn chỉnh vào 16 giờ ngày 4 tháng 11 năm 2016

Nguồn nhân lực hỗ trợ

Các vị trí dưới đây của MSIVN/VNCRH sẽ tham gia hỗ trợ:

- Cán bộ phụ trách nghiên cứu và đánh giá của MSIVN/VNCRH giám sát chất lượng số liệu, điều tra.
- Các cán bộ dự án tại các tỉnh sẽ hỗ trợ triển khai điều tra. (giới thiệu, liên lạc với các phòng khám)

III. Các yêu cầu về hồ sơ đăng ký

- Hồ sơ năng lực
- Kế hoạch dự kiến
- Quy trình giám sát chất lượng
- Dự trù kinh phí
- Hồ sơ sẽ gửi vào

IV. Yêu cầu kinh nghiệm chuyên môn của tư vấn

- Đã có ít nhất 2 năm kinh nghiệm triển khai điều tra trên diện rộng (nhiều tỉnh thành)
- Có năng lực nhập số liệu tiếng Anh