

BẢN THAM CHIẾU CÔNG VIỆC

Tư vấn đào tạo khóa tập huấn “Kỹ năng Tư duy phản biện – Giải quyết vấn đề - Đàm phán”

I. GIỚI THIỆU CHUNG:

Tổ chức World Vision International (WVI) Hoa Kỳ – Văn phòng đại diện tại Việt Nam (WVI-V) đã thành lập Chương trình tài chính vi mô (TCVM) từ năm 2006 nhằm góp phần cải thiện sinh kế cho các hộ nghèo, cận nghèo, hộ thu nhập thấp và cộng đồng dự án thông qua việc cung cấp dịch vụ tài chính vi mô, đạt được sự bền vững về kinh tế, qua đó nâng cao tác động tích cực đến an sinh trẻ em đồng thời nâng cao giá trị và vị thế của người phụ nữ, và kế thừa thành tựu của các Chương trình Vùng.

Chương trình TCVM do tổ chức WVI-V đang triển khai các tỉnh: Thanh Hóa, Hưng Yên, Quảng Trị và Đà Nẵng.

Tầm nhìn: “Vì một cuộc sống trọn vẹn ý nghĩa cho mọi trẻ em; Và những tấm lòng thiện chí biến mong ước đó thành hiện thực”.

Hoạt động chính của chương trình:

- Cho vay đối với khách hàng tài chính vi mô theo quy định tại điều 13, quyết định số 20/2017/QĐ-TTg
- Nhận tiền gửi tiết kiệm bắt buộc theo khoản vay
- Đại lý cung cấp các sản phẩm bảo hiểm đối với khách hàng tài chính vi mô theo quy định của pháp luật
- Cung cấp các dịch vụ đào tạo về giáo dục tài chính, kỹ năng phát triển kinh doanh, kỹ năng quản lý tài chính hộ gia đình, kỹ thuật chăn nuôi, trồng trọt cho khách hàng.

Trong bối cảnh môi trường làm việc ngày càng phức tạp, nhiều biến động, cán bộ nhân viên MFU – đặc biệt là đội ngũ quản lý tuyến đầu và cán bộ tín dụng – cần được trang bị các kỹ năng tư duy và hành vi cốt lõi như giải quyết vấn đề, tư duy phản biện, đàm phán và lập kế hoạch - triển khai công việc hiệu quả nhằm nâng cao hiệu quả công việc, chất lượng ra quyết định và khả năng phối hợp với khách hàng, đối tác và đồng nghiệp. Vì vậy, MFU đề xuất thuê tư vấn đào tạo có đủ năng lực và kinh nghiệm để thiết kế và triển khai các khóa tập huấn nêu trên.

II. HOẠT ĐỘNG VÀ KẾT QUẢ MONG ĐỢI

1. Mục tiêu chung:

Nâng cao năng lực tư duy và kỹ năng làm việc thực tiễn cho cán bộ nhân viên MFU thông qua việc trang bị các công cụ, phương pháp và kỹ năng về giải quyết vấn đề, tư duy phản biện, đàm phán và lập kế hoạch - triển khai công việc hiệu quả; từ đó góp phần nâng cao hiệu quả công việc, chất lượng dịch vụ và sự phát triển bền vững của Chương trình MFU.

2. Mục tiêu cụ thể theo từng khóa:

2.1. Kỹ năng Giải quyết vấn đề

- Giúp học viên nhận diện, hiểu rõ bản chất của vấn đề và phân biệt đúng các loại vấn đề trong công việc (hoạt động vận hành và dịch vụ khách hàng);
- Nắm vững quy trình giải quyết vấn đề một cách có hệ thống;
- Biết cách xác định nguyên nhân gốc rễ của vấn đề bằng các công cụ phù hợp (5 Whys, Ishikawa...);
- Vận dụng tư duy logic và tư duy sáng tạo để đề xuất giải pháp khả thi;
- Xây dựng và thực hiện kế hoạch triển khai giải pháp, đánh giá kết quả và rút kinh nghiệm;
- Tăng mức độ chủ động và tự tin khi xử lý các tình huống phát sinh trong công việc hàng ngày.

2.2. Kỹ năng Tư duy phản biện

- Nhận thức rõ vai trò và tầm quan trọng của tư duy phản biện trong công việc và cuộc sống;
- Phát triển khả năng tư duy độc lập, logic, khách quan và cởi mở;
- Biết cách tự phản biện để nâng cao chất lượng ra quyết định và quản lý rủi ro;
- Nâng cao kỹ năng đặt câu hỏi, phân tích thông tin, đánh giá giả định và bằng chứng;
- Áp dụng tư duy phản biện trong giải quyết vấn đề, họp nhóm và phản hồi ý kiến;
- Thực hành phản biện mang tính xây dựng, tôn trọng và hiệu quả.

2.3. Kỹ năng Đàm phán

- Hiểu rõ bản chất, mục tiêu và nguyên tắc của đàm phán hiệu quả;
- Nắm vững quy trình và các bước chuẩn bị cho một cuộc đàm phán;
- Biết cách xác định BATNA, ZOPA, mục tiêu và chiến lược đàm phán phù hợp;
- Nhận diện và vận dụng các kỹ thuật đàm phán thông dụng trong thực tế;
- Nâng cao khả năng đọc hiểu đối tác thông qua ngôn ngữ cử chỉ và hành vi, hiểu tâm lý đàm phán;
- Thực hành đàm phán theo hướng WIN – WIN trong các tình huống công việc cụ thể của MFU.

2.4. Kỹ năng Lập kế hoạch và Triển khai công việc hiệu quả

- Giúp học viên hiểu rõ vai trò, trách nhiệm và yêu cầu đối với cán bộ quản lý trong bối cảnh của tổ chức;
- Nâng cao năng lực lập kế hoạch công việc SMART gắn với mục tiêu/KPI của WVV và MFU;
- Trang bị quy trình và công cụ lập kế hoạch khoa học, khả thi và có thể theo dõi, đánh giá;

- Phát triển kỹ năng xây dựng kế hoạch hành động, phân bổ nguồn lực và quản lý tiến độ thực hiện;
- Nâng cao kỹ năng giao việc, giám sát, theo dõi và đánh giá kết quả công việc của nhân viên;
- Tăng cường khả năng xử lý khó khăn, điều chỉnh kế hoạch linh hoạt, quản lý thay đổi trong kế hoạch và cải thiện hiệu quả triển khai công việc trong thực tế;
- Mỗi học viên xây dựng được kế hoạch hành động cá nhân/đơn vị áp dụng sau khóa học.

3. Kết quả mong đợi

- Học viên hiểu và ghi nhớ được các nội dung, nguyên tắc và công cụ cốt lõi của từng khóa học;
- Học viên tự tin áp dụng các kỹ năng và vận dụng các công cụ đã học vào công việc thực tế;
- Nâng cao khả năng phân tích, đánh giá và ra quyết định trong các tình huống phức tạp;
- Cải thiện chất lượng giao tiếp, phối hợp và thương lượng với khách hàng, đồng nghiệp và đối tác;
- Mỗi học viên xây dựng được kế hoạch hành động cá nhân sau khóa học.

4. Phương pháp tập huấn

Khóa tập huấn phải được thực hiện theo phương pháp giáo dục tích cực, lấy người học làm trung tâm thông qua các hình thức:

- Thuyết giảng ngắn gọn, gắn với thực tiễn (Mini-lecture);
- Hỏi – đáp (Questions & Answers);
- Thảo luận mở và làm việc nhóm;
- Phân tích và giải quyết tình huống thực tế (Case study);
- Diễn vai (Role play);
- Bài tập tự đánh giá, công cụ và biểu mẫu thực hành;
- Hoạt động tương tác và trò chơi học tập.
- Ít nhất 50% thời lượng khóa học được dành cho thảo luận, thực hành và làm việc nhóm.

III. THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM

1. Kỹ năng Tư duy phản biện

- Thời gian dự kiến: từ 15/04/2026 đến 15/05/2026
- Thời lượng đào tạo: 01 ngày
- Hình thức: Trực tuyến (online)
- Đối tượng: Nhóm quản lý chi nhánh (BM) và Cán bộ Văn phòng chính (HO)

- Số lượng học viên dự kiến: ~40 người

2. Kỹ năng Đàm phán

- Thời gian dự kiến: từ 15/06/2026 đến 15/07/2026
- Thời lượng đào tạo: 01 ngày
- Hình thức: Trực tiếp (offline)
- Địa điểm: Hà Nội
- Đối tượng: Cán bộ tín dụng (CBTD)
- Số lượng học viên dự kiến: ~52 người

3. Kỹ năng Giải quyết vấn đề

- Thời gian dự kiến: từ 15/06/2026 đến 15/07/2026
- Thời lượng đào tạo: 01 ngày
- Hình thức: Trực tiếp (offline)
- Đối tượng chính: Cán bộ tín dụng (CBTD)
- Số lượng học viên dự kiến: ~52 người

4. Kỹ năng Lập kế hoạch và Triển khai công việc hiệu quả

- Thời gian dự kiến: từ 15/06/2026 đến 15/07/2026
- Thời lượng đào tạo: 02 ngày
- Hình thức: Trực tiếp
- Địa điểm: Hà Nội
- Đối tượng: Nhóm quản lý chi nhánh (BM) và Cán bộ Văn phòng chính (HO)
- Số lượng học viên dự kiến: ~40 người

Lưu ý: Thời gian tổ chức cụ thể cho từng khóa sẽ được MFU và tư vấn thống nhất chi tiết trước khi triển khai.

IV. TRÁCH NHIỆM CỦA TƯ VẤN

- Làm việc với cán bộ phụ trách đào tạo của MFU để đảm bảo thiết kế và nội dung tài liệu cho khóa tập huấn đáp ứng đúng yêu cầu chuyên môn và mong muốn của cán bộ
- Soạn và gửi bài giảng và tài liệu tập huấn cho MFU trước khi triển khai tập huấn ít nhất là một tuần để thống nhất nội dung.
- Xây dựng và thống nhất chương trình tập huấn phù hợp với đối tượng, mục tiêu và kết quả mong đợi của lớp tập huấn và gửi chương trình tập huấn cho MFU 01 tuần trước khi khóa tập huấn diễn ra.
- Chuẩn bị nội dung, phương pháp và xây dựng phiếu đánh giá trước và sau khóa học.
- Lập danh sách các đồ dùng, dụng cụ cần sử dụng trong lớp tập huấn để MFU chuẩn bị.

- Triển khai tập huấn theo lịch đặt, đã được thông nhất và chữa tối thiểu 13-15 bài thực hành cuối khóa.
- Viết báo cáo sau khi kết thúc khóa tập huấn bằng tiếng Việt, báo cáo gồm đánh giá kiến thức học viên trước và sau tập huấn, tiến trình khóa tập huấn (có ảnh minh họa); rút kinh nghiệm cho các khóa tập huấn sau được tổ chức hiệu quả hơn; kiến nghị đề xuất khác (nếu có). Gửi báo cáo cho MFU chậm nhất là sau 7 ngày kết thúc khóa tập huấn.

V. YÊU CẦU KINH NGHIỆM VÀ NĂNG LỰC ĐỐI VỚI TƯ VẤN

- Tối thiểu 02 năm kinh nghiệm đào tạo kỹ năng mềm (giải quyết vấn đề, tư duy phản biện, đàm phán, lập kế hoạch và triển khai công việc hiệu quả);
- Có kinh nghiệm thực tiễn trong môi trường doanh nghiệp, tài chính, hoặc phát triển cộng đồng;
- Có khả năng thiết kế và triển khai đào tạo theo phương pháp lấy người học làm trung tâm;
- Kỹ năng truyền đạt, dẫn dắt thảo luận và xử lý tình huống tốt;
- Hiểu biết về tài chính vi mô và bối cảnh phát triển cộng đồng là một lợi thế.

VI. YÊU CẦU TRONG QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN TẬP HUẤN

- Tuân thủ các giá trị cốt lõi của tổ chức WVI-V, luật pháp của Việt Nam và phong tục tập quán địa phương.
- Thực hiện nghiêm chỉnh chính sách bảo vệ trẻ em của tổ chức WVI-V theo như bản cam kết đã ký.
- Toàn bộ tài liệu, thông tin có được từ công việc phải được giao lại cho tổ chức WVI-V và chỉ được sử dụng cho công việc được ký kết trong hợp đồng. Khi có nhu cầu sử dụng cho mục đích khác, tư vấn phải được sự đồng ý bằng văn bản của tổ chức WVI-V.

VI. Khung thời gian công việc của tư vấn

Stt	Nội dung công việc	Số ngày tư vấn
1	Chuẩn bị tài liệu và chương trình tập huấn	1 ngày
2	Triển khai tập huấn	1 – 2 ngày
3	Báo cáo sau khóa học	0.5 ngày
	Tổng số ngày	2.5 – 3.5 ngày/khóa

Ghi chú:

1. Các bữa ăn của tư vấn được bao gồm trong chi phí thanh toán cho tư vấn
2. Phòng nghỉ và chi phí đi lại sẽ do MFU sắp xếp và chi trả
3. Chi phí văn phòng phẩm sẽ do MFU chi trả dựa trên hóa đơn thực tế và với mức hợp lý

CHƯƠNG TRÌNH TÀI CHÍNH VI MÔ

NHÀ TƯ VẤN

TRẦN THÚY LINH

GIÁM ĐỐC ĐIỀU HÀNH CHƯƠNG TRÌNH

Ngày:

Ngày: