



# مدونة السلوك الخاصة بخبراء التطوير

خبراء التطوير

2019



فلسطين\_غزة\_برج الرؤيا\_ط 2



+970 28 46683



+970 598806709



[www.tatwer.net](http://www.tatwer.net)



[info.tatwer.net](mailto:info.tatwer.net)



خبراء التطوير

نحن أعضاء مجلس إدارة خبراء التطوير والإدارة التنفيذية والمستشارين والمطورين  
نقر ونلتزم بمدونة السلوك الصادرة بموجب قرار مجلس الإدارة وتتمثل في التالي:



#### • التعامل مع العملاء

##### السريّة

المحافظة على سرية معلومات العملاء وعدم استخدامها للأغراض الشخصية أو السماح للآخرين باستخدامها.

##### خدمة العملاء

خدمة عملائنا بنزاهة وكفاءة وموضوعية.

##### تضارب المصالح

عدم السماح بتضارب المصالح الذي من شأنه أن يوفر ميزة تنافسية لعميل ما من خلال استخدام معلومات سرية تخص عميلاً آخر يعتبر منافساً مباشراً للآخر من دون موافقة ذلك المنافس.

#### • مبادئ التعاقد

##### التوظيف

الامتناع عن توظيف أي شخص يعمل لدى العميل أو مساعدته في العمل مع جهة أخرى بدون التشاور المسبق مع العميل.

##### المؤهلات

عدم التعاقد للقيام بمهام استشارية إلا إذا كنا مؤهلين للقيام بها من واقع خبراتنا وكفاءتنا.

##### الاتفاق

التأكد من أن الأهداف ونطاق العمل وخطة التنفيذ والأتعاب وأسلوب تقاضيها قد تم الاتفاق عليها مع العميل خطياً وذلك قبل البدء بتنفيذ أية مهمة استشارية.

##### التوقعات

التحلي بالصدق والأمانة وعدم ضمان أية نتائج محددة أو إيهام العميل بتوقعات غير واقعية قد تنتج عن تقديم خدمات الاستشارات الإدارية.

##### الموضوعية

المبادرة على الفور إلى إعلام عملائنا عن أية تأثيرات قد تمس بموضوعيتنا ونزاهتنا وعرض التخلي عن أي تعاقد استشاري إذا حصل ذلك.



فلسطين\_غزة\_برج الرؤيا\_ط 2



+970 28 46683



+970 598806709



www.tatwer.net



info.tatwer.net



خبراء التطوير



## التنسيق مع الآخرين

عدم الدخول في مهمات استشارية للعملاء في حالة وجود مؤسسات استشارية إدارية أو أفراد يعملون معهم بدون التشاور معهم والتأكد من أنه لا يوجد تضارب بينهم.

### • تنفيذ المهام الاستشارية

#### الجودة والنوعية

تنفيذ المهام الاستشارية بمهنية وجودة عالية تتناسب مع الاختصاص والتجربة والخبرة والمعرفة المكتسبة.

#### التوجيه لأغراض التطبيق

تعريف وتوجيه موظفي العملاء بالمبادئ والأساليب والمنهجيات المتبعة خلال تنفيذ المهام الاستشارية للمساهمة في نجاح تطبيق المقترحات والحلول الموضوعية بعد انتهاء المهام.

#### التوثيق

توثيق جميع التقارير المقدمة للعملاء وأوراق العمل الخاصة بهم من أجل استمرارية فهم مشاكلهم والحلول التي تم وضعها لهم وذلك للرجوع إليها مستقبلاً عند الحاجة.

#### المراجعة والإطلاع

مراجعة عمل المؤسسات الاستشارية أو الأفراد لنفس العميل دون إصدار أحكام على مستوى العمل.

#### الالتزام

الالتزام بالشروط ونطاق العمل المتفق عليهما.

#### الأتعاب

تقاضى أتعاب مهنية معقولة تتناسب مع الخدمات المقدمة والمسؤولية التي تتحملها والوقت اللازم.

#### العمولات

عدم قبول أية عمولات أو رسوم أو تعويضات من الآخرين نتيجة لتوصياتنا من خلال مهمتنا الاستشارية بشراء معدات أو مواد أو خدمات.

### • آداب وسلوكيات المهنة

## 1-5 الإعلان عن الخدمات

عدم الإعلان عن خدماتنا بطريقة مخادعة/مبالغ بها أو بأي أسلوب آخر قد يسيء إلى نزاهة مهنة الاستشارات الإدارية.



فلسطين\_غزة برج الرؤيا ط 2



+970 28 46683



+970 598806709



www.tatwer.net



info.tatwer.net



خبراء التطوير



### حقوق الملكية

حماية حقوق الملكية الفكرية لعمالنا وللمؤسسات الاستشارية وللأفراد الممارسين وعدم استخدام معلوماتهم أو أسلوبهم المميز في العمل بدون إذن منهم.

### المهنية

المحافظة على مستوى مهني عال عند تعاملنا مع العملاء وأفراد المجتمع وزملائنا في المهنة.

### التعاون والتطوير المهني

مساعدة زملائنا في المهنة على تطوير قدراتهم ودعمهم لممارسة قواعد المهنة والتعاون البناء معهم، والالتزام بتطوير مهارتنا وقدراتنا الذاتية والعمل باستمرار لرفع مستوى مهنة الاستشارات الإدارية.

### • أخلاقيات مهنة التدريب

يقصد بهذا المصطلح مجموعة القواعد التي تحكم علاقات المدرب مع زملائه من جهة، والمتدربين من جهة أخرى وبصفة عامة القواعد التي تحكم علاقات المدرب بالجهات التي يتعامل معها أثناء قيامه بالمهام التي تدخل ضمن مهنته كمدرب أو مستشار.

ان مهنة التدريب تعتبر مهنة سامية وحره ومستقلة وعريقة وان تقاليدنا التي هي العماد الاساس لتنظيمها كانت دائما وعبر الوقت وبالرغم من الظروف السياسية المختلفة تتمتع بقوى المبادئ السامية، بحيث لا يمكن المساس بها. ولكي تؤدي مهنة التدريب رسالتها على أحسن وجه ان تجد ضماناتها الاولى في كفاءه واستقامة المدربين المزاولين وفي تمسكهم بالقيم الخلقية وبمبادئ الشرف والاستقامة والنزاهة.

### التزامات المدرب

تتمثل التزامات المدرب في الاستقامة، النزاهة، الاعتدال، واحترام الزمالة، إلى جانب ذلك هناك التزامات أخرى أساسية من بينها الوفاء، الأمانة، الاستقلالية.

### التزامات المدرب تجاه المتدربين

على المدرب أن يحضر جيداً للقاءاته التدريبية وذلك من خلال أعداد الحقيبة التدريبية ومعرفة المزيد عن الفئة المتدربة والتجهيزات في مكان التدريب، وعلية أن يؤدي مهامه شخصياً وفي حال تعذر عليه ذلك أن ينيب زميلاً له.

ويتجلى التزام المدرب بالإخلاص في عمله لفائدة المتدربين في تقديم المعلومة والمهارة بجودة وكفاءة، كما عليه أن يبذل قصارى جهده في قاعة التدريب.



فلسطين\_غزة\_برج الرؤيا ط 2



+970 28 46683



+970 598806709



www.tatwer.net



info.tatwer.net



خبراء التطوير



### شرف المدرب وسمعته

إن الشرف والسمعة يعدان رأس مال المدرب الذي يجب عليه أن يحافظ عليهما ويصونهما، كما أن سمعة المدرب تتطلب منه الحرص على المحافظة على شرفه وكرامته سواء أثناء أدائه لمهنته أو في مسار حياته الخاصة.

### التزامات المدرب تجاه زملائه

#### التزامات دائمة

- يخضع المدرب ويستفيد من خبراء التطوير التي ينتمي إليها وفي إطارها يجب عليه أن لا يسيء إلى مجلس إدارة الشركة وبالتالي احترام قراراتها.
- يحترم المدرب الجديد ذوي الخبرة من المدربين ويستفيد من خبراتهم ونصائحهم.
- يعتني المدرب ذوي الخبرة في المهنة بالمدرب الجديد ويهتم بمشاكله وتشجيعه على الجهود التي يبذلها في عالم التدريب.
- يؤدي المدرب واجباته تجاه الشركة ومنها دفع الاشتراكات الواجبة عليه.
- في حال عدم تسديد المدرب الرسوم الخاصة برخصة المزاولة يتم تجميد تسجيله في السجلات الرسمية للشركة.
- يلتزم المدرب بعدم تقديم شكوى ضد مدرب آخر فيما يخص أعمال التدريب والاستشارات أو أي خلاف له علاقة بالمهنة دون الرجوع إلى الشركة وإخطاره بذلك مسبقاً.

#### واجب المدرب تجاه الهيئات التدريبية

يجب على المدرب أن يحترم هيبة الشركة، وخصوصياتها وإدارتها وموظفيها وزبائنها وعدم تسريب أية معلومات خاصة عنها وفي حال تم ذلك فإنه يعرض نفسه للمساءلة القانونية.

#### الأمان

على المدرب ان يمتنع خلال فترة عمله مع الشركة عن القيام بأي عمل يجلب له الكسب أو المنفعة الشخصية باستغلاله عمله مع المتدرب أو أي زبون للشركة.

#### السلوك المهني خارج نطاق قاعة التدريب

على المدرب ان يتقيد في اعماله التدريبية والاستشارية سواء في قاعة التدريب او في الشركة أو المؤسسات العامة أو الخاصة بواجبات وآداب المهنة وقواعد السلوك الواجب احترامها.



فلسطين\_غزة\_برج الرؤيا\_ط 2



+970 28 46683



+970 598806709



www.tatwer.net



info.tatwer.net



خبراء التطوير



## المحافظة على شرف المهنة

على المدرب أن يسعى في كل الأوقات للمحافظة على شرف المهنة وكرامتها وأن يسعى لتحسين وتطوير أعماله التدريبية وخدماته الاستشارية.

## أسرار المتدربين والهيئات التدريبية

على المدرب أن يحافظ على أسرار متدبيه وهو مسؤول تجاههم بالكرتمان المطلق، ويستمر ذلك إلى ما بعد انتهاء التدريب أو الاستشارة.

## يلتزم المدرب بالنقاط التالية

- عدم التدريب إلا في المجالات التي يتقنها (التخصصية وفق تصنيف الشركة) وياعطاء المتدرب حقه الكامل في التدريب.
- الأمانة العلمية في نقل المعلومات الواردة في البرنامج التدريبي والتحقق من صحتها، ونسبها إلى مصادرها الأصلية.
- المحافظة على المتدربين واحترامهم وحفظ أسرارهم وكرامتهم.
- عدم استغلال أية نقاط ضعف، قد تكون لدى المتدربين لتحقيق مصالح شخصية ليست من حق المدرب.
- الاستمرار في تطوير نفسه وعلمه كمدرب، وفي تطوير برامج التدريبية لتكون مواكبة لأحدث العلوم والمعارف وتقنيات التدريب.
- العلم التام بالفرق بين التعليم والتدريب، وأن التدريب هو إكساب المتدربين مهارات عملية وتطبيقية وليس مجرد تلقين ونقل معلومات نظرية.
- تجنب استخدام الألفاظ التي تخدش الحياء أثناء العملية التدريبية.
- عدم التعرض بسوء لمدرين آخرين واحترامهم كزملاء في المهنة.
- مراعاة الملكية الفكرية وعدم استخدام أية مادة تدريبية خاصة بالغير إن لم تكن متاحة للاستخدام العام دون موافقتهم.
- مراعاة واعتماد معايير الجودة في إعداد حقائب التدريبية وفي تنفيذ التدريب.



فلسطين\_غزة\_برج الرؤيا\_ط 2



+970 28 46683



+970 598806709



www.tatwer.net



info.tatwer.net



خبراء التطوير