

السياسات المؤسسية

لمركز تناغم للتدريب

Institutional Policies

Tnaghom Training Center

نحرص في مركز تناغم للتدريب على تطبيق أعلى معايير الجودة والمهنية في كافة خدماتنا، ونُقدم هنا السياسات المؤسسية التي تنظم علاقتنا بالمتدربين، والمدربين، والجهات الشريكة، ضمن إطار من الشفافية والامتثال التنظيمي.

At Tnaghom Training Center, we are committed to implementing the highest standards of quality and professionalism across all our services.

This section presents the institutional policies that govern our relationships with trainees, trainers, and partner organizations—ensuring transparency, accountability, and regulatory compliance.



مركز تناغم للتدريب
Tnaghom Training Center

تم إعداد هذه السياسات المؤسسية استنادًا إلى متطلبات المواصفة الدولية ISO 21001:2018 الخاصة بنظام إدارة المؤسسات التعليمية، بالإضافة إلى أفضل الممارسات المؤسسية في مجالات الجودة، والحوكمة، والتحول الرقمي. وتُراجع هذه السياسات بشكل دوري من قبل الإدارة التنفيذية لضمان ملاءمتها للتطورات التنظيمية والتقنية، واحتياجات المستفيدين، بما يحقق الامتثال والمعيارية المؤسسية.

These institutional policies have been developed in alignment with the international standard ISO 21001:2018 for Educational Organizations Management Systems, along with best practices in governance, quality, and digital transformation.

Policies are periodically reviewed by the executive management to ensure continued relevance, regulatory compliance, and alignment with stakeholder needs.

سياسة أمن المعلومات

تهدف هذه السياسة إلى حماية أصول المعلومات في مركز تناغم للتدريب من كافة التهديدات والمخاطر المحتملة، سواء كانت داخلية أو خارجية، مقصودة أو غير مقصودة، وضمان سرية وسلامة وتوافر البيانات المتعلقة بالبرامج التدريبية والمتدربين والمدربين وكافة العمليات.

تُطبق هذه السياسة على جميع الموظفين، المتدربين، المدربين، ومزودي الخدمة المرتبطين بأنظمة المركز، وتلتزم بالمبادئ التالية:

- السرية: عدم إتاحة المعلومات إلا للمخولين فقط.
- السلامة: ضمان عدم تعديل أو إتلاف البيانات إلا بتفويض.
- التوافر: توفير المعلومات عند الحاجة لها دون تأخير.

تشمل ضوابط الحماية:

- التحقق الثنائي (2FA)، والتشفير، والنسخ الاحتياطي.
- سياسة الوصول المحدود للبيانات.
- تدريب الموظفين سنويًا على أمن المعلومات.

أي خرق متعمد للسياسة يؤدي إلى اتخاذ إجراءات تأديبية قد تصل إلى الفصل والمساءلة القانونية.

سياسة حفظ البيانات

تنظم هذه السياسة طريقة جمع وتخزين واستخدام وحذف البيانات في مركز تناغم، وتشمل بيانات المتدربين والمدربين والعملاء.

مدة الاحتفاظ:

- بيانات المتدربين: 5 سنوات.
- البيانات المالية: 10 سنوات.
- العقود والمستندات: بحسب الأنظمة المحلية.

لا تتم مشاركة البيانات إلا بإذن كتابي، ويحق لصاحب البيانات طلب تعديل أو حذف بياناته بعد انتهاء العلاقة.

يتم إتلاف البيانات المنتهية الصلاحية بأساليب رقمية وآمنة تضمن عدم استعادتها.

1. Information Security Policy

This policy aims to protect the information assets of Tnaghom Training Center against all potential threats, whether internal or external, intentional or accidental. It ensures confidentiality, integrity, and availability of data related to training programs, trainees, trainers, and all operations.

Scope:

- Applies to all staff, trainers, trainees, and service providers.
- Key principles:
 - Confidentiality: Access for authorized personnel only.
 - Integrity: Protection from unauthorized modification.
 - Availability: Information is accessible when needed.

Controls:

- 2FA, encryption, backup systems.
- Restricted access to data.
- Mandatory annual training on information security.

Intentional breaches may lead to disciplinary or legal action.

2. Data Retention Policy

This policy governs the collection, storage, use, and deletion of data at Tnaghom, covering trainees, trainers, and client organizations.

Retention periods:

- Trainee data: 5 years.
- Financial records: 10 years.
- Contracts/documents: As per local regulations.

Data is not shared externally without written consent. Individuals have the right to request data access, correction, or deletion after engagement ends.

Expired data is securely destroyed using irreversible digital methods.

سياسة التدريب عن بُعد

تنظم هذه السياسة تقديم البرامج التدريبية عن بُعد، وتحدد حقوق وواجبات جميع الأطراف.

تشمل الشروط:

- الالتزام بالحضور بنسبة لا تقل عن 75%.
- استخدام اسم حقيقي وعدم مشاركة الحساب.
- عدم تسجيل الجلسات دون إذن.

يُمنح المتدرب الشهادة بعد اجتياز التقييم والمشاركة الفعالة، ويتم التحقق من الهوية في البرامج المعتمدة.

تحظر هذه السياسة أي سلوك غير لائق خلال الجلسات، وتخضع المخالفات لعقوبات تصاعدية.

سياسة جودة التدريب

تلتزم تناغم بتقديم برامج تدريبية بجودة عالية وفق معايير مثل ISO 21001 وEFQM.

تعتمد السياسة على:

- تصميم البرامج بناءً على تحليل احتياج.
- استخدام نموذج ADDIE في تصميم المحتوى.
- تأهيل المدربين قبل كل برنامج.
- تقييم المتدربين والمدربين وتحليل النتائج.

المؤشرات الرئيسية:

- رضا المتدربين $\geq 90\%$.
- رضا الجهات $\geq 85\%$.
- تنفيذ التحسينات سنوياً ≥ 10 .

تُراجع البرامج كل 6 أشهر، وتُحدث السياسات بناءً على نتائج التقييم.

3. Remote Training Policy

This policy regulates the delivery of online training and defines responsibilities for all parties involved.

Key provisions:

- Minimum attendance of 75% required.
- Real names must be used; no account sharing.
- No session recordings without written approval.

Certificates are awarded upon fulfilling participation and assessment requirements. Identity verification is applied in accredited programs.

Misconduct during sessions is prohibited and subject to escalating penalties.

4. Training Quality Policy

Tnaghom is committed to providing high-quality training aligned with ISO 21001 and EFQM standards.

Core elements:

- Program design based on needs analysis.
- ADDIE or equivalent methodology used in content development.
- Trainer briefing before each session.
- Evaluation of trainers and trainees with data analysis.

Key KPIs:

- Learner satisfaction $\geq 90\%$
- Client satisfaction $\geq 85\%$
- Minimum of 10 improvements implemented annually

Programs are reviewed every 6 months for alignment with industry best practices.

سياسة الشكاوى والملاحظات

تُوفر هذه السياسة آلية فعالة لمعالجة شكاوى وملاحظات المتدربين والعملاء.

قنوات التقديم:

- نموذج إلكتروني.
- بريد رسمي info@tnaghom.com
- مباشرة من خلال المدرب أو الدعم.

المعالجة:

- استلام وتوثيق خلال يوم.
- تحقيق داخلي خلال 3 أيام.
- رد رسمي خلال 7 أيام.

يحق لمقدم الشكاوى التصعيد إلى الإدارة التنفيذية إذا لم يكن راضيًا عن الرد.

سياسة حماية الملكية الفكرية

جميع المحتويات التدريبية المنتجة أو المعدلة من قبل مركز تناغم تُعد ملكية حصرية له، ولا يجوز نسخها أو إعادة استخدامها دون إذن رسمي.

تشمل المواد المحمية:

- العروض.
- الأدلة والكتيبات.
- الفيديوهات والتقييمات.
- التصاميم والشعارات.

يُحظر تحميل المحتوى لمنصات خارجية، أو تقديمه في مراكز أخرى، أو إزالة شعار المركز.

أي انتهاك يُعرض المخالف للعقوبات القانونية.

5. Complaints and Feedback Policy

This policy provides an efficient mechanism for managing complaints and feedback from trainees, clients, or stakeholders.

Submission channels:

- Online form
- Official email: info@tnaghom.com
- Directly via trainer or support staff

Resolution process:

- Logged within 1 business day
- Reviewed within 3 days
- Formal response within 7 days

If unsatisfied, complainants may escalate to the Executive Director.

6. Intellectual Property Policy

All content produced or customized by Tnaghom is the exclusive intellectual property of the center. Unauthorized use, reproduction, or distribution is prohibited.

Protected materials include:

- Presentations, manuals, and guides
- Videos and assessments
- Templates, branding, and design assets

It is forbidden to upload training materials externally, use them in other institutions, or remove the Tnaghom logo.

Violations may lead to contract termination or legal action.

سياسة سلوك المتدربين

تحدد هذه السياسة السلوك المهني المتوقع من المتدربين خلال مشاركتهم في البرامج التدريبية.

السلوكيات المطلوبة:

- احترام الآخرين والتفاعل الإيجابي.
- استخدام لغة مناسبة.
- عدم تسجيل أو تصوير الجلسات.
- الالتزام بالوقت والحضور.

المخالفات تشمل:

- السخرية أو الاستهزاء.
- المقاطعة المتكررة.
- مشاركة الحساب.
- التلاعب بالاختبارات.

العقوبات تشمل:

- تنبيه / إنذار / حرمان من الجلسة / الإقصاء النهائي.

المتدرب يُعد موافقاً على هذه السياسة تلقائياً بمجرد تسجيله في البرنامج.

7. Learner Code of Conduct Policy

This policy outlines the professional behavior expected of all trainees participating in Tnaghom programs.

Expected conduct:

- Respectful communication
- Timely attendance and participation
- Use of appropriate language
- No recording or screenshots without permission

Violations include:

- Disrespect or offensive behavior
- Sharing login credentials
- Misconduct during discussions

Penalties:

- Warning / Official notice / Session exclusion / Program removal

By enrolling, all trainees are deemed to have accepted this policy.

تخضع هذه السياسات للمراجعة الدورية كل (12) شهرًا، أو عند الحاجة، ويحتفظ المركز بحق تعديلها بما يحقق المصلحة العامة ويلبي متطلبات الجودة والامتثال. في حال وجود أي استفسار أو ملاحظة حول السياسات، يمكن التواصل معنا عبر البريد الرسمي: info@tnaghom.com

Policies are subject to review every 12 months, or as needed, and Tnaghom reserves the right to amend them to serve the public interest and maintain compliance with quality standards.
For inquiries or comments regarding any policy, please contact us at: info@tnaghom.com