



PROFESSIONALISM

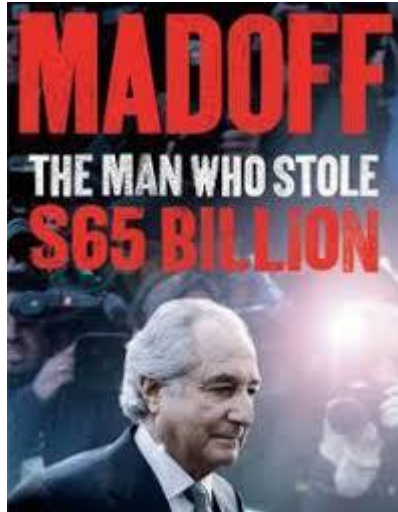
ברוכים הבאים למפגש מקצועיות נא לפתוח מצלמות



בתכנית:

התכנסות ורישום	15:30
הרמת כוסית ודברי ברכה.	15:45
הרצאה מקצועית – קוד התנהגות מקצועית הרצאה מפי חברנו ד"ר אברהם לוינגליק,	16:00-16:40
יו"ר ועדת סטדרנטים מקצועיים	
Professionalism - Case Study - עבודה בצוותים	16:40-17:30

מקרים מהעולם



מקצועיות = אתיקה



גוף מקצועי שמכבד את עצמו



אקטואריה בעולם הישן



אקטואריה בעולם החדש



חל על כולנו





אגודות בעולם המחויבות לכללי האתיקה



INTERNATIONAL ACTUARIAL ASSOCIATION
ASSOCIATION ACTUARIELLE INTERNATIONALE

אתם השגרירים שלנו



תחושות בטן ושכל ישר





PROFESSIONALISM

ברוכים הבאים למפגש מקצועיות נא לפתוח מצלמות



בתכנית:

התכנסות ורישום	15:30
הרמת כוסית ודברי ברכה.	15:45
הרצאה מקצועית – קוד התנהגות מקצועית הרצאה מפי חברנו ד"ר אברהם לוינגליק,	16:00-16:40
יו"ר ועדת סטדרנטים מקצועיים	
Professionalism - Case Study - עבודה בצוותים	16:40-17:30

Letting off steam – לשחרר קיטור

• דמויות

- מליסה, אקטוארית מוסמכת 3 שנים, מנהלת הפרוייקט של הלקוח מטעם חברת הייעוץ
- בריאן, אקטואר לומד, עובד ממשרדו של הלקוח מטעם חברת הייעוץ
- ריטה, אקטוארית מוסמכת, מנהלת פרוייקטים אקטוארים בארגון של הלקוח

Letting off steam – לשחרר קיטור

• תקציר

- מליסה ובריאן מועסקים ע"י חברת ייעוץ. הם עובדים על פרויקט גדול ללקוח ותיק של חברת הייעוץ, זה הפרויקט הגדול הראשון שמליסה מובילה
- ריטה שעובדת בשביל הלקוח מנהלת הפרויקט ולכן יש לה פגישות שוטפות עם מליסה.
- מערכת היחסים שלהן סוערת מתחילת הפרויקט, ובד"כ אי הסכמות בפגישות מובילות להידרדרות במערכת היחסים שלהן.
- הפרויקט מתקרב לסיומו ונשען על תוצאות פגישת המפתח האחרונה. מספר פרטים צריכים להיסגר בין חברת הייעוץ לריטה, כולל רמת פירוט המידע הנדרשת בדוח הדירקטוריון. הפגישה מתחממת בין שני הצדדים והן לא הצליחו להגיע להסכמה על מרבית מהפרטים החשובים הנדרשים.
- מליסה משתמשת יום יומית ברשתות החברתיות, ופרסמה פוסט בנוגע לדעתה על ההתנהלות הפרויקט ועל ריטה, למליסה חברים מהתחום הנמצאים ברשת החברתית וכמו כן תייגה בפוסט את בריאן.



Letting off steam – נקודות לדיון

- כיצד יכולה מליסה להתכונן טוב יותר לפגישה?
- האם לדעתך יש מספיק בהירות סביב התפקידים והאחריות של ריטה ומליסה?
- מה יכולה מליסה לעשות במצב זה, בו היא מצטיירת כמתקשה להתמודד עם הלקוחה, והלקוחה מתעקשת שהדברים יעשו בדרכה?
- האם למליסה יש אחריות כלפי הדירקטוריון שמקבל את הדו"ח?
- האם מקובל שריטה תנקוט בגישה אסרטיבית רק בגלל שהיא הלקוחה ומה (אם בכלל) מליסה יכולה לעשות בעניין? האם התנהגותה של ריטה נתפסת כבריונות?
- האם זה בסדר שמליסה תכתוב במדיה החברתית על הקשיים המקצועיים שלה?
- ולבסוף, מה עם בריאן בכל זה? אילו צעדים הוא יכול לנקוט עכשיו, או שהיה עליו לנקוט בפעולה מוקדם יותר?



Letting off steam – סיכום

- נראה כי ניתן היה לנהל את הפרויקט זה בצורה טובה יותר בהיקף ובאחריותם של כל אחד מהצדדים כאשר זה מנוסח ומוסכם בבירור לפני תחילתו.
- ברור שיש קשיים במערכת היחסים שיש לגשרם, מליסה יכולה להיעזר בקולגות בעלי ניסיון רב יותר בחברות הייעוץ כדי לסייע.
- צריך להיות איזון בין לעשות את מה שהלקוח רוצה ומשלם עבורו לבין דרישתו בפועל. במקרה זה הדו"ח הוא לדריטוריון ולמליסה יש אחריות כלפיהם ואם היא מרגישה שהדריקטוריון זקוק למידע מסוים בדו"ח אז היא צריכה להסביר ללקוחה את חשיבות הנתונים. במידת הצורך, היא יכולה לבקש ייעוץ מעמית בכיר יותר בנוגע לאופן הטיפול במצב.
- מליסה תרצה להבטיח שהיא עומדת בסטנדרטים המקצועיים הרלוונטיים וזה עשוי לעזור להעביר את זה גם ללקוח



Letting off steam – סיכום

- מליסה צריכה לשקול גם להתייעץ עם עמית בכיר אם היא מרגישה שהלקוחה מתייחסת אליה בחוסר כבוד או בבריונות
- בריאן צריך לקחת גם אחריות מסוימת כאן מכיוון שהוא מודע לקשיים במערכת היחסים. בין שמליסה צודקת ובין אם טועה, אם לא נעשה דבר בכדי לטפל במצב, היא מסכנת את היחסים עם הלקוח, ויכולה לגרום לסיכון מוניטין לחברה שלה.
- בכל מקרה, פרסום ברשתות החברתיות הוא צעד רע מצידה של מליסה ומראה על חוסר יושרה ומקצועיות, למרות שהיא לא ציינה את הלקוח ישירות.
- בריאן מודע כעת לפוסט, וקשור אליו כי תויג בו ולכן הוא צריך לנקוט פעולה כלשהי. בשלב הראשון הוא צריך לנהל שיחה עם מליסה, אך הוא גם צריך לשקול אם עליו להעלות את הנושא הלאה

