

آلية الإجابة على استفسارات المتدرب

يوفر مركز التطوير المهني للتدريب تواصل دائم ضمن العملية التدريبية مع كافة المكونات التدريبية ومن يلزم من الدعم الفني لإتمام العملية التدريبية على أكمل وجه خلال التدريب المتزامن وذلك بتكامل وتنسيق من مسؤول القاعة التدريبية .

اثناء عقد اللقاء المتزامن يستطيع المتدرب استخدام المايك والشات في التواصل ورفع اليد وفي حالة حدوث خلل في القاعة او الروابط يمكن التواصل بشكل فوري من خلال وسائل التواصل التالية:

- من خلال البريد الإلكتروني professionaldev.sa@gmail.com
- خدمة العملاء +966 50 176 4695
- وسائل التواصل الاجتماعي المعتمدة لدى مركز التطوير المهني للتدريب
- (البت المباشر) عبر منصة زوم أثناء التدريب ومن خلال مسؤول القاعة التدريبية

تعليمات سياسة التواصل من خلال أي من القنوات المذكورة أعلاه:

- أن تكون المشاركة لها علاقة بالتدريب
- يمنع الخوض في المعتقدات السياسية أو الدينية أثناء المحاضرة أو خلال التواصل مع المعهد أو المدرب .
- الإلتزام بالتواصل والمشاركة الفعالة في قاعة المحاضرة .
- الإلتزام بأداب الحديث والإحترام المتبادل بين المتدربين بعضهم البعض من جهة، وبين المدرب والمتدربين من جهة أخرى .
- الإلتزام بترك فرصة للزملاء الآخرين بالاستفسار والمناقشة حتى الإنتهاء.
- تجنب مقاطعة المدرب أثناء الشرح، مع فتح المجال للاستفسارات والمناقشات في حدود المحاضرة وبإذن من المدرب .
- الإلتزام بإبقاء الكاميرا والمايك مغلقتين حتى يسمح لك بفتح المايك والمشاركة.
- مراعاة آداب السلوك في التواصل الإلكتروني .
- مراعاة سياسات الخصوصية واحترام الخصوصية الشخصية للآخرين
- احترام أفكار ومعتقدات الآخرين.

واجبات المتدرب في سياسة التواصل :

- توضيح المشكلة بالتفصيل لممثل الدعم الفني والتعليقي من خلال القنوات المتاحة.

- الالتزام بأداب الحوار .
- الإحترام وعدم الإساءة.
- عدم الخوض في مناقشات سياسية أو دينية.
- ارفاق الأدلة المتاحة عن المشكلة إن وجدت.

واجبات ممثل الدعم الأكاديمي أو الفني :

- الرد على استفسارات المستفيدين بمهنية خلال المدة المتوقعة لكل قناة
- الإلتزام بأداب الحوار.
- الإحترام و عدم الإساءة .
- عدم الخوض في مناقشات سياسية أو دينية.

آلية طلب الدعم :

عند حدوث أي مشكلة مع مستخدم نظام التعليم الإلكتروني عليهم استخدام أي قناة متاحة للتواصل مع فريق الإشراف الأكاديمي أو الفني وشرح المشكلة وتقديم الأدلة والشواهد ان وجدت وانتظار الاستجابة خلال يوم عمل مع مراعاة التواصل في الأوقات المناسبة.

عند عدم وجود أي استجابة من فريق الدعم بعد مضي يوم عمل يجب التواصل مع مدير النظام.

الأدوات المستخدمة في الإجابة على استفسارات المتدرب :

- عبر البريد الإلكتروني professionaldev.sa@gmail.com
- التواصل عبر الواتس أب +966 50 176 4695
- وسائل التواصل الاجتماعي المعتمدة لدى مركز التطوير المهني للتدريب
- التواصل من خلال قاعة التدريب ورفع اليد عبر (البث المباشر) عبر منصة زوم أثناء التدريب ومن خلال مسؤول القاعة التدريبية .
- منصات التواصل الاجتماعي (الفييس بوك، تويتر .. الخ) الموجودة على موقع المركز.

توضيح المدة الزمنية للإجابة على استفسار المتدرب:

يتم الإجابة على استفسارات المتدرب خلال أوقات الدوام الرسمي في نفس الساعة التي يطلب فيها الإستفسار وفي حال قام المتدرب بالتواصل في غير وقت الدوام الرسمي يتم الرد عليه في اليوم التالي.



الإجراء المتبع في حالة تأخر الرد:

في حالة عدم الرد على الوسائل المتاحة للمركز من قبل الدعم الفني او عدم الرد على الاستفسار او الشكوى أو البلاغ يتم التواصل مع إدارة مركز التطوير المهني للتدريب من خلال ارسال ايميل رسمي professionaldev.sa@gmail.com وفي حالة لم يتم الرد على المتدرب في غضون ٣ أيام من قبل إدارة المركز يتم تقديم الشكوى للمركز الوطني على الرقم الموحد للتواصل مع المركز الوطني للتعليم الالكتروني من خلال الرقم 920015991

الإجراءات التأديبية في حال مخالفة آداب التواصل :

- التواصل بشكل خاص مع المتدرب وتوجيه تنبيه شفوي ومن ثم انذار في حال استمرار المخالفة .
- الحرمان المؤقت من استكمال التدريب المتزامن.
- الحرمان النهائي من جلسة التدريب في حال استمرت المخالفة لأكثر من مرة وتقييد وصوله لمواد الدورة بشكل مؤقت لحين الاستجابة .
- إيقاف حسابه على المنصة مؤقتا في حال استمرار المخالفات لحين التزامه بالآداب.
- تحفظ القرارات الصادرة بالعقوبات التأديبية في ملف المتدرب ويتم رفعها لجهات الاختصاص.