

## آلية الإجابة على استفسارات المتدرب

أولاً: وسائل الرد على استفسارات المتدرب:

البريد الإلكتروني

رسائل النظام من خلال نظام التعلم

بإمكان المتدرب إرسال سؤال أو استفسار من خلال أيقونة QA كما هو موضح بالصورة



▪ Zoom . قاعات برنامج

رسائل النظام في حساب المتدرب  
رسائل النظام في حساب المتدرب  
الواتسап (للمستعجلة او الطارئة)  
الهاتف (للمستعجلة او الطارئة)

**ثانياً: آلية الإجابة على استفسارات المتدرب:**

الاستفسارات المستعجلة يتم الرد عليها بالواتساب او  
الاتصال المباشر بالمدرب

عن طريق هاتف المعهد الثابت فقط وليس عن طريق جوال  
المدرب

الاستفسارات العادمة يتم الرد عليها خلال يوم الى يومين  
عمل

تحديد ساعة مكتبية افتراضية لكل مدرب

المقررات الالكترونية للمركز هي دورات قصيرة يحضرها المتدرب  
ويشارك في الانشطة والمحادثة و ليس لها اختبارات

### **ثالثاً: سياسة التصعيد:**

#### **مستوى الاستفسارات:**

يُعتبر الاستفسار عن المحتوى الدراسي والمشاكل التقنية الحساسة كمستوى أول للتصعيد. تُصنف المشكلات الأكثر تعقيداً أو الاستفسارات التي لا يمكن حلها في هذا المستوى كاستفسارات متقدمة.

#### **آلية التصعيد:**

- يتم تصعيد الاستفسارات المستوى الأول إلى المستوى الثاني عندما لا يتم حلها في غضون يوم عمل واحد.
- يتم التصعيد عن طريق توجيه الاستفسار إلى مشرف البرنامج أو المدرب الرئيسي للمساعدة في حل المشكلة.
- زمن الاستجابة:
  - يتم الرد على الاستفسارات المتعددة في غضون يوم عمل واحد بمجرد استلامها.
  - يتم تقديم حلول مؤقتة إذا لم يكن بالإمكان توفير حلًّا نهائياً فوراً.
- تقييم الأداء:
  - يتم تقييم كفاءة الرد على الاستفسارات وتقديم الحلول في الوقت المناسب بانتظام.
  - يُعد تحليل سبب التصعيد وتحسين العمليات لمنع تكرار المشكلات جزءاً من هذا التقييم.
  - التواصل مع المتدرب:
    - يتم إبلاغ المتدرب بتصعيد استفساره وتوجيهه إلى المستوى الثاني للمساعدة.
    - يُبلغ المتدرب بتقديم حلول مؤقتة وإعلامه بالتقدم المحرز في حل مشكلته.

## **توثيق العملية:**

**يتم توثيق جميع التصعيدات والتفاعلات المتعلقة بها لمراقبة الأداء وتقديم التقارير اللازمة.**