

الـية الإجابة على استفسارات المتدرب

أولاً: وسائل الرد على استفسارات المتدرب:

البريد الإلكتروني

رسائل النظام من خلال نظام التعلم

QA بإمكان المتدرب ارسال سؤال او استفسار من خلال ايقونة
كما هو موضح بالصورة



- Zoom قاعات برنامج الـ .

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

ثانياً: آلية الإجابة على استفسارات المتدرب:

الاستفسارات المستعجلة يتم الرد عليها بالواتساب او
الاتصال المباشر بالمدرّب

عن طريق هاتف المعهد الثابت فقط وليس عن طريق جوال
المدرّب

الاستفسارات العادية يتم الرد عليها خلال يوم الى يومين
عمل

تحديد ساعة مكتبية افتراضية لكل مدرّب

المقررات الالكترونية للمركز هي دورات قصيرة يحضرها المتدرب
ويشارك في الانشطة والمحادثه 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 المتصعدة في غضون يوم عمل واحد بمجرد استلامها.
- يتم تقديم حلول مؤقتة إذا لم يكن بالإمكان توفير حلاً 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 المدرب:
- يتم إبلاغ المدرب بتصعيد استفساره وتوجيهه إلى المستوى الثاني للمساعدة.
- يُبلغ المدرب بتقديم حلول مؤقتة وإعلامه بالتقدم المحرز في حل مشكلته.

توثيق العملية:

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