



معهد المؤبوة العالو للآءرب
Centennial Higher Training Institute



**سواسة الإءابة على اسآفسارات المآرب عند آقءم
الآرب بالنمط الإلكآروني المآزامن وءبر المآزامن**

الهدف

الغرض من هذه السياسة هو تحديد آلية الرد على استفسارات المتدرب عند تقديم التدريب بالنمط الإلكتروني، وتهدف هذه الوثيقة إلى توضيح طرق معهد المؤتية العالى للتدريب في الرد على هذه الاستفسارات.

نطاق التنفيذ:

تنطبق هذه السياسة على كافة المتدربين الملتحقين بالدبومات والبرامج التطويرية والتأهيلية في معهد المؤتية العالى للتدريب.

بنود السياسة:

ويقصد بها الآلية المتبعة للإجابة على استفسارات المتدرب، وتتمثل في العناصر التالية:

الوسائل المستخدمة للرد على استفسارات المتدرب:

البث المتزامن

الرد المباشر أثناء الفصول الافتراضية

البث المتزامن - الغير متزامن

- البريد الإلكتروني
- الرسائل على المنصة التدريبية
- الرسائل على مجموعة (whatsapp)
- ساحات النقاش المفتوحة على المنصة التدريبية.

آلية الرد على استفسارات المتدرب:

- يتم استقبال الاستفسارات العاجلة عن طريق مجموعة (WhatsApp).
- يتم استقبال الاستفسارات الغير عاجلة عن طريق قنوات التواصل الأخرى.
- يتم استقبال الاستفسارات في خلال فترة عمل المدرب (الفترة الصباحية: 8 - 12 ظهراً، الفترة المسائية: 4-8 مساءً).
- يتم الرد على استفسار المتدرب في غضون (ساعة - ساعتين) من إستلام الاستفسار.
- يتم استقبال الاستفسارات في خلال الساعات المكتبية الافتراضية للمدرب من خلال الاتصال على هاتف المعهد وطلب التحويل على هاتف المدرب.
- يتم تحديد الساعات المكتبية الافتراضية على صفحة الدورة/ البرنامج في المنصة التدريبية.
- لا يتم استقبال أي استفسارات في خلال أيام الاجازات الرسمية أو بعد إنتهاء أوقات العمل الرسمية للمدرب.



الأدوار والمسؤوليات

- ويقصد بها الأشخاص والادارات المسؤولة عن هذه الوثيقة.
- مالك الوثيقة: معهد المؤوية العالی للتدريب.
- مراجعة السياسة وتحديثها: إدارة التعلم الالكتروني في معهد المؤوية العالی للتدريب.
- تنفيذ بنود السياسة وتطبيقها: المدرب الذي يقدم التدريب بالنمط الالكتروني (المتزامن - الغير متزامن).

الال التزام بالسياسة:

- التزمات المعنيين بتطبيق هذه الوثيقة.
- يجب على معهد المؤوية العالی للتدريب الال التزام بهذه الوثيقة.
- يجب على إدارة التعلم الالكتروني في معهد المؤوية العالی للتدريب متابعة تطبيق هذه السياسة.
- يجب على المدرب في معهد المؤوية العالی للتدريب تطبيق ما ورد في هذه السياسة.
- قد يعرض أي انتهاك لهذه السياسة صاحب المخالفة إلى إجراء تأديبي حسب الإجراءات المتبعة في معهد المؤوية العالی للتدريب.

سياسة تصعيد الطلب في حال عدم الإجابة على الإستفسار في المدة المحددة له:

- يلتزم المدرب في الرد على استفسارات المتدربين في خلال فترة عمل المدرب (الفترة الصباحية: 8 - 12 ظهراً، الفترة المسائية: 4-8 مساءً)، كما يلتزم بالرد عليها في خلال (ساعة - ساعتين) من استلام الاستفسار .
- وبناء على الال التزامات السابقة فإنه يحق للمتدرب تصعيد استفساره إلى مشرف القسم المختص عن طريق مجموعة الواتس أب أو عن طريق البريد الالكتروني الرسمي للمعهد (info@cwit.edu.sa)