

سياسة التواصل عند تقديم التدريب بالنمط الإلكتروني المتزامن

يوفر معهد الخبير التربوي تواصل دائم ضمن العملية التدريبية مع كافة المكونات التدريبية ومن يلزم من الدعم الفني لاتمام 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 :

- التواصل عبر البريد الإلكتروني info@eec.edu.sa.
- الواتس آب ٤٨٦١ ٥٠٦ ٥٩ ٩٦٦+
- دعم مباشر عبر الهاتف ٠٠٠٨ ٨٤٠ ١٤ ٩٦٦+
- وسائل التواصل الاجتماعي المعتمدة لدى معهد الخبير التربوي
- البث 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 .
- الالتزام بالتواصل والمشاركة الفعالة في قاعة المحاضرة .
- الالتزام بأداب الحديث والاحترام المتبادل بين المتدربين بعضهم البعض من جهة، وبين المدرب والمتدربين من جهة أخرى .
- الالتزام باحترام فرصة الزملاء الآخرين بالاستفسار والمناقشة حتى الانتهاء .
- تجنب مقاطعة المدرب أثناء شرح، مع فتح المجال للاستفسار والمناقشات في حدود المحاضرة وبإذن من المدرب .
- الالتزام بإبقاء الكاميرا والمايك مغلقين حتى يسمح لك بفتح المايك والمشاركة.

واجبات المتدرب في سياسة التواصل:

١. توضيح المشكلة بالتفصيل الممثل الدعم الفني والتعليمي من خلال القنوات المتاحة.
٢. الالتزام بأداب الحوار.
٣. الاحترام وعدم الإساءة.
٤. عدم الخوض في مناقشات سياسية أو دينية.
٥. ارفاق الأدلة المتاحة عن المشكلة إن وجدت.

واجبات ممثل الدعم الأكاديمي أو الفني:

١. الرد على استفسارات المستفيدين بمهنية خلال المدة المتوقعة لكل قناة.
٢. الالتزام بأداب الحوار.
٣. الاحترام و عدم الإساءة.
٤. 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:

- التواصل عبر البريد الإلكتروني info@eec.edu.sa.
- التواصل عبر الواتس آب ٤٨٦١ ٥٠٦ ٥٩ ٩٦٦+
- التواصل عبر الهاتف ٠٠٠٨ ٨٤٠ ١٤ ٩٦٦+
- وسائل التواصل الاجتماعي المعتمدة لدى معهد الخبير التربوي
- التواصل من خلال قاعة التدريب ورفع اليد عبر البث المباشر (عبر منصة زوم أثناء التدريب) ومن خلال مسؤول القاعة التدريبية
- منصات التواصل الاجتماعي (الفيس بوك، تويتر .. الخ) الموجودة على موقع المعهد

توضيح المدة الزمنية للإجابة على استفسار المتدرب.

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

• الاجراء 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 معهد الخبير التربوي من خلال ارسال ايميل رسمي info@eec.edu.sa. وفي حالة لم يتم الرد على العميل في غضون ٣ أيام من قبل إدارة المعهد يتم تقديم الشكوى للمركز الوطني على الرقم الموحد للتواصل مع المركز الوطني للتعليم الالكتروني من خلال الرقم ٩٢٠٠١٥٩٩١

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 المركز أو المدرب.
- الالتزام بالتواصل والمشاركة الفعالة في قاعة المحاضرة.
- الالتزام بأداب الحديث والاحترام المتبادل بين المتدربين بعضهم البعض من جهة، وبين المدرب والمتدربين من جهة أخرى.
- الالتزام باحترام فرصة الزملاء الآخرين بالاستفسار والمناقشة حتى الانتهاء.
- تجنب مقاطعة المدرب أثناء شرح، مع فتح المجال للاستفسار والمناقشات في حدود المحاضرة وبإذن من المدرب.
- الالتزام بإبقاء الكاميرا والمايك مغلقين حتى يسمح لك بفتح المايك والمشاركة.
- مراعاة آداب السلوك في التواصل الالكتروني.
- مراعاة سياسات الخصوصية واحترام الخصوصية الشخصية للآخرين.
- احترام أفكار ومعتقدات الآخرين.

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