

## دليل سياسة التواصل عند تقديم التدريب بالنمط الإلكتروني المتزامن

### أولا الهدف:

تهدف هذه السياسة إلى توضيح أدوات التواصل المتاحة داخل صفحة البرنامج/المقرر الإلكتروني للتواصل بين المتدرب والمدرّب وبين المتدرب وزملائه وبين المتدرب والجهة في حال الحاجة لذلك، وآداب استخدام هذه الأدوات.

### ثانيا: قنوات التواصل:

يوفر معهد مينا العالي للتدريب عدة قنوات لضمان التواصل الدائم بين المدرّب والمتدرب من خلال وسائل التواصل التالية:

1. التواصل عبر البريد الإلكتروني: [info@mena.edu.sa](mailto:info@mena.edu.sa)
2. الواتس آب (0554746997)
3. الرقم الموحد: 920022962
4. البث المباشر (عبر منصة التدريب أثناء التدريب)

### ثالثا: سياسة للإجابة على استفسارات المتدرب في حال التدريب الإلكتروني

وسائل الرد على استفسارات المتدرب عبر التقنيات التالية:

- الشات الخاصة بمنصة التدريب عند بدء اللقاء المتزامن.
- رفع اليد والسماح بالحديث من قبل المدرّب.
- البريد الإلكتروني.
- رسائل النظام (من خلال نظام التعلم).
- رسائل النظام (حساب المتدرب).
- الواتساب (للمستعجلة أو الطارئة).
- الهاتف (للمستعجلة أو الطارئة).
- عبر خانة نقاشاتي بمنصة التعليم الإلكتروني داخل البرنامج التدريبي.



#### رابعاً: تعليمات سياسة التواصل من خلال أي من القنوات المذكورة أعلاه:

- أن تكون المشاركة ضمن المحتوى التدريبي للبرنامج والعملية التدريبية.
- يمنع الخوض في المعتقدات السياسية أو الدينية أثناء المحاضرة أو خلال التواصل مع المعهد أو المدرب.
- الالتزام بالتواصل والمشاركة الفعالة في قاعة المحاضرة.
- الالتزام بآداب 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.

#### خامساً: القواعد والآداب التي يجب على المستفيد اتباعها :

توضيح المشكلة بالتفصيل لممثل الدعم الفني والتعليمي من خلال ما يلي :

1. الالتزام بآداب الحوار .
2. الاحترام .
3. عدم الإساءة .
4. عدم الخوض في مناقشات سياسية أو دينية.

#### سادساً: القواعد والآداب التي يجب على ممثل الدعم الفني او التعليمي اتباعها..

1. الرد على استفسارات المستفيدين بمهنية خلال المدة المتوقعة لكل قناة.
2. الالتزام بآداب الحوار.
3. الاحترام
4. عدم الإساءة.
5. عدم الخوض في مناقشات سياسية أو دينية.



### سابعاً: الدعم الفني والتعليمي

1. المرحلة الأولى توفر خدمة الدعم الفني من خلال القنوات التابعة لمينا للتدريب وسيقوم فريق الدعم الفني بالرد على الاستفسارات
2. المرحلة الثانية رفع التذاكر الى مزود الخدمة للمعالجة والرد على الاستفسارات.
3. البريد الإلكتروني الخاص بالدعم الفني (info@mena.edu.sa) ويتم الرد على الاستفسارات خلال 24 ساعة.

### ثامناً: إجراءات الدعم الفني:

#	الاجراء	جهة التنفيذ	قناة التواصل
1	استلام طلب الدعم الفني أو الأكاديمي من خلال إحدى قنوات الاتصال المحددة لذلك	1. مشرف الدعم الفني لمينا للتدريب 2. فريق الدعم الفني في مينا للتدريب	info@mena.edu.sa
2	الرد علي مقدم الطلب في أسرع وقت ممكن، من خلال قنوات الدعم الفني، وتبليغه بنتيجة الطلب	1. مشرف الدعم الفني في مينا للتدريب	info@mena.edu.sa

