

سياسة التواصل والدعم الفني والتعليمي والتنبيهات

أولاً: سياسة التواصل

يُعد التواصل مع المتدرب من أهم وسائل تقييم مستوى الخدمات المقدمة في معهد العلوم الإدارية العالي للتدريب ، ومن أجل تحقيق جودة عالية في هذا الجانب، يعتمد المعهد عددًا من الوسائل والأساليب لضمان فعالية التواصل، ومن أبرز قنوات الاتصال:

- الموقع الإلكتروني المعهد، ويتضمن أيقونات اتصال متعددة تتيح للمتدرب إرسال الاستفسارات، أو المقترحات، أو الأفكار، أو الشكاوى.
- منتديات النقاش المصاحبة للدورات غير المترامنة، والتي تتيح التواصل بين المتدرب والمدرّب، وبين المتدربين أنفسهم.
- المحادثات المباشرة (الدرشة) خلال تقديم أي دورة تدريبية.
- حساب المعهد على تطبيق واتس آب، والذي يُتيح التواصل على مدار الساعة.
- البريد الإلكتروني الرسمي المعهد لاستقبال مراسلات المتدربين.
- حساب المعهد على وسائل التواصل الاجتماعي.

آداب التواصل:

يُقصد بالتواصل تبادل الحديث أو المعلومات بشكل متبادل، وتُعد آداب التواصل من القيم التي أكدت عليها التعاليم الإسلامية، وتشمل:

- الاحترام: لا يُعد أي تواصل حقيقياً ما لم يُبنَ على أساس من الاحترام المتبادل.
- واختلاف الرأي لا يُبرر التقليل من احترام الآخرين.
- التواضع: التواضع يُسهم في خلق بيئة تواصل مريحة ويُبعد الغرور الذي ينفّر الآخرين. وقد قال رسول الله ﷺ: “مَنْ تَوَاضَعَ لِلَّهِ رَفَعَهُ اللَّهُ”.



- مراعاة الطرف الآخر: وذلك بمراعاة حالته النفسية، وظروفه الاجتماعية، ودرجته العلمية، والتعامل معه بما يناسب مقامه وظرفه.
- حُسن الاستماع: الإنصات الجيد شرط أساسي لنجاح عملية التواصل، وهو دليل على احترام المتحدث وتقدير كلامه، ويُتيح للمستمع فهم الرسالة بشكل صحيح والرد بلباقة.

قنوات تواصل معهد العلوم الإدارية العالي للتدريب :

يوفر المعهد عدة وسائل تتيح تواصلًا دائمًا بين المدرب والمتدرب، منها:

• البريد الإلكتروني : iastmanager14@gmail.com

• رقم واتس آب : 0550266453

• وسائل التواصل الاجتماعي الرسمية المعهد

• البث المباشر عبر منصة Zoom أثناء التدريب

تعليمات استخدام قنوات التواصل:

- أن تكون المشاركات مرتبطة بموضوع التدريب.
- يُمنع التطرق إلى المعتقدات السياسية أو الدينية أثناء المحاضرات أو عند التواصل مع المعهد أو المدرب.
- الالتزام بالمشاركة الفعالة أثناء الجلسات التدريبية.
- الحفاظ على آداب الحديث والاحترام المتبادل بين المتدربين، وبينهم وبين المدرب.



- احترام حق الزملاء الآخرين في الاستفسار والنقاش دون مقاطعة.
- تجنّب مقاطعة المدرب أثناء الشرح، مع فتح المجال للأسئلة في الوقت المحدد من قبل المدرب.
- إبقاء الكاميرا والميكروفون مغلقين، وعدم فتحهما إلا بإذن المدرب

ثانيًا: سياسة الدعم الفني والتعليمي

يحرص معهد العلوم الإدارية العالي للتدريب على تقديم الدعم الفني والتقني لجميع المستفيدين من خدماته التدريبية، لضمان تجربة تعليمية سلسة وفعّالة. ويُقدّم الدعم الفني من خلال القنوات التالية:

• البريد الإلكتروني: iastmanager14@gmail.com

• واتس آب : 0550266453

ويتم كذلك تقديم الدعم التعليمي من خلال التواصل المباشر مع المدربين عبر الرقم نفسه:

واتس آب المدربين : 0531176732

ساعات الدعم المتاحة:

من الأحد إلى الخميس:

- الفترة الاولى: من الساعة 8:00 صباحًا حتى ١:٠٠ مساءً
- الفترة الثانية: الساعة ٤:٠٠ مساءً حتى ١٠:٠٠ مساءً.

وفي حال عدم تلقي رد خلال هذه المدة، يُرجى التواصل عبر البريد الإلكتروني:

iastmanager14@gmail.com



لضمان فعالية الدعم المقدم وسرعة المعالجة، يُرجى من المستفيدين الالتزام بما يلي:

- توضيح المشكلة أو الاستفسار بدقة وتفصيل عند التواصل مع ممثل الدعم الفني أو الأكاديمي.
- الالتزام بآداب الحديث واحترام الطرف الآخر.
- الامتناع عن استخدام أي عبارات مسيئة أو غير لائقة.
- عدم الخوض في نقاشات سياسية أو دينية خارجة عن إطار التدريب.

الخدمات المقدمة ضمن الدعم الفني والتعليمي:

- معالجة المشكلات التقنية التي قد يواجهها المتدربون أثناء استخدام المنصة.
- تقديم إرشادات وتدريب على استخدام المنصة الإلكترونية بشكل صحيح.
- مساعدة المتدربين في إنشاء حساباتهم أو استعادة بياناتهم.
- توفير الدعم الأكاديمي والإجابة عن استفسارات المتدربين المتعلقة بالدورات والمحتوى التدريبي.

ثالثاً: سياسة التنبيهات

يتعهد **معهد العلوم الإدارية العالي للتدريب** بتوفير خدمة التنبيهات في أنظمة إدارة التعلم لتنبيه المتدربين بالمتطلبات بشكل مستمر لتحسين استمرارية التدريب ومتابعة المهمات والواجبات داخل البرنامج التدريبي.

التعهد:

يتعهد معهد العلوم الإدارية العالي للتدريب بتقديم الدعم الفني والتقني، والمساندة الأكاديمية لجميع المستفيدين من نظام التعليم الإلكتروني بجودة وفعالية، وذلك عبر القنوات الرسمية المُعلن عنها على موقع المعهد



HIAST

معهد العلوم الإدارية العالي للتدريب