

المعيار الثامن

الدعم الفني في بيئة التدريب الإلكتروني

أولاً: الهدف من الدعم الفني: يهدف فريق الدعم الفني إلى:

- توفير المساعدة التقنية للمستخدمين (متدربين ومدرسين).
- ضمان استقرار المنصة الإلكترونية وتوفير بيئة تدريبية فعالة وآمنة.
- التدخل السريع لمعالجة الأعطال التقنية التي تعيق العملية التدريبية.

ثانياً: خدمات الدعم الفني: تشمل خدمات الدعم الفني:

- المساعدة في تسجيل الدخول واستعادة الحسابات.
- حل مشاكل تحميل المحتوى أو مشاهدته.
- دعم استخدام أدوات المنصة (الفصول المباشرة، رفع المهام، الاختبارات، الشهادات).
- مساعدة المدرسين في إعدادات الجلسات وتشغيل أدوات العرض التقديمي.
- حل مشاكل الصوت والصورة خلال الجلسات.
- متابعة أعطال تقنية عامة مثل التوقف المفاجئ أو بطء المنصة.

ثالثاً: قنوات التواصل مع الدعم الفني

توفر الأكاديمية نموذجاً واضحاً يشمل:

- البريد الإلكتروني INFO@ASTA.EDU.SA
- رقم الجوال الموحد +966 920016205
- الدردشة المباشرة: عبر المنصة أثناء أوقات الدوام.
- الاتصال الهاتفي: من الساعة 8 صباحاً إلى 5 مساءً.
- نموذج الدعم الإلكتروني: مرفق داخل لوحة المستخدم

رابعاً: الأدلة الإرشادية للمدرب والمتدرب

توفر الأكاديمية نموذجين منفصلين ومتكاملين ل أدلة إرشادية إلكترونية لكل من:

- المدرب في بيئة التدريب الإلكتروني
- المتدرب في بيئة التدريب الإلكتروني

1- الدليل الإرشادي للمدرب في بيئة التدريب الإلكتروني

قبل بدء التدريب

- التأكد من جاهزية المحتوى التدريبي بصيغة إلكترونية مناسبة PDF ، فيديو، عروض تقديمية....
- تحميل المحتوى على المنصة قبل بدء الدورة بوقت كافٍ.
- إعداد خطة التدريب والزمن المخصص لكل جلسة.
- اختبار الأدوات التقنية (الميكروفون، الكاميرا، العرض التقديمي، الاتصال بالإنترنت).

أثناء الجلسات التدريبية

- بدء الجلسة في الوقت المحدد.
- الترحيب بالمتدربين وتعريفهم بأهداف الجلسة.
- تشجيع التفاعل من خلال الأسئلة، الاستبيانات، وغرف النقاش.
- استخدام أدوات المنصة بفعالية (مشاركة الشاشة، السبورة البيضاء، الاستطلاعات).
- التعامل مع المداخلات غير اللائقة بشكل مهني وفق سياسة التواصل.

بعد انتهاء الجلسة

- مشاركة ملخص الجلسة أو التسجيل (إن وجد).
- إرسال الواجبات أو المهام المرافقة.
- متابعة تقييم المتدربين وإنجازاتهم داخل المنصة.
- الرد على استفسارات المتدربين في الوقت المناسب.

الجوانب التقنية والتنظيمية

- حماية بيانات المتدربين وعدم مشاركتها.
- متابعة تقارير الحضور والتفاعل.
- إبلاغ الدعم الفني فور وجود أي مشكلة تقنية.

2- الدليل الإرشادي للمتدرب في بيئة التدريب الإلكتروني

قبل بدء التدريب

- التأكد من توفر جهاز مناسب واتصال إنترنت مستقر.
- تحميل تطبيق/ منصة التدريب المعتمدة.
- التسجيل المسبق في الدورة والتأكد من الحصول على بيانات الدخول.
- الاطلاع على جدول الدورة ومواعيد الجلسات.

أثناء الجلسات التدريبية

- الدخول في الوقت المحدد.
- كتم الميكروفون أثناء الشرح لتجنب الضوضاء.
- التفاعل مع المدرب عند الحاجة باستخدام أدوات المنصة (رفع اليد، الدردشة).
- تدوين الملاحظات المهمة من الجلسة.
- احترام آراء الآخرين والالتزام بسياسة التواصل.

بعد الجلسات التدريبية

- إنجاز الأنشطة والمهام المطلوبة ضمن الوقت المحدد.
- مراجعة المحتوى التدريبي المُسجَّل (إن توفر).
- متابعة التقييمات والملاحظات من المدرب.
- طرح الأسئلة أو الاستفسارات عبر قنوات الدعم أو منتدى الدورة.

الجوانب التقنية والسلوكية

- عدم مشاركة معلومات الدخول مع أي شخص.
- التأكد من تحديث البرامج المستخدمة.

• الالتزام بسياسات النزاهة والحضور في بيئة التدريب.

ASTA