

دليل الكادر الإشرافي

أولاً: قسم التدريب الإلكتروني: المهام والمسئوليات:

- 1- القيام بعمليات تحديد الاحتياجات التدريبية للأفراد والمؤسسات المستهدفة .
- 2- تصميم الدورات و البرامج وفق منهجية علمية مقننة ومحكمة ومعايير معتمدة تضمن بإذن الله جودة مخرجات العملية.
- 3- تنظيم الدورات و البرامج وفق منهجية و أدلة ونماذج تنظيمية ذات جودة عالية.
- 4- تنفيذ الدورات و البرامج باحترافية ومهنية عالية تضمن بإذن الله جودة المخرجات ومطابقتها لما خطط له.
- 5- تقييم الدورات و البرامج التدريبية وفق منهجية محددة علمية ومحكمة مهنيًا تضمنًا القدرة على تحديد الفجوات وتحسينها.
- 6- تطوير الدورات و البرامج والعمل على تحسينها بشكل مستمر من خلال استخدام منهجية للتحسين المستمر للدورات و البرامج.
- 7- التعاون مع كافة القطاعات الصحية و التعليمية لتقديم دورات و برامج متخصصة.
- 8- الشراكات مع المعاهد و المنصات الأخرى التي تقدم الدورات و البرامج المتخصصة بهدف تحسين جودتها.
- 9- دعم العملية التدريبية بالخبراء المتخصصين في التدريب من خلال استقطاب أفضل المدربين.
- 14- تقديم التقارير الكاملة عن قياس الاثر التدريبي على المتدربين.

ثانياً: وحدة الدعم الفني، وأبرز المهام والمسئوليات :

- 1- الإشراف على الجوانب التقنية في المنصة والعمل على تطويرها.
- 2- تنزيل البرامج اللازمة للتدريب الإلكتروني وصيانتها.
- 3- تحديث وتطوير الأنظمة المستخدمة في المنصة.
- 4- توفير الدعم الفني للمستخدمين (مدربين ومتدربين).
- 5- وضع المقاييس والمعايير للبرامج المستخدمة.
- 6- تعريف الأجهزة على الشبكة.
- 7- تعريف ملحقات الكمبيوتر على الأجهزة.
- 8- تشخيص أعطال أجهزة الحاسب وبرمجياتها وإجراء الصيانة لها.
- 9- صيانة ملحقات الحاسوب مثل (الطابعات، الماسحات الضوئية، .. الخ).
- 10- حل المشكلات التقنية الطارئة والتواصل في الوقت المناسب مع المدربين والمتدربين.

ثالثاً: وحدة التسويق والتعريف :

- 1- التواصل المستمر مع العملاء ومعرفة احتياجاتهم.
- 2- تصميم استراتيجية التسويق الإلكتروني.
- 3- مراقبة تنفيذ خطة التسويق الإلكتروني والتأكد بأنها تسير بشكل صحيح بالوقت المناسب.
- 4- تحسين استراتيجية التسويق الإلكتروني وجعلها أفضل وأفضل دائماً وفقاً للنتائج الحالية.



رابعاً: وحدة خدمة العملاء :

- 1- التعامل مع العملاء بطريقة لبقة أساسها الرقي والاحترام.
- 2- الحيادية والعمل بإخلاص من أجل مصلحة المنصة والعميل في الوقت ذاته.
- 3- الإجابة على الاستفسارات المختلفة بطريقة بسيطة وواضحة حتى يتمكن العميل من التفاعل والتجاوب معه.
- 4- بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء وذلك لضمان ولائهم للمنصة وتعاملهم معه على الدوام.
- 5- استقبال شكاوى العملاء المختلفة والتعامل معها بمهارة عالية ووفق النظام.
- 6- توفير المعلومات التي يطلبها العميل عن الخدمة أو المنتج.
- 7- ترتيب المسائل المطروحة وفق الأهمية والتعامل مع المشكلات ذات الأهمية القصوى بأسرع وقت ممكن.
- 8- استخدام مصادر عديدة في البحث عن المعلومة وذلك ليتمكن الموظف من الإجابة على أي استفسار قد يطرح عليه.

وثيقة الأدوار والمسئوليات

وثيقة الادوار والمسؤوليات والاعداد للفنيين والاداريين والتقنيين الذين يقومون بالوظائف لتنفيذ التعليم الالكتروني، كما تقدم المنصة الدورات الطبية عبر السماح للمستفيد بالاشتراك في الموقع وتحميل الدورات بعد التحقق من هويته وإتمام التسجيل

اسم الموظف : عائد العنزي

وظيفته : المدير العام

دور ومسؤوليات المكلف بها:

متابعة إجراءات المنصة و الإشراف العام

البريد الالكتروني : markaztadreeb04@gmail.com

رقم الجوال : 0542421704

اسم الموظف : مزمل اقبال

وظيفته : المسؤول التقني والفني للمنصة

دور ومسؤوليات المكلف بها :

متابعة وحل مشاكل المستفيدين / التنسيق مع المدربين والمتدربين والمساعدة في كل الأمور التقنية

البريد الالكتروني : muzamil_2002@hotmail.com

رقم الجوال : 0565558151