

دليل الكادر الإشرافي على البيئة التدريبية

يتكون الكادر الإشرافي في مركز التدريب على التعلم المتكامل من مدير عام المركز ويتولى الإشراف العام والتخطيط والرقابة ، ويتكون من أربعة أقسام:

أولاً: قسم التدريب الإلكتروني: المهام والمسؤوليات:

- 1- القيام بعمليات تحديد وتحليل الاحتياجات التدريبية للأفراد والمؤسسات المستهدفة ، والتأكد من أن الحقائق التدريبية مبنية على أساسها وتفي بهذه الاحتياجات الفعلية.
- 2- تصميم البرامج والحقائب التدريبية وفق منهجية علمية منظمة ومضبوطة ومعايير معتمدة تضمن بإذن الله جودة مخرجات العملية التدريبية.
- 3- تنظيم البرامج التدريبية وفق منهجية إدارة المشاريع والفعاليات المهنية ، ووفق أدلة ونماذج تنظيمية عالية الجودة.
- 4- تنفيذ البرامج التدريبية بحرفية عالية ومهنية عالية تضمن بإذن الله جودة المخرجات ومدى توافقها مع ما تم التخطيط له.
- 5- تقييم برامج التدريب وفق منهجية محددة وعلمية ومحترفة مضبوطة لضمان القدرة على تحديد الثغرات وتحسينها.
- 6- تطوير برامج التدريب والعمل على تحسينها بشكل مستمر من خلال استخدام منهجية كايزن في التحسين المستمر لبرامجنا التدريبية.
- 7- التدريب لجميع قطاعات المجتمع من الأفراد والمؤسسات الحكومية والخدمية والقطاعات الخاصة والخيرية والاجتماعية.
- 8- تقديم الاستشارات التدريبية في جميع مجالات التدريب.
- 9- التعاون مع كافة القطاعات لتقديم دورات تخصصية.
- 10- المشاركة مع المعاهد والمراكز الأخرى المعنية بالتدريب لتحسين جودة التدريب.
- 11- إعداد وتصميم وتنفيذ برامج تدريبية تطويرية في المجالات المعرفية المرخصة للمركز بهدف تنمية مهارات الكوادر البشرية.
- 12- المساهمة الفاعلة في تحقيق مبدأ المسؤولية الاجتماعية من خلال دورات التعليم المستمر للمجتمع
- 13- دعم العملية التدريبية بخبراء متخصصين في التدريب من خلال استقطاب أفضل المدربين.
- 14- تقديم تقارير كاملة عن قياس أثر التدريب على المجتمع.

ثانياً: وحدة الدعم الفني ، وأبرز المهام والمسؤوليات:

- 1- الإشراف على الجوانب الفنية للمعهد والعمل على تطويرها.
- 2- تحميل وصيانة البرامج اللازمة للتدريب الإلكتروني.
- 3- تحديث وتطوير الأنظمة المستخدمة في مركز التدريب.
- 4- تقديم الدعم الفني للمستخدمين (المدرسين والمتدربين).
- 5- وضع المعايير والمعايير للبرامج المستخدمة
- 6- تحديد الأجهزة الموجودة على الشبكة.
- 7- تعريف ملحقات الكمبيوتر على الأجهزة.
- 8- تشخيص أعطال أجهزة وبرامج الحاسب الآلي وإجراء الصيانة لها.
- 9- صيانة ملحقات الكمبيوتر (طابعات ، ماسحات ضوئية ، ..الخ).
- 10- حل المشاكل الفنية الطارئة والتواصل في الوقت المناسب مع المدرسين والمتدربين.

ثالثًا: وحدة التسويق والتعريف:

- 1- التواصل المستمر مع العملاء ومعرفة احتياجاتهم.
- 2- تصميم إستراتيجية تسويق إلكتروني.
- 3- مراقبة تنفيذ خطة التسويق الإلكتروني والتأكد من أنها تسير بشكل صحيح في الوقت المناسب.
- 4- تحسين استراتيجية التسويق الإلكتروني وجعلها دائما أفضل وأفضل وفقا للنتائج الحالية.

رابعًا: وحدة خدمة العملاء:

- 1- التعامل مع العملاء بلباقة قائمة على الرقي والاحترام.
- 2- الحيادية والعمل بإخلاص لمصلحة المعهد والعميل في نفس الوقت.
- 3- الرد على الاستفسارات المختلفة بطريقة مبسطة وواضحة حتى يتمكن العميل من التفاعل والرد عليه.
- 4- بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء لضمان ولائهم للمعهد وتعاملهم معه في جميع الأوقات.
- 5- تلقي شكاوى العملاء المختلفة والتعامل معها بمهارة عالية ووفق النظام.
- 6- تقديم المعلومات التي يطلبها العميل عن الخدمة أو المنتج.
- 7- ترتيب الموضوعات المطروحة حسب الأهمية والتعامل مع المشكلات ذات الأهمية القصوى في أسرع وقت ممكن.
- 8- استخدام العديد من المصادر للبحث عن المعلومات حتى يتمكن الموظف من الإجابة على أي سؤال قد يطرح عليه

