



Professional Skills Training Institute

معهد المهارات الاحترافية للتدريب

سجل تجاري: C.R. 4030527756

التنفيذ التفصيلي لمعايير التدريب الإلكتروني

معهد المهارات الاحترافية للتدريب

المعيار 2.2.4: آلية الإجابة على استفسارات المتعلم/المتدرب خلال الفترة الزمنية للبرنامج/المقرر:

أولاً: نظام إدارة الاستفسارات

1. قنوات التواصل

- نظام التذاكر الإلكتروني

- المنتدى التعليمي

- البريد الإلكتروني المؤسسي

- منصة التعلم الإلكتروني

- غرف المحادثة المباشرة

2. أوقات الاستجابة

- الاستفسارات العاجلة: خلال 4 ساعات

- الاستفسارات العامة: خلال 24 ساعة

- الاستفسارات الإدارية: خلال 48 ساعة

3. إجراءات التصعيد

- المستوى الأول: المرشد الأكاديمي



Professional Skills Training Institute

معهد المهارات الاحترافية للتدريب

سجل تجاري: C.R. 4030527756

- المستوى الثاني: منسق البرنامج

- المستوى الثالث: إدارة البرنامج

ثانياً: تصنيف الاستفسارات

1. استفسارات تقنية

- مشاكل الدخول للنظام

- صعوبات استخدام المنصة

- مشاكل تحميل المحتوى

- مشكلات تقديم الواجبات

2. استفسارات أكاديمية

- محتوى المقرر

- متطلبات التقييم

- مواعيد التسليم

- طرق التقييم

3. استفسارات إدارية

- الحضور والغياب

- التسجيل والانسحاب



Professional Skills Training Institute

معهد المهارات الاحترافية للتدريب

سجل تجاري: C.R. 4030527756

- الجداول الدراسية

- الشهادات والإفادات

ثالثاً: آليات المتابعة والتوثيق

1. توثيق الاستفسارات

- تسجيل جميع الاستفسارات

- توثيق الإجراءات المتخذة

- متابعة حالة الطلب

- قياس رضا المستفيد

2. التقارير الدورية

- إحصائيات الاستفسارات

- تحليل أنماط الأسئلة

- تقييم سرعة الاستجابة

- توصيات التحسين



Detailed Implementation of E-Learning Standards

Professional Skills Training Institute

Standard 2.2.4 Learner/Trainee Inquiry Response Mechanism During Program/Course Period

First: Inquiry Management System

1. Communication Channels

- Electronic Ticket System
- Educational Forum
- Institutional Email
- E-Learning Platform
- Live Chat Rooms

2. Response Times

- Urgent Inquiries: Within 4 hours
- General Inquiries: Within 24 hours
- Administrative Inquiries: Within 48 hours

3. Escalation Procedures

- Level One: Academic Advisor



Professional Skills Training Institute

معهد المهارات الاحترافية للتدريب

سجل تجاري: C.R. 4030527756

- Level Two: Program Coordinator

- Level Three: Program Administration

Second: Inquiry Classification

1. Technical Inquiries

- System Access Issues
- Platform Usage Difficulties
- Content Download Problems
- Assignment Submission Issues

2. Academic Inquiries

- Course Content
- Assessment Requirements
- Submission Deadlines
- Evaluation Methods

3. Administrative Inquiries

- Attendance and Absence
- Registration and Withdrawal



Professional Skills Training Institute

معهد المهارات الاحترافية للتدريب

سجل تجاري: C.R. 4030527756

- Course Schedules

- Certificates and Documentation

Third: Monitoring and Documentation Mechanisms

1. Inquiry Documentation

- Recording All Inquiries

- Documenting Actions Taken

- Request Status Tracking

- User Satisfaction Measurement

2. Periodic Reports

- Inquiry Statistics

- Question Pattern Analysis

- Response Time Evaluation

- Improvement Recommendations