



الدليل الإرشادي الشامل مركز روافد الإخاء للتدريب

اعداد
د. أيمن قاسم
2025 - 2026

بسم الله الرحمن الرحيم

الدليل الارشادي الشامل

مركز روافد الإخاء للتدريب

الاصدار 2.2

اعداد وتنفيذ

د. أيمن قاسم

2025م

سياسة التقيد بالأنظمة واللوائح والسياسات الوطنية

المقدمة

يقوم مركز روافد الإخاء للتدريب بالالتزام والأنظمة واللوائح والسياسات الصادرة من الجهات الرسمية المختلفة في المملكة العربية السعودية ويقوم بالتأكد من سلامة جميع ما يعرض في بيئة التدريب الإلكتروني وعدم وجود ما يتعارض مع الدين والثقافة العامة والسياسة في المجتمع، والمركز يتحمل مسؤولية ذلك.

سياسة تحقيق النزاهة في بيئة التدريب الإلكتروني

أولاً: المقدمة

تُعدّ سياسة تحقيق النزاهة في بيئة التدريب الإلكتروني ركيزة أساسية في منظومة التدريب والتعلم الإلكتروني، وتعكس التزام جميع المتدربين بالقيم الأخلاقية والأمانة الفكرية والاستقامة العلمية في استخدام المعلومات، وتوثيقها، وتبادلها، ونشرها. ويحرص مركز روافد الإخاء للتدريب على ترسيخ مبادئ النزاهة في جميع برامج التدريبية، لا سيما برامج التطوير المهني والذكاء الإلكتروني وكافة العلوم في التعليم الإلكتروني التي من شأنها تطوير العملية التعليمية في كافة المجالات، بما يضمن حماية حقوق الملكية الفكرية، ويعزز الممارسات السلوكية التربوية، ويمنع الغش، والانتحال، والتلاعب بالنتائج، أو تزوير الوثائق الأكاديمية. وتُعد هذه السياسة جزءاً لا يتجزأ من أنظمة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بُعد المعتمدة في المركز، وملزمة لكافة المتدربين والإداريات.

ثانياً: أهداف سياسة تحقيق النزاهة في بيئة التدريب الإلكتروني

تهدف هذه السياسة إلى:

- تعزيز القيم الأخلاقية والمهنية في بيئة التدريب الإلكتروني.
- حماية حقوق الملكية الفكرية للمحتوى التدريبي.
- ضمان عدالة التقييم ومصداقية المخرجات التدريبية.
- منع جميع أشكال الغش والانتحال وسوء الاستخدام في البيئة.
- توفير بيئة تدريبية إلكترونية آمنة وموثوقة.

ثالثاً: نطاق التطبيق

تُطبق هذه السياسة على جميع البرامج والدورات التدريبية التي يقدمها مركز روافد الإخاء للتدريب، سواء كانت متزامنة، أو غير متزامنة، أو مدمجة، وتشمل جميع الأنشطة التدريبية، والواجبات، والاختبارات، والتقارير، والمشاريع التطبيقية.

رابعاً: أشكال الإخلال بالنزاهة في البيئة التدريبية الإلكترونية

تشمل الأفعال والتصرفات التي تُعد مخالفة لمعايير النزاهة في البيئة التدريبية الإلكترونية – دون حصر – ما يلي:

1. الغش:
 - استخدام وسائل أو أدوات أو الاستعانة بأشخاص أو تقنيات إلكترونية غير مصرح بها أثناء أداء الاختبارات أو الواجبات أو الأنشطة التدريبية بهدف الحصول على تقييم غير مستحق.
2. الانتحال العلمي (الفكري): استخدام أفكار أو نصوص أو معلومات أو أعمال الغير ونسبتها إلى النفس دون توثيق واضح وصريح للمصادر الأصلية.
3. تزوير الوثائق أو التلفيق: تزوير أو اختلاق سجلات أو وثائق أو بيانات تدريبية أو أكاديمية أو تعليمية، أو تضمين معلومات أو توقيعات أو إفادات غير صحيحة.
4. الوصول غير المصرح به: الدخول أو الاطلاع أو التلاعب بالسجلات أو الأنظمة أو المنصات الإلكترونية أو الوثائق الرسمية دون تصريح، بما يشمل اختراق الأنظمة أو إساءة استخدام الصلاحيات.

5. انتحال الشخصية: قيام المتدربين بادعاء صفة أو هوية متدربة أخرى في الصفوف الافتراضية أو الاختبارات أو الأنشطة التدريبية، وتُحمّل المسؤولية للطرفين في حال ثبوت ذلك.

6. الحصول على ميزة أكاديمية غير مشروعة: أي سلوك يهدف إلى الحصول على درجات أو تقييمات أو شهادات بطرق تخالف القيم والأعراف المهنية، مثل الرشوة، أو سرقة أو تداول الأسئلة، أو إتلاف أو إخفاء مصادر التعلم.

المساعدة أو التحريض على مخالفة النزاهة: تقديم دعم مادي أو معنوي أو تقني يمكن الغير من ارتكاب مخالفات أكاديمية أو الحصول على معلومات أو مواد غير مصرح بها.

7. انتهاك حقوق الملكية الفكرية: نسخ أو نشر أو توزيع أو استخدام المحتوى العلمي أو البرمجي أو السمي البصري دون إذن مسبق من صاحب الحق.

8. استغلال التعاون: الاعتماد غير المشروع على متدربة أخرى في إنجاز واجب أو نشاط فردي، أو تجاوز ضوابط العمل الجماعي المعتمدة.

9. تلقي مساعدة غير مصرح بها: الحصول على دعم أو معلومات أو مواد أثناء الاختبارات أو الأنشطة الأكاديمية بالمخالفة لتعليمات المركز.

خامساً: سياسات وإجراءات منع انتحال الهوية

يعمل مركز روافد الإخاء للتدريب على تحقيق النزاهة في بيئة التدريب الإلكتروني من خلال الإجراءات التالية:

- التحقق من صحة المؤهلات العلمية عند التسجيل في البرامج التي تشترط حدًا أدنى من المؤهل، وذلك بطلب مستندات رسمية.
- التحقق من هوية المتدربين أثناء التدريب الإلكتروني إلكترونياً، ويحق للمركز أو أحد المدربين طلب تشغيل الكاميرا عند الحاجة وإظهار البطاقة الشخصية، مع الإلتزام بخصوصية المستفيد.
- رصد الحضور والانصراف الإلكتروني اليومي بدقة.
- متابعة مستوى التفاعل والمشاركة في الأنشطة التطبيقية.
- التحقق من دخول المتدرب المنتظم للمنصة الإلكترونية وإنجاز المهام التدريبية.

اجراءات ضبط انتحال الهوية :

- اتخاذ الإجراءات النظامية فور ثبوت الحالة.
- تحرير محضر رسمي بالمخالفة مع إرفاق الأدلة.
- إشعار المتدرب بالإجراء التأديبي قبل تنفيذه.

سادساً: سياسات وإجراءات منع الغش

- تعتمد الدورات التطويرية على التفاعل والمشاركة كمعيار للتقييم ما لم يُنص على غير ذلك.
- في حال وجود اختبارات إلكترونية:
 - لا يُسمح بدخول الاختبار بعد مرور (15) دقيقة من بدايته.

- لا يُسمح بالخروج قبل انتهاء زمن الاختبار.
- استخدام بنوك أسئلة متعددة النماذج مع توزيع عشوائي للأسئلة.
- متابعة زمن الدخول والخروج يدوياً.
- يحق للمركز طلب تشغيل الكاميرا للتحقق من هوية المتدرب.

إجراءات ضبط واقعة الغش:

- إيقاف الاختبار فوراً عند ثبوت الغش.
- التواصل مع مشرفة المركز.
- تحرير محضر رسمي وإشعار المتدرب بالإجراء التأديبي.

سابعاً: الرسوب بسبب الغياب

- يتم رصد الحضور والغياب إلكترونياً وحفظ البيانات بشكل آمن.
- تجاوز نسبة الغياب المسموح بها (25%) يؤدي إلى الحرمان من دخول الاختبار النهائي.
- الغياب عن الاختبار النهائي دون عذر رسمي مقبول يؤدي إلى الرسوب في البرنامج.

ثامناً: إجراءات المخالفات الأخرى

في حالات تزوير الوثائق، أو التلفيق، أو الوصول غير المصرح به، أو أي انتهاكات أخرى:

- تُتخذ الإجراءات النظامية وفق اللوائح المعتمدة.
- يُحرر محضر رسمي بالمخالفة مع الأدلة.
- يتم إشعار المتدرب بالإجراء التأديبي قبل التنفيذ.

تاسعًا: أشكال انتهاك أخرى

يشمل ذلك – على سبيل المثال لا الحصر – بيع أو نشر أو تصوير أو نسخ المواد العلمية دون إذن، أو أي تصرف يعيق أصحاب الحقوق عن ممارسة حقوقهم النظامية.

سياسة مبادئ حقوق الملكية الفكرية وحقوق النشر

في التدريب الإلكتروني

أولاً: مقدمة

يلتزم مركز روافد الإخاء للتدريب باحترام وحماية حقوق الملكية الفكرية وحقوق الطبع والنشر، ويؤكد على تطبيق الأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية، بما يضمن حفظ الحقوق الفكرية للمركز، والمدرسين، والجهات المالكة للمحتوى، ويعزز الاستخدام النظامي والمسؤول للمحتوى الإلكتروني في بيئة التدريب الإلكتروني.

ثانياً: حقوق الملكية الفكرية

1. تخضع جميع المواد المنشورة في موقع مركز روافد الإخاء للتدريب والمنصات التابعة له، من نصوص، ورسومات، وصور، وتصاميم، وبرامج، ووسائط متعددة، لأنظمة حقوق الملكية الفكرية.
2. يمنح المركز المستفيدة رخصة الاطلاع والتصفح، وطباعة نسخة ورقية واحدة فقط للاستخدام الشخصي غير التجاري.

3. لا يجوز استخدام أو إعادة استخدام أي محتوى منشور استخدامًا عامًا أو تجاريًا إلا بعد الحصول على تصريح خطي مسبق من المركز، باستثناء ما تسمح به أنظمة حماية الملكية الفكرية في المملكة.
4. يلتزم المستخدمون بالإشارة المرجعية الواضحة عند الاقتباس أو الاستخدام النظامي لأي مادة منشورة.

ثالثًا: حقوق الطبع والنشر

1. تُعد جميع الحقوق الفكرية وحقوق الطبع والنشر الخاصة بالمواد التدريبية ملكية حصريّة لـ مركز روافد الإخاء للتدريب ما لم يُنص على خلاف ذلك.
2. لا يجوز للمتدربة نسخ أو طباعة أو نشر أو توزيع المواد التدريبية لأي غرض خارج نطاق الاستفادة الشخصية من البرنامج التدريبي.
3. تم تصميم الحقائق التدريبية والمحتوى الإلكتروني لغرض استكمال التدريب فقط.
4. تخضع جميع النزاعات الناشئة عن استخدام الموقع أو المنصة التدريبية لأنظمة المملكة العربية السعودية، وتختص محاكمها بالنظر والفصل فيها.

رابعًا: ضوابط النسخ والنشر

- لا يجوز – دون إذن صريح مسبق من المركز – القيام بأي من الآتي:
- نسخ أو إعادة إنتاج المحتوى.
 - نشر أو تخزين المحتوى في أنظمة الاسترجاع.
 - نقل المحتوى بأي وسيلة إلكترونية أو ميكانيكية.

• استخدام الصور أو الفيديوهات أو الوسائط المتعددة أو الروابط ذات الصلة.

خامسًا: التواصل بشأن حقوق الملكية الفكرية

لإبداء الملاحظات أو الاستفسارات أو تقديم المقترحات المتعلقة بحقوق الملكية الفكرية، يتم التواصل عبر:

• البريد الإلكتروني: needhelp@alekhaa.com

سادسًا: الالتزام بحقوق الملكية الفكرية عند رفع المحتوى

1. يلتزم المركز والمدربين والمتدربين باحترام حقوق الملكية الفكرية لجميع الصور، والشعارات، والنصوص التي يتم رفعها على المنصة.
2. يُحظر نسخ أو اقتباس أي محتوى دون الإشارة إلى مصدره، وتحمل الجهة أو الشخص المخالف كامل المسؤولية النظامية.

سابعًا: التزام المدرب عند إعداد المحتوى التدريبي

1. يتم تحويل المحتوى العلمي المُعد من المدربين إلى محتوى رقمي وفق معايير التعليم الإلكتروني.
2. يلتزم المدربين بالإشارة إلى جميع المراجع والمصادر المستخدمة.
3. يتعين على المدربة التوقيع على تعهد وإقرار قبل البدء في إعداد المحتوى، يؤكد احترامها لأنظمة الملكية الفكرية وحقوق النشر المعمول بها في المملكة.

ثامناً: التزام المدرب عند رفع المحتوى على المنصة

1. يقر المدرب بأن جميع الدورات، والمواد المسجلة، وأسئلة الاختبارات، والاستبيانات المرفوعة تراعي حقوق الملكية الفكرية.
2. تصبح جميع الدورات المرفوعة على المنصة تحت تصرف مركز روافد الإخاء للتدريب لأغراض تدريبية أو تطويرية، وفق الاتفاق المعتمد.

تاسعاً: حماية بيانات الدخول والمواد التدريبية

1. يلتزم كل من المدرب والمتدربين بالحفاظ على سرية بيانات الدخول وعدم مشاركتها مع أي طرف آخر.
2. المواد التدريبية المتاحة في حساب المتدربين مخصصة لها فقط.
3. يُحظر نشر أو توزيع أو طباعة المواد التدريبية، سواء عبر الإنترنت أو بأي وسيلة أخرى.

عاشراً: قواعد كتابة ونشر المحتوى في الموقع الإلكتروني

يلتزم المحتوى المنشور بما يلي:

- خلوه من أي ألفاظ أو مضامين مسيئة أو عنصرية أو تهديدية.
- عدم مخالفته لأنظمة الدولة أو سياسات المركز أو أعراف المجتمع.
- احترام خصوصية الآخرين.

- عدم استخدام الموقع لتقديم شكاوى أو الإساءة للجهات أو الأفراد.
- سلامة اللغة وخلو المحتوى من الأخطاء الجسيمة.
- التأكد من حداثة المعلومات المعروضة.

الحادي عشر: التغييرات وإخلاء المسؤولية

1. يحتفظ مركز روافد الإخاء للتدريب بحقه في تعديل محتوى الموقع أو هذه السياسة في أي وقت دون إشعار مسبق.
2. يبذل المركز جهده لضمان دقة المعلومات، دون تقديم أي ضمانات صريحة أو ضمنية.
3. لا يضمن المركز خلو الموقع من الأعطال أو الفيروسات أو الانقطاعات.

الثاني عشر: التعديلات على السياسة

يجوز للمركز تعديل هذه السياسة من وقت لآخر، ويُعد استمرار استخدام الموقع أو المنصة التدريبية موافقة ضمنية على التعديلات المعتمدة.

سياسات الحضور للدورات التدريبية عن بُعد

يُعدّ الحضور في البرامج التدريبية المقدّمة عن بُعد في مركز روافد الإخاء للتدريب معادلاً للحضور الاعتيادي، ويخضع لكافة أنظمة ولوائح جهات الاعتماد ذات العلاقة، بما في ذلك وزارة التعليم والمؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، وذلك فيما يخص اعتماد البرامج وإصدار الشهادات، سواء كانت البرامج تدريبية حضورية أو إلكترونية.

ويتم احتساب الحضور والغياب وفق الضوابط التالية:

أولاً: ضوابط الحضور

1. لا يُسمح للمتدرب بالغياب عن الجلسات التدريبية أو الأيام التدريبية للدورات المقدّمة عن بُعد، إلا وفق ما تتيحه الأنظمة المعتمدة.
2. يشترط لحصول المتدرب على شهادة الحضور اجتياز ما لا يقل عن (75%) من إجمالي الساعات التدريبية المعتمدة للدورة المسجّلة فيها.
3. تُحتسب ساعات الحضور في البرامج غير المتزامنة بما يعادل ساعات الحضور الاعتيادية، وفق آلية التتبع المعتمدة في منصة التدريب الإلكتروني.
4. في حال تسجيل المتدرب دخوله على رابط الجلسة التدريبية دون التفاعل أو الاستجابة للمدربة أثناء النقاشات أو الأنشطة (سواء بالصوت أو الكتابة)، يُعدّ ذلك غياباً عن الجلسة التدريبية.
5. التأخر عن الجلسة التدريبية لأكثر من 20 دقيقة يُحتسب غياباً عن تلك الجلسة.

6. الخروج من الجلسة التدريبية قبل انتهائها وعدم العودة يُحتسب غيابًا عن الجلسة.
7. الحد الأدنى لساعات الحضور المتزامن لا يقل عن (25%) عند تقديم التدريب بالنمط الإلكتروني غير المتزامن أو التعليم المدمج، وذلك للبرامج التي تزيد مدتها عن شهر.

ثانيًا: الإنذارات والإجراءات

1. يحصل المتدرب على الإنذار الأول عند تجاوز نسبة الغياب 10% إجمالي ساعات الدورة.
2. يحصل المتدرب على الإنذار الثاني عند تجاوز نسبة الغياب 15% إجمالي ساعات الدورة.
3. يحصل المتدرب على الإنذار النهائي عند تجاوز نسبة الغياب 20% إجمالي ساعات الدورة.
4. يُطوى قيد المتدرب ولا تُصدر لها شهادة حضور إذا تجاوزت نسبة الغياب 25% من إجمالي ساعات الدورة التدريبية.

ثالثًا: الأعذار

1. تُقبل الأعذار المرضية شريطة تقديم تقرير طبي رسمي صادر من جهة صحية معتمدة.
2. يتم رفع التقارير الطبية إلى مشرف الدورة أو منسق البرنامج خلال المدة المحددة لاعتماد العذر.

رابعًا: التقارير والمتابعة

1. يتم إعداد ورفع تقارير دورية عن الحضور والغياب من قبل منسق الحضور والغياب في مركز روافد الإخاء للتدريب.
2. يلتزم المركز بالحفاظ على سرية بيانات المتدربين ومعلوماتهم، وعدم استخدامها إلا للأغراض التدريبية والتنظيمية المعتمدة.

سياسة الدعم الفني

أولاً: مقدمة

يحرص مركز روافد الإخاء للتدريب على تقديم خدمات دعم فني فعّال ومستمر لضمان جودة العملية التدريبية الإلكترونية، وتمكين المستفيد من استخدام المنصة التدريبية بكفاءة، ومعالجة أي مشكلات تقنية قد تواجهه أثناء التسجيل أو الحضور أو التفاعل مع البرامج التدريبية.

ثانياً: آلية التواصل مع الدعم الفني

في حال مواجهة أي مشكلة تقنية، يمكن التواصل مع فريق الدعم الفني عبر القنوات التالية:

• الهاتف / الواتساب:

0504537961 ◦

0505535061 ◦

• البريد الإلكتروني: needhelp@alekhaa.com

ثالثاً: المستفيدين من خدمات الدعم الفني

تُقدّم خدمات الدعم الفني للفئات التالية:

- مدربين مركز روافد الإخاء للتدريب المسجلين على المنصة الإلكترونية لغرض تقديم الدورات التدريبية.

- جميع المتدربين المنضمين إلى الدورات التدريبية المقدمة عبر المنصة الإلكترونية.
- مشرفين وممثلين الجهات الحكومية ذات العلاقة، مثل:
 - المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني
 - المركز الوطني للتعليم الإلكتروني

رابعًا: قنوات الدعم الفني وأوقات العمل

• البريد الإلكتروني needhelp@alekhaa.com

• الهاتف والواتساب

◦ 0504537961

◦ 0505535061

أيام العمل:

من الأحد إلى الخميس

ساعات العمل:

من الساعة 9:00 صباحًا وحتى 10:00 مساءً

بالإضافة إلى أوقات انعقاد الدورات التدريبية عند الحاجة.

خامسًا: الوقت المتوقع للاستجابة

- الدعم عبر الواتساب: يتم الرد خلال فترة زمنية قصيرة حسب طبيعة البلاغ.
- وسائل التواصل الاجتماعي (إن وُجدت): يتم الرد غالبًا خلال دقائق عبر المحادثة المباشرة.
- البريد الإلكتروني: قد يستغرق الرد ما يصل إلى 60 دقيقة إلى 24 ساعة من وقت استلام الرسالة.

سادسًا: الخدمات المشمولة بالدعم الفني

- يشمل نطاق خدمات الدعم الفني – دون حصر – ما يلي:
- المساعدة في الالتحاق بالدورات التدريبية ومعالجة المشكلات التقنية المصاحبة.
 - تقديم الدعم في استخدام المنصة الإلكترونية والاستفادة من خصائصها.
 - التدريب والإرشاد التقني على أدوات التعليم الإلكتروني.
 - دعم تسجيل الدخول ومتابعة الحساب التقني للمتدربة.
 - المساندة التقنية أثناء حضور الجلسات التدريبية واستخدام تطبيقات البث المباشر.
 - دعم دخول المدربة للمنصة وإدارة الجلسات التدريبية إلكترونياً.

سابعًا: أحكام عامة

- يلتزم مركز روافد الإخاء للتدريب بالحفاظ على سرية بيانات المستخدمين وعدم استخدامها إلا لأغراض الدعم الفني.
- يتم تقديم الدعم الفني وفق الأولوية وطبيعة المشكلة، وبما لا يؤثر على سير العملية التدريبية.
- يحق للمركز تحديث قنوات الدعم أو أوقات العمل عند الحاجة، مع إشعار المستخدمين بذلك.

سياسة التواصل للتدريب الإلكتروني عن بُعد

أولاً: مقدمة

يولي مركز روافد الإخاء للتدريب أهمية بالغة للتواصل الفعال بوصفه عنصراً أساسياً في نجاح منظومة التدريب الإلكتروني، وأداة رئيسية لضمان جودة الخدمات التدريبية، وتحقيق رضا المستفيدين، وتعزيز التفاعل الإيجابي بين إدارة المركز والمدربين والمتدربين.

وتنظم هذه السياسة آليات وقنوات التواصل، وآدابه، وإجراءات التعامل مع المخالفات، بما يحقق بيئة تدريبية إلكترونية احترافية وآمنة.

ثانياً: وسائل الرد على استفسارات المتدربين

يتم استقبال استفسارات المتدربين عبر القنوات التالية:

1. البريد الإلكتروني الرسمي : needhelp@alekhaa.com
2. رسائل النظام من خلال حساب المتدربين في المنصة الإلكترونية.
3. الهاتف للحالات المستعجلة أو الطارئة فقط:

1. 0504537961

2. 0505535061

ثالثًا: آلية الإجابة على الاستفسارات

1. الاستفسارات المستعجلة: يتم الرد عليها عبر الواتساب أو الاتصال المباشر من خلال هاتف (جوال) المركز الرسمي فقط، ولا يُسمح بالتواصل المباشر مع جوالات المدربين الشخصية.
2. الاستفسارات العادية: يتم الرد عليها خلال ساعات العمل الرسمية.
3. يتم تحديد ساعة مكتبية افتراضية لكل مدرب يتم خلالها استقبال استفسارات المتدربين.
4. لا يتم استقبال الاستفسارات (باستثناء العاجلة) خلال أيام الإجازات الرسمية.

رابعًا: الخدمات والأنظمة المشمولة بالتواصل والدعم

- يشمل نطاق التواصل والدعم الفني – دون حصر – ما يلي:
- الالتحاق بالدورات التدريبية وحل المشكلات التقنية.
 - التدريب على استخدام المنصة الإلكترونية والاستفادة من مزاياها.
 - التأهيل التقني اللازم للمستخدمين والمستفيدين.
 - تسجيل الدخول إلى المنصة وإنشاء حسابات المتدربين.
 - دعم حضور الجلسات التدريبية واستخدام تطبيقات البث المباشر.
 - تمكين المدربين من الدخول إلى المنصة وإدارة الدورات.
 - استخراج شهادات المتدربين من الأنظمة المعتمدة.

خامساً: سياسة التواصل عند تقديم التدريب بالنمط الإلكتروني المتزامن
 يُعد التواصل أحد الركائز الأساسية في تقديم التدريب الإلكتروني المتزامن، ويعتمد مركز روافد الإخاء للتدريب في ذلك على ثلاثة محاور رئيسية:

المحور الأول: التواصل الداخلي

يهدف إلى تسهيل الإجراءات الإدارية والتدريبية، وتحقيق الانسجام بين منسوبي المركز، من خلال:

- أنظمة ووسائل الاتصال الداخلية بين الأقسام.
- البريد الإلكتروني الداخلي المعتمد.
- مجموعات التواصل (مثل واتساب) الخاصة بالعمل (يتم الرد على الاستفسارات خلال 24 ساعة عمل)
- الاجتماعات الدورية الافتراضية أو الحضورية.

المحور الثاني: التواصل الخارجي

ويشمل التواصل مع الجهات ذات العلاقة (الحكومية، والقطاع الخاص، وغير الربحية) لأغراض الاعتماد أو الشراكات أو التصاريح، عبر:

- المواقع الإلكترونية الرسمية لتلك الجهات.
- البريد الإلكتروني الرسمي المعتمد.
- حسابات التواصل الاجتماعي الرسمية.

- أرقام الاتصال المعلنة.
- المكاتبات الورقية في حال تعذر الإنجاز الإلكتروني.

المحور الثالث: التواصل مع المستفيدين (المتدربين)
وهو المحور الأهم، كونه مرتبطًا مباشرة بجودة العملية التدريبية، ويشمل الوسائل التالية:

- قنوات الاتصال عبر الموقع الإلكتروني للمركز.
- منتديات النقاش المصاحبة للدورات غير المتزامنة.
- المحادثات المباشرة (Chat) أثناء الدورات المتزامنة.
- حساب المركز على الواتساب (يتم الرد خلال 24 ساعة عمل).
- البريد الإلكتروني الرسمي needhelp@alekhaa.com
- حسابات المركز على وسائل التواصل الاجتماعي المعتمدة (إن وجدت).

سادسًا: آداب التواصل

يلتزم جميع أطراف العملية التدريبية بآداب التواصل التالية:

- الاحترام المتبادل.
- عدم الإساءة للآخرين بشكل مباشر أو غير مباشر.
- عدم الخوض في نقاشات سياسية أو دينية خارج إطار المحتوى التدريبي.
- سلامة اللغة وخلو المشاركات من الأخطاء الجسيمة.

- التنظيم والتسلسل في عرض الأفكار.
- الاعتدال في استخدام الفكاهة، وتجنب السخرية.
- عدم الإفراط في استخدام الرموز والوجوه التعبيرية.
- التحلي باللباقة وحسن الحوار.

سابعًا: الإجراءات المتخذة عند مخالفة آداب التواصل

في حال مخالفة هذه السياسة، يتخذ المركز الإجراءات التالية:

1. تلقي المخالفة عبر نظام الشكاوى في المنصة الإلكترونية.
2. التواصل مع الأطراف المعنية بالمراسلة أو الاتصال أو أي وسيلة تضمن علم المخاطبة.
3. طلب إفادة مكتوبة من مخالفت المتدربين بشأن الواقعة.
4. رفع المخالفة لإدارة المنصة مع وسم الخطابات بعبارة (سري).
5. دراسة المخالفة وتحليلها وفق الأسانيد النظامية.
6. رفع التوصيات إلى الإدارة العليا أو مجلس الإدارة بمحضر رسمي يتضمن الوقائع والنتائج والتوصيات.

سياسة فحص أعمال المتدربين

ومنع الغش وانتحال الهوية

أولاً: مقدمة

يحرص مركز روافد الإخاء للتدريب على ضمان نزاهة وجودة مخرجات التدريب الإلكتروني، والتحقق من أن الأعمال والأنشطة والاختبارات المقدمة من المتدربين تعبر عن جهدهم الشخصي الحقيقي. ولهذا الغرض، يعتمد المركز على منظومة متكاملة من الأنظمة الإلكترونية المتطورة والإجراءات التنظيمية التي تتيح المتابعة الدقيقة، وتحليل الأداء، واكتشاف أي ممارسات غير نظامية تتعلق بالغش أو انتحال الهوية، بما يتوافق مع أفضل الممارسات في التعليم الإلكتروني.

ثانياً: آلية فحص أعمال المتدربين

يعتمد المركز في فحص أعمال المتدربين على عدد من الجوانب الإلكترونية والتنظيمية، تشمل – دون حصر – الواجبات، والمشاركات، والحضور، وسجلات الدخول، وذلك وفق الآتي:

1. تفعيل المناقشات الأسبوعية

- يتم تفعيل مناقشات أسبوعية مرتبطة بالواجبات والأنشطة.
- تشمل هذه المناقشات مناقشات شفوية وغرف نقاش افتراضية لها وزن نسبي في التقييم.

- تهدف إلى التحقق من فهم المتدرب للمحتوى، والتأكد من أن من قام بتسليم الواجب هو المتدرب نفسه.
- تُغلق مهام كل أسبوع في وقتها المحدد، ولا يُسمح بإعادة فتحها بعد انتهاء المدة.

2. فحص الأعمال المتكررة أو غير الأصيلة

- يتم رصد الأعمال التي لا تعتمد على جهد شخصي واضح.
- يُتخذ الإجراء المناسب حياله المخالفة وفق سياسات النزاهة التدريبية الإلكترونية المعتمدة.

3. متابعة الدخول والحضور الإلكتروني

- يتم تسجيل ومتابعة دخول المتدربين إلى المنصة التعليمية.
- يتم توثيق حضور الجلسات التدريبية كاملة، وأوقات الدخول والانصراف.

4. مناقشة الواجبات والمشاريع

- تتم مناقشة الأعمال المقدّمة من قبل المدرب أو لجنة مختصة.
- تشمل المناقشة المصادر، والمحتوى، وآلية التنفيذ للتحقق من خلو الأعمال من أي تدليس أو غش.

ثالثاً: التقنيات المستخدمة لمنع الغش

يعتمد مركز روافد الإخاء للتدريب على مجموعة من التقنيات والإجراءات، من أبرزها:

1. توقيع تعهد وإقرار من المتدربين بالالتزام بأنظمة وتعليمات الاختبارات، والعقوبات المترتبة على الغش أو انتحال الهوية.
2. تصميم اختبارات تعتمد على بنوك أسئلة متعددة، وتوزيع عشوائي، وقياس الفهم والاستيعاب لا الحفظ.
3. التركيز على المشاريع التطبيقية والاختبارات الشفهية كأدوات تقييم أساسية.
4. تفرد كل نموذج اختبار إلكتروني عن الآخر، واستخدام أسئلة جديدة غير متاحة في المراجع العامة.
5. منع تصوير الأسئلة أو التواصل مع الآخرين أو استخدام مصادر غير مصرح بها.
6. إمكانية طلب تشغيل الكاميرا للتحقق من هوية المتدربين، وطلب إبراز الهوية عند الحاجة مع الإلتزام بخصوصية المستفيدين والمتدربين.
7. إمكانية طلب تمرير الكاميرا في محيط الغرفة للتأكد من عدم وجود أشخاص آخرين أو أدوات مساعدة.
8. تنفيذ حملات توعوية للمتدربين حول أنظمة النزاهة في بيئة التدريب الإلكتروني.
9. استخدام حلول تقنية مثل متصفح آمن يمنع فتح البرامج الأخرى أو نسخ محتوى الاختبار.
10. مراجعة أي أحداث أو سلوكيات مشبوهة من قبل الطاقم التدريبي وخبراء النزاهة والتقنية.
11. عرض شاشة تعليمات واضحة أثناء الاختبار تتضمن أنظمة الغش والعقوبات.

رابعًا: المخالفات

تُعد من المخالفات – دون حصر – ما يلي:

1. انتحال صفة متدربة أخرى أو الاتفاق مع الغير لأداء الاختبار بدلاً عنها.
2. أي سلوك يؤثر سلبًا على سير الاختبارات.
3. الإساءة السلوكية للمشرفين أثناء الاختبارات.
4. الحصول أو محاولة الحصول على الاختبار قبل موعده.
5. الاطلاع أو محاولة الاطلاع على أسئلة الاختبار قبل السماح بذلك، أو الإجابة بعد انتهاء الوقت.
6. ارتكاب أي حالة من حالات الغش، بما في ذلك:
 - إفشاء أو محاولة إفشاء أسئلة أو إجابات الاختبار.
 - مساعدة متدرب آخر على الغش.
 - استخدام أجهزة أو أدوات غير مصرح بها.
 - تصوير أو إخراج أسئلة الاختبار بأي وسيلة.
7. عدم الالتزام بتعليمات المشرفين أو رفض تشغيل الكاميرا أو الاستمرار في سلوك مخالف بعد التنبيه.

خامسًا: العقوبات

في حال ارتكاب مخالفة، يجوز توقيع واحدة أو أكثر من العقوبات التالية:

- توجيه إنذار رسمي.
- الحرمان من دخول الاختبار.
- اعتبار المتدرب راسب في مادة أو أكثر أو في الاختبار كاملاً.
- إلغاء نتائج اختبارات سابقة.
- الحرمان من دخول الاختبارات لفترة محددة لا تتجاوز سنة واحدة كحد أقصى.

سادساً: إجراءات التحقيق وإيقاع العقوبات

تُتبع الإجراءات التالية:

1. تحرير محضر إثبات حالة من قبل مشرف الاختبار يتضمن تفاصيل الواقعة.
2. أخذ إفادات مكتوبة من المتدرب المعني وأي أطراف ذات علاقة.
3. رفع المحضر إلى لجنة الاختبارات خلال مدة لا تتجاوز أربعة أيام عمل.
4. تتولى لجنة مختصة التحقيق في الواقعة وإعداد محضر تحقيق وتوصيات.
5. رفع نتائج التحقيق للإدارة المعنية لاعتماد العقوبة.
6. إبلاغ المتدرب بقرار العقوبة والمخالفة المرتكبة بشكل رسمي.

أحكام ختامية

- تلتزم إدارة المركز بالسرية التامة في جميع إجراءات التحقيق.

- تُطبق هذه السياسة على جميع البرامج التدريبية الإلكترونية.
- يحتفظ المركز بحقه في تحديث هذه السياسة بما يتوافق مع الأنظمة واللوائح المعتمدة.

سياسة حداثة المحتوى الإلكتروني

أولاً: مقدمة

يلتزم مركز روافد الإخاء للتدريب بتقديم محتوى تدريبي إلكتروني حديث، عالي الجودة، ومتوافق مع الأنظمة واللوائح الوطنية، بما يواكب التطورات المستمرة في مجالات التطوير المهني والتعليم الإلكتروني، ويحقق مخرجات تدريبية فعّالة ومستدامة.

ثانياً: الالتزامات العامة للمركز

يلتزم مركز روافد الإخاء للتدريب بما يلي:

1. حداثة المحتوى الإلكتروني

- التأكد من تحديث المحتوى الإلكتروني المقدم في البرامج التدريبية بشكل دوري.
- مراجعة المحتوى لضمان مواكبته لأحدث الممارسات المهنية والتقنية.
- الالتزام بعدم مخالفة القوانين والسياسات الوطنية ذات العلاقة.

2. حقوق الملكية الفكرية وحقوق النشر

- الالتزام التام بمبادئ حقوق الملكية الفكرية وحقوق النشر.
- نشر ثقافة احترام حقوق التأليف والاستخدام النظامي للمحتوى الرقمي.

- استخدام مصادر مرخصة أو الحصول على التصاريح اللازمة عند الحاجة.

3. أنظمة التعليم الإلكتروني والتوافق التقني

- استخدام أنظمة تعليم إلكتروني متوافقة مع مختلف أنظمة التشغيل.
- دعم جميع أنواع الأجهزة، بما في ذلك الحواسيب، والأجهزة اللوحية، والهواتف الذكية.
- ضمان سهولة الوصول للمحتوى دون قيود تقنية.

4. خدمات التنبيهات والمتابعة

- توفير خدمة التنبيهات الآلية داخل أنظمة إدارة التعلم.
- تنبيه المتدربين بشكل مستمر بمتطلبات البرامج، والمهام، والواجبات.
- تعزيز استمرارية التدريب، خصوصًا في البرامج التي تزيد مدتها عن شهر.

5. إتاحة البحث عن المحتوى الرقمي

- توفير خاصية البحث داخل المنصة التعليمية.
- تسهيل الوصول السريع للمحتوى الرقمي والمواد التعليمية.

6. الأدلة الإرشادية والبرامج التدريبية المساندة

- توفير الدورات التأهيلية والأدلة الإرشادية الإلكترونية للأنظمة والبرامج المستخدمة.

- دعم المتدربين في فهم واستخدام بيئات التدريب الإلكتروني بكفاءة.
- 7. الدعم الفني والتعليمي المستمر
 - تقديم المساعدة الفنية والتعليمية للمدربات والمتدربين طوال فترة تنفيذ البرامج التدريبية.
 - ضمان استمرارية العملية التدريبية دون انقطاع.
- 8. إدارة الفصول الافتراضية المتزامنة
 - الالتزام بعدم تجاوز العدد المعتمد للمتدربين في الفصول الافتراضية المتزامنة.
 - ضمان جودة التفاعل وفعالية التعلم.
- 9. البنية التقنية والاستدامة
 - توفير بنية تقنية موثوقة تتحمل أعداد المستفيدات والمحتوى الرقمي بمختلف أنواعه.
 - ضمان استقرار الأنظمة واستمراريتها دون انقطاع.
- 10. تأهيل الكادر البشري
 - الالتزام بحصول المدربين على شهادات احترافية معتمدة في مجالات التعليم الإلكتروني.
 - الالتزام بحصول الكادر الفني والإداري والتقني على شهادات احترافية في مجال التعليم الإلكتروني.
 - الالتزام بحصول الكادر الإرشافي على شهادات احترافية متخصصة في التعليم الإلكتروني.

ثالثاً: المراجعة والتحديث

- تتم مراجعة هذه السياسة بشكل دوري للتأكد من استمرار مواءمتها مع المستجدات التقنية والتنظيمية.
- يحتفظ مركز روافد الإخاء للتدريب بحق تحديث هذه السياسة عند الحاجة، مع إشعار المستفيدين بذلك.

سياسة الحضور للدورات التدريبية عن بُعد

أولاً: الإطار العام

يُعد الحضور في البرامج التدريبية المقدمة عن بُعد في مركز روافد الإخاء للتدريب معادلاً للحضور الاعتيادي، ويخضع لكافة أنظمة وجهات الاعتماد ذات العلاقة، ومنها وزارة التعليم والمؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني والمركز الوطني للتعليم الإلكتروني، وتُطبق إجراءات دقيقة لضبط الحضور والغياب لضمان جودة العملية التدريبية واعتماد الشهادات.

ثانياً: ضوابط الحضور والغياب

1. لا يُسمح بالغياب عن البرنامج التدريبي عن بُعد سواء في الجلسات التدريبية أو الأيام التدريبية، إلا وفق الضوابط المعتمدة.
2. يشترط لحصول المتدربين على شهادة الحضور إتمام ما لا يقل عن (75%) من إجمالي الساعات التدريبية المخصصة للدورة.
3. تُحتسب ساعات الحضور في البرامج غير المتزامنة معادلة لساعات الحضور الاعتيادية، وفق آلية المتابعة المعتمدة في نظام إدارة التعلم.
4. يُحتسب الغياب في الحالات الآتية:
 - التأخر عن الجلسة التدريبية أكثر من 20 دقيقة.
 - الخروج من الجلسة قبل انتهائها وعدم العودة.
5. يعتمد نظام الحضور الإلكتروني عبر المنصة التدريبية المعتمدة لرصد أوقات الدخول والخروج والتفاعل.

ثالثاً: نظام الإنذارات

1. الإنذار الأول: عند تجاوز نسبة الغياب 10% من إجمالي ساعات الدورة.
2. الإنذار الثاني: عند تجاوز نسبة الغياب 15% من إجمالي ساعات الدورة.
3. الإنذار النهائي: عند تجاوز نسبة الغياب 20% من إجمالي ساعات الدورة.
4. يتم طي قيد المتدرب وعدم إصدار شهادة حضور له إذا تجاوزت نسبة الغياب 25% من إجمالي ساعات الدورة.

رابعاً: الحد الأدنى للحضور المتزامن

1. لا يقل الحد الأدنى لساعات الحضور المتزامن عن (25%) من إجمالي ساعات البرنامج عند تقديم التدريب:
 - بالنمط الإلكتروني غير المتزامن.
 - أو بنمط التعليم المدمج.
2. يُطبق هذا الشرط على البرامج التدريبية التي تزيد مدتها عن شهر واحد.

خامساً: الأعذار المقبولة

1. تُقبل الأعذار المرضية فقط.
2. يشترط تقديم تقرير طبي رسمي صادر من منشأة صحية معتمدة.
3. يتم رفع التقرير الطبي إلى:

- مشرف الدورة، أو مشرف التخصص المعين، خلال المدة الزمنية المحددة في سياسة الدورة.

سادسًا: التقارير والمتابعة

1. يتم إعداد ورفع تقارير شهرية ودورية عن الحضور والغياب من قبل منسق الحضور والغياب في المركز.
2. يراعى السرية التامة فيما يخص بيانات ومعلومات المتدربين.
3. تُستخدم التقارير لأغراض:
 - التقييم.
 - التدقيق.
 - متطلبات الاعتماد والحوكمة.

سابعًا: أحكام عامة

1. يلتزم المركز بتوفير أنظمة إلكترونية موثوقة لرصد الحضور بدقة.
2. يحق لإدارة المركز تعديل هذه السياسة بما يتوافق مع تحديثات جهات الاعتماد، ويتم إشعار المستفيدين بذلك.
3. يُعد تسجيل المتدربين في الدورة موافقة صريحة على جميع ما ورد في هذه السياسة.

سياسة وآلية قياس مستوى رضا المستفيدين

أولاً: الهدف

يهدف مركز روافد الإخاء للتدريب إلى قياس مستوى رضا المستفيدين من خدمات التدريب الإلكتروني، بما يساهم في تحسين جودة البرامج التدريبية، ورفع كفاءة المدربين، وتطوير بيئة التعليم الإلكتروني، واتخاذ القرارات التحسينية في الوقت المناسب.

ثانياً: الفئات المستهدفة

تشمل آلية قياس مستوى الرضا الفئات التالية:

- المتدربين الملتحقين بالبرامج التدريبية.
- المدربين المشاركين في تقديم البرامج التدريبية.
- المستفيدين من الخدمات التقنية والإدارية المصاحبة للتدريب.

ثالثاً: آلية قياس مستوى الرضا

1. يتم قياس مستوى رضا المستفيدين من خلال استبيانات إلكترونية تُرسل عبر رابط مخصص.
2. تُرسل الاستبيانات في نهاية كل دورة تدريبية لضمان دقة التقييم وشمولية الملاحظات.
3. تتضمن الاستبيانات محاور متعددة، من أبرزها:

- جودة المحتوى التدريبي وحداثه.
 - كفاءة المدربة وأسلوب التقديم.
 - فاعلية أدوات التعليم الإلكتروني المستخدمة.
 - مستوى الدعم الفني والإداري.
 - سهولة استخدام المنصة التدريبية.
 - مدى تحقيق مخرجات التعلم المتوقعة.
 - المقترحات التطويرية لتحسين البرامج والخدمات.
4. يتم إرسال استبيانات مستقلة لكل من:
- المتدربين.
 - المدربين.

رابعًا: تحليل النتائج والاستفادة منها

1. يتم جمع وتحليل نتائج الاستبيانات بشكل دوري من قبل الجهة المختصة في المركز.
2. تُستخدم نتائج قياس مستوى الرضا في:
 - تطوير وتحسين البرامج التدريبية.
 - رفع كفاءة العملية التدريبية الإلكترونية.
 - تحسين الخدمات التقنية والإدارية.
 - دعم قرارات الإدارة فيما يخص التخطيط والتطوير المستقبلي.

3. يتم توثيق نتائج القياس ضمن تقارير داخلية تُستخدم لأغراض:

- ضمان الجودة.
- متطلبات الاعتماد.
- التحسين المستمر.

خامساً: السرية والخصوصية

1. تلتزم إدارة المركز بالحفاظ على سرية بيانات المستخدمين وملاحظاتهم.
2. تُستخدم البيانات لأغراض التطوير فقط، دون الإفصاح عن أي معلومات شخصية.

سادساً: أحكام عامة

1. يحق للمركز تحديث هذه السياسة بما يتوافق مع متطلبات الاعتماد وجودة التعليم الإلكتروني.
2. يُعد اشتراك المستفيد في البرامج التدريبية موافقة ضمنية على المشاركة في استبيانات قياس الرضا.
3. تُعد هذه السياسة جزءاً لا يتجزأ من منظومة الجودة والحوكمة في مركز روافد الإخاء للتدريب.

الأدلة الإرشادية لمنصة مركز روافد الإخاء للتدريب

أولاً: دليل استخدام المنصة التعليمية

يهدف هذا الدليل إلى تزويد المتدربين والمدرّبين بكافة المعلومات اللازمة لاستخدام منصة التدريب الإلكتروني بشكل فعال، بما يضمن استمرارية التعلم والمشاركة المثلى في البرامج التدريبية.

متطلبات الاستخدام:

1. جهاز مناسب (حاسوب، لابتوب، آيباد، جوال ذكي).
2. اتصال إنترنت مستقر.
3. برامج وتطبيقات أساسية مثل ZOOM للفصول الافتراضية المتزامنة.

ثانياً: دليل استخدام برنامج ZOOM للفصول الافتراضية

1- تحميل برنامج ZOOM

- [للأندرويد: تحميل ZOOM على الأندرويد](#)
- [للايفون: تحميل ZOOM على الآيفون](#)
- [للكمبيوتر/اللابتوب: تحميل ZOOM للكمبيوتر](#)

خطوات التثبيت:

1. اضغط على الرابط المناسب لجهازك.
2. انتظر انتهاء التحميل.
3. افتح الملف واتبع خطوات التثبيت.
4. بعد انتهاء التثبيت، يمكنك فتح البرنامج والبدء في استخدامه.

2- للمدرب: فتح قاعة تدريب مباشرة

1. افتح تطبيق ZOOM واضغط على New Meeting.
2. ستظهر نافذة الفيديو الخاصة بالاجتماع.
3. لدعوة المتدربين:
- من شريط الأدوات، اختر Participants.
- يمكنك دعوة جهات الاتصال على ZOOM ، أو إرسال رابط القاعة عبر البريد الإلكتروني، أو نسخ عنوان URL المباشر.
4. لتفعيل الكاميرا، اضغط على Video On.

3- للمتدربات: الانضمام إلى القاعة التدريبية

1. تسجيل الدخول إلى حسابك كمتدرب.
2. اختر أيقونة دوراتي.
3. اضغط على أيقونة ابدأ في تفاصيل الدورة للانضمام إلى القاعة التدريبية.

4- للمدرّين: جدولة دورة تدريبية مستقبلية

1. افتح تطبيق ZOOM.
2. اضغط على Schedule.
3. أدخل اسم الدورة، ثم التاريخ، الموعد، والمنطقة الزمنية.
4. يمكن تعيين إعدادات خصوصية الدورة وإعدادات الوصول.
5. إضافة تذكير الاجتماع إلى Calendar.
6. اضغط على Done / Schedule.

ثالثاً: الأدلة الإرشادية للبرامج والتقنيات المساندة

1. بعض الدورات تتطلب استخدام برامج أو تطبيقات إضافية، يتم إرسال روابط التنزيل وتعليمات الاستخدام من قبل المدربة أثناء تنفيذ الدورة.
2. يجب التأكد من تحميل هذه البرامج على الأجهزة المستخدمة قبل بدء الأنشطة العملية للدورة.

رابعاً: نصائح عامة للمتدربين والمدرّين

- التأكد من توفر الصوت والفيديو قبل بدء الجلسة.
- استخدام مكان هادئ ومستقر للانضمام إلى الجلسة.
- الالتزام بأوقات الحضور وعدم الانقطاع أثناء الفصول الافتراضية.
- مراعاة آداب التواصل أثناء التفاعل مع المدربة والزميلات.

سياسة الشكاوى والمقترحات

تقديم الشكاوى أو المقترح :

يمكن لأي مستفيد أو متدرب أو مدرب تقديم شكاوى أو مقترح ضد المركز من خلال إحدى الطرق التالية:

أ. البريد الإلكتروني إلى لجنة المراجعة المستقلة

Email: needhelp@alekhaa.com .

ب. عبر الموقع الإلكتروني للمركز

1. الدخول إلى الموقع الإلكتروني alekhaa.com :

2. الانتقال إلى تبويب السياسات.

3. اختيار الملاحظات والشكاوى وملء نموذج التواصل الإلكتروني.

ج. الاتصال الهاتفي بإدارة المتابعة

6564537961 .

0505535061 .

إجراءات الرد على الشكاوى

• يتم الرد على جميع الشكاوى خلال ثلاثة أيام عمل من تاريخ تقديمها، مع استثناء العطلات الرسمية.

• في حال عدم تلقي أي رد خلال المدة المحددة، يمكن التواصل مع إدارة المراجعة عبر البريد الإلكتروني needhelp@alekhaa.com :

حالات عدم النظر في الشكوى

يحق للمركز الامتناع عن إعادة النظر في الشكوى إذا انطبقت أي من الحالات التالية:

1. الشكوى لا تتوافق مع متطلبات الصياغة الرسمية المنصوص عليها في قسم "كيفية تقديم الشكوى".
 2. استخدام لغة غير لائقة موجهة للمركز أو لأي من العاملين أو المتدربين أو الجهات ذات العلاقة.
 3. عدم ذكر البريد الإلكتروني أو بيانات الاتصال الخاصة بالمشتكية.
- في هذه الحالات، يتم إشعار المشتكية بأسباب عدم التحقيق في الشكوى.

حفظ الشكاوى

- يحتفظ المركز بجميع الشكاوى المقدمة لمدة لا تقل عن خمس سنوات لدى لجنة المراجعة المستقلة.

مراجعة السياسة

- يقوم المركز بمراجعة هذه السياسة بشكل دوري أو تعديلها وفق احتياجات ومتطلبات العمل لضمان تحسين جودة التعامل مع الشكاوى والمقترحات.

المعارف والمهارات والكفايات المطلوبة

أ. للمدرب/ة

يجب أن يمتلك المدرب/ة القدرات التالية لضمان تقديم تدريب إلكتروني فعال:

1. المهارات التقنية

- التعامل مع نظم تشغيل الحاسب الآلي.
- إجادة استخدام برامج Microsoft Office.
- التعامل مع الشبكات الإلكترونية والبريد الإلكتروني.
- إدارة الملفات الإلكترونية بكفاءة.
- امتلاك موقع شخصي على شبكة الإنترنت (يفضل).
- استخدام الإنترنت للبحث عن المعلومات والوصول إليها.
- التعامل مع المكتبات الإلكترونية التابعة للمؤسسات التعليمية أو المستقلة.
- تحميل الكتب والبرامج التعليمية من الإنترنت.
- التسجيل والمشاركة في المنتديات التعليمية.
- التعامل مع برامج المحادثات الإلكترونية (Chat & Messaging).

2. المهارات التدريبية

- تصميم ونشر الصفحات الإلكترونية التعليمية.

- استخدام الأنشطة التدريبية الإلكترونية المرتبطة بمجال التدريب.
- التواصل الفعال مع المتدربين إلكترونياً.
- تنوع الوسائط المتعددة المستخدمة في التدريب (صور، فيديو، عروض تقديمية، محاكاة...).

ب. للمتدرب

يجب أن يمتلك المتدرب الحد الأدنى من المهارات التقنية لضمان الاستفادة من التدريب الإلكتروني:

1. المهارات التقنية الأساسية

- التعامل مع نظم تشغيل الحاسب الآلي.
- إجابة استخدام برامج Microsoft Office.
- التعامل مع الشبكات الإلكترونية والبريد الإلكتروني.
- إدارة الملفات الإلكترونية بكفاءة.
- استخدام الإنترنت للبحث عن المعلومات والوصول إليها.
- تحميل الكتب والبرامج التعليمية من الإنترنت.
- التسجيل والمشاركة في المنتديات التعليمية.
- التعامل مع برامج المحادثات الإلكترونية.

2. المهارات المتعلقة بالتدريب الإلكتروني

- استخدام الوسائط المتعددة المقدمة ضمن البرنامج التدريبي (صور، فيديو، عروض تقديمية...).

الهيكل التنظيمي وسياسات الأدوار والمسؤوليات

تقوم الإدارة العامة بوضع سياسات الأدوار والمسؤوليات والهيكل التنظيمي والإداري بهدف خدمة المتدربين، وتطبيق اللوائح والتنظيمات الصادرة عن المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، المركز الوطني للتعليم الإلكتروني، والجهات الرسمية ذات العلاقة.

مهام مدير المعهد

- الربط بين الموظفين في جميع الأقسام وتوزيع المهام بشكل عادل ورفع إنتاجيتهم.
- متابعة رفع أسماء المسجلين الجدد في الدورات التأهيلية والتطويرية على الموقع الإلكتروني للمؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني.
- متابعة التزام المدربين بمواعيد بداية ونهاية الدورات والساعات التدريبية المحددة.
- مراجعة نتائج الاختبارات النهائية والسجلات التدريبية بدقة والتأكد من صحة النتائج ونجاح أو رسوب المتدربين ومواعيد الأرباع الدراسية.
- متابعة إعداد الحضور والغياب للمتدربين واعتماد كل محاضرة باستخدام التوقيع الإلكتروني.
- توقيع إنذارات الغياب الخاصة بالمتدربين واستدعائهم وإشعارهم بأهمية حضور المحاضرات.

- مسؤول عن ملفات الإداريين والمدرّبين وتحديثها دوريًا.
- للتواصل needhelp@alekhaa.com

مهام مدير التدريب

- متابعة المواقع الرسمية للإدارة العامة للتدريب الأهلي ووزارة التعليم والمركز الوطني للتعليم الإلكتروني.
- الاطلاع على دليل التعليمات والقواعد والإجراءات التنفيذية للائحة التدريب والتقيد بها.
- متابعة الجداول التدريبية وتحديد المدرب المسؤول عن كل دورة.
- تسليم أحدث الحقائق التدريبية للمتدربين بالتنسيق مع مدير المعهد.
- متابعة حضور وغياب المتدربين والتواصل مع الغائبين لتطبيق لائحة التدريب عند الحاجة.
- متابعة احتياجات المتدربين وحل مشاكلهم بالتعاون مع الأقسام المختلفة.
- إعداد كشف بأسماء المتدربين المؤهلين للاختبارات النهائية، والمنسحبين، والمحرومين.
- للتواصل needhelp@alekhaa.com

مهام المدرب

- تقديم الدورات بشكل واضح وجاذب وتحفيز المتدربين على التعلم.
- الالتزام بالجداول التدريبية والتوقيت المحدد لكل دورة.

- استخدام أدوات متنوعة للشرح: قصص، أمثلة، عروض تقديمية، محادثة، تدريب عملي، تمارين، اختبارات قصيرة...
- تسجيل الحضور والغياب للمتدربين خلال أول عشرة دقائق من المحاضرة.
- متابعة تكرار غياب المتدربين بالتنسيق مع مدير شؤون المتدربين.
- إعداد ملف الإنتاجية الشهري وإرساله لمدير التدريب.
- التواصل مع المتدربين عبر الرسائل الفورية في النظام.

مهام مسؤول شؤون المتدربين

- مساعدة مدير شؤون المتدربين في تسليم الحقائق التدريبية للمتدربين.
- متابعة احتياجات المتدربين وحل مشاكلهم بالتعاون مع مدير التدريب.
- الرد على الهاتف واستفسارات العملاء عبر مواقع التواصل الاجتماعي التابعة للمعهد.
- متابعة الصادر والوارد من وإلى الجهات الرسمية وأرشفة المستندات.
- إعلام مدير التدريب بأعداد المتدربين ومواعيد إغلاق التسجيل في المجموعات.
- للتواصل needhelp@alekhaa.com

مهام منسق التدريب

- إرسال الاستبيانات للمتدربين والعمل على تطوير الخدمة المقدمة لهم.
- التواصل مع الشركات المزودة للخدمة بخصوص تحديثات الموقع.

- إعداد تقارير دورية للخدمات المقدمة للمتدربين ورفعها لمدير التدريب.
- تحديد الاحتياجات التدريبية وحل المشاكل التقنية التي قد تواجه المتدربين.

مهام محاسب المركز

- إعداد التقارير المالية ورفعها بشكل دوري لإدارة المعهد.
- معالجة الفواتير والتأكد من صحتها والتواصل مع المتدربين عند الحاجة.
- إعادة الرسوم للمتدربين المنسحبين بعد اعتمادها من مدير المعهد.
- إدارة جميع المهام المتعلقة بالمحاسبة المالية للمعهد.

الفهرس

الفهرس

4	سياسة التقيد بالأنظمة واللوائح والسياسات الوطنية
4	المقدمة
5	سياسة تحقيق النزاهة في بيئة التدريب الإلكتروني
5	أولاً: المقدمة
5	ثانياً: أهداف سياسة تحقيق النزاهة في بيئة التدريب الإلكتروني
6	ثالثاً: نطاق التطبيق
6	رابعاً: أشكال الإخلال بالنزاهة في البيئة التدريبية الإلكترونية
7	المساعدة أو التحريض على مخالفة النزاهة: تقديم دعم مادي أو معنوي أو تقني يمكن الغير من ارتكاب مخالفات أكاديمية أو الحصول على معلومات أو مواد غير مصرح بها
7	خامساً: سياسات وإجراءات منع انتحال الهوية
8	إجراءات ضبط انتحال الهوية :
8	سادساً: سياسات وإجراءات منع الغش
9	سابعاً: الرسوب بسبب الغياب
9	ثامناً: إجراءات المخالفات الأخرى
10	تاسعاً: أشكال انتهاك أخرى
11	سياسة مبادئ حقوق الملكية الفكرية وحقوق النشر
11	في التدريب الإلكتروني
11	أولاً: مقدمة
11	ثانياً: حقوق الملكية الفكرية
12	ثالثاً: حقوق الطبع والنشر
12	رابعاً: ضوابط النسخ والنشر
13	خامساً: التواصل بشأن حقوق الملكية الفكرية
13	سادساً: الالتزام بحقوق الملكية الفكرية عند رفع المحتوى
13	سابعاً: التزام المدربة عند إعداد المحتوى التدريبي
14	ثامناً: التزام المدرب عند رفع المحتوى على المنصة
14	تاسعاً: حماية بيانات الدخول والمواد التدريبية
14	عاشراً: قواعد كتابة ونشر المحتوى في الموقع الإلكتروني
15	الحادي عشر: التغييرات وإخلاء المسؤولية
15	الثاني عشر: التعديلات على السياسة
16	سياسات الحضور للدورات التدريبية عن بُعد
16	أولاً: ضوابط الحضور

- 17..... ثانيًا: الإنذارات والإجراءات
- 17..... ثالثًا: الأعداء
- 18..... رابعًا: التقارير والمتابعة
- 19..... سياسة الدعم الفني
- 19..... أولاً: مقدمة
- 19..... ثانيًا: آلية التواصل مع الدعم الفني
- 19..... ثالثًا: المستفيدين من خدمات الدعم الفني
- 20..... رابعًا: قنوات الدعم الفني وأوقات العمل
- 21..... خامسًا: الوقت المتوقع للاستجابة
- 21..... سادسًا: الخدمات المشمولة بالدعم الفني
- 22..... سابعًا: أحكام عامة
- 23..... سياسة التواصل للتدريب الإلكتروني عن بُعد
- 23..... أولاً: مقدمة
- 23..... ثانيًا: وسائل الرد على استفسارات المتدربين
- 24..... ثالثًا: آلية الإجابة على الاستفسارات
- 24..... رابعًا: الخدمات والأنظمة المشمولة بالتواصل والدعم
- 25..... خامسًا: سياسة التواصل عند تقديم التدريب بالنمط الإلكتروني المتزامن
- 26..... سادسًا: آداب التواصل
- 27..... سابعًا: الإجراءات المتخذة عند مخالفة آداب التواصل
- 28..... سياسة فحص أعمال المتدربين
- 28..... ومنع الغش وانتحال الهوية
- 28..... أولاً: مقدمة
- 28..... ثانيًا: آلية فحص أعمال المتدربين
- 29..... ثالثًا: التقنيات المستخدمة لمنع الغش
- 31..... رابعًا: المخالفات
- 31..... خامسًا: العقوبات
- 32..... سادسًا: إجراءات التحقيق وإيقاع العقوبات
- 32..... أحكام ختامية
- 34..... سياسة حادثة المحتوى الإلكتروني
- 34..... أولاً: مقدمة
- 34..... ثانيًا: الالتزامات العامة للمركز
- 37..... ثالثًا: المراجعة والتحديث

38	سياسة الحضور للدورات التدريبية عن بُعد
38	أولاً: الإطار العام
38	ثانياً: ضوابط الحضور والغياب
39	ثالثاً: نظام الإنذارات
39	رابعاً: الحد الأدنى للحضور المتزامن
39	خامساً: الأعذار المقبولة
40	سادساً: التقارير والمتابعة
40	سابعاً: أحكام عامة
41	سياسة وآلية قياس مستوى رضا المستفيدين
41	أولاً: الهدف
41	ثانياً: الفئات المستهدفة
41	ثالثاً: آلية قياس مستوى الرضا
42	رابعاً: تحليل النتائج والاستفادة منها
43	خامساً: السرية والخصوصية
43	سادساً: أحكام عامة
44	الأدلة الإرشادية لمنصة مركز روافد الإخاء للتدريب
44	أولاً: دليل استخدام المنصة التعليمية
44	ثانياً: دليل استخدام برنامج ZOOM للفصول الافتراضية
46	ثالثاً: الأدلة الإرشادية للبرامج والتقنيات المساندة
46	رابعاً: نصائح عامة للمتدربين والمدرّبين
47	سياسة الشكاوى والمقترحات
47	تقديم الشكاوى أو المقترح :
47	إجراءات الرد على الشكاوى
48	حالات عدم النظر في الشكاوى
48	حفظ الشكاوى
48	مراجعة السياسة
49	المعارف والمهارات والكفايات المطلوبة
49	أ. للمدرب/ة
50	ب. للمتدربة
52	الهيكل التنظيمي وسياسات الأدوار والمسؤوليات
52	مهام مدير المعهد
53	مهام مدير التدريب

53.....	مهام المدرب
54.....	مهام مسؤول شؤون المتدربين
54.....	مهام منسق التدريب
56	مهام محاسب المركز
57	الفهرس