

سياسة التواصل بين المتدرب والمدرّب والدعم الفني

الهدف من السياسة

الغرض من هذه السياسة هو توضيح كيفية التواصل بين المتدرب والمدرّب والدعم الفني عبر المنصة التدريبية التي تستخدمها مركز مفتاح الثروة للتدريب.

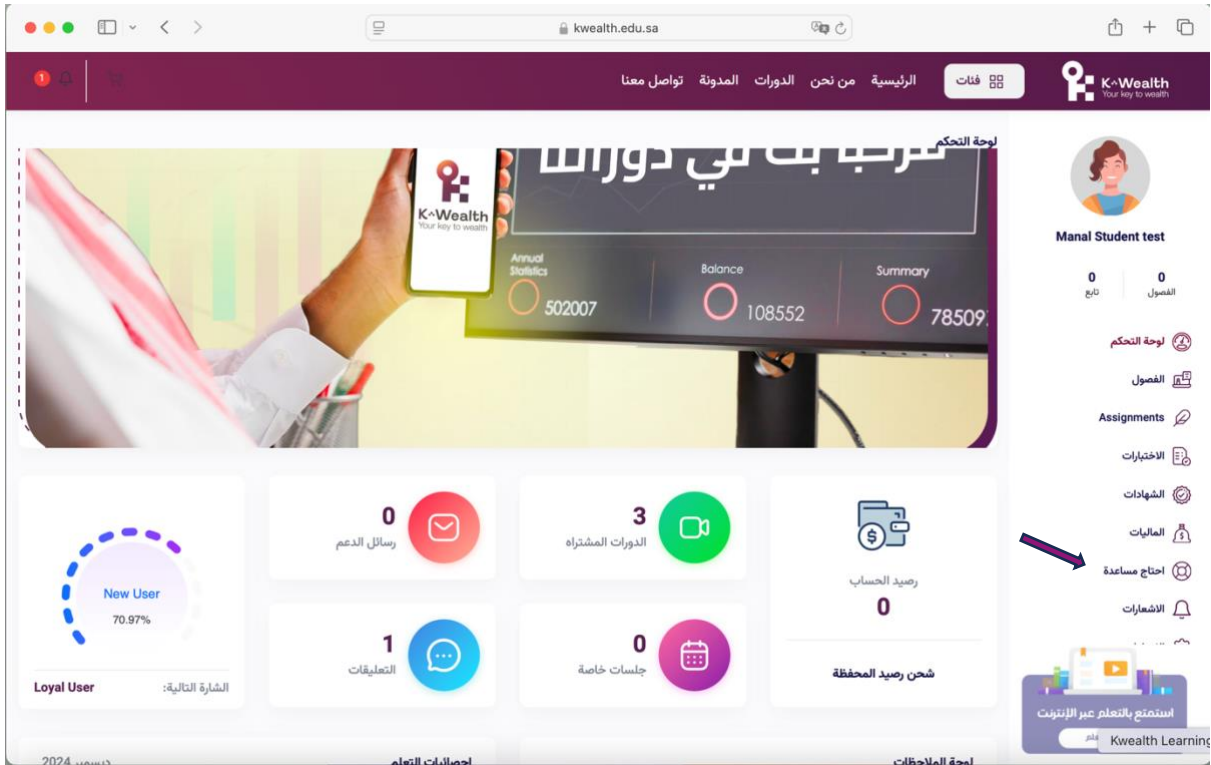
الفئة المستهدفة

هذه السياسة تستهدف المتدربين المسجلين في الدورة التدريبية وأيضا المدرّبين المعتمدين في مركز مفتاح الثروة للتدريب.

سياسة التواصل

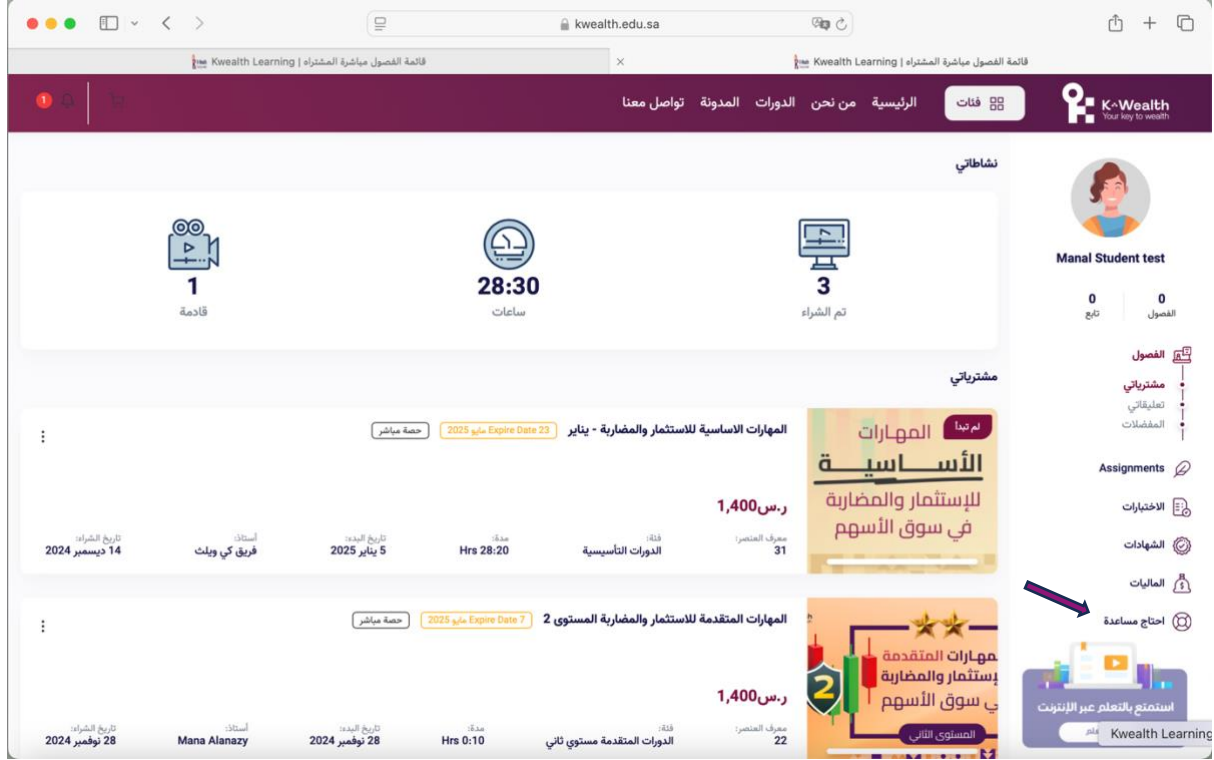
توفر المنصة التدريبية مجموعة من الأدوات التي تسهل عملية التواصل بين المتدرب والمدرّبين والدعم الفني ويكون الوصول إليها بالخطوات التالية:

- إذا كنت في صفحتك الأولى (ملفك الشخصي)، فسوف تكون أيقونة  **احتاج مساعدة** ضمن القائمة التي على يمين الشاشة. قم بالنقر عليها.



الصفحة الأولى (ملفك)

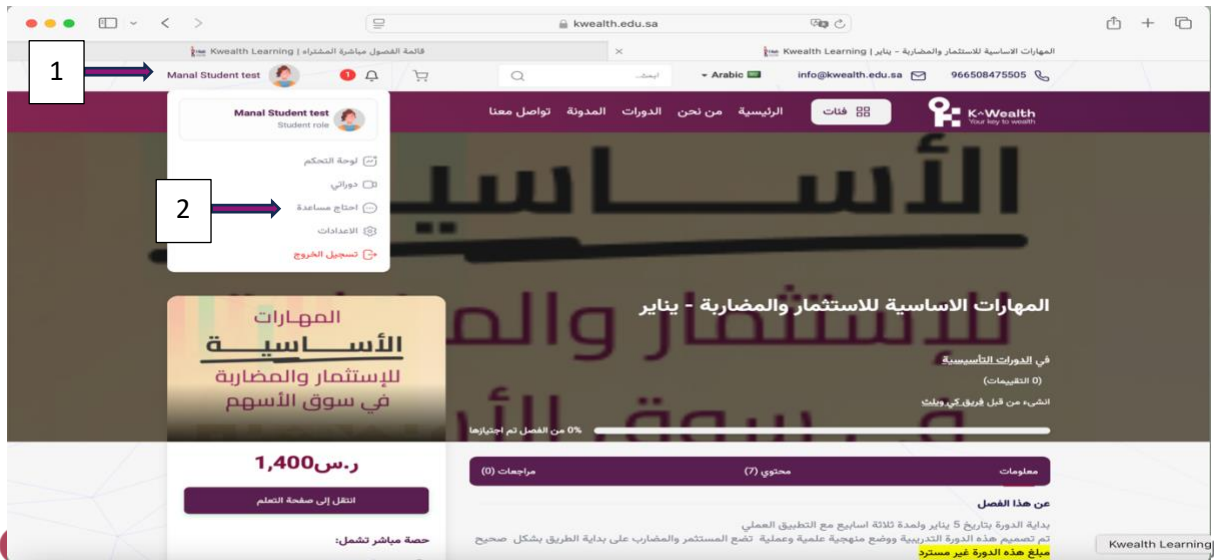
- إذا كنت في صفحة دوراتي، فسوف تكون أيقونة  احتاج مساعدة ضمن القائمة التي على يمين الشاشة. قم بالنقر عليها.



The screenshot shows the K-Wealth Learning dashboard. At the top, there's a navigation bar with links like 'الرئيسية', 'الدورات', 'المدونة', and 'تواصل معنا'. Below this, there's a section for 'نشاطاتي' (My Activities) with icons for 'قائمة' (List), '28:30' (Time), and 'تم الشراء' (Purchased). The main content area displays two courses: 'المهارات الأساسية للاستثمار والمضاربة - يناير' (Basic Investment and Trading Skills - January) and 'المهارات المتقدمة للاستثمار والمضاربة المستوى 2' (Advanced Investment and Trading Skills Level 2). Both courses are priced at 1,400 ر.س. The right sidebar shows a user profile for 'Manal Student test' with '0' courses and '0' assignments. A red arrow points to the 'احتاج مساعدة' (Need Help) icon in the sidebar.

صفحة (دوراتي)

- وإذا كنت في صفحة الدورة، قم بالنقر على اسمك في أعلى الشاشة يسار وسوف تظهر قائمة منسدلة، قم بالنقر على  احتاج مساعدة



The screenshot shows the course page for 'المهارات الأساسية للاستثمار والمضاربة - يناير'. A dropdown menu is open, showing options like 'لوحة التحكم' (Dashboard), 'دوراتي' (My Courses), 'احتاج مساعدة' (Need Help), 'الاعدادات' (Settings), and 'تسجيل الخروج' (Logout). A red arrow points to the 'احتاج مساعدة' option. The course details show a price of 1,400 ر.س. and a progress bar at 0%.

- لإرسال سؤال أو استفسار للمدرب، قم بالنقر على (جديد) ومن ثم كتابة موضوع الرسالة، واختار (دعم الفصل) من قائمة النوع، وأخيرا اكتب رسالتك وانقر على (أرسل رسالة).

- لإرسال سؤال أو استفسار للدعم، قم بالنقر على (جديد) ومن ثم كتابة موضوع الرسالة، واختار (دعم المنصة) من قائمة النوع، وأخيرا اكتب رسالتك وانقر على (أرسل الرسالة).

■ أو يمكنك التواصل عن طريق البريد الإلكتروني info@kwealth.edu.sa

كما يجب الالتزام بالقواعد والآداب التالية عند التواصل عبر الانترنت:

- تقبل الاختلاف في آراء الآخرين
- اللباقة في استخدام الألفاظ والمفردات
- أن يتم استخدام اللغة السليمة خالية من الأخطاء في التواصل الكتابي.
- أن تكون الرسائل مختصرة وبعنوان مناسب يوضح محتواها.
- أن يتم بدء التواصل الكتابي بشكل اللائق وباستخدام اسم الشخص ولقبه.
- في حال إرفاق ملفات يجب تسمية الملفات باسم يدل على محتواها، بالإضافة إلى اسم المتدرب واسم الدورة.
- في حال مخالفة قواعد وآداب التواصل من منسوبي الجهة فإن الجهة تتبع الإجراءات التالية:
 - إذا كانت المخالفة أول مرة تنبيه/ وتحذير المنسوب شفهيًا
 - إذا تكررت المخالفة ثاني مرة تنبيه / تحذير المنسوب خطياً
 - إذا تكررت المخالفة لثالث مرة الحسم من المرتب الشهري بملا يزيد عن 0.05%
 - إذا تكررت المخالفة لرابع مرة الفصل من مركز مفتاح الثروة للتدريب
- في حال مخالفة قواعد وآداب التواصل من المتدربين فإن الجهة تتبع الإجراءات التالية:
 - إذا كانت المخالفة أول مرة تنبيه/ وتحذير المتدرب شفهيًا
 - إذا تكررت المخالفة ثاني مرة تنبيه / تحذير المتدرب خطياً
 - إذا تكررت المخالفة ثالث مرة الفصل من الدورة الملتحق فيها المتدرب مركز مفتاح الثروة للتدريب