

يتكون الكادر الاشرافي في منصة دعم للتدريب والتأهيل من المدير العام للمركز ويناط به الإشراف العام والتخطيط والمراقبة، وتتبع له أربعة أقسام هي :

أولاً: قسم التدريب الإلكتروني: المهام والمسؤوليات:

- ١- القيام بعمليات تحديد الاحتياجات التدريبية للأفراد والمؤسسات المستهدفة .
- ٢- تصميم الدورات و البرامج وفق منهجية علمية مقننة ومحكمة ومعايير معتمدة تضمن بإذن الله جودة مخرجات العملية.
- ٣- تنظيم الدورات و البرامج وفق منهجية و أدلة ونماذج تنظيمية ذات جودة عالية.
- ٤- تنفيذ الدورات و البرامج باحترافية ومهنية عالية تضمن بإذن الله جودة المخرجات ومطابقتها لما خطط له.
- ٥- تقييم الدورات و البرامج التدريبية وفق منهجية محددة علمية ومحكمة مهنيأ تضمنأ القدرة على تحديد الفجوات وتحسينها.
- ٦- تطوير الدورات و البرامج والعمل على تحسينها بشكل مستمر من خلال استخدام منهجية للتحسين المستمر للدورات و البرامج.
- ٧- التعاون مع كافة القطاعات الصحية و التعليمية لتقديم دورات و برامج متخصصة.
- ٨- الشراكات مع المعاهد و المنصات الأخرى التي تقدم الدورات و البرامج المتخصصة بهدف تحسين جودتها.
- ٩- دعم العملية التدريبية بالخبراء المتخصصين في التدريب من خلال استقطاب أفضل المدربين.
- ١٤- تقديم التقارير الكاملة عن قياس الاثر التدريبي على المتدربين.

ثانياً: وحدة الدعم الفني، وأبرز المهام والمسؤوليات :

- ١- الإشراف على الجوانب التقنية في المنصة والعمل على تطويرها.
- ٢- تنزيل البرامج اللازمة للتدريب الإلكتروني وصيانتها.
- ٣- تحديث وتطوير الأنظمة المستخدمة في المنصة.
- ٤- توفير الدعم الفني للمستخدمين (مدربين ومتدربين).
- ٥- وضع المقاييس والمعايير للبرامج المستخدمة.
- ٦- تعريف الأجهزة على الشبكة.
- ٧- تعريف ملحقات الكمبيوتر على الأجهزة.
- ٨- تشخيص أعطال أجهزة الحاسب وبرمجياتها وإجراء الصيانة لها.
- ٩- صيانة ملحقات الحاسوب مثل (الطابعات، الماسحات الضوئية، .. الخ).
- ١٠- حل المشكلات التقنية الطارئة والتواصل في الوقت المناسب مع المدربين والمتدربين.

ثالثاً: وحدة التسويق والتعريف :

- ١- التواصل المستمر مع العملاء ومعرفة احتياجاتهم.
- ٢- تصميم استراتيجية التسويق الإلكتروني.
- ٣- مراقبة تنفيذ خطة التسويق الإلكتروني والتأكد بأنها تسير بشكل صحيح بالوقت المناسب.
- ٤- تحسين استراتيجية التسويق الإلكتروني وجعلها أفضل وأفضل دائماً وفقاً للنتائج الحالية.

رابعاً: وحدة خدمة العملاء :

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

خامساً: هيكل الكادر الاشرافي على المنصة :

الكادر الاشرافي		
الاسم	المسمى الوظيفي	الجوال
صالح علي الحميدي	المدير العام	٠٥٥٥٦٦٧٢٩٠
الكادر التدريبي		
الاسم	المسمى الوظيفي	الجوال
محمد يحيى العمري	مشرف التدريب الالكتروني	٠٥٥٢٩٥٠٠٥٢
الكادر الإداري		
الاسم	المسمى الوظيفي	الجوال
سعد زائد الغامدي	مشرف التسويق والتعريف	٠٥٥٥٧٧٥٢٤٢
الكادر الفني		
الاسم	المسمى الوظيفي	الجوال
ناصر محمد الغامدي	مشرف الدعم الفني	٠٥٠٤٧٦١٠٤٤
الكادر التقني		
الاسم	المسمى الوظيفي	الجوال
سعد غارم الكريمي	مشرف خدمة العملاء	٠٥٦٣١٣٣٠٠٧