

1. الزيارات الصفية وعرض المعلومات على الطلاب خلال الحصص الأولى من الدورة والتي تهدف الى إبلاغ الطلاب للكيفية التي يمكن أن توفر الاقتراحات والملاحظات وتقديم الشكاوى عند عدم رضاهم عن مسار الدورة . كجزء من خدمتنا الجيدة للعملاء نحن نرحب بأي ملاحظات يقومون بتزويدنا بها . الشكاوى هي فرصة لنا لفهم أفضل لتوقعات واحتياجات عملائنا وتحسين الخدمات التي نقدمها. خلق سمعة طيبة للجودة أيضا يخلق توقعات كبيرة. في بعض الأحيان هذه التوقعات غير معقولة أو غير قابلة للتحقيق في هذه الحالات نحتاج لايضاها للعميل.

2. يجب أن يسعى المعلمين بشكل استباقي لفهم ما إذا كان الطلاب سعداء خلال فترة الدورات وإجراء تعديلات لتلبية احتياجات الطلاب. ويمكن استخدام مجموعة متنوعة من الأساليب للتحقق من ذلك، مثل (تحليل الاحتياجات في بداية، منتصف و نهاية الدورة وان يظهرو للطلبة انهم على استعداد لتعديل الدورات وفقا لاحتياجاتهم.

3. سيتم تسجيل الملاحظات الايجابية من خلال احد المدرء وسيتم ارسالها للمدرس مع اعلام المدير المباشر للمدرس

4. ان كان الطالب على استعداد للتحدث للمدرس ،فان المدرس سوف يقوم بالتالي:

-الاستماع بعناية إلى ردود الفعل و الحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات

-إذا كان ذلك مناسباً جمع الآراء من جميع الأطراف قبل الوصول إلى أي استنتاج
- استخدام الاستجابات لاستكشاف سبب أي مشاكل أو أي عمل متوقع
-اتخاذ قرار عما ينبغي عمله بالتشاور مع الإدارة

5. إذا كان الطالب غير قادر على التحدث للمدرس فهناك طرق أخرى لايصال الملاحظات مثل:

-تقديم ملاحظات مكتوبة من خلال استكمال بطاقة الملاحظات ووضعها في صندوق الاقتراحات في منطقة الاستقبال.
-التحدث الى الموظفين المختصين بتلقي الملاحظات(رامز صناع ولبنى علي من قسم خدمة الزبائن) والذين سوف يقومون بتدوين الملاحظات في ملف خاص يصل الى مركز التعليم و الإدارة.

6. سوف يقوم المدير الاكاديمي بالتحقق من سجل الملاحظات على أساس منتظم وايصال الملاحظات الى الاطراف المعنية والذين سوف يناقشون ذلك مع المعلم وسوف يقومون بالاتفاق على خطة العمل المناسبة . وستكون الخطوة الأولى هي عادة للمعلم لمناقشة المشكلة مع الصف / الفرد (المعنيين) .

7. قد نتجت بعض الشكاوى بفعل عدم فهم الشخص لسياسات المجلس المتعلقة ببعض الامور مثل:سياسة الحضور والغياب،في مثل هذه الحالات يقوم (لبنى ورامز المتخصصين بتدوين الملاحظات بالتحدث مع الطالب وتدوين الملاحظات في الملف الخاص بذلك).

8. إذا أصر الطالب على رؤية مدير، أو قد تحدث إلى المعلم و لا يزال يشعر بان هناك مشكلة ، سوف يتم ترتيب لقاء حيثما أمكن مع المدير المباشر لهذا المدرس (أو مع المدير المناوب في ذلك الوقت) والذي سوف يحصل على معلومات عن طبيعة الشكاوى وطمأنة الطالب بانه سوف يهتم بالامر كما يلزم لضمان رضا الطالب .

9. يقوم المدير الذي يستمع الى الشكاوى بايصالها إلى المدير المباشر للمدرس و الذي سوف يناقش ذلك مع المدرس ومعا يقررون ما يجب اتخاذه . قد يحتاج المدير للتحقيق في القضية لإنشاء صورة واضحة عن الوضع. والإدارة بحاجة إلى فهمها إذا كان الطالب يدعي تمثيل الصف بأكمله أم لا.

10. إذا تعلق الأمر بجودة التدريس (مثل عدم القدرة على فهم تفسيرات معينة، المعلم يتحدث بسرعة كبيرة، و المعلم لا يقدم الدروس بطريقة مثيرة للاهتمام) فسوف تشمل الاجراءات ما يلي:

ا.مراقبة درس من أجل تحديد ما إذا كان هناك أي مشاكل او خلل

ب .مراجعة الخطط التدريسية من أجل تحديد ما إذا كانت الدروس متوازنة ، على المستوى المناسب ، تشكل تحديا بشكل كاف.

11. إذا شعر المدير المدير المباشر بأن المدرس يحتاج لتحسين بعض جوانب مهاراته فسوف يتفقون على أفضل السبل لتحقيق ذلك مع المعلم . ونحن نعتقد أن كل معلم مهما كان جيدا ومؤهل أو مهما كانت خبرته من الممكن ان يطور مهاراته.

وقد يشمل ذلك :

- أ. مراقبة معلم اخر ا جيد بالمهارات المحددة اللازمة و / أو المدير المباشر
- ب . مناقشة خطط الدرس مع المدير المباشر
- ج .التمرين على مهارة معينة مع المدير المباشر
- د . يقوم المدرس بتصوير نفسه عن طريق الفيديو وهو يقوم بالتدريس وتحليل ذلك
- هـ . القراءة الخاصة بأفضل الممارسات في مجال معين

والهدف من ذلك للمدير المباشر هو ايجاد أفضل طريقة لدعم المعلم في تطوير المهارات اللازمة .

12. إذا احس المدير بان الشكوى غير مبررة،فسوف يقوم بالتحدث مع الطالب/الطلاب وشرح الاجراء المتخذ

13. إذا تعلق الشكوى بشيء يمكن تفسيره بأنه " سوء سلوك جسيم " ، فسيتم تطبيق سياسات المجلس الثقافي البريطاني الداخلية الخاصة بشؤون الموظفين.

14. المدرسين ، بطبيعة الحال، لديهم الحق في رفع ملاحظات عن الطلاب كذلك. إذا شعر المعلم بالتخويف أو التندر او بأي شكل من أشكال سوء المعاملة من قبل الطلاب ،فسيتم اتباع نفس الإجراءات عن طريق إبلاغ الملاحظات للمدير المباشر.

15. إذا كان سلوك الطالب هو الذي يسبب اضطراب متكرر لصفوف المعلم ينبغي أن يناقش هذا الأمر مع الطالب ، وشرح المشاكل و الموافقة على كيفية ادارة الوضع (على سبيل المثال إذا كان الطالب حقا لا يمكنه الوصول للصف في الوقت المحدد بسبب العمل ، على الأقل يجب أن يدخل الصف بهدوء و تكتم) .