



پوهنتون کاتب
معاونت امور محصلان
مرکز مشاوره پوهنتون

میکانیزم ارائه خدمات مشوره‌دهی محصلان

مطابق به جلسه شماره ۸-۱۴۰۴ مورخ ۱۴۰۴/۱۲/۱۰ شورای علمی پوهنتون، مورد تأیید است.



سال: ۱۴۰۴ / ۱۴۴۷

۱.....	فصل اول: کلیات
۱.....	مقدمه
۱.....	هدف
۱.....	مبنا
۱.....	دامنه تطبیق
۲.....	فصل دوم: ساختار و مسئولیت‌ها
۲.....	ماده اول: ساختار اجرایی خدمات مشوره‌دهی
۲.....	ماده دوم: مسئولیت‌های پوهنخی‌ها
۲.....	ماده سوم: معاونت امور محصلان (واحد نظارت و کنترل)
۲.....	ماده چهارم: مسئولیت‌های مرکز رشد محصلان (واحد اجرایی)
۳.....	ماده پنجم: صلاحیت‌های مرکز رشد محصلان (واحد اجرایی)
۳.....	فصل سوم: مراحل اجرایی خدمات
۴.....	ماده ششم: مراحل اجرایی ارائه خدمات مشوره‌دهی
۴.....	مرحله اول: شناسایی و مراجعه محصل
۴.....	مرحله دوم: ثبت درخواست مشوره
۴.....	مرحله سوم: ارجاع به استاد مشاور
۴.....	مرحله چهارم: ارائه خدمات مشوره‌دهی
۴.....	مرحله پنجم: پیگیری و حمایت
۵.....	مرحله ششم: جمع‌آوری بازخورد
۵.....	مرحله هفتم: گزارش‌دهی
۵.....	مرحله هشتم: پایان فرآیند و آرشیف مستندات
۵.....	فصل چهارم: انواع خدمات مشوره‌دهی و اصول اجرایی
۵.....	ماده هفتم: مشوره‌دهی تحصیلی
۵.....	ماده هشتم: مشوره‌دهی روانی و اجتماعی
۶.....	ماده نهم: مشوره‌دهی کاریابی و حرفه‌ای



- ۶..... ماده دهم: مشورده‌هی مهارت‌های زندگی
- ۶..... ماده یازدهم: اصول حاکم بر مشورده‌هی
- ۷..... فصل پنجم: گزارش‌دهی، ارزیابی و احکام اجرایی
- ۷..... ماده دوازدهم: گزارش‌دهی و ارزیابی
- ۷..... ماده سیزدهم: شاخص‌های موفقیت خدمات مشورده‌هی (KPI)
- ۷..... ماده چهاردهم: احکام اجرایی و نافذ شدن میکانیزم



میکانیزم ارائه خدمات مشوره‌دهی محصلان

فصل اول: کلیات

مقدمه

با درک نیازهای روزافزون محصلان در عرصه‌های تحصیلی، روانی، اجتماعی و حرفه‌ای، پوهنتون کاتب در راستای ارتقای کیفیت خدمات محصل‌محور، اقدام به تدوین میکانیزم ارائه خدمات مشوره‌دهی از طریق مرکز رشد محصلان نموده است. این میکانیزم با هدف ایجاد یک سیستم منظم، شفاف و قابل دسترس، زمینه حمایت مؤثر از محصلان را فراهم می‌سازد تا بتوانند در مسیر تحصیل و رشد فردی خویش با چالش‌ها به‌گونه مؤثر مقابله نمایند.

هدف

هدف از تدوین و تطبیق این میکانیزم، فراهم‌سازی یک چارچوب منظم و مؤثر برای ارائه خدمات مشوره‌دهی تخصصی به محصلان است تا نیازهای تحصیلی، روانی، اجتماعی و حرفه‌ای آنان به‌گونه مناسب پاسخ داده شود. این میکانیزم با هدف بهبود وضعیت تحصیلی، ارتقای سلامت روانی و اجتماعی، و فراهم‌سازی زمینه رشد متوازن و موفقیت پایدار محصلان طراحی گردیده است. همچنان، این روند در راستای آماده‌سازی محصلان برای ورود مؤثر به بازار کار و تقویت هماهنگی و همکاری میان پوهنچی‌ها، دیپارتمنت‌ها و مرکز رشد محصلان تطبیق می‌گردد.

مبنا

این میکانیزم بر اصول حمایت همه‌جانبه از محصلان، ارتقای کیفیت خدمات تحصیلی و انکشافی، و پاسخ‌گویی به نیازهای متغیر محیط آموزشی و بازار کار استوار بوده و در چارچوب یک رویکرد محصل‌محور، شفاف و قابل دسترس، با هدف ارائه مؤثر خدمات مشوره‌دهی و تقویت هماهنگی میان بخش‌های مختلف پوهنتون تدوین گردیده است. همچنان، این میکانیزم مطابق به چارچوب تجدید شده جلسه مورخ ۱۴۰۴/۰۹/۰۴ شماره (۳۰) بورد تضمین کیفیت و اعتباردهی وزارت تحصیلات عالی ترتیب شده و در مطابقت با معیار ۸ (تجارب محصل)، به‌ویژه معیار فرعی ۸٫۴ (خدمات و حمایت محصلان) و شاخص شماره ۲۵۷ (موجودیت مرکز مشوره‌دهی) و شاخص شماره ۲۵۹ (موجودیت روش ارائه خدمات مشوره‌دهی) طرح و انکشاف یافته است.

دامنه تطبیق

این میکانیزم بر تمامی اساتید، کارمندان و محصلان پوهنتون کاتب قابل تطبیق بوده و شامل خدمات مشوره‌دهی تحصیلی، روانی و اجتماعی، کاریابی و رشد حرفه‌ای، مهارت‌های زندگی و رشد فردی، و پیشگیری از آسیب‌های اجتماعی، از جمله مواد مخدر، می‌باشد.



فصل دوم: ساختار و مسئولیت‌ها

ماده اول: ساختار اجرایی خدمات مشوره‌دهی

ارائه خدمات مشوره‌دهی از طریق ساختار ذیل عملی می‌گردد:

۱. معاونت امور محصلان: واحد نظارت و کنترل؛
۲. مرکز رشد محصلان: واحد تطبیق‌کننده و هماهنگ‌کننده؛
۳. پوهن‌خی‌ها و دیپارتمنت‌ها: واحدهای همکار و ارجاع‌دهنده؛
۴. مشاوران تخصصی: ارائه‌دهندگان مستقیم خدمات مشورتی.

ماده دوم: مسئولیت‌های پوهن‌خی‌ها

۱. معرفی و ارجاع محصلان نیازمند خدمات مشوره‌دهی به مرکز رشد محصلان؛
۲. همکاری در تطبیق برنامه‌های آگاهی‌دهی و مشوره‌دهی؛
۳. همکاری در شناسایی نیازهای مشوره‌ای محصلان؛
۴. تأمین هماهنگی میان محصلان، دیپارتمنت‌ها و مرکز رشد محصلان.

ماده سوم: معاونت امور محصلان (واحد نظارت و کنترل)

معاونت امور محصلان دارای مسئولیت‌ها و صلاحیت‌های ذیل می‌باشد:

۱. نظارت عمومی بر تطبیق این میکانیزم؛
۲. کنترل کیفیت و مؤثریت خدمات مشوره‌دهی؛
۳. بررسی گزارش‌های دوره‌ای مرکز رشد محصلان؛
۴. ارائه رهنمودها و اصلاحات لازم؛
۵. بررسی برنامه‌های سالانه مشوره‌دهی.

ماده چهارم: مسئولیت‌های مرکز رشد محصلان (واحد اجرایی)

۱. طراحی و تطبیق برنامه‌های مشوره‌دهی عمومی؛
۲. ایجاد سیستم ثبت، پیگیری و ارجاع محصلان؛
۳. هماهنگی با پوهن‌خی‌ها، دیپارتمنت‌ها و مشاوران؛
۴. برگزاری جلسات مشوره‌دهی فردی و گروهی؛
۵. تهیه گزارش‌های ربعوار و سالانه از فعالیت‌ها و خدمات ارائه‌شده؛
۶. حفظ اصل محرمانگی و کرامت محصلان.

تبصره: گزارش‌های ربعوار هر سه ماه یک‌بار ترتیب و حداکثر تا ۱۰ روز بعد از ختم هر ربع ارائه می‌گردد و گزارش سالانه در ختم سال تحصیلی (ماه دلو)، ارائه می‌شود.

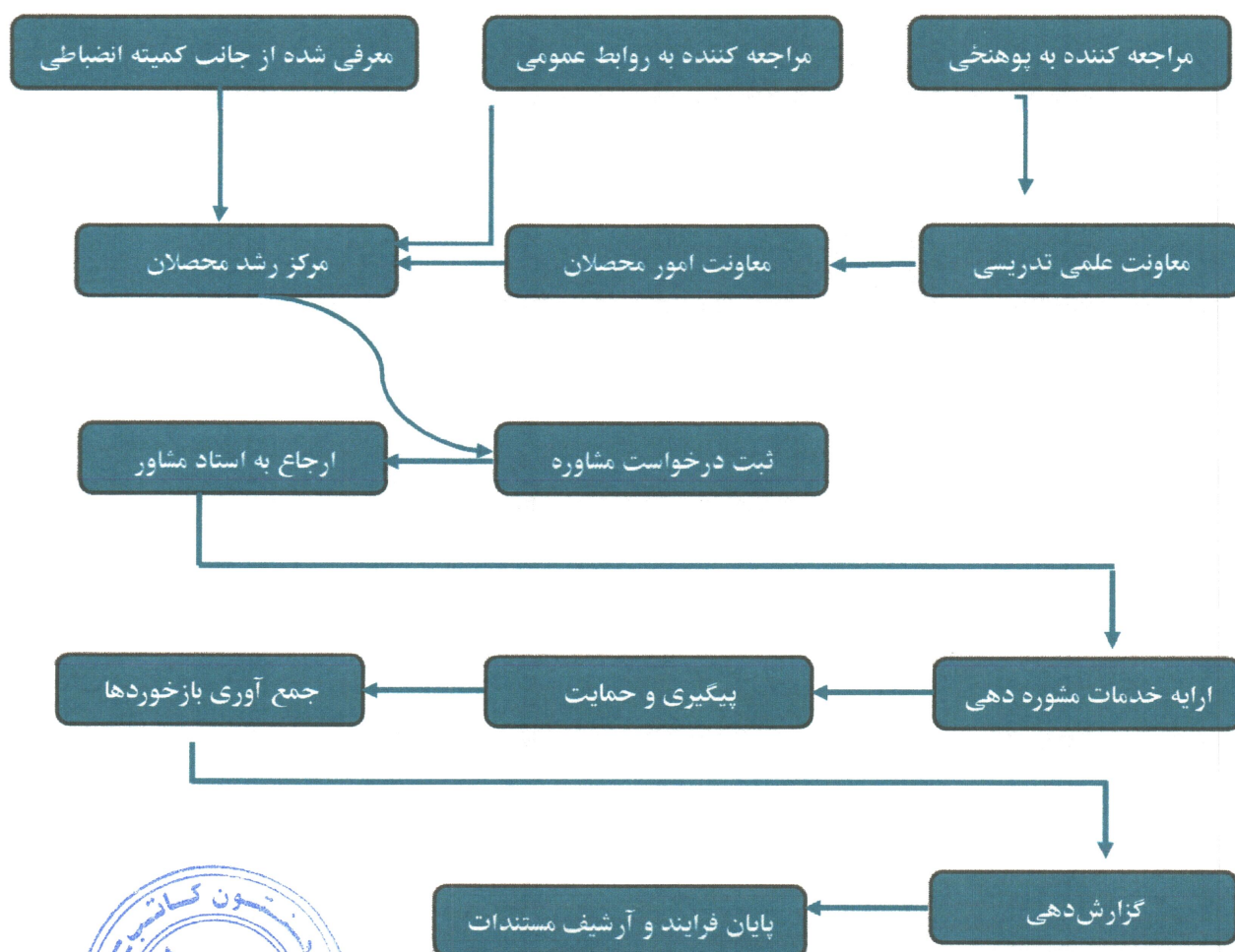


ماده پنجم: صلاحیت‌های مرکز رشد محصلان (واحد اجرایی)

۱. درخواست همکاری از پوهنچی‌ها و دیپارتمنت‌ها از طریق معاونت مربوطه؛
۲. پیشنهاد استخدام یا معرفی مشاوران تخصصی به معاونت امور محصلان؛
۳. تنظیم ورکشاپ‌ها و برنامه‌های ارتقای ظرفیت برای محصلان؛
۴. ارجاع محصلان به نهادهای ذی‌ربط در صورت نیاز.

فصل سوم: مراحل اجرایی خدمات

مراحل اجرایی خدمات مشوره‌دهی محصلان



ماده ششم: مراحل اجرایی ارائه خدمات مشاوره‌دهی

مرحله اول: شناسایی و مراجعه محصل

محصلان می‌توانند به‌صورت داوطلبانه، و یا از طریق اساتید، پوهن‌خ‌ها و کمیته انضباطی پوهنتون به مرکز رشد محصلان مراجعه کنند یا ارجاع داده شوند.

مرحله دوم: ثبت درخواست مشوره

اطلاعات اولیه محصل شامل نام، رشته، سال تحصیلی و نوع مشوره مورد نیاز (تحصیلی، روانی، کاریابی و مهارت‌های زندگی) ثبت می‌گردد. ثبت این معلومات زمینه پیگیری مؤثر و تنظیم بهتر خدمات مشاوره‌ای را فراهم می‌سازد.

مرحله سوم: ارجاع به استاد مشاور

مرکز رشد محصلان بر اساس نوع مشوره، مراجعه‌کننده را به استاد مشاور مربوطه ارجاع می‌نماید. خدمات مشاوره‌ای معمولاً در حوزه‌های ذیل ارائه می‌گردد:

۱. مشوره تحصیلی: شامل برنامه‌ریزی درسی و حل مشکلات آموزشی؛
۲. مشوره روانی و اجتماعی: شامل مشوره روان‌شناختی و پیشگیری از آسیب‌های اجتماعی؛
۳. مشوره کاریابی و مهارت‌های زندگی: شامل ارتقای مهارت‌های حرفه‌ای، فراهم‌سازی فرصت‌های کارآموزی و تقویت مهارت‌های فردی.

مرحله چهارم: ارائه خدمات مشوره‌دهی

در این مرحله، خدمات مشاوره‌دهی به‌صورت منظم و هدفمند ارائه می‌گردد. جلسات مشاوره بر اساس نیاز مراجعه‌کننده و نوع موضوع، در بازه‌های زمانی مشخص تنظیم شده و می‌تواند به‌گونه‌های ذیل برگزار گردد:

۱. مشوره فردی: ارائه راهنمایی اختصاصی برای حل مسائل شخصی و تحصیلی؛
 ۲. مشوره گروهی: بررسی موضوعات مشترک و تقویت مهارت‌های جمعی در میان مراجعه‌کنندگان؛
 ۳. مشوره آنلاین: فراهم‌سازی خدمات مشاوره از راه دور به‌منظور تسهیل دسترسی و صرفه‌جویی در زمان.
- همچنان، در صورت تشخیص نیاز به ارتقای سطح آگاهی و مهارت‌ها، برنامه‌های ذیل نیز تطبیق می‌گردد:
۴. ورکشاپ‌های آموزشی: برگزاری برنامه‌های آموزشی در زمینه‌های مرتبط با نیازهای مراجعه‌کنندگان؛
 ۵. برنامه‌های ارتقای مهارت: تقویت مهارت‌های فردی، اجتماعی و حرفه‌ای متناسب با موضوع مشوره.

مرحله پنجم: پیگیری و حمایت

مرکز رشد محصلان پس از ارائه خدمات مشاوره‌دهی، وضعیت مراجعه‌کننده را به‌صورت منظم و هدفمند پیگیری می‌نماید تا میزان پیشرفت، رفع چالش‌ها و تحقق اهداف تعیین‌شده مورد ارزیابی قرار گیرد. این پیگیری به‌منظور اطمینان از اثربخشی



مشاوره و تداوم حمایت انجام می‌شود. این پیگیری حداکثر طی مدت ۱۵ روز پس از ارائه خدمات انجام می‌گردد. همچنین، در صورتی که نیاز به خدمات تخصصی‌تر تشخیص گردد، مراجعه‌کننده حسب ضرورت به نهادهای مربوطه، از جمله مراکز روان‌درمانی، شفاخانه‌ها و مرکز کاربابی، ارجاع داده می‌شود.

مرحله ششم: جمع‌آوری بازخورد

در این مرحله، مرکز رشد محصلان به‌منظور ارزیابی کیفیت خدمات مشاوره‌دهی، بازخورد مراجعه‌کنندگان را به‌صورت منظم و سیستماتیک جمع‌آوری می‌نماید. این بازخوردها شامل دیدگاه‌ها، میزان رضایت، و ارزیابی اثربخشی خدمات ارائه‌شده بوده و از طریق ابزارهای مختلف مانند فورم‌های ارزیابی، مصاحبه‌ها یا نظرسنجی‌ها دریافت می‌گردد. معلومات جمع‌آوری‌شده پس از ثبت و مستندسازی، مورد تحلیل قرار گرفته و جهت شناسایی نقاط قوت و ضعف خدمات، بهبود روندها و ارتقای کیفیت ارائه خدمات مشاوره‌ای مورد استفاده قرار می‌گیرد. نتایج حاصل از این ارزیابی‌ها، مبنای برنامه‌ریزی‌های آینده و تصمیم‌گیری‌های مدیریتی مرکز قرار می‌گیرد و این روند حداقل در هر سمستر یک‌بار به‌صورت منظم انجام می‌گردد.

مرحله هفتم: گزارش‌دهی

مرکز رشد محصلان مکلف است گزارش‌های ربعوار (هر سه ماه) و سالانه از فعالیت‌ها، اجراآت و نتایج خدمات ارائه‌شده را تهیه نماید. گزارش‌های ربعوار حداکثر تا ۱۰ روز بعد از ختم هر ربع و گزارش سالانه در ختم سال تحصیلی (ماه دلو) ارائه می‌گردد.

مرحله هشتم: پایان فرآیند و آرشیف مستندات

در این مرحله، پس از تکمیل خدمات مشاوره‌دهی و ارزیابی نتایج اولیه، پرونده مراجعه‌کننده در مرکز رشد محصلان بسته می‌شود. در صورتی که نیاز به تداوم حمایت یا دریافت خدمات تکمیلی و بلندمدت تشخیص گردد، برنامه پیگیری‌های بعدی به‌صورت منظم تنظیم می‌گردد. تمامی اسناد، گزارش‌ها و مستندات مربوط به مشاوره ثبت، تنظیم و به‌گونه مصون در آرشیف و دیتابیس مرکز نگهداری شده و به‌صورت ماهانه به‌روز رسانی می‌گردد.



فصل چهارم: انواع خدمات مشاوره‌دهی و اصول اجرایی

ماده هفتم: مشاوره‌دهی تحصیلی

۱. تشخیص مشکلات تحصیلی محصل در سطح رشته، مضامین و سایر چالش‌های تحصیلی، با همکاری استاد راهنما انجام می‌گردد.
۲. بهبود مهارت‌های مطالعه و مدیریت زمان: کمک به محصل برای یادگیری روش‌های مؤثر درس خواندن و تنظیم بهتر وقت به‌منظور افزایش بازدهی تحصیلی؛
۳. رسیدگی به مشکلات افت تحصیلی: بررسی عوامل کاهش نمرات یا ضعف درسی و ارائه راهکارهای عملی برای بهبود وضعیت آموزشی؛
۴. راهنمایی برای ادامه تحصیل: ارائه مشاوره در مورد انتخاب رشته، مقاطع بالاتر و برنامه‌ریزی برای آینده تحصیلی.

ماده هشتم: مشاوره‌دهی روانی و اجتماعی

۱. مدیریت استرس و اضطراب: آموزش راهکارهای ساده و مؤثر برای کاهش نگرانی و کنترل فشارهای روحی در زندگی و تحصیل؛

۲. مشکلات عاطفی و خانوادگی: ارائه راهنمایی برای حل تعارضات عاطفی و بهبود روابط در محیط خانواده و اجتماع؛
۳. تقویت سلامت روان: کمک به حفظ تعادل روحی، افزایش اعتماد به نفس و ایجاد احساس آرامش و رضایت در زندگی؛
۴. پیشگیری از رفتارهای پرخطر: آگاهی‌دهی و مشوره برای جلوگیری از انجام رفتارهایی که می‌تواند به سلامت جسمی، روانی یا آینده فرد آسیب برساند.

ماده نهم: مشوره‌دهی کاربایی و حرفه‌ای

۱. آشنایی با بازار کار: ارائه اطلاعات درباره نیازها، فرصت‌ها و روندهای شغلی موجود در بازار کار برای آمادگی بهتر محصلان؛
۲. تنظیم CV و انگیزه‌نامه: آموزش نوشتن رزومه و نامه انگیزه‌نامه به صورت حرفه‌ای برای جلب توجه کارفرمایان و افزایش شانس استخدام؛
۳. مهارت‌های مصاحبه کاری: راهنمایی در مورد نحوه رفتار، پاسخ‌دهی و ارائه خود در مصاحبه‌های شغلی برای ایجاد تأثیر مثبت؛
۴. معرفی فرصت‌های کارآموزی و اشتغال: ارائه اطلاعات و معرفی برنامه‌ها و فرصت‌های واقعی کارآموزی و شغلی مرتبط با رشته و توانمندی‌های محصل.

ماده دهم: مشوره‌دهی مهارت‌های زندگی

۱. مهارت‌های ارتباطی: آموزش روش‌های مؤثر برای بیان افکار، گوش دادن فعال و برقراری ارتباط سازنده با دیگران؛
۲. حل تعارض: ارائه راهکارهایی برای مدیریت اختلافات و رسیدن به توافق در موقعیت‌های مختلف؛
۳. تصمیم‌گیری مؤثر: تقویت توانایی محصل در ارزیابی گزینه‌ها و اتخاذ تصمیم‌های منطقی و هدفمند؛
۴. رهبری و کار تیمی: آموزش مهارت‌های هدایت گروه، همکاری با دیگران و نقش‌آفرینی مؤثر در تیم‌های کاری و تحصیلی.

ماده یازدهم: اصول حاکم بر مشوره‌دهی

۱. اصل محرمانه‌ت اطلاعات: تمام اطلاعات و مسائل مطرح‌شده توسط محصل کاملاً محرمانه باقی می‌ماند و بدون اجازه او در اختیار دیگران قرار نمی‌گیرد. این اصل اعتماد و امنیت روانی محصل را تضمین می‌کند.
 ۲. احترام به کرامت انسانی: در ارائه خدمات، به شخصیت، ارزش‌ها و حقوق محصل احترام گذاشته می‌شود و هیچ‌گاه تحقیر یا رفتار توهین‌آمیز صورت نمی‌گیرد.
 ۳. عدم تبعیض: تمامی محصلان بدون توجه به جنسیت، قومیت، مذهب یا شرایط اجتماعی و اقتصادی، به صورت برابر از خدمات مشاوره بهره‌مند می‌شوند.
 ۴. رضایت‌مندی محصل: تلاش می‌شود نیازها و خواسته‌های محصل در روند خدمات‌دهی رعایت شود تا تجربه‌ای مثبت و مفید برای او فراهم گردد.
 ۵. رویکرد حمایتی و غیر قضاوتی: خدمات مشوره‌ای به گونه‌ای ارائه می‌شود که محصل احساس حمایت و همراهی کند و هیچ‌گونه قضاوت یا انتقاد منفی علیه او صورت نگیرد.
- رعایت اصول فوق در تمامی مراحل ارائه خدمات مشوره‌دهی الزامی بوده و به صورت دوامدار مورد نظارت و ارزیابی قرار می‌گیرد.



فصل پنجم: گزارش‌دهی، ارزیابی و احکام اجرایی

ماده دوازدهم: گزارش‌دهی و ارزیابی

در این مرحله، مرکز رشد محصلان مسئول تهیه گزارش‌های ربع‌وار و سالانه از فعالیت‌ها و نتایج خدمات ارائه‌شده می‌باشد. گزارش‌های ربع‌وار حداکثر تا ۱۰ روز بعد از ختم هر ربع و گزارش سالانه در ختم سال تحصیلی (ماه دلو) ارائه می‌گردد. این گزارش‌ها مبنای ارزیابی عملکرد مرکز توسط معاونت امور محصلان قرار گرفته و نتایج تحلیل آن‌ها و بازخوردهای دریافت‌شده، مبنای تصمیم‌گیری جهت اصلاح برنامه‌ها و بهبود کیفیت خدمات مشوره‌دهی قرار می‌گیرد. همچنین، گزارش‌ها به‌گونه‌ای ترتیب می‌گردد که امکان تحلیل و مقایسه عملکرد در بازه‌های زمانی مختلف فراهم گردد.

ماده سیزدهم: شاخص‌های موفقیت خدمات مشوره‌دهی (KPI)

به‌منظور سنجش میزان موفقیت خدمات مشوره‌دهی، شاخص‌های ذیل در نظر گرفته می‌شود:

۱. تعداد محصلان استفاده‌کننده از خدمات مشوره‌دهی
 ۲. سطح رضایت‌مندی محصلان از خدمات ارائه‌شده
 ۳. میزان بهبود وضعیت تحصیلی، روانی یا اجتماعی محصلان
 ۴. تعداد جلسات مشوره‌دهی برگزارشده
 ۵. میزان ارجاع موفق به خدمات تخصصی
- قابل ذکر است که شاخص‌های فوق به‌صورت ربع‌وار تحلیل و به‌صورت سالانه جمع‌بندی می‌گردد و نتایج آن مبنای تصمیم‌گیری جهت بهبود خدمات قرار می‌گیرد.

ماده چهاردهم: احکام اجرایی و نافذ شدن میکانیزم

این میکانیزم پس از تأیید شورای علمی پوهنتون کاتب نافذ گردیده و تمامی واحدهای مربوطه مکلف به تطبیق آن می‌باشند. نظارت بر تطبیق این میکانیزم در سطح پوهنتون بر عهده معاونت امور محصلان بوده و روند اجرای آن به‌صورت منظم و مؤثر پیگیری می‌گردد. این میکانیزم در جلسه شماره ۸-۱۴۰۴ شورای علمی پوهنتون به تاریخ ۱۴۰۴/۱۲/۱۰ مورد تأیید قرار گرفته و از همان تاریخ نافذ می‌باشد.

