

صورتجلسه

موضوع جلسه: صورتجلسه طراحی پلتفرم منتورینگ: ترسیم سفر کامل دانشجو

محل برگزاری جلسه: دفتر اطلسی

حاضرین در جلسه: خانم حاجیلو، آقای خازنی، مجید قطبی

1. مقدمه: فلسفه راهنما و شناخت مخاطب

این سند، نتیجه مباحثات و تصمیم‌گیری‌های جلسه طراحی پلتفرم منتورینگ است و سفر کامل یک دانشجو را از نقطه ورود تا تعاملات بلندمدت پس از پایان دوره ترسیم می‌کند. فلسفه اصلی در طراحی این سفر، ایجاد یک تجربه حمایتی، شخصی‌سازی شده و موفقیت‌محور است. این سفر به گونه‌ای مهندسی شده است تا پاسخی مستقیم به تجربیات ناموفق گذشته‌ی دانشجو باشد و با ایجاد یک اکوسیستم حمایتی، مسیر موفقیت او را تضمین کند.

تحلیل پرسونای دانشجوی هدف

دانشجویی که به این پلتفرم جذب می‌شود، ویژگی‌های روانشناختی و نیازهای مشخصی دارد که اساس طراحی تمام مراحل سفر او بوده است. چهار ویژگی کلیدی این پرسونا عبارتند از:

- تجربه تلخ از عدم موفقیت: این دانشجو احتمالاً مسیرهای مختلفی را امتحان کرده و به نتیجه دلخواه نرسیده است. او با کوله‌باری از شکست‌های گذشته وارد می‌شود و به دنبال راهی نوین و تضمین‌شده برای درمان دردهای آموزشی خود است، نه تکرار روش‌های قدیمی.
- نیاز به شخصی‌سازی و احترام به جایگاه فردی: این فرد به دنبال یک سرویس عمومی نیست. او اغلب یک متخصص (پزشک، مهندس، خلبان) و فردی جدی با حس خودارزشمندی بالا است که انتظار دارد برنامه‌ای مختص به او و شأن حرفه‌ای‌اش طراحی شود.
- نیاز به مراقبت و رها نشدن: این فرد بیش از هر چیز به یک همراه و پشتیبان نیاز دارد. او می‌خواهد مطمئن باشد که در طول مسیر تنها گذاشته نمی‌شود، بر پیشرفت او نظارت دقیق وجود دارد و یک تیم متخصص مراقب اوست.

با درک عمیق این نیازها، سفری طراحی شده است که در هر گام، پاسخی مستقیم به این دغدغه‌ها ارائه می‌دهد.

امضاء مدیر داخلی

امضاء مسئول مربوطه

2. سفر دانشجو: گام به گام

مرحله اول: ورود به سایت و مشاوره اولیه (Onboarding & Initial Consultation)

1. دانشجو با مراجعه به وبسایت، شماره تلفن خود را وارد کرده و پس از دریافت کد تأیید، ثبت نام اولیه را انجام می دهد.
2. اولین اقدام کلیدی دانشجو، رزرو یک جلسه مشاوره است که به صورت رایگان چه پیش از خرید سرویس و یا پس از آن برای تحلیل عمیق تر تعریف شود. لیستی از زمانهای مشاورین در اختیار داوطلب گذاشته میشود و با انتخاب زمان و مشاور مورد نظر پیامی برای مشاور و داوطلب در کارتابلهای شخصی خود ارسال میشود و یا به صورت پیامک که شامل لینک جلسه ۳۰ دقیقه ای مشاوره است. این لینک سر ساعت مقرر فعال میشود و در صورت از دست دادن این جلسه، داوطلب باید هزینه ای برای تعیین زمان جدید مشاوره پرداخت کند.
3. نتیجه این جلسه، تکمیل فرم شماره ۱ (فرم مشاوره) توسط مشاور است. این فرم الزامی شامل اطلاعاتی نظیر نقاط ضعف دانشجو، سطح فعلی، نمره هدف و بازه زمانی تا آزمون میشود و سنگ بنای کل برنامه آموزشی او خواهد بود.

مرحله دوم: خرید دوره و تخصیص منتور (Course Purchase & Mentor Assignment)

1. پس از اتمام مشاوره، فرم تکمیل شده که حاوی لینک خرید دوره پیشنهادی و لینک صفحه معرفی منتور (منتورها) تخصیص یافته است، در پروفایل کاربری دانشجو قرار می گیرد.
2. به محض تکمیل فرآیند خرید، یک نوتیفیکیشن خودکار برای منتور و سوپروایزر ارسال میشود. در این لحظه، منتور به پروفایل دانشجو دسترسی پیدا می کند تا بتواند فرم مشاوره اولیه را برای درک کامل شرایط او مطالعه کند. (پیش از خرید نهایی، داوطلب پس از مطالعه شرایط شرکت در دوره و زدن علامت موافقم، مسیر خود را آغاز میکند)
3. دانشجو برای پرداخت هزینه دوره، دو گزینه پیش رو دارد:

توضیحات	نوع پرداخت
پرداخت یکجای کل هزینه دوره از طریق درگاه بانکی.	پرداخت کامل
پرداخت هزینه به صورت اقساطی (مشابه سیستم اسنپ پی) برای تسهیل فرآیند خرید.	پرداخت آسان

امضاء مدیر داخلی

امضاء مسئول مربوطه

مرحله سوم: ایجاد برنامه آموزشی شخصی‌سازی شده (Personalized Learning Plan Creation)

۱. سوپروایزر به صورت رسمی از منتور تخصص‌یافته درخواست می‌کند تا بر اساس اطلاعات فرم مشاوره، یک برنامه جلسات (Session Plan) کاملاً شخصی‌سازی شده برای دانشجو تدوین کند. این مسئولیت به منتور واگذار می‌شود تا حس مالکیت و مسئولیت‌پذیری او نسبت به پیشرفت دانشجو افزایش یابد و از تبدیل شدن او به یک مجری صرف جلوگیری شود.
۲. این برنامه دقیق در فرم شماره ۲ (سشن پلن) مستندسازی می‌شود.
۳. سوپروایزر برنامه تدوین شده را به دقت بازبینی کرده و تأیید می‌کند. پس از تأیید نهایی، این برنامه در پروفایل دانشجو قابل مشاهده خواهد بود تا او دقیقاً بداند در هر جلسه چه مسیری را طی خواهد کرد و چه مواردی را فرا خواهد گرفت.

مرحله چهارم: تجربه جلسات زنده (The Live Session Experience)

تجربه دانشجو از کلاس‌های آنلاین به شکل زیر طراحی شده است:

- دسترسی به لینک کلاس: لینک جلسه پیش از شروع کلاس در پروفایل دانشجو نمایش داده می‌شود، اما تنها در ساعت مقرر فعال می‌گردد.
- مدت زمان جلسه: برای دستیابی به حداکثر اثربخشی و جلوگیری از خستگی، تمام جلسات آنلاین ۶۰ دقیقه خواهند بود، نه ۹۰ دقیقه.
- ضبط جلسات: تمام جلسات به صورت خودکار ضبط شده و فایل ویدیویی آن تا پایان دوره در پروفایل دانشجو برای بازبینی و تمرین بیشتر در دسترس خواهد بود.

مرحله پنجم: تکالیف، بازخورد و نظارت مستمر (Homework, Feedback, and Continuous Monitoring)

۱. منتور پس از هر جلسه، تکالیفی را مشخص می‌کند. دانشجو فایل‌های مربوط به تکالیف خود (مانند فایل صوتی ضبط شده برای تمرین اسپیکینگ) را در پروفایل شخصی خود بارگذاری می‌کند.
۲. منتور بازخوردهای مکتوب و دقیق خود را مستقیماً در پلتفرم و در زیر تکالیف دانشجو ثبت می‌کند.
۳. نقش کلیدی سوپروایزر: سوپروایزر به طور مداوم این تعاملات را رصد می‌کند تا اطمینان حاصل کند که بازخوردها سازنده، باکیفیت و مستقیماً در راستای حل مشکلات اولیه‌ای هستند که در فرم مشاوره شناسایی شده بود. برای مثال، سوپروایزر بررسی می‌کند که آیا بازخورد منتور به یک تکالیف

امضاء مدیر داخلی

امضاء مسئول مربوطه

اسپیکینگ، به جای تمرکز بر ایرادات گرامری عمومی، مستقیماً به مشکل اصلی دانشجو (مثلاً «عدم توانایی در توسعه کلام») پرداخته است یا خیر.

مرحله ششم: تضمین کیفیت: ارزیابی و نظرسنجی (Quality Assurance: Assessments & Surveys)

دو مکانیزم اصلی برای تضمین کیفیت و نظارت بر رضایت دانشجو در نظر گرفته شده است:

۱. نظرسنجی پس از هر جلسه: بلافاصله پس از پایان هر جلسه، یک فرم نظرسنجی کوتاه به صورت پاپ‌آپ نمایش داده می‌شود. دانشجو تا زمانی که این نظرسنجی را تکمیل نکند، لینک جلسه بعدی برای او فعال نخواهد شد (مشابه مدل اپلیکیشن اسنپ). این کار به تیم سوپروایزری اجازه می‌دهد تا مشکلات احتمالی (مانند برخورد نامناسب منتور) را به سرعت شناسایی و رفع کند. (فرم شماره ۳)
۲. ارزیابی میاندوره: پس از هر ۴ جلسه، یک جلسه ارزیابی ۳۰ دقیقه‌ای توسط تیم سوپروایزری (و نه منتور) برگزار می‌شود. این جلسه خارج از زمان کلاس اصلی است و هدف آن بررسی روند پیشرفت دانشجو و ارائه بازخوردهای کلان است. نتایج این ارزیابی در فرم شماره ۴ (گزارش ارزیابی میاندوره) ثبت می‌شود.

این چرخه‌های بازخورد و ارزیابی تضمین می‌کنند که دانشجو همواره در مسیر درست قرار دارد و از کیفیت خدمات رضایت کامل دارد.

3. پایان دوره و تعامل بلندمدت

مرحله هفتم: گزارش نهایی و جمع‌بندی دوره (Final Reporting & Course Wrap-up)

۱. در پایان دوره ۱۲ جلسه‌ای، یک گزارش جامع با عنوان فرم شماره ۵ (فاینال رپورت) به دانشجو ارائه می‌شود که تمام مسیر پیشرفت او را از ابتدا تا انتها خلاصه می‌کند.
۲. پس از اتمام دوره، دسترسی دانشجو به ویدیوهای ضبط شده جلسات قطع می‌شود.

امضاء مدیر داخلی

امضاء مسئول مربوطه

۳. دانشجو این امکان را دارد که به سادگی از طریق پروفایل خود، دوره را با همان منتور تمدید یا دوره جدیدی را خریداری کند.

مرحله هشتم: فرصت‌های پس از دوره و ایجاد جامعه کاربری (Post-Course Opportunities & Community Building)

رابطه با دانشجو پس از اتمام دوره قطع نمی‌شود. استراتژی‌های زیر برای تعامل بلندمدت و ایجاد یک جامعه وفادار طراحی شده است:

- **فروش مکمل (Upselling):** در پروفایل دانشجو، لینک‌هایی به سرویس‌های مرتبط دیگر مانند آزمون‌های ماک آیلتس یا دوره‌های تربیت مدرس (TTC) نمایش داده می‌شود.
- **رویدادهای رایگان:** به صورت دوره‌ای، رویدادهای آنلاین رایگانی برای دانشجویان سابق برگزار می‌شود تا بتوانند سوالات خود را بپرسند و با برنامه‌های جدید آشنا شوند.
- **کلاب مشتریان (Customer Club):** دانشجویان به عضویت «کلاب مشتریان» درمی‌آیند و از طریق پروفایل خود به محتواهای رایگان و انحصاری (مانند کارگاه‌های ویدیویی) دسترسی خواهند داشت تا این ارتباط ارزشمند حفظ شود.

4. خلاصه نیازمندی‌های فنی و فرم‌های کلیدی

ویژگی‌های اصلی پلتفرم

برای پیاده‌سازی این سفر، پلتفرم باید دارای ویژگی‌های فنی زیر باشد:

- طراحی کاملاً واکنش‌گرا و سازگار با موبایل
- سیستم پیام‌رسانی دوطرفه بین دانشجو، منتور و سوپروایزر
- قابلیت آپلود و دانلود فایل برای دانشجو و منتور (جهت ارسال تکالیف و بازخورد)
- سیستم نوتیفیکیشن موبایل برای اطلاع‌رسانی‌های مهم

فرم‌های تعریف شده در سیستم

امضاء مدیر داخلی

امضاء مسئول مربوطه

در طول این سفر، پنج فرم و گزارش کلیدی تعریف شده است که ستون فقرات فرآیندهای آموزشی و نظارتی را تشکیل می‌دهند:

۱. فرم شماره ۱: فرم مشاوره اولیه
۲. فرم شماره ۲: سشن پلن (برنامه جلسات)
۳. فرم شماره ۳: نظرسنجی از داوطلب
۴. فرم شماره ۴: گزارش ارزیابی میان دوره
۵. فرم شماره ۵: فایلال ریپورت

5. جمع‌بندی

سفر دانشجوی تعریف‌شده، یک مسیر جامع، ساختاریافته و کاملاً حمایتی را ارائه می‌دهد که از لحظه ورود تا مدت‌ها پس از پایان دوره، دانشجوی را همراهی می‌کند. این طراحی با تمرکز مستقیم بر نیازهای پرسونای هدف — یعنی نیاز به شخصی‌سازی، مراقبت و جبران شکست‌های گذشته — انجام شده و هدف نهایی آن، خلق یک داستان موفقیت برای هر دانشجو است.

امضاء مدیر داخلی

امضاء مسئول مربوطه