

## אמנת שירות המכינה הקדם אקדמית, קמפוס אשדוד

"הלקוח הוא המבקר החשוב ביותר בחצר שלנו. הוא לא תלוי בנו, אנחנו תלויים בו. הוא לא הפרעה בעבודה שלנו, הוא המטרה שלה. הוא לא זר בינינו, הוא חלק מאיתנו. אנחנו לא 'עושים לו טובה' בהיותנו נותנים לו שירות, הוא עושה לנו טובה בכך שהוא נותן לנו הזדמנות לעשות זאת".

מהטמה גנדי

### חזון

הנהלת המכינה, צוות ההוראה שלה ועובדיה מעמידים את הסטודנטים במרכז ורואים ייעוד ושליחות בעבודתם עם השואפים גבוה, אלה המבקשים להתקבל ללימודי הנדסה. יצירת אמון ושביעות רצון היא אחת ממטרות-העל של המכינה, מטרת-על זו תיצור יתרון איכותי ותחרותי.

כדי ליצור סביבת לימודים נאותה וברמה גבוהה, העונה על הציפיות האקדמיות והשירותיות, להלן מאפייני השירות שבהם אנו מאמינים ושאותם אנו רוצים להטמיע כדי להגשים את החזון:

- בהירות המידע והנגשתו – בכל תחילת שנת הלימודים נקיים כנס פתיחה כדי לעורר את תחושת השייכות, להכיר את הסטודנטים, לתת להם הדרכה וייעוץ אישיים ומדויקים ולמסור להם מידע רלוונטי וחשוב.
- כלים להצלחה – כדי להבטיח את הצלחת הסטודנטים בעת לימודיהם במכינה אנו נעניק להם: חונכות אישית, שיעורי תגבור, שיחות אישיות, מענה לצרכים אינדיבידואלים, מלגות שכר לימוד (לזכאים), סדנאות אסטרטגיות למידה וניהול זמן, כמו כן סגל ההוראה יקיים שעות קבלה ויהיה מקצועי
- מהירות תגובה – צוות המכינה יטפל בבקשות סטודנטים בתוך שלושה ימי עבודה. צוות המכינה יעשה מאמץ מרבי לענות לכל הפניות באמצעות הטלפון. בהיעדר מענה טלפוני הסטודנטים מוזמנים להשאיר הודעה בתא קולי, וצוות המכינה יחזור לפונים בתוך 24 שעות. מערכת שעות תפורסם לכל המאוחר שבועיים לפני פתיחת שנת הלימודים במכינה.
- שוויון – הסטודנטים הלומדים במכינה יקבלו מענה ללא הבדל דת, גזע ומין.



- יחס אישי – הנהלת המכינה נוקטת מדיניות של "דלת פתוחה". מנהלת המכינה והיועצת זמינות לסטודנטים למתן עזרה ופתרון בעיות בכל התחומים, זאת כדי שלסטודנטים תהיה סביבת לימודים מיטבית.

צוות מזכירות המכינה ייתן מענה סובלני ומקצועי בימים א-ה, בכל שעות העבודה, להוציא את השעות 12:00-14:00. הנהלת המכינה מתחייבת לשמור על סודיות בכל הנוגע למידע האישי של הסטודנטים.

- בקרה עצמית – המכינה תייחד אתר ל"פניות הציבור" לצורך שליחת דוא"לים במקרים של אי-שביעות רצון לגבי כל אחד ממאפייני השירות האלה. המכינה תקיים סקר שביעות רצון כללי וסקרי הוראה בכל סמסטר לצורך טיוב תהליכים ושיפור עבודת צוות ההוראה והצוות המנהלי של המכינה.