

## אמנת שירות המנהל האקדמי, קמפוס באר שבע

המנהל האקדמי רואה בסטודנטים לקוחות עיקריים וחשובים ביותר, ועל כן השירות לסטודנטים הוא ערך מוביל המחייב אותנו לחתור כל העת לאיכות ולמצוינות ולשיפור מתמיד של טיב השירות.

אנו מתחייבים להעניק לסטודנטים שירות מקצועי, אדיב ומכבד.

המנהל האקדמי אחראי על הבטחת שירותי מנהל יעילים וזמינים לסטודנטים ולסגל האקדמי של המכללה, על התשתיות האקדמיות ועל תכנון לוח הזמנים של השנה האקדמית. כמו כן, עובדי המנהל האקדמי מנחים את הסגלים במחלקות וביחידות השונות, מבקרים את פעילותם ועוקבים אחר הפעילות הנעשית במחלקות המכללה וביחידותיה.

בכפוף למנהל האקדמי פועלים מרכז מידע ושיווק, מדור רישום, מדור מנהל סטודנטים, מזכירות אקדמית, מדור בחינות ומערכת שעות ופרויקטים מיוחדים.

אנו מתחייבים כלפי הסטודנטים וכלפי כל הגורמים עימם עובד המנהל האקדמי ל:

- ייצוג המכללה – לייצג את המכללה ולכבד את נהליה; לשמור על הגינות ועל צדק כלפי כלל הסטודנטים הלומדים במכללה.
- מקצועיות ויעילות – להעניק שירות מקצועי, יעיל ואיכותי לסטודנטים ולכל מקבלי השירות האחרים.
- אדיבות – להקפיד על יחס אישי ואדיב מתוך אמון וכבוד לסטודנטים, להיות קשובים ורגישים לצורכיהם, לתת מענה מיטבי ומדויק, ליצור סביבה תומכת ונעימה.
- זמינות, שקיפות ובהירות מידע – להנגיש, להבהיר ולמסור בשקיפות מלאה את מכלול המידע הקשור לסיוע לגורמים השונים.
- מהירות תגובה – לענות על פניות הסטודנטים במהירות האפשרית, ולכלל המאוחר עד שבעה ימי עבודה.
- שעות קבלה ומענה טלפוני – מדורי המנהל אקדמי זמינים לסטודנטים בכל יום בשעות העבודה ובתורנות בשעות אחר הצהריים. מענה טלפוני ניתן בכל שעות הפעילות של המנהל האקדמי.
- שמירת סודיות – אנו מתחייבים שלא להעביר מידע אודות סטודנטים ומועמדים לאף גורם ללא הסכמתם המפורשת, למעט גורמי אכיפת החוק וגורמים טיפוליים.
- הקפדה על תהליכי המנהל האקדמי – להקפיד על תהליך רישום נגיש ואיכותי, על הוגנות בטיפול בסטודנטים ובשיבוצם לקורסים ועל טוהר הבחינות.



- חדשנות – להמשיך לחדש את תהליכי העבודה במנהל האקדמי תוך הדגשת חדשנות טכנולוגית, נגישות, שירותים מקוונים ותהליכים ידידותיים למשתמש.
- שיפור מתמיד – אנו מחויבים לאיכות השירות ולטיפול מצוינות במתן השירות, תוך בחינה מתמדת של תהליכי העבודה והפקת לקחים.