



## פרסום ושיווק

הפעלת מרכז הכוונה והרשמה	
מהדורה: 3	נוהל מספר: 05 - 90
עמוד 1 מתוך 4	בתוקף מתאריך: 22 בדצמבר 2009
מאשר הנוהל: ישיבת הנהלה מס' 1/2012 מיום 15 בינואר 2012	

1. מטרה:
  - 1.1. להגדיר את תהליך הפעלת מרכז הכוונה והרשמה של המכללה האקדמית צפת.
2. מסמכים ישימים:
  - 2.1. אין
3. הגדרות:
  - 3.1. מרכז הכוונה והרשמה – מרכז שירות ושיווק למסלולי המכללה- מתן ואיסוף מידע, מתן מענה טלפוני ופרונטאלי, ייצוג המכללה בכנסים וירידים וטיפול בכל ההיבטים הקשורים לגיוס מועמדים ללימודים במכללה.
  - 3.2. נציג מרכז הכוונה והרשמה (להלן: "הנציג") – סטודנט שעובד מרכז הכוונה והרשמה<sup>1</sup> - הגדרת התפקיד ראה נוהל 03-70, מאפייני עיסוק
  - 3.3. עובד קבוע – עובד שאינו נציג.
  - 3.4. שפ"י – שיווק פרסום ויחסי ציבור
  - 3.5. מסלול רלוונטי- מסלול לימודים אשר נלמד במכללה ופתוח להרשמה, שהמועמד מעוניין בו ועומד ברף הנדרש להגשת מועמדות (בכל סטטוס אקדמי, הן כסטודנט מן המניין והן כחריג לבדיקה).
4. שיטה:
  - 4.1. טיפול בפנייה נכנסת:
    - 4.1.1. פנייה למרכז הכוונה והרשמה אפשרית בדרכים הבאות: טלפונית, השארת פרטים באתר המכללה, לידים, הגעה פיזית, שליחת פקס וכיו"ב.
      - 4.1.2. בהתקבל פנייה יבצע הנציג את הפעולות הבאות:
        - 4.1.2.1. זיהוי מטרת הפנייה.
        - 4.1.2.2. תיעוד של הפרטים הבאים במערכת הפונים באורבית: פרטים אישיים, מסלול מבוקש, נתוני קבלה, מקור מפנה ונתונים נוספים. אופי הטיפול והתכנים העולים בשיחה יתועדו בתוכנה ותיפתח משימה רלוונטית לטיפול המשך לנציג מתמחה
        - 4.1.2.3. מתעניינים באחד מהמסלולים של המכללה: הנציג יחתור לקידום הגשת המועמדות ע"י הפונה בתנאי שיעמוד בתנאי סף לקבלה למכללה לאחד מחוגי הלימוד. במידה ותנאי הסף של הפונה אינם מתאימים למסלול המבוקש על-ידו יציע הנציג לשלבו במסלול אקדמי אחר במכללה או במכינה לשיפור תנאי הסף.
      - 4.2. מתעניינים באחד ממסלולי המכינות: במידה והפונה אינו עומד בתנאי הקבלה למסלולים האקדמיים ויוכל להשלימם ע"י לימודי השלמה במכינות או שמלכתחילה מתעניין באחד ממסלולי המכינה, הנציג יספר לו אודות האפשרויות העומדות בפניו במכינות
      - 4.3. העברת הפונה למכינות:
        - 4.3.1. הנציג יפתח משימת המשך ליועצת המכינות הרלוונטית באורבית וכן משימת המשך מעקב לעצמו. במידה והמתעניין לא יגיע לפגישה יתעד זאת יועץ המכינות באורבית והנציג יפנה למתעניין לברור הסיבה ויתעד את תוצאות הברור.

<sup>1</sup> הנוהל כתוב בלשון זכר לשם נוחות ותקף לשני המינים.



## פרסום ושיווק

הפעלת מרכז הכוונה והרשמה	
מהדורה: 3	נוהל מספר: 05 - 90
עמוד 2 מתוך 4	בתוקף מתאריך: 22 בדצמבר 2009
מאשר הנוהל: ישיבת הנהלה מס' 1/2012 מיום 15 בינואר 2012	

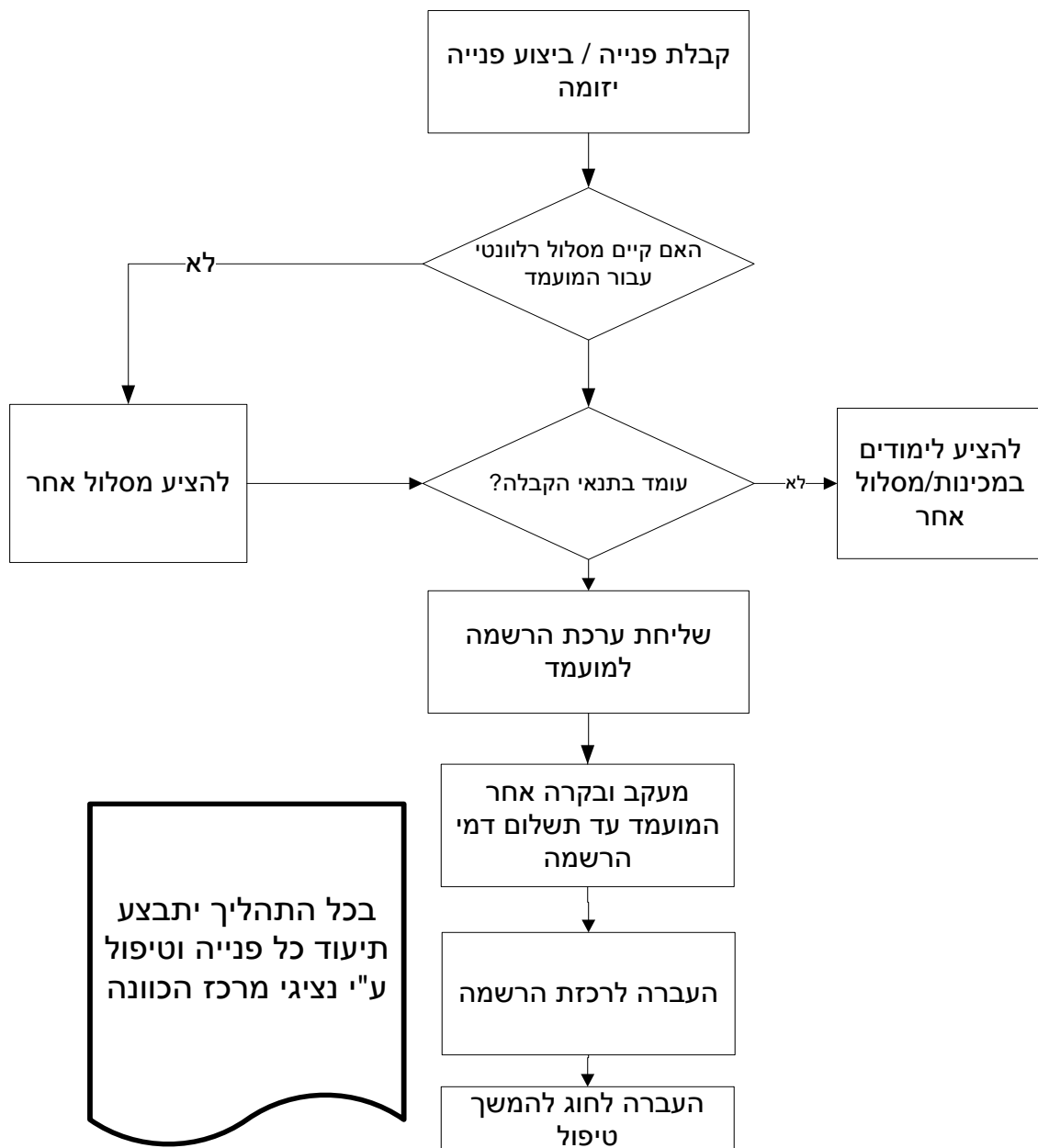
- 4.3.2. לאחר פגישת הייעוץ יעדכן יועץ המכינות באורביט אודות הפגישה ותוצאותיה להמשך טיפול מרכז הכוונה בהתאם לצורך ולתיעוד במערכת האורביט. בנוסף, ימשיך הנציג לנהל מעקב מול המתעניין לוודא התקדמות התהליך.
- 4.4. טיפול במועמדים ללימודים במסלולי המכללה:
- 4.4.1. נציג מרכז הכוונה והרשמה ישלח טפסי הרשמה למתעניינים שדיווחו כי עומדים בתנאי הקבלה לחוגים כפי שנמסרו לנציגים ע"י החוג ויפנה את המתעניינים לתשלום דמי הרשמה (טלפונית/פרונטאלית בחשבות או בבנק הדואר באמצעות שובר תשלום שיופק ע"י ראש הצוות)
- 4.4.2. טפסי ההרשמה המלאים בתוספת המסמכים הנדרשים יועברו ע"י נציגי מרכז הכוונה והרשמה לרכזת ההרשמה. נציגי מרכז הכוונה ימשיכו במעקב מול המתעניין עד להסדרת נושא תשלום דמי ההרשמה
- 4.4.3. רכזת ההרשמה תמשיך טיפול ומעקב אחר מגישי המועמדות מרגע תשלום דמי ההרשמה ועד להסדרת הגשת האישורים והניירת הנדרשת.
- 4.4.4. בסיום תהליך ההרשמה תפתח רכזת ההרשמה למועמד כרטיס סטודנט באורביט עם הפרטים המלאים ולאחר מכן תעביר את הטפסים המלאים לחוג להמשך טיפול וזימון לראיון
- 4.5. ניתוח פניות:
- 4.5.1. מנהלת שפ"י, תנהל מערך נתונים סטטיסטיים. מערך זה יבוא לידי ביטוי בדו"ח שיופק אחת לשנה עם תום תקופת ההרשמה או יותר ע"פ הצורך.
- 4.5.2. נושאים שיופיעו בדו"ח:
- 4.5.2.1. מספר שיחות נכנסות/יזומות שנערכו ע"י הנציגים.
- 4.5.2.2. התפלגות סטודנטים שנה א' לפי דת, מין.
- 4.5.2.3. מספר פניות נכנסות לפי חודשים מסלולי לימוד.
- 4.5.2.4. התפלגות הפניות לפי מקור מידע (אינטרנט, פרסום בעיתונות, פרסום ברדיו/טלוויזיה)
- 4.5.2.5. התפלגות פונים לפי מין ודת.
- 4.5.2.6. התפלגות פונים לפי אזורים גיאוגרפיים.
- 4.5.2.7. התפלגות ימים פתוחים.
- 4.5.2.8. אחוז הנרשמים לעומת מספר הפונים.
- 4.5.2.9. נושאים נוספים לפי צורך.
- 4.5.3. מנהלת שפ"י תפיק דו"ח מצב מגישי מועמדות והרשמות בחלוקה לחוגים ומסלולי לימוד ותעבירו להנהלת המכללה וראשי החוגים בתדירות של אחת בחודש.
5. אחריות:
- 5.1. אחריות לביצוע נוהל זה היא של מנהלת שפ"י
6. נספחים:
- 6.1. תרשים זרימה – הפעלת מרכז מידע מסלולים עצמאיים



## פרסום ושיווק

הפעלת מרכז הכוונה והרשמה	
מהדורה: 3	נוהל מספר: 05 - 90
עמוד 3 מתוך 4	בתוקף מתאריך: 22 בדצמבר 2009
מאשר הנוהל: ישיבת הנהלה מס' 1/2012 מיום 15 בינואר 2012	

תרשים הפעלת מרכז הכוונה והרשמה –  
מסלולים עצמאיים





## פרסום ושיווק

הפעלת מרכז הכוונה והרשמה	
מהדורה: 3	נוהל מספר: 05 - 90
עמוד 4 מתוך 4	בתוקף מתאריך: 22 בדצמבר 2009
מאשר הנוהל: ישיבת הנהלה מס' 1/2012 מיום 15 בינואר 2012	

[טבלת שינויים שבוצעו בנוהל]

מהדורה <sup>2</sup>	תאריך ביצוע העדכון	סעיף/ים מושפע/ים	תיאור העדכון
02		החלפת מהדורה לאור הפקת לקחים והפעלת מרכז מידע בהתאם	
03	24/1/2012	3.5-חדש	הגדרה למסלול רלוונטי לפי מבדק מכון התקנים מיום 18/1/2012
	18/01/2016	תרשים	התאמת תרשים מסלולים עצמאיים למציאות הקיימת

<sup>2</sup> מהדורה ראשונה אושרה בהנהלה, פרוטוקול מס' 90 מתאריך 22/12/2009