



سادساً: آلية تقديم الشكاوى والمقترحات ببرنامج الدراسات السياحية

1. معايير قبول الشكاوى والمقترحات

- أن تكون الشكاوى أو المقترح متعلقة بالعملية التعليمية أو الخدمات الأكاديمية بالقسم.
- أن تُقدّم الشكاوى بلغة رسمية ومحترمة.
- أن تحتوي المقترحات على تفاصيل واضحة وقابلة للتطبيق.
- أن تُقدّم من قبل الطالب نفسه أو ممثله الأكاديمي.

2. الآليات المتبعة في استقبال الشكاوى والمقترحات

- تخصيص صندوق ورقي وآخر إلكتروني لتلقي الشكاوى والمقترحات.
- تشكيل لجنة مختصة بدراسة الشكاوى أسبوعياً.
- الرد على الشكاوى خلال مدة لا تتجاوز أسبوعين من تاريخ التقديم.
- نشر نتائج المقترحات المقبولة وتطبيقها إن كانت مجدية.

3. برامج دعم وتحسين نظام الشكاوى

- عقد لقاءات دورية بين الطلاب ورئاسة القسم لمناقشة التحديات.
- تطوير منصة إلكترونية مخصصة للتغذية الراجعة.
- إعداد تقارير فصلية لتحليل مضمون الشكاوى والمقترحات.
- تضمين نتائج التحليل في خطط تحسين الأداء الأكاديمي للقسم.

عميد الكلية
أ.د. سمر مصطفى كمال

مدير وحدة ضمان الجودة
د. إيه محمد مجدى أحمد

منسق معيار الطلاب والخريجين
د. أحمد مبروك مفتاح

رؤية الكلية: الريادة والتميز في مجال العمل السياحي
رسالة الكلية: تسعى كلية السياحة والفنادق جامعة المنيا إلى إعداد خريج قادر على المنافسة في سوق العمل من خلال برامج تعليمية متميزة، وتقديم بحث علمي يرتقى بصناعة السياحة، والعمل على نشر الوعي السياحي وخدمة المجتمع في إطار من القيم والأخلاقيات.

il: qual.tour@mu.edu.eg

Tel: 0862347762

Fax: 08623477