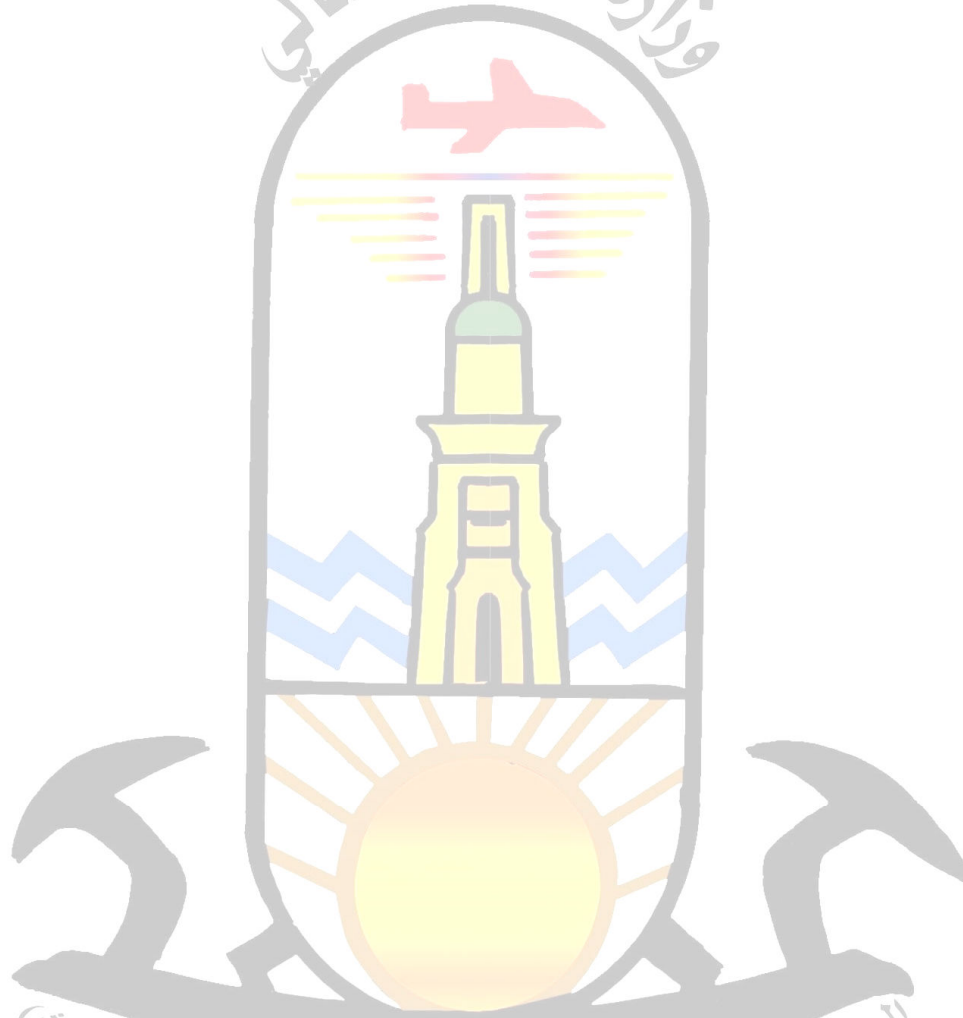


دليل القيم الجوهرية وميثاق الأخلاقيات المهنية

المعهد العالي للسياحة والفنادق
بالإسكندرية (إيجوث)



وزارة التعليم العالي



المعهد العالي للسياحة والفنادق بالاسكندرية (ايجوث)



وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للسياحة والفنادق بالإسكندرية
(إيجوث)



الفهرس

| عنوان الموضوع | التسلسل |
|--|--------------------|
| المقدمة | الموضوع الاول |
| القيم الجوهرية للمعهد | الموضوع الثاني |
| أهداف القيم الجوهرية وميثاق الأخلاقيات المهنية للمعهد | الموضوع الثالث |
| الباب الأول: الميثاق الأخلاقي لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والطلاب والقيادات والإداريين والعاملين بالمعهد | الموضوع الرابع |
| المعايير الأخلاقية لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة | الموضوع الخامس |
| الميثاق الأخلاقي للطلاب بالمعهد | الموضوع السادس |
| المعايير الأخلاقية للقيادات والإداريين والعاملين بالمعهد | الموضوع السابع |
| آليات تداول السلطة | الموضوع الثامن |
| آلية ضمان عدم تعارض المصالح بالمعهد العالي للسياحة و الفنادق إيجوث بالإسكندرية | |
| الباب الثاني: الممارسات العادلة وعدم التمييز | الموضوع التاسع |
| الممارسات العادلة وعدم التمييز بين أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة | الموضوع العاشر |
| قانون تنظيم الجامعات والميثاق الأخلاقي المهني | الموضوع الحادي عشر |
| حماية حقوق الملكية الفكرية والتأليف والنشر | الموضوع الثاني عشر |
| القواعد الإرشادية للتأليف والمؤلفين | الموضوع الثالث عشر |
| آلية الاعلان والنشر | الموضوع الرابع عشر |
| مدونة سلوك العمل التطوعي | الموضوع الخامس عشر |
| آلية تلقي الشكاوي و المقترحات بالمعهد العالي للسياحة و الفنادق | |



وزارة التعليم العالي المعهد العالي للسياحة والفنادق بالإسكندرية (إيجوث)



مقدمة:

يُعد التعليم الجامعي من أسْمى الرسائل الإنسانية، فهو ليس مجرد وظيفة أو مهنة، بل مسؤولية وأمانة عظيمة تُسهم في تشكيل عقول الطلاب وصقل وجدانهم وبناء شخصياتهم. ومن هذا المنطلق، تبرز الحاجة إلى ميثاق أخلاقي يتضمن مجموعة من القيم والمبادئ التي يجب أن يلتزم بها جميع العاملين بالكلية، لضمان بيئة تعليمية قائمة على الاحترام والعدالة والمسؤولية.

يهدف هذا الميثاق إلى وضع إطار واضح يحكم العلاقات المهنية داخل الكلية، ويحدد ما هو مقبول وما هو مرفوض في التعامل بين جميع الأطراف، سواء بين أعضاء هيئة التدريس، أو الهيئة المعاونة، أو القيادات، أو الإداريين، أو العاملين، أو الطلاب. وهو بذلك يسعى إلى حفظ الحقوق، ومنع أي إساءة أو استغلال أو سوء معاملة.

وقد تم إعداد هذا الميثاق استنادًا إلى معايير محلية وعالمية، مع مراعاة القيم الثقافية للمجتمع والالتزام التام بالقوانين والمعايير الأخلاقية المعمول بها. ونأمل أن يكون هذا الميثاق أداة فعالة في الحد من السلوكيات غير الأخلاقية أو غير العادلة، وأن يُعبّر عن رؤية ورسالة المعهد في مجال التعليم، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع.

إن الأخلاق هي حجر الأساس في تقدم الشعوب ونجاح المؤسسات، ولا يمكن تحقيق تعليم حقيقي أو علم نافع دون الالتزام بالقيم الأخلاقية.

رؤية المعهد:

التميز في التعليم السياحي و الفنادق و الإرشاد السياحي.

رسالة المعهد:

يلتزم المعهد العالي للسياحة و الفنادق بالإسكندرية (إيجوث) بأعداد خريج كفاء في مجال السياحة و الضيافة و الإرشاد السياحي علي مستوى المحلي ووفقا لمعايير الجودة من خلال برامج تعليمية مميزة تلبي احتياجات سوق العمل و المجتمع، و من خلال الاهتمام بالمجال البحثي و مواكبة المستجدات في التحول الرقمي في اطار من القيم و الاخلاقيات.

القيم الجوهرية للمعهد:

يُتبنى المعهد العالي للسياحة و الفنادق بإسكندرية مجموعة من القيم الجوهرية التي تمثل الإطار الأخلاقي والموجه الأساسي لكافة الأنشطة التعليمية والبحثية والمجتمعية، وذلك بما يضمن تحقيق رسالته ورؤيته، ويعزز من جودة الأداء المؤسسي. وتشمل هذه القيم ما يلي:

١- الانتماء (Intimacy)

يحرص المعهد على تعزيز روح الولاء والانتماء للوطن، وللمؤسسة الجامعية، لدى جميع منسوبيه من طلاب وأعضاء هيئة تدريس و هيئة معاونة و قيادات و إداريين و عاملين. كما يعمل على تنمية الوعي بالقضايا والتحديات الوطنية، وإبراز جهود الدولة في تنفيذ المشروعات القومية وتحقيق أهداف التنمية المستدامة، مع ترسيخ قيم المواطنة وقبول الآخر.

٢- الشفافية والوضوح (Transparency and Clarity)

يلتزم المعهد بأعلى درجات الشفافية في اتخاذ القرارات وإعلانها، ويحرص على توفير المعلومات الضرورية حول سياساته وأنشطته من خلال الموقع الإلكتروني، والتقارير السنوية، ووسائل التواصل المختلفة، بما يعزز الثقة والمصداقية مع المجتمع الداخلي والخارجي.



وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للسياحة والفنادق بالإسكندرية
(إيجوث)



٣- الجودة والتميز (Quality and Excellence)

يسعى المعهد إلى تحقيق التميز من خلال الالتزام بمعايير الجودة في تقديم البرامج التعليمية، والأنشطة الطلابية، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع. كما يحرص على تطوير البنية التحتية، وقاعات الدراسة، والمرافق التقنية بما يضمن بيئة تعليمية متطورة.

٤- المساءلة والمحاسبية (Accountability)

يتبنى المعهد آليات واضحة للمساءلة وتقييم الأداء، تستند إلى مؤشرات مرجعية دقيقة. ويُطبق مبدأ الثواب والعقاب على جميع المنتمين للمؤسسة وفقاً لمعايير عادلة، لضمان الانضباط وتحقيق أعلى مستويات الكفاءة.

٥- المساواة وعدم التمييز (Equality and Non-discrimination)

يؤمن المعهد بضرورة تحقيق المساواة بين جميع الأفراد داخل المؤسسة، بغض النظر عن النوع أو الدين أو الخلفية الاجتماعية. كما يعمل على توفير فرص متكافئة للجميع في التعلم، والمشاركة، وتحمل المسؤوليات، من خلال سياسات واضحة تضمن العدالة والإنصاف.

٦- الحرية الأكاديمية (Academic Freedom)

يدعم المعهد حرية التفكير والتعبير في إطار من المسؤولية الأخلاقية. ويكفل لأعضاء هيئة التدريس والطلاب حرية البحث والنشر العلمي، واختيار مجالات الدراسة، والمشاركة في النقاشات العلمية، بما يساهم في إثراء البيئة الأكاديمية.

٧- التعلم مدى الحياة (Lifelong Learning)

يؤمن المعهد بأن التعلم عملية مستمرة، ويحرص على تنمية المهارات البحثية والتعليمية لدى الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة، لتواكب التغيرات المتسارعة في المعرفة ومتطلبات سوق العمل.

٨- حقوق الملكية الفكرية (Intellectual Property Rights)

يحترم المعهد حقوق الملكية الفكرية، ويضمن حماية الابتكارات والأفكار العلمية وبراءات الاختراع وحقوق النشر والعلامات التجارية، باعتبارها حقوقاً قانونية تحفظ جهود الباحثين والمبدعين داخل المؤسسة.

٩- أخلاقيات البحث العلمي (Ethics of Scientific Research)

يلتزم المعهد بتطبيق معايير أخلاقية صارمة في البحث العلمي، تشمل: النزاهة والصدق في عرض النتائج، احترام الملكية الفكرية، توثيق المصادر والاقتباسات، والحفاظ على سرية المعلومات والبيانات التي يقدمها المشاركون في الدراسات العلمية.

١٠- العمل بروح الفريق (Teamwork)

يعزز المعهد ثقافة العمل الجماعي باعتبارها أساساً للنجاح المؤسسي، ويحرص على خلق بيئة عمل إيجابية تشجع على التعاون، وتبادل الخبرات، واحترام الآخر، بعيداً عن الفردية والأنانية، مما يساهم في تحقيق الأهداف بكفاءة وسرعة.

١١- المشاركة المجتمعية (Community Participation)

يلتزم المعهد بدور فعال في خدمة المجتمع وتنمية البيئة، من خلال إعداد كوادر مؤهلة، وتوظيف نتائج البحوث لحل مشكلات المجتمع، وتنظيم قوافل تنموية وتوعوية، وتقديم خدمات تطوعية تساهم في التخفيف من معاناة الفئات الأكثر احتياجاً ورفع الوعي البيئي والصحي والثقافي.

أهداف القيم الجوهرية وميثاق الأخلاقيات المهنية للمعهد:

يسعى المعهد من خلال اعتماد القيم الجوهرية وميثاق الأخلاقيات المهنية إلى تحقيق الأهداف التالية:



وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للسياحة والفنادق بالإسكندرية
(إيجوث)



- تعزيز الوعي المهني والارتقاء بمستوى الأداء لدى جميع المنتسبين للمعهد، بما يضمن بيئة عمل وتعليم قائمة على الالتزام والانضباط.
- الالتزام بالمعايير المهنية في تنفيذ كافة الأنشطة الأكاديمية والإدارية والخدمية، وفقاً لأفضل الممارسات المعتمدة.
- استخدام المعلومات بشكل أخلاقي، وتطوير الآليات والتقنيات اللازمة لضمان الشفافية والنزاهة في تداول البيانات.
- تقديم خدمات متميزة تلبي احتياجات المجتمع والمستفيدين، وتُسهّم في تعزيز مكانة المعهد كمؤسسة تعليمية رائدة.
- رفع مستوى الحماية المؤسسية من خلال تقليل المخاطر المحتملة، والالتزام بأفضل أساليب الحوكمة والرقابة الداخلية.
- مع التأكيد على أن هذا الميثاق وثيقة ديناميكية قابلة للتحديث والتطوير، بما يتماشى مع المتغيرات والتحديات المستجدة، ويضمن استمرارية التحسين والتحديث المستمر في بيئة المعهد.





وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للسياحة والفنادق بالإسكندرية
(إيجوث)



الباب الأول

الميثاق الأخلاقي لأعضاء هيئة التدريس ومعاونهم والطلاب

والقيادات والإداريين والعاملين بالمعهد

المعايير الأخلاقية لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة:

يُعد عضو هيئة التدريس والهيئة المعاونة القدوة الأولى للطلاب، ليس فقط في المجال العلمي، بل في السلوك الأخلاقي والمجتمعي أيضاً. ومن هذا المنطلق، يُتوقع من جميع أعضاء هيئة التدريس الالتزام بالقيم والمبادئ التي تُجسّد هوية المجتمع الجامعي، وتحافظ على الموروث الثقافي والوطني للمجتمع المصري.

أ- الواجبات تجاه النفس:

- الحرص على امتلاك مستوى عالٍ من المعرفة النظرية والعملية في مجال التخصص.
- السعي المستمر لتطوير الذات من خلال التعليم المستمر، واكتساب مهارات جديدة.
- التحلي بالسلوك النموذجي في المظهر والتصرفات اليومية.
- اتخاذ التدابير اللازمة للوقاية من المخاطر أثناء العمل، حمايةً لنفسه وللآخرين.
- المثابرة والجدية في العمل، وتحمل المسؤولية المهنية والأخلاقية.

ب- الواجبات تجاه المهنة:

- الحفاظ على شرف المهنة، وممارسة العمل وفقاً للمعايير الأخلاقية المتعارف عليها.
- المساهمة في تطوير المهنة معرفياً ومهارياً، عبر الأبحاث والمقالات والتعليم والتدريب.
- الامتناع عن استغلال المهنة لتحقيق مكاسب شخصية أو مادية، مثل قبول الهدايا من الطلاب أو الشركات.
- الالتزام بالصدق والدقة في إعداد التقارير الفنية، وعدم الإدلاء بشهادات تخالف الحقائق.
- عدم تقديم استشارات علمية بهدف الربح الشخصي خارج أوقات العمل الرسمي، إلا بموافقة خطية من الجامعة.
- عدم تقاسم العائد البحثي إلا مع من ساهم فعلياً في العمل العلمي.
- اكتساب مهارات القيادة والإدارة، والعمل على تحفيز الزملاء والطلاب، والمشاركة في تطوير الكلية.
- التمكن من المحتوى العلمي ومواكبة التطورات في مجاله واستخدام أحدث استراتيجيات التعليم والتقييم.
- الالتزام بسياسات التعليم والتعلم ومعايير الجودة داخل المعهد.
- الحفاظ على سرية التقارير الفنية والمستندات.

ج- الواجبات تجاه الطلاب:

- أن يكون قدوة حسنة داخل المعهد وخارجه، يُعزز القيم الإيجابية مثل احترام الوقت وقبول الرأي الآخر.
- تنمية مهارات التفكير المنطقي، وتحقيق أقصى استفادة من قدرات الطلاب.
- تقديم التوجيه الأكاديمي السليم، ومساعدتهم في الوصول إلى مصادر المعرفة.
- تطوير مهارات الحوار والمناقشة بما يُسهم في تعزيز التعلم النشط.
- إقامة علاقة علمية تربوية تقوم على الاحترام، بعيداً عن التحيز أو المصالح الشخصية.
- تحقيق العدالة والحيادية في تقييم الطلاب، مع مراعاة ذوي الاحتياجات الخاصة.
- تجديد أساليب التعليم والتقييم لتتماشى مع التطورات الحديثة.



وزارة التعليم العالي المعهد العالي للسياحة والفنادق بالإسكندرية (إيجوث)



- منح الطالب الحرية الأكاديمية في اختيار موضوعات الدراسة، وتوفير الدعم المادي والمعنوي المتعلق بها - دون تمييز.
- دعم الأنشطة الطلابية والمشاركة فيها لبناء شخصية متوازنة للطالب.
- في حالة عدم إمكانية الاستمرار في الإشراف الأكاديمي، يجب توفير البديل المناسب.
- الحفاظ على سرية المعلومات التي يطلع عليها بحكم إشرافه الأكاديمي.
- الإبلاغ عن أي حالة غش أو خرق للأمانة العلمية للجهات المعنية.
- عدم استغلال علاقة الطالب أو أسرته لتحقيق مصالح شخصية.
- تعزيز التفكير النقدي وحل المشكلات والابتكار لدى الطلاب.
- تشجيع الطلبة على المشاركة في العمل التطوعي وخدمة المجتمع.
- حماية سرية الامتحانات وضمان نزاهة التقييم.
- المساهمة في البناء الأخلاقي لشخصيات الطلاب.

د- الواجبات تجاه زملاء:

- الحفاظ على علاقات مهنية قائمة على الاحترام والثقة المتبادلة والتعاون.
- نقل الخبرات إلى الزملاء الجدد والهيئة المعاونة بروح المسؤولية والدقة.
- تجنب الانتقادات العلنية أو التقليل من شأن الزملاء.
- معالجة الخلافات المهنية بأسلوب ودي، وفي حال التعذر، الرجوع للجهات المختصة.
- رفض الأساليب غير الشريفة للمنافسة في العمل.

هـ- الواجبات تجاه القيادات:

- التعامل مع القيادات الأكاديمية بكل احترام وتعاون.
- المشاركة بفعالية في الأنشطة الأكاديمية، وتقديم المقترحات البناءة.
- تنفيذ التوجيهات التي تهدف إلى تطوير الأداء الأكاديمي والإداري.

و- الواجبات تجاه المعهد والمجتمع:

- الالتزام بالسلوكيات الإيجابية التي تعزز من سمعة المعهد.
- تسخير المهارات والخبرات لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمجتمع.
- المساهمة في التوعية البيئية ونشر الثقافة المجتمعية السليمة.
- المشاركة في وضع السياسات البيئية والمساهمة في حل قضايا المجتمع.
- الحفاظ على الموارد العامة للمجتمع والمعهد.
- الالتزام بالقوانين والأنظمة الداخلية، ما دامت لا تتعارض مع القيم الأخلاقية للمهنة.
- المحافظة على ممتلكات المعهد واستخدامها بحكمة وأمانة.

الميثاق الأخلاقي للطلاب بالمعهد:

في ظل التحديات المتسارعة التي يواجهها الطلاب بالمعهد، يصبح الالتزام بالأخلاقيات الجامعية أمرًا ضروريًا لتحقيق بيئة تعليمية صحية، تساعد على النجاح والتفاعل الإيجابي مع المجتمع.

الطالب ملتزم بـ:

- احترام القوانين واللوائح الجامعية.
- التحلي بالأخلاق الحميدة والسلوك الحسن داخل المعهد وخارجه.
- التعبير عن الرأي بأسلوب حضاري وسلمي.
- تمثيل المعهد بشكل مشرف في جميع الفعاليات والأنشطة.



وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للسياحة والفنادق بالإسكندرية
(إيجوث)



- الالتزام بتعليمات أعضاء هيئة التدريس لضمان جودة العملية التعليمية.
- احترام حقوق الملكية الفكرية.
- العمل على تطوير الذات في الجوانب الشخصية واللغوية والمهارية.
- المشاركة الفعالة في الأنشطة الطلابية.
- المساهمة في الأعمال التطوعية وخدمة المجتمع.

المعايير الأخلاقية للقيادات والإداريين والعاملين بالمعهد:

يُعد الجهاز الإداري شريكاً أساسياً في إنجاح العملية التعليمية، ويتعامل مع مختلف الأطياف بالمعهد، مما يتطلب سلوكاً مهنيًا راقياً ومبنياً على الاحترام والشفافية.

الالتزامات الأخلاقية:

- تطبيق سياسة الباب المفتوح وتفعيل مبدأ المشاركة في اتخاذ القرار.
- احترام القوانين واللوائح الداخلية والالتزام بها.
- الحفاظ على سرية الوثائق والمستندات.
- استثمار الجهد والوقت في خدمة المعهد خلال ساعات العمل الرسمية.
- التفاعل الإيجابي مع خطط التطوير وتنمية المهارات المهنية.
- معاملة الطلاب والمستفيدين من الخدمات باحترام وتعاون.
- ترسيخ ثقافة التنافس الشريف وتكافؤ الفرص.
- دعم روح الفريق وتحفيز بيئة عمل إيجابية.
- الاستخدام الرشيد للموارد المتاحة، والحفاظ على المال العام.
- دعم الكفاءات الشابة وتنمية القيادات المستقبلية من الصف الثاني.



وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للسياحة والفنادق بالإسكندرية
(إيجوث)



آليات تداول السلطة بالمعهد العالي للسياحة و الفنادق ايجوث الاسكندرية

هيكل السلطة داخل المعهد

- مجلس الإدارة عادةً ما يترأسه رئيس يتم تعيينه رسمياً.
- العميد هو المسؤول الأكاديمي والإداري داخل المعهد. يكون تعيينه مرتباً بقرار المجلس الأعلى للجامعات و الجهة المالكة للمعهد .

أنشطة أكاديمية وعلمية تُظهر هيكلية القيادة

- استضافة لجان معادلة درجات البكالوريوس (مثل لجنة قطاع السياحة بالمجلس الأعلى للجامعات) بإشراف العميد والمجلس الإداري للمعهد

آلية التعيين وتداول المناصب القيادية بالمعهد

تعمل "آلية تداول السلطة" بالمعهد العالي للسياحة و الفنادق ايجوث الاسكندرية، وفقاً للممارسات النموذجية في مؤسسات التعليم العالي علي النحو التالي:

١. اعتماد معايير واضحة وشاملة للترشح
يتم تحديد كفاءات مثل: المؤهل العلمي، السجل الوظيفي (مع النزاهة)، الخبرة القيادية، النشاط الأكاديمي، وقدرة المرشح على تقديم خطة تطويرية
٢. الشفافية في الإعلان والترشيح
الإعلان عن الوظائف القيادية يشمل معلومة واضحة عن الإجراءات، المهارات المطلوبة، وآليات التقديم لضمان تكافؤ الفرص لجميع المرشحين.
٣. الهيكل التنظيمي والتوصيف الوظيفي
وجود هيكل تنظيمي واضح وتعريف مفصل لكل وظيفة (المهام، المسؤوليات، التأهيل)، يسمح برؤية واضحة لمن هو مؤهل للتقدم، ويمنع احتكار المناصب
٤. تقييم الأداء الدوري
القيادة الأكاديمية والإدارية تُقيّم من خلال معايير محددة، ويُشارك في التقييم الأطراف المعنية (طلاب، أعضاء هيئة التدريس، الإدارة)، ويُستفاد من النتائج لتحسين الأداء المستقبلي، مما يهيئ البيئة لتداول قيادات جديدة
٥. التخطيط للتجديد القيادي
وجود خطط تنمية داخلية تُعد كوادراً جديدة قادرة على تولي المناصب القيادية، مع توفير تدريب وتطوير مستمر

ما يمكن فعله داخل المعهد لضمان تطبيق مثالي لتداول السلطة:

- إصدار دليل رسمي للمشاركة في الترشيح (يوضّح المعايير وآليات الترشيح).



وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للسياحة والفنادق بالإسكندرية
(إيجوث)



- توثيق وتحديث التوصيفات الوظيفية لكل منصب قيادي.
- إجراء تقييم سنوي موضوعي للقيادات عبر استبيانات متعددة الأطراف.
- توفير برامج تدريبية وتنموية لتعزيز الجاهزية القيادية.
- تعريف سياسات واضحة لتجديد المناصب بعد مدة محددة أو بناءً على الأداء.

كيف تُسهم هذه الآليات في تداول السلطة؟

| العناصر | الممارسة الفعلية |
|--------------------|--|
| الشفافية | وحدة جودة مستقلة تُقيم الأداء وتُكتب تقارير سنوية شفافة تصل إلى العميد. |
| المساءلة | تُقيم الإدارة التنفيذية والأكاديمية بشكل دوري عبر البيانات والتقييم المستمر. |
| التطوير المتواصل | بناء بيئة تنظيمية متطورة تشمل الهيكل والخطط والكوادر. |
| المشاركة المجتمعية | إشراك الأطراف المختلفة في التخطيط والتنفيذ والتقييم — دعماً للحوكمة الرشيدة. |





وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للسياحة والفنادق بالإسكندرية
(إيجوث)



آلية ضمان عدم تعارض المصالح بالمعهد العالي للسياحة والفنادق إيجوث بالإسكندرية

آلية ضمان عدم تعارض المصالح في المعهد العالي للسياحة والفنادق (أو أي مؤسسة تعليمية أو حكومية) تُعد من السياسات الأساسية التي تهدف إلى تعزيز الشفافية، والنزاهة، والحفاظ على ثقة المجتمع الأكاديمي والعام.

• فيما يلي تفصيل لآلية يُمكن أن تُعتمد لضمان عدم تعارض المصالح داخل المعهد:

تعريف تعارض المصالح:

تعارض المصالح هو الحالة التي يكون فيها لأحد الموظفين، الإداريين، الأكاديميين، أو المتعاونين مصلحة شخصية (مادية أو معنوية) قد تؤثر، أو يبدو أنها تؤثر، على نزاهة قراراته أو تصرفاته في أداء عمله داخل المعهد.

الجهات المعنية بتطبيق الآلية:

1. الإدارة العليا (عميد المعهد / المدير العام).
2. إدارة الشؤون القانونية.
3. لجنة الأخلاقيات أو لجنة الحوكمة والنزاهة.
4. وحدة الموارد البشرية.
5. وحدة الرقابة الداخلية أو المراجعة.

الممارسات والإجراءات التفصيلية للآلية:

1- إعداد سياسة مكتوبة لتعارض المصالح:

- إصدار وثيقة رسمية تُعرف حالات تعارض المصالح.
- توضح مسؤوليات العاملين في الإبلاغ عن الحالات.
- تحتوي على العقوبات المترتبة على الإخلال بها.

2- توقيع إقرارات دورية:

- عند التعيين، يُلزم جميع العاملين (أكاديميين، إداريين، فنيين) بتوقيع "إقرار عدم تعارض مصالح".
- يُحدث سنويًا أو عند تغير طبيعة العمل.

3- الإفصاح الإجمالي:

إلزام أي موظف أو عضو هيئة تدريس بالإفصاح الفوري عن أي علاقة أو نشاط قد يؤدي إلى تعارض المصالح، سواء كانت:

- علاقات عائلية أو شخصية مع أحد الطلاب.
- ملكية في شركات متعاقدة مع المعهد.
- تقديم خدمات تدريب أو استشارات خارجية في نفس المجال.

4- لجنة لتقييم التعارض:

- تشكيل لجنة متخصصة للنظر في الإفصاحات والتحقق من وجود تعارض فعلي أو محتمل.
- إصدار توصيات (مثل النقل، الاستبعاد من القرار، أو إلغاء النشاط).

5- فصل السلطات:

- عدم الجمع بين المهام التنفيذية والرقابية لنفس الشخص.
- الفصل بين الجهة التي تصدر القرارات والجهة التي تنفذها.

6- إجراءات رقابية داخلية:

- إجراء مراجعات دورية من قبل وحدة الرقابة أو المراجعة الداخلية.



وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للسياحة والفنادق بالإسكندرية
(إيجوث)



- تدقيق خاص في المناقصات، التعيينات، والترقيات.

٧- التوعية والتدريب:

- تنظيم ورش عمل ودورات تدريبية للعاملين لتعريفهم بمفهوم تعارض المصالح وأمثلة عليه.
- إدماج الموضوع في كتيبات السلوك المهني وأدلة الموظف.

٨- آلية للإبلاغ عن المخالفات:

- إنشاء قناة سرية وآمنة للإبلاغ عن حالات تعارض المصالح (مثل صندوق شكاوى مغلق أو بريد إلكتروني خاص).
- ضمان حماية المبلغين من أي إجراءات انتقامية.

العقوبات عند ثبوت تعارض المصالح:

- توجيه إنذار رسمي.
 - الاستبعاد من اللجان أو المشاريع.
 - الحسم من الراتب أو إنهاء الخدمة في حال المخالفات الجسيمة.
 - الإحالة للتحقيق الإداري أو القانوني حسب طبيعة المخالفة.
 - منع مشاركة الجهاز الإداري في أعمال الامتحانات عند وجود صلة قرابة.
- "لا يجوز إشراك أي فرد من الجهاز الإداري في أي من أعمال الامتحانات (مثل التحضير، المراقبة، جمع أوراق الإجابة، أو التصحيح أو الرصد إن وُجد) إذا كان له أقارب حتى الدرجة الرابعة من الطلاب المشاركين في تلك الامتحانات، سواء في نفس القسم أو أي قسم آخر بالمعهد. ويُطلب من جميع أعضاء الجهاز الإداري التصريح كتابياً بوجود أي صلة قرابة قبل بدء فترة الامتحانات".

يلجأ المعهد الى تطبيق هذا البند استنادا على عدة مبررات :

- ضمان النزاهة والشفافية في العملية الامتحانية.
- تجنب أي شبهات أو اتهامات بالمحاباة أو التأثير على نتائج الطلاب.
- حماية سمعة المعهد وتكافؤ الفرص بين الطلاب.

درجات القرابة المشمولة (حتى الدرجة الرابعة):

الإجراءات العملية للتنفيذ:

١- نموذج إفصاح رسمي:

- يُطلب من جميع الإداريين توقيع نموذج إفصاح في بداية كل فصل دراسي أو قبل بدء الامتحانات.
- يتضمن النموذج سؤالاً واضحاً عن وجود أقارب حتى الدرجة الرابعة من بين الطلاب.

٢- مراجعة وحدة شؤون العاملين أو شؤون الطلاب:

- تتم مراجعة كشوف الطلاب وأسماء الإداريين للتأكد من عدم وجود تعارض.

٣- العقوبات في حال الإخلال:

- التنبيه الخطي في المرة الأولى.
- تحقيق إداري مع احتمال الاستبعاد من المشاركة في الأعمال المستقبلية.



وزارة التعليم العالي المعهد العالي للسياحة والفنادق بالإسكندرية (إيجوث)



الباب الثاني

الممارسات العادلة وعدم التمييز

يؤمن المعهد العالي للسياحة والفنادق إيجوث بالإسكندرية بأن العدالة وتكافؤ الفرص أساس لبناء بيئة تعليمية وإدارية صحية ومنتجة. ومن هذا المنطلق، يلتزم المعهد بتطبيق إجراءات واضحة تضمن الممارسات العادلة وعدم التمييز بين جميع منتسبيه، سواء من أعضاء هيئة التدريس أو الهيئة المعاونة أو العاملين أو الطلاب.

الممارسات العادلة وعدم التمييز بين أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة:

1- توزيع الأعباء التدريسية:

- يُراعى تحقيق العدالة وتكافؤ الفرص في توزيع المهام التدريسية، بما في ذلك المحاضرات، والدروس العملية، وأعباء الامتحانات، مع الأخذ في الاعتبار طبيعة التخصص والكفاءة العلمية.

2- الحد من تعارض المصالح داخل المعهد:

- يضع المعهد خطة واضحة، معلنة وموثقة، تحدد الاختصاصات الوظيفية لكل جهة أو قسم أو إدارة، للحد من تعارض المصالح بين الأطراف المختلفة داخل المعهد.
- تشمل الخطة إجراءات لحل الخلافات المحتملة، مثل:
 - o التعارض في صلاحيات الأقسام العلمية أو الإدارية.
 - o ازدواجية المهام بين الإدارات المتشابهة.
- تُراجع هذه الخطة بشكل دوري لضمان فعالية التنظيم وتوزيع المهام.

ضمان العدالة وعدم التمييز بين العاملين بالمعهد:

- يتم توزيع المهام والفرص المهنية والإدارية بين العاملين على أسس موضوعية تتعلق بالكفاءة، والالتزام، والقدرة على الإنجاز، مع الالتزام التام بالمساواة وعدم التفرقة لأي سبب كان.
- يُشجّع العاملون على تطوير مهاراتهم المهنية والإدارية من خلال فرص تدريبية متساوية.

ضمان العدالة في تقييم الطلاب:

1- الامتحانات التحريرية:

- تُصحح أوراق الإجابة من خلال استخدام أرقام سرية لضمان الحيادية.
- يُكلف عضو هيئة التدريس بتصحيح سؤال واحد فقط لكل الطلاب، وتتم عملية التصحيح إلكترونياً لباقي الأسئلة لضمان نزاهة التقييم.

2- الامتحانات الشفوية:

- يتم اختيار الممتحنين وتوزيعهم على اللجان وفقاً لمعايير معتمدة من مجلس القسم.
- تُعد كروت الأسئلة بحيث تغطي نواتج التعلم المستهدفة، وتُراعى مستويات الصعوبة المتدرجة.
- توضع معايير تقييم محددة لقياس إجابات الطلاب وتحديد درجاتهم بشكل دقيق.
- يُطلع الطالب على نتيجة تقييمه، ويُتاح له حق التظلم حال الاعتراض على التقدير.

معالجة الممارسات غير العادلة:

يضع المعهد آليات فعالة للتعامل مع أي ممارسات غير عادلة فور حدوثها، وتشمل:

1- إجراءات التصحيح والتظلم:

- إنشاء لجنة مستقلة لفحص الشكاوى ومتابعة تظلمات الطلاب والعاملين وأعضاء هيئة التدريس.
- بعض الإجراءات التصحيحية التي تم تطبيقها سابقاً كممارسات جيدة:
- إعادة تصحيح أوراق الطلاب المتظلمين من درجاتهم.



وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للسياحة والفنادق بالإسكندرية
(إيجوث)



- إعادة توزيع جداول المحاضرات بعد ورود شكوى من أحد أعضاء هيئة التدريس.
- الاستعانة بمتحنيين خارجيين لضمان النزاهة في التقييم.
٢- خطة تصحيح المسارات غير العادلة:
- يعتمد المعهد خطة فورية عند رصد أي ممارسات غير منصفة، تشمل:
 - إعادة النظر في توزيع الأعباء التدريسية.
 - مراجعة ضوابط صرف الحوافز والمكافآت.
 - تحسين أساليب التعلم والتقييم.
 - ضمان الشفافية والعدالة في جميع السياسات المطبقة بالمعهد.
 - يُتبع تنفيذ هذه الإجراءات، ويُقيّم أثرها لضمان عدم تكرار الانحرافات مستقبلاً.





وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للسياحة والفنادق بالإسكندرية
(إيجوث)



قانون تنظيم الجامعات والميثاق الأخلاقي المهني

يُرسخ قانون تنظيم الجامعات رقم (٤٩) لسنة ١٩٧٢ ثلاثة مبادئ أساسية تتضمن موادًا قانونية هامة تتعلق بالميثاق الأخلاقي وشرف المهنة لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة. وعليه، يتعين على السادة أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم الالتزام بجوهر وروح هذه المبادئ وما تحويه من أحكام قانونية، وهي كما يلي:
أولاً: فيما يخص أعضاء هيئة التدريس:
المبدأ الأول: الاستقامة والأمانة:

- مادة ٩٦: يجب على أعضاء هيئة التدريس التمسك بالتقاليد والقيم الجامعية الأصيلة والعمل على ترسيخها في نفوس الطلاب.
 - مادة ١٠١: لا يجوز لأعضاء هيئة التدريس القيام بأعمال الخبرة أو تقديم الاستشارات في أي موضوع إلا بعد الحصول على موافقة عميد المعهد.
 - مادة ١٠٢: يمنع على أعضاء هيئة التدريس الانتداب في مقسم آخر أو الي معهد أو جامعة أخرى إلا بموافقة مجلس ادارة المعهد وبعد أخذ رأي القسم المختص.
 - مادة ١٠٣: يحظر على عضو هيئة التدريس تقديم دروس خصوصية سواء بمقابل مادي أو بدونه.
 - مادة ١٠٤: يمنع على أعضاء هيئة التدريس الاشتراك في أعمال تجارية أو مالية أو صناعية، أو الجمع بين الوظيفة وأي عمل يتعارض مع كرامة الوظيفة.
- المبدأ الثاني: النزاهة والحياد:**

- ينص قانون تنظيم الجامعات (مادتان ٦٩ بند ٣ و ٧٠ بند ٣) على ضرورة التزام أعضاء هيئة التدريس بأداء واجباتهم بكفاءة وأمانة.
- مادة ٩٥: يلزم أعضاء هيئة التدريس بالترغ الكامل لإلقاء المحاضرات والدروس العملية.

المبدأ الثالث: المقدرة والكفاءة:

- مادة ٩٨: يجب على كل عضو هيئة تدريس تقديم تقرير سنوي عن نشاطه العلمي، والأبحاث التي أجراها أو نشرها، وكذلك البحوث الجارية، لعرضها على مجلس القسم، ويقوم رئيس المجلس بدوره برفع تقرير إلى عميد المعهد عن سير العمل والنشاط العلمي في القسم.
- مادة ٩٥: يشارك أعضاء هيئة التدريس في تطوير العلوم والآداب والفنون من خلال إجراء البحوث والدراسات، والإشراف على مشاريع الطلاب والمعامل والمكتبات.
- مادة ٩٦: تقع على عاتق أعضاء هيئة التدريس مسؤولية تعزيز التواصل المباشر مع الطلاب ورعاية شؤونهم الاجتماعية والثقافية والرياضية.
- مادة ٩٧: يتوجب على أعضاء هيئة التدريس الحفاظ على النظام داخل قاعات المحاضرات والمعامل، وإبلاغ عميد المعهد بأي حوادث تخل بالنظام والإجراءات المتخذة.
- مادة ٩٩: يشارك أعضاء هيئة التدريس في أعمال المجالس واللجان التي يكونون أعضاء فيها، إضافة إلى المشاركة في المؤتمرات العلمية الخاصة بالقسم أو المعهد.

ثانياً: فيما يخص الهيئة المعاونة:

- مادة ١٤٨: يجب على المعيدين والمدرسين المساعدين بذل أقصى جهدهم في دراستهم وبحثهم للحصول على درجتي الماجستير والدكتوراه، بالإضافة إلى تأدية المهام التدريسية والتدريبية بما لا يعيق دراستهم.



وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للسياحة والفنادق بالإسكندرية
(إيجوث)



- مادة ١٤٩: لا يجوز لهم التسجيل في دراسات عليا في تخصصات غير تخصص أقسامهم إلا بعد موافقة ادارة المعهد والأقسام المختصة.
- مادة ١٥٠: عليهم تلقى التدريس والتدريب وفق الأنظمة المعتمدة.
- مادة ١٥١: يُلزم المعيدون والمدرسون المساعدون بالمشاركة في المؤتمرات العلمية للمعهد والأقسام وفق اللوائح التنفيذية.
- مادة ١٥٢: لا يجوز لهم إلقاء محاضرات تطبيقية خارج المعهد.
- مادة ١٥٣: تسري عليهم أحكام المواد ٦٩ (النزاهة)، ١٠٣ (منع الدروس الخصوصية)، و١٠٤ (منع الأعمال التجارية) بنفس الشروط التي تسري على أعضاء هيئة التدريس.





حماية حقوق الملكية الفكرية والتأليف والنشر

أولاً: المصطلحات الأساسية:

١- الملكية الفكرية: (Intellectual Property):

تشير إلى الحقوق القانونية التي تحمي الابتكارات والإبداعات الفكرية، سواء كانت أدبية، علمية، فنية، أو صناعية، وتشمل حقوق التأليف، والعلامات التجارية، وبراءات الاختراع، والرسوم والنماذج الصناعية.

٢- حقوق التأليف والنشر: (Copyright):

حق قانوني يمنح للمؤلفين والمبدعين حماية لأعمالهم الأصلية، مثل الكتب، المقالات، البرامج، الصور، الموسيقى، والأفلام، ويمنحهم الحق الحصري في استخدام أعمالهم ونشرها أو تعديلها أو استغلالها بأي شكل، لمدة زمنية محددة.

٣- المصنف: (Work)

كل عمل فكري يُنتجه الإنسان ويُعبر عن إبداعه، سواء كان مكتوباً أو مصوراً أو مسموعاً أو برمجياً، ويشمل المصنفات الأدبية والعلمية والفنية، سواء كانت منشورة أو غير منشورة.

٤- المؤلف: (Author)

الشخص الطبيعي الذي أبدع المصنف، أو مجموعة الأشخاص الذين شاركوا في إنتاجه، ويُعد المؤلف مالكاً أصلياً لحقوق التأليف، ما لم يُنص على خلاف ذلك.

٥- الملكية المشتركة: (Joint Ownership)

هي الحالة التي يشترك فيها أكثر من شخص في إنتاج مصنف ما، ويكون لكل منهم حقوق تأليف وفقاً لمساهمته في العمل، ويتم التوافق بينهم على كيفية إدارة ونشر المصنف.

٦- النشر: (Publication)

هو إتاحة المصنف للجمهور لأول مرة بأي وسيلة كانت، سواء كانت ورقية أو إلكترونية، ويمنح ذلك للمؤلف الحق في نسب العمل له وحمايته من النسخ غير المشروع.

٧- الانتحال: (Plagiarism)

هو استخدام أفكار أو عبارات أو أعمال الآخرين دون نسبها إليهم، ويُعد مخالفة أخلاقية وقانونية لحقوق الملكية الفكرية.

٨- الترخيص: (License)

اتفاق يمنح بموجبه المؤلف (أو مالك الحقوق) لشخص آخر الحق في استخدام المصنف ضمن شروط محددة، دون التنازل عن حقوق الملكية الأصلية.



وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للسياحة والفنادق بالإسكندرية
(إيجوث)



٩- براءات الاختراع: (Patent)

حق قانوني يمنح للمخترع حماية لاختراعه لفترة زمنية محددة، ويمنع الآخرين من صنع أو استخدام أو بيع هذا الاختراع دون إذن مسبق.

١٠- العلامة التجارية: (Trademark)

رمز أو كلمة أو تصميم يُستخدم لتمييز منتجات أو خدمات شركة ما عن غيرها، وتحظى بحماية قانونية تمنع استخدامها من قبل أطراف أخرى.

١١- الرخصة المفتوحة: (Open License)

نوع من التراخيص يتيح للآخرين استخدام المصنف بحرية وفقاً لشروط معينة، مثل الإشارة للمصدر وعدم الاستخدام التجاري.

١٢- الحق الأدبي: (Moral Right)

حق غير قابل للتنازل، يتيح للمؤلف الاحتفاظ باسمه على المصنف، والاعتراض على أي تحريف أو تشويه أو تعديل يمس بسمعته أو عمله.

١٣- الحق المالي: (Economic Right)

الحق الذي يتيح للمؤلف الاستفادة المادية من عمله، مثل الطباعة، النشر، التوزيع، الأداء، أو الترجمة، ويمكن نقل هذا الحق للغير بموجب عقد.

حقوق الملكية الفكرية بالمعهد العالي للسياحة والفنادق إيجوث:

يؤمن المعهد العالي للسياحة والفنادق إيجوث الاسكندرية بأهمية دعم الإبداع العلمي، والابتكار الأكاديمي، والإنتاج المعرفي في شتى المجالات ذات الصلة بالسياحة والفندقة والضيافة، ويعد احترام حقوق الملكية الفكرية ركيزة أساسية في تعزيز بيئة تعليمية وأكاديمية عادلة ومنتجة. وعليه، يلتزم المعهد بوضع أطر واضحة لحماية الحقوق الفكرية لجميع منتسبيه، سواء من أعضاء هيئة التدريس أو الطلاب أو العاملين أو المتعاونين الخارجيين.

تعريف الملكية الفكرية داخل المعهد:

حقوق الملكية الفكرية في سياق المعهد تشمل جميع المنتجات الفكرية والأكاديمية التي تُنتج في إطار العمل الأكاديمي أو البحثي أو الإداري، وتشمل على سبيل المثال لا الحصر:

- الأبحاث والدراسات الأكاديمية.
- الكتب والمقالات العلمية.
- المناهج التعليمية ومواد التدريب.
- المشاريع الطلابية المتميزة.
- البرامج الحاسوبية والتطبيقات.
- التصميمات والمجسمات الخاصة بمجال السياحة أو الفندقة.



وزارة التعليم العالي المعهد العالي للسياحة والفنادق بالإسكندرية (إيجوث)



- براءات الاختراع أو الابتكارات التقنية أو الخدمية في القطاع السياحي والفندقي.

أصحاب الحقوق:

أعضاء هيئة التدريس والباحثين: يحتفظ عضو هيئة التدريس بحقوق الملكية الفكرية لأعماله العلمية ما لم تكن مكلفة رسمياً من قبل المعهد، أو تمت باستخدام موارد المعهد بشكل كبير.
الطلاب: يمتلك الطالب حقوق الملكية الفكرية لأي عمل علمي أو مشروع أكاديمي قام بإعداده بشكل مستقل، ويُشترط نسب العمل إليه عند استخدامه أو نشره.
المعهد كمؤسسة: يحتفظ المعهد بالحق المؤسسي في بعض الأعمال، خصوصاً ما يُنفذ ضمن برامج ممولة من قبله، أو باستخدام تجهيزاته أو بموجب تكليف رسمي من إدارته.
الأعمال المشتركة: يتم تقاسم الحقوق بين المعنيين حسب حجم المساهمة، ويُفضل الاتفاق المسبق لتحديد النسب بوضوح.

استخدام أعمال الآخرين داخل المعهد:

يُحظر استخدام أي مواد علمية أو فنية أو تقنية تعود لطرف ثالث دون الحصول على إذن صريح أو الالتزام بتراخيص الاستخدام المسموح بها (مثل رخص المشاع الإبداعي).
يُشجع الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي من حيث التوثيق السليم للمصادر وتجنب الانتحال العلمي بكافة أشكاله.

تسجيل الحقوق:

- يُشجع المعهد منتسبيه على تسجيل حقوقهم الفكرية في الجهات المختصة (مثل جهاز تنمية الابتكار أو إدارة الملكية الفكرية بوزارة التعليم العالي أو وزارة الثقافة).
- يمكن للمعهد دعم تسجيل براءات الاختراع أو الأعمال المتميزة، خاصةً إذا تم إنتاجها ضمن مشاريع مرتبطة بالمعهد أو ذات مردود على تخصصاته.

لتعدي على حقوق الملكية الفكرية:

- يُعد أي استخدام أو نشر أو اقتباس أو إعادة إنتاج لعمل فكري دون إذن صريح من صاحبه انتهاكاً لحقوق الملكية الفكرية.
- يتعامل المعهد مع الانتهاكات بجدية، ويُعرض مرتكبها للمساءلة الأكاديمية أو القانونية حسب طبيعة المخالفة.

الدعم المؤسسي:

يلتزم المعهد بتوفير بيئة مشجعة للإبداع والابتكار، من خلال:
- إقامة ورش عمل حول الملكية الفكرية.
- تقديم الإرشاد القانوني والأكاديمي في حال وجود نزاعات.
- تسهيل إجراءات النشر الأكاديمي للبحوث والأعمال الفكرية.



وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للسياحة والفنادق بالإسكندرية
(إيجوث)



السياسات الخاصة بالنشر:

- يجب على أي عضو من المعهد يرغب في نشر عمل أكاديمي باسم المعهد، أن يحصل على موافقة الجهات المختصة.
- في حال وجود دعم من المعهد (مالي، مادي، لوجستي)، يُشار إلى ذلك في العمل المنشور، ويُعتبر المعهد شريكاً مؤسسياً في النشر.

التوعية والتدريب:

- يُدرج المعهد موضوع حقوق الملكية الفكرية ضمن محاضرات التوجيه الأكاديمي، والأنشطة الطلابية، والتدريب الموجه لأعضاء هيئة التدريس.
- يهدف ذلك إلى رفع الوعي بأهمية حماية الحقوق الفكرية، وتعزيز مبدأ الأمانة العلمية.
- يضع المعهد العالي للسياحة والفنادق إيجوث الإسكندرية ضمن أولوياته حماية وتشجيع الإنتاج الفكري، وضمان نسبه إلى أصحابه، مع إرساء ثقافة تحترم القانون والأخلاقيات الأكاديمية. ويعتبر هذا جزءاً لا يتجزأ من رسالته في دعم التنمية العلمية والمهنية المستدامة.





وزارة التعليم العالي المعهد العالي للسياحة والفنادق بالإسكندرية (إيجوث)



القواعد الإرشادية للتأليف والمؤلفين

المقدمة

يُعدّ التأليف العلمي والأكاديمي ركيزة أساسية في بيئة التعليم العالي، ودلالة على المساهمة الفكرية الحقيقية في تطوير المعرفة، لا سيما في التخصصات التطبيقية والمهنية مثل السياحة والفندقة. ويُسهم التأليف في تعزيز المكانة العلمية والسمعة الأكاديمية لكل من الباحث والمؤسسة التعليمية التي ينتمي إليها، كما يُعد عاملاً مهماً في التقييمات الأكاديمية، والترقيات، والاعتراف بالتميز البحثي. وفي إطار حرص المعهد العالي للسياحة والفنادق إيجوث الإسكندرية على ترسيخ مبادئ النزاهة الأكاديمية، وضمان حقوق جميع المشاركين في العملية البحثية، فقد تم وضع هذه القواعد الإرشادية لتحديد معايير التأليف العادل، وضبط ترتيبه، وتوضيح آليات التعامل مع أي خلافات قد تنشأ حوله، بما يتماشى مع أفضل الممارسات العالمية.

المبادئ العامة للتأليف:

التأليف يعكس المساهمة الفعلية في الإنتاج العلمي، ويشمل المشاركة في صياغة الأفكار، منهجية البحث، تحليل البيانات، التفسير، والمراجعة النهائية. لا يجوز إدراج أي اسم كمؤلف ما لم يكن لصاحبه مساهمة فكرية واضحة ومحددة في العمل. يجب التمييز بين المؤلف والمشارك، حيث يُكتفى بذكر أسماء المساهمين الجزئيين في قسم الشكر والتقدير، دون اعتبارهم مؤلفين. الشفافية والتوثيق هما ركيزتا أي عمل تألفي مشترك، ويجب توضيح طبيعة مساهمة كل مؤلف منذ بداية المشروع.

من يُعد مؤلفاً؟

يُعد مؤلفاً كل من ينطبق عليه إثنان أو أكثر من المعايير التالية:

- المشاركة في توليد الفكرة البحثية أو تصميمها.
- المساهمة في جمع البيانات، أو تحليلها، أو تفسيرها.
- المشاركة الفعلية في كتابة المسودة الأولى أو مراجعتها بشكل جوهري.
- الموافقة على النسخة النهائية المعدة للنشر وتحمل المسؤولية عنها.

ولا يُعد مؤلفاً من اقتصر دوره على ما يلي:

- الدعم المالي أو الإداري فقط.
- تقديم خدمات لوجستية أو تقنية دون تدخل فكري.
- المساعدة في التحرير اللغوي فقط دون مساهمة علمية.

المؤلف المسؤول (المؤلف المراسل)

- يتم تعيين أحد المؤلفين كمؤلف مسؤول عن التواصل مع الجهة الناشرة، وتنسيق العمل بين الفريق.
- يكون مسؤولاً عن التأكد من استيفاء كل مؤلف لمعايير التأليف، وعن إرسال المعلومات اللازمة لتوثيق المساهمات.



وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للسياحة والفنادق بالإسكندرية
(إيجوث)



- عليه ضمان أن جميع المؤلفين قد راجعوا ووافقوا على النسخة النهائية، ويتحمل مسؤولية الرد على أي استفسارات بعد النشر.

ترتيب المؤلفين

- يجب أن يُنقح على ترتيب المؤلفين بشكل مسبق وواضح بين جميع الأطراف، ويفضَّل توثيق الاتفاق كتابياً.
- يُراعى في الترتيب حجم المساهمة، أو وفق اتفاق داخلي للفريق (مثل الترتيب الأبجدي، أو الأقدمية).
- يجب أن يُدرج في نهاية البحث أو في ملحق خاص بيان توضيحي يحدد مساهمة كل مؤلف بدقة.

وزارة التعليم العالي

مثال:

- د. أ: تولى وضع الإطار النظري وجمع البيانات.
- د. ب: قام بتحليل البيانات وإعداد النتائج.
- د. ج: ساهم في مراجعة الأدبيات وصياغة المسودة النهائية.

الممارسات غير الأخلاقية في التأليف:

يُحظر في المعهد العالي للسياحة والفنادق إيجوث الإسكندرية ما يلي:

- التأليف التكريمي: (Honorary authorship) إدراج أسماء لأشخاص دون مساهمة حقيقية.
- التأليف القسري: فرض أسماء مسؤولين إداريين أو أكاديميين دون مشاركتهم.
- إقصاء المؤلفين الشرعيين: استبعاد أحد المشاركين الذين استوفوا معايير التأليف.
- عدم توثيق التغييرات في التأليف: يجب الإبلاغ عن أي تغيير في قائمة المؤلفين قبل النشر.

معالجة النزاعات حول التأليف:

في حال نشوء خلاف بين المؤلفين حول الأدوار أو الترتيب، يُنصح باتباع الإجراءات التالية:

- محاولة الحل الودي داخل الفريق عبر الحوار المباشر.
 - في حال عدم التوصل إلى اتفاق، يُرفع الأمر إلى لجنة أخلاقيات البحث العلمي بالمعهد.
 - تلتزم اللجنة بالتحقيق في الموضوع بناءً على الأدلة، والسير الذاتية للمساهمين، وسجلات المشاركة.
 - تصدر اللجنة قراراً ملزماً يُعتمد في عملية النشر أو التقديم الأكاديمي.
- يسعى المعهد العالي للسياحة والفنادق إيجوث الإسكندرية من خلال هذه القواعد إلى ترسيخ ممارسات تأليف عادلة، تعكس قيم الشفافية، والتكامل الأكاديمي، والتقدير المتوازن للجهود البحثية. حيث تُعد هذه القواعد جزءاً من سياسة المعهد بشأن الملكية الفكرية، وأخلاقيات البحث العلمي. ويأمل المعهد من جميع الباحثين الالتزام بروح التعاون، والاحتكام إلى هذه الإرشادات بما يعزز بيئة علمية مزدهرة ومحترفة.



وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للسياحة والفنادق بالإسكندرية
(إيجوث)



آلية تحري المصادقية في الإعلانات و المعلومات المنشورة عن المعهد

أن الهدف من تلك الآلية هو ضمان دقة، مصداقية، وسلامة البيانات والمعلومات المتعلقة بالمعهد العالي للسياحة والفنادق إيجوث وطبيعة عملة والعاملين به وأعضاء هيئة التدريس، قبل نشرها على أي وسيلة إعلامية أو منصات إلكترونية تابعة للمعهد أو توزيعها رسمياً.

نطاق التطبيق:

تُطبق هذه الآلية على جميع أنواع البيانات والمعلومات التي يتم إعدادها أو نشرها داخلياً أو خارجياً، بما في ذلك:

- بيانات المعهد (الهيكل التنظيمي، الرسالة، البرامج الأكاديمية...)
- بيانات العاملين وأعضاء هيئة التدريس.
- الأخبار والإعلانات الرسمية.
- المحتوى المنشور على الموقع الإلكتروني وصفحات التواصل الاجتماعي.
- الكتيبات والمطويات الرسمية.

آلية مراجعة البيانات والمعلومات قبل الإعلان والنشر

١- جمع المعلومات الأولية:

- يتم تجميع البيانات من الأقسام المختلفة داخل المعهد (شؤون العاملين، شؤون الطلاب، شؤون أعضاء هيئة التدريس، الشؤون الإدارية، إلخ).
- يُطلب من كل قسم توثيق المعلومات بالأدلة والمستندات الرسمية.

٢- مراجعة داخلية أولية (على مستوى القسم):

- يُكلف مسؤول أو لجنة داخل القسم بمراجعة أولية للتأكد من:
 - صحة المعلومات.
 - تطابقها مع السجلات الرسمية.
 - خلوها من الأخطاء اللغوية أو المطبعية.

٣- إرسال المعلومات إلى وحدة الجودة أو وحدة الإعلام والعلاقات العامة:

- تتولى هذه الوحدة مراجعة دقيقة للبيانات، وتشمل:
 - التحقق من دقة وصحة المحتوى.
 - التأكد من أن المعلومات لا تتعارض مع سياسات المعهد أو القوانين المعمول بها.
 - التأكد من عدم وجود معلومات حساسة أو غير مصرح بنشرها.

٤- مراجعة قانونية أو إدارية (إذا لزم الأمر):

في حالة احتواء المحتوى على قرارات أو معلومات رسمية، يتم عرضها على الشؤون القانونية أو الإدارة العليا لاعتمادها.



وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للسياحة والفنادق بالإسكندرية
(إيجوث)



٥- اعتماد المحتوى من الإدارة العليا:

- مراجعة جميع المعلومات أو البيانات قبل اعلانها ونشرها من جانب المسئول المختص مثل وكيل المعهد لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة، أو مدير وحدة ضمان الجودة.
- بعد المراجعة من جانب المسئول المختص يتم اعتمادها من السيد الأستاذ الدكتور عميد المعهد. وفي النهاية يتم إرسال المعلومات إلى لجنة الموقع الإلكتروني للرفع على الموقع.

٦- النشر والإعلان:

بعد الاعتماد، يُسمح بنشر المعلومات عبر القنوات الرسمية:

- الموقع الإلكتروني للمعهد.
- الصفحات الرسمية على مواقع التواصل.
- النشرات أو اللوحات الإعلانية داخل المعهد.

٧- التحديث الدوري للبيانات:

تُراجع هذه المعلومات بشكل دوري للتأكد من استمرار صحتها وحدثتها، خاصة فيما يتعلق بأعضاء هيئة التدريس أو البرامج التعليمية.

النشر والتوزيع:

يتم النشر عبر القنوات الرسمية، مثل:

- الموقع الإلكتروني.
- صفحات التواصل الاجتماعي.
- البريد الإلكتروني الرسمي.
- اللوحات الإعلانية داخل المعهد.
- وسائل الإعلام إن لزم.

التوثيق والأرشفة:

- يتم أرشفة نسخة من المحتوى المنشور مع كافة مراحل المراجعة والتعديلات.
- يحتفظ بها إلكترونياً وورقياً للرجوع إليها عند الحاجة.
- يجب وجود سجلات توثيق لكل خطوة (مثل توقيعات الإستلام والمراجعة).



وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للسياحة والفنادق بالإسكندرية
(إيجوث)



مدونة سلوك العمل التطوعي

المقدمة

- يُعد العمل التطوعي من الدعائم الأساسية لتطور المجتمعات واستدامة نموها، لما يعكسه من قيم إنسانية نبيلة كالعطاء، والتكافل، والتعاون. ومن منطلق مسؤوليتنا المؤسسية في المعهد العالي للسياحة والفنادق، فإننا نؤمن بأهمية ترسيخ ثقافة العمل التطوعي كأحد المحاور التكاملية في بناء الفرد والمجتمع.
- لذا، نُشجع جميع منسوبي المعهد من الهيئتين الأكاديمية والإدارية، وأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة، بالإضافة إلى الموظفين والطلاب والطالبات، على توجيه خبراتهم وجهودهم نحو خدمة العمل التطوعي، والمساهمة الفعالة في تحقيق رسالته التنموية والإنسانية.

مفهوم العمل التطوعي:

- العمل التطوعي هو نشاط إنساني غير ربحي، يُمارس بحرية تامة دون أي ضغط أو مقابل مادي، يهدف إلى خدمة أفراد المجتمع أو مؤسساته، ويعتمد على الجهد الشخصي، والمعرفة، والخبرة، ويُوجه لتحقيق أهداف تنموية وإنسانية.
- وقد عرّف الباحثون العمل التطوعي بأنه جهد منظم أو فردي، يتم خارج نطاق العمل الرسمي أو الحكومي، بدافع من الإيمان بأهمية الإسهام في تلبية احتياجات المجتمع دون انتظار مكافأة مالية.
- يُعد العمل التطوعي أحد أبرز أوجه المشاركة المجتمعية التي تُسهم في تنمية الأفراد وبناء المجتمعات المستدامة. وهو تعبير عن القيم الإنسانية النبيلة، كالانتماء، والعطاء، والتكافل، والتعاون.
- ومن هذا المنطلق، يُولي المعهد العالي للسياحة والفنادق إيجوث بالإسكندرية أهمية كبرى لغرس ثقافة التطوع لدى جميع منسوبيه، من قيادات أكاديمية وإدارية، وأعضاء هيئة تدريس، وطلبة، وموظفين، باعتباره ركيزة أساسية لدعم العمل المجتمعي وترسيخ الهوية المؤسسية الإيجابية.

ثقافة العمل التطوعي:

شكل ثقافة التطوع أحد مكونات الثقافة المدنية، وتسهم في:

- غرس روح المسؤولية المجتمعية.
- تعزيز الانتماء المؤسسي والوطني.
- دعم القيم الإنسانية كالعطاء والإيثار.
- تنمية مهارات المتطوعين وتعزيز تجاربهم العملية.

أهمية العمل التطوعي:

- دعم ومساندة المؤسسات في أداء رسالتها المجتمعية.
- توسيع نطاق الخدمات المقدمة للمجتمع.
- تلبية احتياجات فئات يصعب الوصول إليها عبر القنوات الرسمية.
- خلق روابط إنسانية واجتماعية فعالة.
- تمكين الشباب والطلاب من اكتساب الخبرات العملية.
- دعم خطط التنمية المستدامة للمجتمع.



وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للسياحة والفنادق بالإسكندرية
(إيجوث)



أهداف العمل التطوعي في المعهد:

- تعزيز روح المواطنة والولاء والانتماء لدى المتطوعين.
- تنمية القدرات والمهارات الفردية.
- تعميق مفاهيم العمل الجماعي والمسؤولية المجتمعية.
- دعم البرامج والمبادرات المجتمعية ذات البعد التنموي.
- تمثيل المعهد بصورة مشرفة في محيطه المحلي.
- استثمار طاقات الطلبة في أنشطة مفيدة ومثمرة.

خصائص العمل التطوعي:

- لا يُرتبط بمقابل مادي : الغرض الأساسي منه خدمة الآخرين.
- يُمارَس بحرية : على أساس الرغبة الذاتية لا الإكراه.
- مرتبط بالقيم : كالتعاون، والمسؤولية، والتكافل.
- يعتمد على المهارات والخبرات : ويُساهم في تطويرها.

مبادئ العمل التطوعي:

- الطوعية : يُؤدى بحرية كاملة دون إجبار.
- المجانية : لا يُنتظر منه مقابل مادي أو ربح شخصي.
- العدالة والمساواة : دون تمييز بين المشاركين.
- احترام الحقوق : احترام خصوصية المستفيدين وحقوقهم.
- الشفافية والنزاهة : في تقديم الخدمات والعمل الجماعي.
- الالتزام : بالقوانين والقوانين المنظمة للنشاط.

أنواع العمل التطوعي:

- العمل التطوعي الفردي : يُمارَس بمبادرة شخصية من الأفراد، خارج إطار تنظيمي.
- العمل التطوعي المؤسسي : يتم عبر تنظيم رسمي داخل المعهد أو مع شركائه، ويخضع لخطط وهيكله وتوجيه إداري.

مجالات العمل التطوعي بالمعهد:

١. التعليم والتدريب : المساهمة في برامج محو الأمية، الدعم الدراسي، وتنظيم الورش للطلبة والمجتمع.
٢. الصحة والرعاية : المشاركة في التوعية الصحية، حملات التبرع، ودعم ذوي الاحتياجات الخاصة.
٣. الخدمة المجتمعية : رعاية الأسر المحتاجة، دعم كبار السن، المشاركة في قوافل مجتمعية.

٤. البيئة والمرافق:

المساهمة في حملات النظافة، التشجير، صيانة المرافق العامة.

٥. السياحة والضيافة:

تقديم الإرشاد السياحي التطوعي، تنظيم فعاليات تراثية أو ثقافية.

حقوق المتطوع في المعهد:

- إسناد مهام تناسب قدراته وخبراته.
- توفير الأدوات والبيئة المناسبة لأداء مهامه.
- المعاملة بكرامة واحترام.
- التوجيه والإشراف والدعم الفني.
- الشفافية في عرض المهام والتوقعات.
- الاعتراف بجهوده وتقديره رسمياً.
- حماية بياناته الشخصية.
- إشراكه في التقييم والتطوير المستمر.

واجبات المتطوع:

- الالتزام بالمهام والتعليمات المحددة له.
- احترام نظم المعهد ولوائحه الداخلية.
- التحلي بالسلوك الأخلاقي والمهني.
- التعاون مع الفريق والجهات المعنية.
- الحفاظ على ممتلكات المعهد والجهات الشريكة.
- الحفاظ على سرية المعلومات التي يطلع عليها.
- عدم استغلال العمل التطوعي لمصالح شخصية.

التزامات المتطوعين:

- الالتزام بالقيم الأخلاقية والسلوك الحسن.
- الجدية والانضباط في تنفيذ المهام.
- عدم تقديم وعود أو تصريحات دون إذن رسمي.
- الامتناع عن جمع تبرعات إلا بتصريح خطي.
- عدم المطالبة بأي مكافآت أو عائد مادي.
- تمثيل المعهد بصورة إيجابية.
- عدم الإخلال بصورة المؤسسة أو إساءة استخدامها.

معايير اختيار المتطوع:

- حسن السمعة والمصداقية.
- الجدية والالتزام.
- توفر الوقت والقدرة على العطاء.

- امتلاك المهارات المطلوبة حسب طبيعة المهمة.
- الاستعداد للعمل ضمن فريق.
- الحماس للمشاركة المجتمعية.
- القدرة على الاستفادة من التدريب والتطوير.
- التفرغ الجزئي أو الكامل حسب الحاجة.

معايير تقييم أداء المتطوع:

- كفاءة التنفيذ للمهام المحددة.
- درجة الالتزام بالحضور والانضباط.
- مهارات التواصل والعمل الجماعي.
- المساهمة في إيجاد حلول للمشكلات.
- الروح الإيجابية وتحمل المسؤولية.
- مدى تحقيق الأثر المستهدف من التطوع.
- الالتزام بالسلوك المؤسسي العام.

آليات الدعم والتحفيز:

- تقديم شهادات شكر وتقدير.
- إدراج ساعات التطوع في ملف الطالب أو الموظف.
- إبراز نماذج المتطوعين المتميزين في النشرات والتقارير.
- إشراك المتطوعين في فعاليات المعهد.
- منح الأولوية في المشاركة في برامج تدريبية أو مهنية مستقبلية.

الخاتمة

تمثل هذه المدونة إطارًا مرجعيًا ينظم علاقة المعهد بالمتطوعين من مختلف الفئات، ويُجسد التزام المعهد بتعزيز قيم العمل التطوعي كجزء من رسالته التنموية والمجتمعية. وندعو جميع منسوبي المعهد إلى تبني هذه المبادئ والسلوكيات، سعيًا نحو بناء مجتمع أكاديمي ومهني أكثر مسؤولية، وتعاونًا، وتفاعلاً مع محيطه الإنساني والاجتماعي. ومن هذا المنطلق، فإننا نؤكد التزامنا بتوفير بيئة داعمة لمبادرات التطوع، وتقدير الجهود التي تُبذل في خدمة المجتمع.



وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للسياحة والفنادق بالإسكندرية
(إيجوث)



آلية تلقي الشكاوى و المقترحات بالمعهد العالي للسياحة و الفنادق

المقدمة

إن فتح قنوات رسمية لتلقي الشكاوى والمقترحات يهدف إلى تعزيز مبدأ الشفافية، والاستماع لصوت الطالب، والعمل الجاد على تذليل العقبات وتطوير الأداء بما يحقق مصلحة جميع الأطراف داخل المعهد، تأتي هذه الآلية كجزء من التزام المعهد بإشراك الطلاب في عملية التطوير المستمر. و في إطار حرص المعهد العالي للسياحة والفنادق إيجوث الاسكندرية على تعزيز بيئة تعليمية إيجابية ومحفزة، وسعيًا لتحسين جودة الخدمات التعليمية والإدارية المقدمة للطلاب .

الأهداف من إنشاء آلية لتلقي الشكاوى والمقترحات:

- تعزيز التواصل بين الإدارة والطلاب وأعضاء هيئة التدريس والعاملين.
- ضمان الاستجابة السريعة والعادلة للمشكلات.
- تشجيع ثقافة الحوار والمساءلة.
- تحسين الخدمات الأكاديمية والإدارية بناءً على المقترحات.

الجهة المسؤولة عن تلقي الشكاوى والمقترحات:

لجنة الشكاوى والمقترحات تحت إشراف:

- عميد المعهد

- وكيل المعهد لشؤون التعليم و الطلاب

- مدير وحدة ضمان الجودة

القنوات المعتمدة لتقديم الشكاوى والمقترحات:

١. صندوق الشكاوى والمقترحات الورقي:

يُثبت في أماكن واضحة مثل:

- مدخل المعهد.

- أمام شؤون الطلاب.

- أمام مكتب العميد.

يتم فتح الصندوق بصفة دورية (مرة أسبوعياً) من قبل لجنة مختصة.

٢. النموذج الإلكتروني على موقع المعهد الرسمي

- يشمل (الاسم - الرقم القومي / المعهد - نوع الشكوى - تفاصيل - مرفقات إن وجدت).

- يتم توجيه النماذج تلقائيًا إلى بريد إلكتروني مخصص.

٣. البريد الإلكتروني الرسمي

- مثال Info@egoth-alex.edu.eg



وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للسياحة والفنادق بالإسكندرية
(إيجوث)



٤. التقديم المباشر للمسؤول المختص

الطالب أو الموظف يتقدم بشكواه إلى:

- مسؤول شؤون الطلاب.

- رئيس القسم.

- أمين المعهد.

- مكتب العميد (في الحالات الخاصة أو العاجلة).

تصنيف الشكاوى والمقترحات:

يتم تصنيف الشكاوى والمقترحات حسب:

الشكاوي المقدمة من الطلاب:

- **تظلمات نتائج الامتحانات:** يوجد نظام موحد للمعهد للتظلم من نتائج الامتحانات والرد عليها، حيث يتقدم الطالب بتظلمة خلال أسبوعين من ظهور النتيجة وفتح باب التظلم كحد أقصى لشؤون التعليم والطلاب لملى استمارة الإلتماس الخاصة بالمقرر المراد مراجعته، ودفع رسوم الإلتماس المقدم، وبعد انتهاء مدة التظلم، يحيل مدير شؤون التعليم والطلاب استمارات التظلم إلى وكيل المعهد لشؤون التعليم والطلاب والذي بدوره يحول الاستمارات لرؤساء الكنترولات المعنية لمراجعة رصد درجات المقرر . وفي حالة ثبوت حق الطالب في الإلتماس المرفوع بعد مراجعة درجات رصد المادة، يحق للطلاب استرداد رسوم الإلتماس المدفوعة.

- **يقوم الطالب بإيداع شكواه داخل صندوق الشكاوي المتواجد داخل المعهد،** والذي يتم فتحه بوجود لجنة ثلاثية مكونة من عميد المعهد، مدير وحدة ضمان الجودة ، وكيل المعهد لشؤون التعليم والطلاب. يتم إرسال الشكاوي إلى المسؤول المختص (عميد المعهد ،وكيل المعهد لشؤون التعليم والطلاب ،رئيس القسم العلمي - مديري الإدارات المختلفة بالمعهد) حسب محتوى الشكاوي

- يمكن للطلاب التوجه إلى المرشد الأكاديمي المسؤول عنة للبحث في المشكلة وحلها إن امكن ذلك أو مناقشتها داخل مجلس القسم.

- **يقوم الطالب بإيداع شكواه على البريد الإلكتروني _Info@egoth-alex.edu.eg** والتي بدورها تعرض على اللجنة الثلاثية مكونة من عميد المعهد، ، وكيل المعهد لشؤون التعليم والطلاب و مدير وحدة ضمان الجودة .يتم إرسال الشكاوي إلى المسؤول المختص (عميد المعهد وكلاء -المعهد رئيس القسم العلمي - مديري الإدارات المختلفة بالمعهد) حسب محتوى الشكاوي

- **يشجع المعهد سياسة الباب المفتوح:** المعهد يتبع سياسة الباب المفتوح ابتداء من عميد المعهد مروراً بالجهاز الإداري أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة.



وزارة التعليم العالي المعهد العالي للسياحة والفنادق بالإسكندرية (إيجوث)



فيما يخص الشكاوي المقدمة من الفئات الإدارية المختلفة:
التظلمات من نتائج تقييم الأداء يحق للفئات الأكاديمية والإدارية التظلم من نتائج تقييم الأداء وفق آلية محددة ومعلنة، فعلى سبيل المثال يجوز لأحد أعضاء الجهاز الإداري أن يوافق أو لا يوافق على التقييم الذي قام به مؤسسة في اختصاصات معينة.

وتشتمل هذه السياسة على الإجراءات التالية:

- يجوز لأحد أعضاء الجهاز الإداري أن يوافق أو لا يوافق على التقييم الذي قام به مؤسسة في اختصاصات معينة.
- عند حدوث خلاف على التقييم يحق للعضو الإداري تقديم شكوى وأدلة داعمة إلى المستوى الإداري الأعلى في التسلسل الهرمي مع إخطار إدارة الموارد البشرية أيضاً.
- إذا لم يتمكن المستوى الإداري الأعلى من حل الخلاف على التقييم يحق للعضو السعي للوصول إلى المستوى الإداري الأعلى منه .

فيما يخص الشكاوي المقدمة من أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة:

- يتم إستلام الشكاوي المقدمة يدويا من أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة أو الموجودة في صندوق الشكاوي والتي تفتح بواسطة اللجنة الثلاثية، أو اتباع سياسة الباب المفتوح (عميد المعهد)، وفي جميع الحالات السابق ذكرها، يتم إرسال الشكاوي إلي المسئول المختص (عميد المعهد ، وكلاء المعهد ، رئيس القسم العلمي) حسب محتوى الشكوي.
- بعد مراجعة جميع الشكاوي المقدمة من أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة، الجهاز الإداري، الطلاب بمختلف الطرق السابق ذكرها، يتم إبلاغ صاحب الشكوي بالرد وما تم إتخاذه من إجراء تصحيحي لعدم تكرار الشكوى.

إجراءات التعامل مع الشكاوى والمقترحات

| المرحلة | الإجراء |
|----------------------|---|
| ١- الاستلام | جمع الشكاوى من جميع القنوات أسبوعياً. |
| ٢- التسجيل | قيد الشكوى في سجل رسمي (ورقي أو إلكتروني) برقم تسلسلي. |
| ٣- التحليل والتصنيف | تحديد نوع الشكوى (أكاديمية – إدارية – مالية – سلوكيات – اقتراح). |
| ٤- الإحالة | تحويل الشكوى إلى الجهة المختصة (رئيس القسم – شؤون طلاب – مالية – جودة – ... إلخ). |
| ٥- الرد والمعالجة | التحقيق في الشكوى واتخاذ القرار المناسب خلال مدة لا تتجاوز ١٠ أيام عمل. |
| ٦- إخطار مقدم الشكوى | إخطار الشاكي بالنتيجة من خلال البريد الإلكتروني أو إشعار رسمي. |
| ٧- التوثيق | حفظ نسخة من الشكوى والرد في أرشيف المعهد (ورقي أو إلكتروني). |



وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للسياحة والفنادق بالإسكندرية
(إيجوث)



ضوابط الشكاوى المقبولة

- أن تكون الشكاوى محددة وواضحة وموقعة باسم صاحبها (إلا إذا سمح النظام بالشكاوى المجهولة لغايات السلامة).
- ألا تحتوي على ألفاظ مسيئة أو تهديد.
- أن تتعلق بشؤون المعهد أو أفراده أو نظمه الإدارية/الأكاديمية.
- أن تُقدم في فترة زمنية معقولة من وقوع المشكلة.

آلية التعامل مع الشكاوى الجماعية أو المتكررة :

- تُدرس بشكل عاجل من قبل لجنة موسعة.
- يُرفع تقرير إلى عميد المعهد مع التوصيات المقترحة.
- يتم عرض نتيجة المعالجة في لوحة الإعلانات أو المنصة الإلكترونية (إذا لزم الأمر).

السرية والخصوصية:

تلتزم إدارة المعهد بالحفاظ على سرية بيانات الطلاب وعدم اتخاذ أي إجراء سلبي تجاه من يقدم شكوى.

التقييم:

يتم إعداد تقرير فصلي يتضمن:

- عدد الشكاوى والمقترحات.
- ما تم حله.
- الإجراءات المتخذة.
- توصيات لتحسين البيئة التعليمية والإدارية.

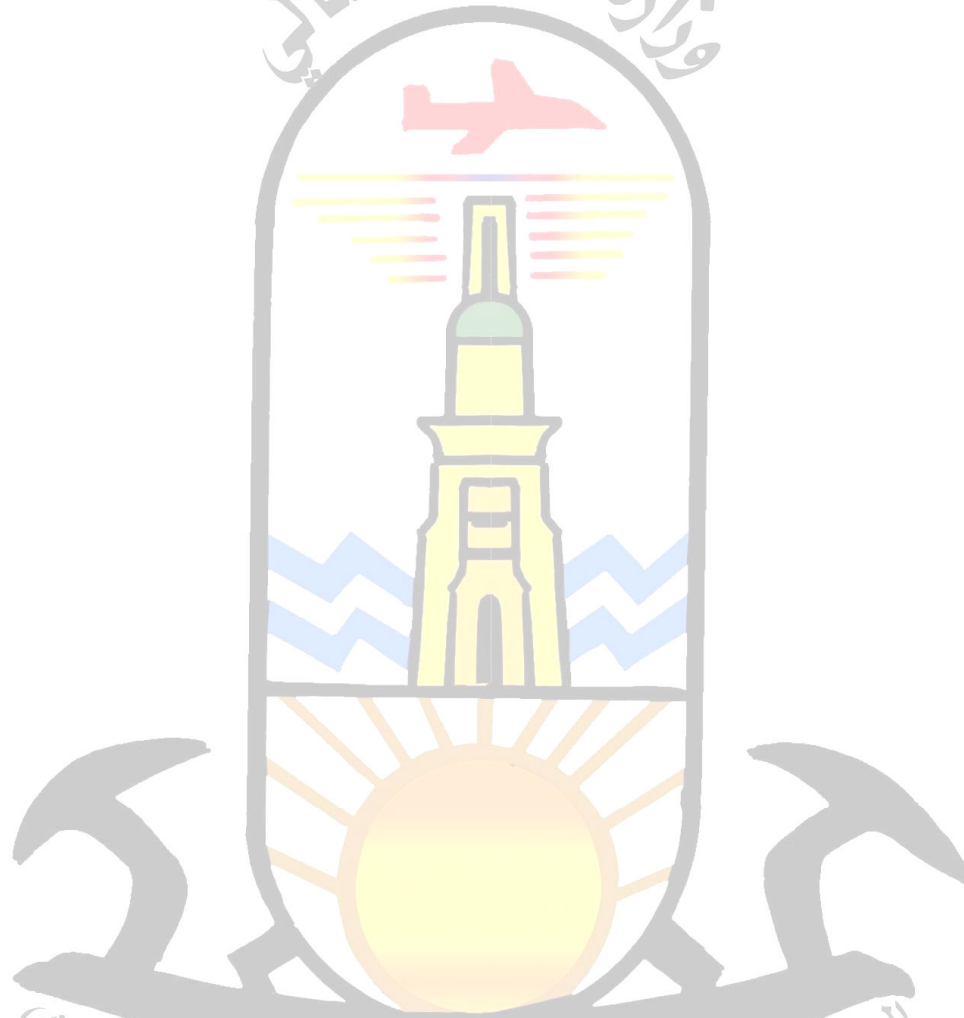
مقترحات التحسين والتكريم:

- يتم رصد المقترحات البناءة وتحليلها من قبل الإدارة العليا.
- تُمنح شهادات تقدير أو خطابات شكر لأصحاب المقترحات المميزة التي تم تنفيذها.

الخاتمة:

- إن تطبيق هذه الآلية يعكس إيمان المعهد بدور الطالب كشريك أساسي في بناء بيئة تعليمية متطورة وفعالة.
- وتؤكد إدارة المعهد التزامها الجاد بالتعامل مع كافة الشكاوى والمقترحات بكل موضوعية وسرية، والعمل على معالجتها بما يضمن توفير بيئة تعليمية عادلة، محفزة، وأمنة لجميع الطلاب.
- ونسعى دومًا لأن يكون صوت كل طالب مسموعًا ومؤثرًا في مسيرة التقدم والتحسين المستمر.

وزارة التعليم العالي



المعهد العالي للسياحة والفنادق بالاسكندرية (ايجوث)

