



ΔΙΕΘΝΕΣ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ
ΠΜΣ Διοίκηση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας και
Τουρισμού

Στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας το **Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων** έχει εισάγει συγκεκριμένη διαδικασία διαχείρισης παραπόνων η οποία εφαρμόζεται για όλους τους φοιτητές του Τμήματος.

Η διαδικασία αυτή έχει υιοθετηθεί και εφαρμόζεται και από το Π.Μ.Σ. στη Διοίκηση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας και Τουρισμού.

Η διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών-διοικητικών κ.λπ. υπηρεσιών από το Π.Μ.Σ. στη Διοίκηση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας και Τουρισμού και συνίσταται στα ακόλουθα:

- Για την καταγραφή παραπόνων από τους μεταπτυχιακούς φοιτητές του Τμήματος, είναι διαθέσιμο το «έντυπο υποβολής παραπόνων» στον ιστότοπο του ΠΜΣ.
- Μετά την καταγραφή του παραπόνου, αυτό υποβάλλεται στη Γραμματεία του ΠΜΣ.
- Η Γραμματεία του ΠΜΣ συντάσσει σχετική αναφορά, εφόσον κρίνει πως αυτό είναι αναγκαίο, την οποία γνωστοποιεί, στον Διευθυντή του ΠΜΣ.
- Ο διευθυντής του ΠΜΣ εξετάζει το πρόβλημα και ενημερώνει, ανάλογα με τη φύση του παραπόνου/ένστασης, το αρμόδιο όργανο. Για παράδειγμα, αν το παράπονο αφορά τη δομή του Π.Μ.Σ. ενημερώνεται η Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών, αν τέλος αφορά τη λειτουργία της Γραμματείας/Βιβλιοθήκης/Φοιτητικής Λέσχης, κ.λπ. ενημερώνεται το αντίστοιχο γραφείο/η αντίστοιχη υπηρεσία.
- Όπου κριθεί σκόπιμο, ενημερώνεται ο μεταπτυχιακός φοιτητής σχετικά με την εξέλιξη του αιτήματος.

**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ
ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Προς τη Γραμματεία του ΠΜΣ ΔΕΦΤ

Αριθμ. Πρωτ:

Στο πλαίσιο συνεχούς προσπάθειας βελτίωσης των προσφερόμενων υπηρεσιών του, το Π.Μ.Σ. στη Διοίκηση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας και Τουρισμού παρέχει τη δυνατότητα έκφρασης τυχόν παραπόνων, παρατηρήσεων και σχολίων σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών και της εξυπηρέτησης όσων συναλλάσσονται με το Π.Μ.Σ.

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ :

ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ :

ΙΔΙΟΤΗΤΑ :

ΤΗΛΕΦΩΝΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ :

E-MAIL :

Παρακαλούμε διατυπώστε εν συντομία και με σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονο σας, σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές κ.λπ.).

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό της διαχείρισης της παρούσας διαμαρτυρίας μου.

Σέρρες,

Ο/Η Υποβάλλων/- ούσα

.....