ATMU-KTŞ-P(RST)-02

AZƏRBAYCAN TURİZM VƏ MENECMENT UNİVERSİTETİNDƏ RƏY SORĞULARININ TƏŞKİLİ PROSEDURU

ATMU-KTŞ-P(RST)-02

BAKI - 2024

Dəyişikliklər haqqında məlumat			
Tarix	**Variant**	**Tərtib etdi**	**Dəyişikliyin izahı**
14.02.2023	1	Faina Qaçabəyova Sara Bağırlı Şirməmməd Məmmədov	ATMU-da kəmiyyət əsaslı metodlardan istifadə etməklə məlumat toplama üsullarının tənzimlənməsi və prosedurunun mərhələli təsviri üçün hazırlanmışdır
29.03.2024	2	Sara Bağırlı Şirməmməd Məmmədov	İSO 21001:2018 - Təhsilin idarəedilməsi, İSO 9001:2015 – Keyfiyyət idarəetmə sistemi standartları üzrə keçirilən audit hesabatına əsasən ATMU-da tətbiq edilən sorğu müxanizmlərinin daha aydın təsvir olunması üçün mövcud prosedur sənədi təkmilləşdirilmişdir

Mündəricat

I. Ümumi müddəalar 4
II. Rəy sorğularının təşkilinin əsas məqsədi 4
III. Rəy sorğularının təşkili 4
IV. Anketin hazırlanması qaydaları 5
V. Rəy sorğularının istiqamətləri 5
VI. Fokus qrup müzakirələrin təşkili qaydaları 8
VII. Məlumatı toplayan strukturun hüquq və vəzifələri 9
VIII. Respondentlərin hüquq və vəzifələri 9
IX. Yekun müddəalar 10
Əlavə 1. Sorğu qrafiki 11



"Təsdiq edirəm"
Azərbaycan Turizm və Menecment Universitetinin rektoru _____ İ.İ.Mədətov
04 _____ 2024-cü il

Azərbaycan Turizm və Menecment Universitetində
Rəy sorğularının təşkili
PROSEDURU

I. Ümumi müddəalar

1.1. Rəy sorğularının təşkili proseduru (bundan sonra, rəy sorğusu) Azərbaycan Turizm və Menecment Universitetində (bundan sonra, ATMU) keçirilən sorğuların məqsədini, əhatə dairəsini müəyyənləşdirmək, eləcə də ictimai rəyin öyrənilməsinin metodikası və təhlili, həmçinin nəticə əsaslı qərarların qəbulu üçün təkliflərin verilməsi məsələlərini tənzimlənmək üçün nəzərdə tutulur.

1.2. Prosedurun hazırlanmasında ATMU-nun Nizamnaməsi, Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyası, Azərbaycan Respublikasının "İnformasiya əldə etmək haqqında" qanun və "Azərbaycan Turizm və Menecment Universitetində təhsilalanların etik davranış" Kodeksi əsas götürülmüşdür.

1.3. Məlumatın toplanması aidiyyatı strukturlar tərəfindən cari prosedur nəzərə alınmaqla keçirilir.

II. Rəy sorğularının təşkilinin əsas məqsədi

2.1. Əhatə dairəsi və respondent kütləsinə müvafiq olaraq ATMU-da keçirilən sorğuların məqsədi maraqlı tərəflərin təlim-tədris-elm və dəstək proseslərinin təşkili barəsində rəyini öyrənməklə effektiv planlaşdırmanın təşkili, dəyişiklik və tendensiyaların öyənilməsi, risklərin təhlili və qabaqlayıcı tədbirlərin görülməsi, çatışmazlıqların aradan qaldırılması və ümumi olaraq keyfiyyətin təkmilləşdirilməsinə xidmət etməkdən ibarətdir.

III. Rəy sorğuların təşkili

3.1. ATMU-da məlumatın toplanmasının əsas üsulu kimi sorğular iki formada həyata keçirilə bilər:

3.1.1. Tam sorğu - sorğudan müşahidə vahidlərinin bütün məcmusu keçirilir, yəni rəyi soruşulanların sayı öyrənilən əsas toplu üzvlərinin sayına bərabər olur.

3.1.2. Seçkili sorğu - rəyi soruşulanların sayı öyrənilən əsas toplu üzvlərinin sayının yalnız müəyyən bir hissəsini təşkil edir.

3.2. Rəy sorğusunun təşkili aydın məqsədin müəyyənləşdirilməsi ilə başlayır.

3.3. Məlumatın toplanması zamanı məqsədə uyğun olaraq müxtəlif metodlardan istifadə edilə bilər. ATMU-da tətbiq edilən metodlara aiddir:

3.3.1. anket sorğusu;

3.3.2. fokus qrup müzakirə.

3.4. Məqsədindən asılı olaraq rəy sorğularının təşkili, o cümlədən məlumatın toplanması üçün tətbiq ediləcək metod, sorğu blankı, nəticələrin əhəmiyyətliliyi dərəcəsi (minimal iştiraka nisbəti), sorğu qrafiki (Əlavə1) səlahiyyətli struktur tərəfindən Keyfiyyət komissiyasına rəy üçün təqdim edilir və komissiyasının qərarı əsasında aparılır.

3.5. Məlumatların toplanılmasının yekununda nəticələr, o cümlədən təkmilləşdirmə məqsədilə atılacaq addımlar qoyulmuş məqsədə uyğun olaraq Elmi Şura və ya Tədris-metodiki Şurada müzakirə edilir, görülən tədbirlər barədə respondentlər məlumatlandırılır.

IV. Anketin hazırlanması qaydaları

4.1. Sorğu məqsədinə uyğun olaraq aparılma formasına görə iki növ anketlərdən istifadə edilə bilər. Bunlara aiddir:

4.1.1. qiyabi sorğu - respondent tərəfindən təklikdə doldurulan anket;

4.1.2. birbaşa sorğu - anketçinin iştirakı ilə aparılan sorğu.

4.2. Sualların strukturu və mətni respondentlərin başa düşəcəyi və zəruri məlumatın əldə olunmasına zəmin yaradacaq şəkildə formalaşdırılmalıdır.

4.3. Sorğuda istifadə edilən anket blankında xitab cümləsi, sorğunun məqsədi, kim tərəfindən aparıldığını, məxfilik və/və ya anonimlik haqqında bəyannamə, könüllü və ya icbari iştirak, sorğunun etibarlılıq müddəti (cavabların qəbul edilməsi üçün təyin

edilmiş son tarix), respondentlərin sorğuda iştiraklarına görə təşəkkür ifadəsi, sorğunu təşkil edən şəxs/qurumun əlaqə vasitəsi (e-poçt ünvanı, telefon nömrəsi) öz əksini tapmalıdır.

4.4. Verilmiş cavabların etibarlılıq dərəcəsini yüksəltmək üçün yoxlama suallarından istifadə edilə bilər.

4.5. Anketdə məzmuna görə aşağıdakı suallardan istifadə etmək olar:

4.5.1. ümumi profil sualları: respondentlərin cinsi, yaşı, təhsil aldıqları qrup/ixtisası, bölməsi və s.;

4.5.2. müqayisəli xarakterli suallar;

4.5.3. rəy və fikirləri öyrənən suallar;

4.5.4. dərəcələr üzrə şəxsin məsələyə münasibətini öyrənən suallar;

4.5.5. müəyyən sahə üzrə bilik və məlumatlılıq səviyyəsini ölçən suallar.

4.6. Formasına görə açıq, qapalı və yarıqapalı suallar formalaşdırıla bilər.

4.7. Sualların tərtibi zamanı müvafiq şkaladan istifadə edilə bilər. Belə ki, sosial tədqiqatlarda ən geniş tətbiq edilən Likert şkalasını tətbiq etməklə respondentlərin müəyyən məsələyə dair mövqelərini müəyyənləşdirmək mümkündür. Likert şkalasında istifadə edilə bilən cavab variantları "tamamilə razıyam", "razıyam", "fikrim yoxdur / bilmirəm / qərarsızam", "razı deyiləm", "qətiyyən narazıyam" kimi variantlar istifadə edilə bilər.

4.8. Anketdə 5-15 sualdan ibarət olması və yönəldici suallardan istifadə edilməməsi tövsiyə edilir.

V. Rəy sorğularının istiqamətləri

5.1. ATMU-da hazırda təşkil edilən sorğular bir neçə istiqamətdə aparılır və məqsədi maraqlı tərəflərin təlim-tədris-elm və dəstək proseslərinin təşkili barəsində rəyini öyrənməklə effektiv planlaşdırmanın təşkili, dəyişiklik və tendensiyaların öyrənilməsi, risklərin təhlili və qabaqlayıcı tədbirlərin görülməsi, çatışmazlıqların aradan qaldırılması və ümumi olaraq keyfiyyətin təkmilləşdirilməsinə xidmət etməkdən ibarətdir.

5.2. ATMU-da mütəmadi olaraq keçirilən sorğular aşağıdakılardan ibarətdir:

5.2.1. ATMU-da müəllim məmnuniyyəti sorğusu – universitetdə akademik heyətin məmnuniyyətinin müəyyənləşdirilməsi, performansın artırılması və xidmət

səviyyəsinin inkişaf etdirilməsi məqsədilə ildə bir dəfə olmaqla həyata keçirilir. Sorğu Microsoft forms platforması üzərindən online şəkildə həyata keçirilir;

5.2.2. ATMU-da tələbə məmnuniyyəti sorğusu – universitetdə tələbə heyətinin məmnuniyyətinin ölçülməsi, universitet rəhbərliyi ilə münasibətin müəyyənləşdirilməsi, fakültə və kafedra fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi, performansın artırılması və xidmət səviyyəsinin inkişaf etdirilməsi məqsədilə ildə bir dəfə olmaqla həyata keçirilir. Sorğu Microsoft forms platforması üzərindən online şəkildə həyata keçirilir;

5.2.3. Fənnin qiymətləndirilməsi sorğusu – təlim prosesini və tədris resurslarını təkmilləşdirmək, müəllimlərin peşəkarlıq səviyyəsini yüksəltmək, tələbələrin təhsil təcrübəsini yaxşılaşdırmaq məqsədilə ildə iki dəfə olmaqla təşkil edilir. Sorğu Microsoft forms platforması üzərindən online şəkildə həyata keçirilir.

5.2.4. Tədris ilinin başlanması ilə əlaqədar ehtiyacların öyrənilməsi (ehtiyacəsaslı) – tədris ilinin başlaması ilə bağlı ehtiyacların müəyyənləşdirilməsi, akademik heyətin qarşılaşdığı əsas çətinliklər, müəllimlərlə ünsiyyətin səviyyəsi və tədris prosesinin daha səmərəli təşkili üçün tövsiyələrin müəyyənləşdirilməsi məqsədilə ehtiyacəsaslı olmaqla həyata keçirilir;

5.2.5. Peşəkar kadrların hazırlanmasında otel sənayesi tələbatının öyrənilməsi üzrə Fokus qrupların təşkili – Əsas məqsəd hotel sənayesi nümayəndələri tərəfindən turizm işinin təşkili ixtisası üzrə mövcud sənaye ehtiyaclarının öyrənilməsi, universitet-sənaye əməkdaşlığının təkmilləşdirilməsi, hotelçilik sahəsi üzrə tələb olunan bilik və bacarıqların müəyyənləşdirilməsi və s. tələbatının öyrənilməsi istiqaməti üzrə ehtiyacəsaslı olmaqla həyata keçirilir;

5.2.6. İstehsalat təcrübəsi müəssisələri arasında məmnunluq sorğusu – əsas məqsədi istehsalat təcrübəsi müəssisələrinin ATMU tələbələrinin bilik və potesiallarının, təcrübə dövründə nizam və intizam qaydalarına riayət edib etməməsi, tələbələrin güclü və zəif tərəflərinin qiymətləndirilməsindən ibarətdir. Sorğuda həmçinin, müəssisələrin növbəti tədris ilində ATMU ilə tələbələrin istehsalat təcrübəsinin təşkil olunması sahəsində əməkdaşlığa maraqlı olub-olmaması sualı öz əksini tapır. Sorğu ildə üç dəfə olmaqla təşkil edilir;

5.2.7. İstehsalat təcrübəsində iştirak edən tələbələr arasında məmnunluq sorğusunun – əsas məqsədi istehsalat təcrübəsi müddətində ATMU tələbələrinin narazı qaldığı məqamların qeyd edilməsi və gələcək əməkdaşlıqda nəzərə alınmasından ibarətdir. Sorğuda həmçinin tələbələrə istehsalat təcrübəsinin onların gələcək karyeralarında rol oynayıb-oynamayacağı sualı öz əksini tapır. Sorğu ildə üç dəfə olmaqla təşkil edilir;

5.2.8. ATMU KKŞ - tələbə və məzunları üçün karyera məsləhəti sorğusu – ATMU Karyera və Kommunikasiya şöbəsinin tələbə və məzunlar üçün nəzərdə tutulan xidmətidir. Bu xidmətdən bütün tələbə və məzunlar yararlana bilər. Karyera məsləhəti çərçivəsində tələbələrlə təkbətək görüşlərin keçirilməsi nəzərdə tutulur. Görüş tarixi və vaxtı əvvəlcədən müəyyənləşdirilir. Müraciətdən sonra bir həftə ərzində görüş vaxtı təyin edilə bilir. Karyera məsləhəti zamanı tələbə və məzunlara şəxsi inkişaf planının hazırlanması və portfolionun qurulmasına birbaşa dəstək verilir. CV-nin hazırlanması, iş və ya təcrübə proqramlarına müraciətin göndərilməsi, elektron şəbəkələrdə peşəkar profilin qurulması və s. karyera məsləhəti zamanı müzakirə oluna bilir. Sorğuda tələbələrə müraciət mövzuları olaraq CV-nin hazırlanması, Karyera planlaması, məşğulluğun təmin olunmasına dəstək, peşəkar inkişaf imkanları haqqında məlumat, ATMU-da paylaşılan vakansiyalara müraciətin göndərilməsi və s. bölmələr təqdim olunur. Sorğu ildə bir dəfə olmaqla təşkil edilir;

5.2.9. Peşəkar inkişaf imkanları sorğusu – əsas məqsədi tələbələr üçün faydalı və maraqlı olan peşəkar inkişaf imkanlarını müəyyənləşdirmək və maraqlarına müvafiq təlim və seminarların, aktiv fəaliyyətlərin keçirilməsi və yeni maraqlı təkliflərin dəyərləndirilməsindən ibarətdir. Sorğu ildə bir dəfə olmaqla təşkil edilir.

5.2.10. ATMU məzunlarının təhsil səviyyəsindən məmnunluq sorğusu – əsas məqsədi məzunların ATMU-da təhsil aldığı müddətdə əldə etdiyi səriştələrdən və təhsil proqramının keyfiyyət səviyyəsindən məmnunluğun müəyyənləşdirilməsidir. Məzunların qeydlərinə əsasən güclü və zəif tərəflərin müəyyənləşdirilməsi ilə müvafiq tədbirlərin görülməsi istiqamətində işlərin reallaşdırılması nəzərdə tutulur. Sorğu ildə bir dəfə olmaqla təşkil edilir.

5.2.11. Karyera xidmətlərindən məmnunluq sorğusu - tələbə və məzunların ATMU-da təhsil aldıqları müddətdə karyera xidmətlərindən (iş tapmaqda dəstək, CV hazırlanması, tövsiyə məktubunun yazılması, karyera məsləhəti və s.) məmnunluq

səviyyəsinin müəyyənləşdirilməsi məqsədini daşıyır. Onların qeydlərinə əsasən güclü və zəif tərəflərin müəyyənləşdirilməsi istiqamətində işlərin həyata keçirilməsi nəzərdə tutulur. Sorğu ildə iki dəfə olmaqla təşkil edilir və məzunların email ünvanlarına göndərilir.

5.2.12. Sözügedən sorğularla yanaşı, ehtiyac və məqsədlərə uyğun olaraq rəhbərliyin göstərişi ilə digər istiqamətlərdə də sorğular keçirilə və ya mövcud sorğular təkmilləşdirilə bilər.

VI. Fokus qrup müzakirələrin təşkili qaydaları

6.1. Fokus qrup müzakirələrin təşkilində əsas məqsəd sorğuda iştirak edən bir qrup iştirakçının mövzu barədə rəyini və məsələlərə baxışını kollektiv müzakirə mühitində öyrənməkdən ibarətdir.

6.2. Fokus qruplar maraqlı tərəflərin şəxsi təcrübə, fikir, münasibət, rəy, məmnunluq, narahatçılıq və gözləntiləri öyrənmək üçün tətbiq edilir.

6.3. Fokus qrup iştirakçıları sorğu məqsədinə uyğun olaraq təsadüfi olmayan seçmə metodlarından istifadə edilərək, müəyyənləşdirilmiş meyarlara cavab verən respondentlərdən seçilməlidir.

6.4. Fokus qrupda iştirakçılar müzakirəyə dəvət edilərkən müzakirənin məqsədi, mümkün suallar və ya müzakirə ediləcək obyekt (məsələn, təhsil proqramı), məkan və vaxt haqqında məlumatın verilməsi zəruridir.

6.5. Müzakirənin məqsədi və mövcud imkanları nəzərə almaqla say tərkibi 8-12 (zəruri hallarda bu say artırıla bilər) nəfərdən ibarət bir və ya bir neçə qrup yaradıla bilər.

6.6. Fokus qrup müzakirələri əyani (hər hansı fiziki bir məkanda) və ya onlayn formada təşkil edilə bilər. Bu halda aşağıdakılar nəzərə alınmalıdır:

6.6.1. Məkanın ölçüləri;

6.6.2. Oturacaqların düzülüşü;

6.6.3. İstifadə ediləcək köməkçi vəsaitlər: texnoloji avadanlıq və cihazlar (mikrofon, videokamera, diktofon), lövhə, flipçart, yazı ləvazimatları və s.

6.7. Fokus qrup müzakirələri zamanı səsyazma və ya videoçəkiliş metodundan istifadə edilməklə qeydəalma aparılır.

6.8. Hesabatda müzakirənin təhlilində səsləndirilən məsələlər arasında münasibətlər, qanunauyğunluqlar və tendensiyalar öz əksini tapır.

VII. Məlumatı toplayan strukturun hüquq və vəzifələri

7.1. Məlumatı toplayan strukturun hüquqları:

7.1.1. Bu prosedurun 1.2. bəndində göstərilənlərə zidd olmadan, məqsədi müəyyənləşdirməklə sorğular keçirmək.

7.1.2. Məlumatın toplanması zamanı ehtiyac olduqda digər strukturlardan dəstək almaq.

7.1.3. Keyfiyyətli nəticə əldə etmək məqsədilə, ehtiyac olduqda respondentlərin sayının artırılması üçün təşviqat işləri aparmaq.

7.1.4. Keyfiyyət komissiyası tərəfindən verilmiş qərara əsasən respondentləri sorğuya cəlb etmək.

7.2. Məlumatı toplayan strukturun vəzifələri:

7.2.1. Məlumatın toplanması zamanı etik normalara əməl etmək.

7.2.2. Məlumatın toplanması zamanı metoddan asılı olaraq respondentin məxfiliyini qorumaq.

7.2.3. Respondentə məlumatın toplanmasındakı məqsəd barədə ətraflı informasiya vermək.

7.2.4. Nəticələrin təhlilinə dair hesabat zamanı respondentin adını qeyd etməmək.

7.2.5. Keçirilən sorğunun təhlil nəticələrinə əlçatanlığı təmin etmək.

7.2.6. Təhlil nəticəsində üzə çıxan çatışmazlıqların həlli, eləcə də təkmilləşdirmə üçün təkliflər irəli sürmək və ya tədbirlər planı hazırlamaq.

7.2.7. Nəticələrin təhlilini əks etdirən hesabatı aidiyyatı strukturlarla bölüşmək.

7.2.8. Nəticələrin təhlilinin əsasında görülən işlər barədə respondentləri məlumatlandırmaq.

VIII. Respondentlərin hüquq və vəzifələri

8.1. Respondentlərin hüquqları:

8.1.1. Məlumatın toplanmasındakı məqsədi bilmək.

8.1.2. Məlumatı toplayan struktur haqqında məlumat almaq.

8.1.3. Məlumatın toplanmasının nəticəsində görülən işlər barədə informasiya almaq.

8.1.4. Təkmilləşdirmə üçün təkliflər irəli sürmək.

8.2. Respondentlərin vəzifələri:

8.2.1. Sualları cavablandırarkən obyektivlik və ədalət prinsiplərini əsas götürmək.

8.2.2. Həqiqətə uyğun olmayan, natamam və qeyri-dəqiq informasiya verməkdən yayınmaq.

8.2.3. Sualları cavablandırarkən etik normalara əməl etmək.

8.2.4. Sorğuda qoyulmuş vaxt müddətində iştirak etmək.

IX. Yekun müddəalar

9.1. Bu prosedur ATMU-nun Elmi Şurasının qərarı ilə rektor tərəfindən təsdiq edilir.

9.2. ATMU-da təşkil olunan sorğu və fokus qrup müzakirələri bu sənədə Əlavələrlə tənzimlənir.

9.3. Prosedura əlavə və dəyişikliklər ATMU-nun Elmi Şurasının qərarı ilə rektorun təsdiqi əsasında edilir.

9.4. Bu prosedurda nəzərdə tutulmayan məsələlər qanunvericiliklə və ATMU-nun Nizamnaməsi ilə tənzimlənir.

9.5. Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyi, ATMU-nun Nizamnaməsi ilə bu prosedurun müddəaları arasında ziddiyyət yaranarsa, birincilər üstün hüquqi qüvvəyə malikdirlər.

Hazırki Prosedur 08 aprel *2024-ci il tarixli Elmi Şura iclasında* 06 *№-li protokolla təsdiq olunmuşdur.*

Əlavə 1. Sorğu qrafiki

Tarix	Fəaliyyət	Qeyd
	Səlahiyyətli struktur tərəfindən sorğunun keçirilməsinə dair məqsəd, metod, respondent qrupu və keçirilmə formasının müəyyənləşdirilməsi	
	Anketin hazırlanması	
	Keyfiyyət Komissiyası tərəfindən rəyin alınması	
	Sorğunun keçirilməsi	
	Sorğu nəticələrinin təhlili	
	Təkmilləşdirmə üçün tədbirlər planının hazırlanması	
	Tədbirlər planında qeyd olunmuş fəaliyyətlərin icrasına dair hesabatın verilməsi	