



AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASI
ELM VƏ TƏHSİL NAZİRLİYİ

Azərbaycan Respublikası Elm və Təhsil Nazirliyinin

12-09 2022-ci il tarixli *F.331* №- li əmri ilə
təsdiq edilmişdir.



“Əlaqə Mərkəzi təmsilçisi”

peşə hazırlığı üzrə səriştəəsaslı modul tipli

Təhsil Proqramı (Kurikulum)

Bakı – 2022

Mündəricat

1. Terminlər, simvollar və ixtisarlar.....	3
2. Ümumi Məlumat.....	4
3. Peşənin (ixtisasın) xüsusiyyəti və təsviri.....	6
4. Vəzifə və funksiyalar.....	7
5. Tələb olunan bilik və bacarıqlar, müstəqillik və məsuliyyət səviyyəsi.....	8
6. Tədris planı (modul strukturu).....	10
7. Modul spesifikasiyası.....	11
8. Attestasiya və qiymətləndirmə.....	16
9. Tədris edəcək pedaqoji heyətə qoyulan tələblər.....	17
10. Təvsiyə edilən dərslik və avadanlıq siyahısı.....	18

1. Terminlər, simvollar və ixtisarlar

Peşə standartı – konkret peşə sahəsi üzrə işçinin yerinə yetirməli olduğu işin məzmununa və əmək şəraitinə qoyulan minimum tələblərin məcmusudur;

Sertifikat – müəyyən istiqamət üzrə təlim nəticələrinin əldə edilməsini təsdiq edən sənəd;

Bacarıq – tapşırıqların yerinə yetirilməsi və problemlərin həll edilməsi üçün biliklərin tətbiqini və təcrübənin istifadəsini özündə birləşdirir. Bacarıq minimal vaxt və enerji (və ya hər ikisini) sərf etməklə, əvvəlcədən müəyyən edilmiş nəticələrin əldə olunmasına yönəldilmiş xüsusiyyətdir.

Bilik – təlim (öyrənmə) prosesi vasitəsilə informasiyanın mənimsənilməsinin nəticəsidir. Bilik fəaliyyət və ya təhsil sahəsi ilə bağlı fakt, prinsip, nəzəriyyə və praktikanın əsasını təşkil edir.

Kompetensiya (səriştə) – şəxsin müvafiq bilik, bacarıq və yanaşmadan istifadə edərək, fəaliyyəti peşəkar mühitdə tələb olunan standartlara uyğun icra etmə bacarığıdır;

Təlimin nəticəsi – təhsilalanın nələri bildiyini, mənimsədiyini və təlim prosesini bitirdikdən sonra nəyi edə biləcəyini göstərən, eləcə də bilik, bacarıq və kompetensiyaları (səriştələri) müəyyən edən göstəricilərdir;

Qiymətləndirmə meyarları – tədris kursu və ya modulu çərçivəsində nəzərdə tutulan təlim nəticələrini təhsilalan tərəfindən hansı səviyyədə mənimsənilməsini müəyyən etmək məqsədi ilə qiymətləndirən tərəfindən istifadə olunan ölçü vahidləridir;

2. Ümumi Məlumat

Bu təhsil proqramı təhsilalanların müvafiq sahə üzrə bilik, bacarıq və vərdişlərə yiyələnmələrinə imkan yaratmaqla onları ictimai həyat və səmərəli əmək fəaliyyətinə hazırlayacaq. Proqramı uğurla başa vuran təhsilalanlar müasir əmək bazarında işçidən tələb olunan və işəgötürənlər tərəfindən müəyyən edilən səriştelərə yiyələnəcəklər.

Təhsil proqramı Azərbaycan Respublikasının "Təhsil haqqında" və "Peşə təhsili haqqında" qanunlarına, Azərbaycan Respublikasının Nazirlər Kabinetinin müvafiq qərarları ilə təsdiq olunmuş "Azərbaycan Respublikasının ömürboyu təhsil üzrə Milli Kvalifikasiyalar Çərçivəsi", "Peşə təhsilinin dövlət standartları"nın tələblərinə uyğun hazırlanmışdır.

Təhsil proqramının (kurikulumun) məqsədi təhsilalanları müvafiq ixtisas üzrə peşə fəaliyyəti üçün tələb olunan nəzəri və praktiki bilik və bacarıqların aşılmasıdır. Proqramda verilən saatların miqdarından asılı olaraq təhsilverənlər mövzuların ardıcılığının seçimində və onlara ayrılan saatların bölgüsündə sərbəstdirlər. Təhsilalanların hazırlıq səviyyələrindən və maraq dairələrindən asılı olaraq mövzuların təlim ardıcılığını dəyişdirilə və onlara ayrılan saatların ümumi miqdarı saxlamaqla mövzular üzrə bölgüsü dəyişdirilə bilər.

Təsnifat üzrə ixtisasın şifri (kodu):	030431
İxtisasın adı:	Əlaqə Mərkəzi təmsilçisi
Məşğulluq təsnifatında kodu:	5244
İqtisadiyyatın əhatə olunan sahələri:	Rabitə, kommunikasiya, idarəetmə
Qəbul tələbləri:	Tam orta təhsil, peşə, orta-ixtisas və ya ali təhsil səviyyəsinin olması əlavə üstünlükdür
Peşə üçün spesifik tələblər:	<ul style="list-style-type: none">• Fikrini aydın izah etmək bacarığı;• Azərbaycan dilində səliss danışıq bacarığı;• Kompüter bilikləri: Kompüter və ofis proqramlarından ümumi istifadə bacarığı
Kursun məzmunun ümumi təsviri:	"Əlaqə mərkəzi təmsilçisi" təliminin məqsədi təlim iştirakçılarının müxtəlif istehsal və xidmət müəssisələrinin əlaqə (çağrı) mərkəzlərində iş

təşkili, müştəri müraciətlərinin düzgün qəbulu, cavablandırılması və təhlili üzrə nəzəri biliklərin öyrədilməsini, həmçinin praktiki vərdişləri qazandırmaqla onların mütəxəssis olaraq yetişdirilməsini təmin etməkdir.

Təlim zamanı iştirakçılar müştərilərdən (abunəçilərdən) daxil olan zənglərin, sorğu və şikayətlərin düzgün qəbulu və cavablandırılması istiqamətində praktiki bacarıqlar əldə edəcəklər.

3. Peşənin (ixtisasın) xüsusiyyəti və təsviri

“Əlaqə Mərkəzi təmsilçisi” təlimi iştirakçıları dövlət və özəl şirkətlərin məhsul və xidmətlər üzrə təşkil etdiyi çağrı mərkəzlərində müştərilərdən (abunəçilərdən) daxil olan zənglərin qəbulu və cavablandırılması üzrə ilkin bacarıqları əldə edəcəklər. Təlim ərzində iştirakçılara zənglər vasitəsi ilə daxil olan sorğular və şikayətləri düzgün qəbul etmək, cavablandırmaq və müraciətləri düzgün yönləndirmək ilə bağlı praktiki vərdişlərə yiyələnməsi təmin ediləcəkdir.

Təlimin məqsədi müxtəlif işəgötürənlərdə 24 saat fəaliyyət göstərən zəng mərkəzlərində müvafiq vəzifədə çalışmağa qabil kadr hazırlamaqdır. Bu vəzifəni icra edən əməkdaş gündüz, axşam və gecə saatlarında müştərilərdən (abunəçilərdən) zənglər vasitəsi ilə daxil olan sorğu və şikayətləri cavablandıracaq. Nəzərə alsaq ki, abunəçilər daha çox çətinliklə qarşılaşdıqlarında zəng mərkəzi ilə əlaqə saxlayırlar, bu vəzifədən stressə davamlılıq və təmkinli olmaq tələb olunur.

Məşğulluq imkanları:

Təhsilini başa vurduqdan sonra məzun bir çox özəl və dövlət müəssisələrinin Çağrı Mərkəzlərində Əlaqə Mərkəzi təmsilçisi və ya operatoru olaraq vəzifə təlimatından irəli gələn müxtəlif işlərin icrası üzrə çalışa biləcəkdir. Müvafiq təcrübə, bacarıq və təhsil əldə etdikdən sonra Ön ofis və ya Satış təmsilçisi, Əlaqə mərkəzi meneceri, Müştəri servis direktoru və Əlaqə mərkəzi üzrə rəhbər kimi vəzifələrə yüksəlmək imkanları var.

4. Vəzifə və funksiyalar

“Əlaqə Mərkəzi təmsilçisi” proqramını bitirən məzun çalışdığı müəssisə və təşkilatlarda aşağıdakı vəzifə və funksiyaların icrasını həyata keçirə biləcəkdə:

- A. Zəng vasitəsi ilə müştərilərdən daxil olan müraciətləri cavablandırmaq;
- B. Sorğu və şikayətləri həll etmək, qeydiyyat almaq və müvafiq olaraq yönləndirmək;
- C. Sistem üzərində müvafiq əməliyyatları həyata keçirmək;
- D. Müştərilərə şirkətin məhsul və xidmətləri haqqında məlumatları təqdim etmək;
- E. Şirkətin prosedur və qaydalarına riayət etmək, məxfi məlumatları qorumaq.

5. Tələb olunan bilik və bacarıqlar, müstəqillik və məsuliyyət səviyyəsi

“Avtoyükləyici operator” proqramınının tədrisi müdavimlərə aşağıdakı səriştələrin əldə edilməsini təmin edəcəkdir.

- PK1. Əlaqə mərkəzinin mahiyyəti, növləri və funksiyaları haqqında nəzəri biliklərə malikdir;
- PK2. Əlaqə Mərkəzi təmsilçisi və ya operatorun vəzifə təlimatını, rolunu və iş prinsiplərini bilir;
- PK3. Müştərilərdən daxil olan müraciətləri düzgün şəkildə cavablandırır və ya yönləndirir;
- PK4. Əlaqə Mərkəzinin qurulması və fəaliyyətinin təşkilini izah edir;
- PK5. Müştəri növlərini fərqləndirir, müştəri münasibətlərinin qurulmasında “müştəri həmişə haqlıdır” prinsipini tətbiq edir və müştəri müraciətlərinə fərdi yanaşmanın tətbiq edərək müraciət və şikayətləri lazımı şəxslərə yönləndirir;
- PK6. Əlaqə Mərkəzində istifadə edilən avadanlıqları tanıyır, növləri və xüsusiyyətlərini fərqləndirir və düzgün istifadə edir;
- PK7. Zənglərin daxil olması və planlaşdırılmasını edir, avtomatik zəng mübadiləsinin tətbiq edir;
- PK8. Hold düyməsinin funksiyalarından düzgün istifadə edir, waiting anlayışını və “1 dəqiqə 1 müştəri” prinsipi haqqında məlumatlıdır;
- PK9. Təmsil etdiyi şirkətin iş prinsipi, təklif etdiyi məhsul və xidmətlər barədə məlumatlıdır və məhsullar barədə məlumatı düzgün təqdim edir;
- PK10. Əlaqə Mərkəzində müxtəlif növbələrə uyğun işin təşkili, tətbiq edilən qaydalar və proseduralar haqqında məlumatlıdır və işin icrasında tətbiq edir;
- PK11. Müştəriləri məlumatların məxfi olduğunun vacibliyini anlayır və qorunması yollarını izah edir.

Vəzifə və səriştə matrixi

Səriştə / Vəzifə	A	B	C	D	E
PK1	x	x	x		x
PK2	x	x	x		x
PK3	x	x		x	
PK4		x	x		x
PK5	x	x		x	
PK6	x	x	x		
PK7	x	x	x		
PK8	x	x	x		
PK9				x	
PK10	x	x	x		x
PK11	x				x

6. Tədris planı (modul strukturu)

Təhsil müddəti: 50 saat (2 ay)				
İxtisas: Əlaqə Mərkəzi təmsilçisi				
№	Modullar/Fənlər	Saatların miqdarı	Kurs üzrə həftəlik saatların miqdarı	
			Həftələr	
			6	2
1	Əlaqə Mərkəzinin işinin təşkili və müştərilərin idarəedilməsi	26	3	4
2	Əlaqə Mərkəzi avadanlıqlarından istifadə və rəqəmsallaşma	22	3	2
	İmtahan			2
	Yekun: Tələbələrin məcburi dərslər yükü	50		

7. Modul spesifikasiyası

Tədrisi nəzərdə tutulan modulların təlim nəticələri və məzmun olaraq təsviri.


Modulun adı:	Əlaqə Mərkəzinin işinin təşkili və müştərilərin idarəedilməsi	
Modulun tədris saati:	26 saat	
Modulun ümumi məqsədi: Bu modulu tamamladıqdan sonra məzun Əlaqə Mərkəzində işin təşkili və iş axını, həmçinin müştəri növləri və əlaqələrin idarə edilməsi üzrə biliklərə yiyələnəcəkdir.		
Yumşaq bacarıqlar: <ul style="list-style-type: none">• Komandada işləməyin vacibliyini və komanda işinin uğurlu təşkili üçün vacib olan xüsusiyyətləri və qaydaları bilir;• Müraciətləri cavablandırarkən və ya yönləndirərkən aydın və səlis nitqdən istifadə edir;• Təzyiq altında işləməyi bacarır və komandada və ya müraciətləri cavablandırır yönləndirərkən səbr və təmkin nümayiş etdirir.		
Təlim nəticəsi / Mövzular	Dərs saati	Tədris üsulu
Əlaqə Mərkəzinin iş prinsipləri, növləri və iş prinsiplərini sadalayır. <ul style="list-style-type: none">• Əlaqə Mərkəzinin inkişaf tarixi• Əlaqə Mərkəzi fəaliyyətinin məqsədi və iş yerinin vizual görüntüsü• Əlaqə Mərkəzi barədə tanıtım videosu• Əlaqə mərkəzinin növləri (Inbound, Outbound, DS) və növlər üzrə xarakterik xüsusiyyətləri• Outbound əlaqə mərkəzi və satış• Inbound əlaqə mərkəzi və xidmət• Telefon mərkəzi ilə əlaqə mərkəzinin fərqi.• Əlaqə Mərkəzi növlərinin tətbiq ardıcılığı sxemləri	2	Nəzəri dərslər
Əlaqə mərkəzi təmsilçisinin (operator) rolu, iş öhdəlikləri və tələb olunan keyfiyyətlərini sadalayır. <ul style="list-style-type: none">• Əlaqə Mərkəzi strukturu və sturkturların fəaliyyət sahələri və ştat üzrə vəzifələr• Əlaqə Mərkəzi təmsilçisi (operator) peşə fəaliyyətinin təsviri və normativlər haqqında məlumat• Əlaqə mərkəzində işləmək üçün tələb olunan bacarıqlar (dil bilikləri, təhlil bacarığı, ünsiyyət bacarığı, riyazi biliklər, kompyuterdən istifadə v.s.) və üstünlüklər.• Motivasiyanın vacibliyi. Məqsədə aparan uğurlu yolun prinsipləri və potensial iş sahələri.• Praktiki təlim əsasında tələbələrin gələcək perspektivlərinin kəşf edilməsi.• Mərkəzi şöbələri işçilərinin vəzifələrinin planın tərtib edilməsi.	3	Nəzəri dərslər

<p>Əlaqə Mərkəzinin işinin qurulması və interaktiv bələdçinin məqsədini izah edir.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Əlaqə mərkəzinin qurulması prosesi (Keys Study) • Outbound əlaqə mərkəzi barədə məlumat: funksionallığı, əhəmiyyəti. • İnteraktiv bələdçi (IVR, SIVR, DIVR) • IVR-ın əsas məqsədi. Effektiv IVR-ın sirləri • İnteraktiv bələdçidən istifadə qaydaları və effektivliyinin artırılması yolları 	4	Nəzəri dərslər
<p>“Müştəri həmişə haqlıdır” prinsipini və müştərilərə fərdi yanaşmanın vacibliyini bilir və təsvir edir.</p> <ul style="list-style-type: none"> • "Müştəri həmişə haqlıdır" anlayışının əsas prinsipləri • Müştərilərin növləri • Ən maraqlı müştərilər • Fərdi yanaşmanın əhəmiyyəti • “Hər kəs individualdır” fəlsəfəsinin Çağrı Mərkəzinin işində tətbiqi 	4	Nəzəri dərslər
<p>Əlaqə mərkəzinə daxil olan müraciətləri düzgün şəkildə idarə etməyi və yönləndirməyi bacarır</p> <ul style="list-style-type: none"> • Müştəri/İstifadəçi haqqında məlumat, davranışlara və şikayətə yanaşmaları • Müraciətlərin qəbulu, yönləndirmə və məlumatların ötürülməsi üzrə praktiki nümunələr • Aqressiv müştəri və aqressiv təmsilçi. • “Firon təbəssümü” və “Gülümsə (Keep smiling)” effekti haqqında (nəzəri və praktiki təlim) • Müştəri/istifadəçi və təmsilçinin stresinin idarə edilməsi. 	7	Praktiki məşğələ
<p>Müştəri yönümlü olmağın və aqressiyaya təmkinlə yanaşib müştəri sakitləşdirməyin üsullarını bilir.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aqressiv müştəri və aqressiv təmsilçi • Aqressiv müştərini saakitləşdirmənin üsulları • Stresin idarə edilməsi və emosional intellekt • Stresə dözümlülük 	2	Nəzəri dərslər
<p>Əlaqə mərkəzində Xidmət Səviyyəsinin (Service Level) ölçülməsi yolları və indikatorları izah edir.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Müştəri seqmentləri (Aşağı/Orta/Yuxarı) • İngilis , Rus və Azərbaycan dilində olan əlaqə mərkəzlərinin fərqi • Əlaqə mərkəzində Cavablama Dərəcəsinin (Response Rate) ölçülməsi yolları • İlk zəngin qətnaməsi (First Call Resolution (FCR)) • FCR-ın əlaqə mərkəzinin effektiv işində rolu (Praktiki məşğələ FCR-ını yüz et! (zəng simulyasiya edib ilk zəngdən 100% lik nəticə almaq tapşırığı veriləcək) • Orta cavablama müddəti (Average Handling time) • Ortalama cavablama müddəti (AHT) ilə faktiki cavablama 	4	Praktiki məşğələ

<p>müddətinin (ATT) fərqləri, qarşılaşdırması.</p> <ul style="list-style-type: none"> Təlim zamanı hər hansı bir Əlaqə mərkəzinə zəng və qeyd olunan yollarla operatora daha tez düşməyin yolları 		
--	--	--

Modulun adı:	Əlaqə Mərkəzi avadanlıqlarından istifadə və rəqəmsallaşma	
Modulun tədris saati:	22 saat	
Modulun ümumi məqsədi: Bu modulu tamamladıqdan sonra Əlaqə Mərkəzi avadanlıqlarından düzgün istifadə edərək müraciətlərin cavablandırılması və rəqəmsal həll və tətbiqlərdən düzgün istifadə ilə bağlı bilik və bacarıqlara yiyələnəcəkdir.		
Yumşaq və digər bacarıqlar:		
<ul style="list-style-type: none"> Ofis proqramlarından istifadə bacarıqlarının təkmilləşdirilməsi; Yazılı yönləndirmə və cavabların qrammatik cəhətdən düzgün hazırlamaq bacarıqlarının təkmilləşdirilməsi; Klaviaturada sürətli yazmaq bacarıqlarının təkmilləşdirilməsi; Müştəriləri məlumatların məxfiliyinin qorunması. 		
Təlim nəticəsi / Mövzular	Dərs saati	Tədris üsulu
<p>Əlaqə Mərkəzində istifadə edilən avadanlıqlar, rol və xüsusiyyətlərini izah edir və işində onlardan və sosial şəbəkələrdən düzgün istifadə edir.</p> <ul style="list-style-type: none"> Əlaqə Mərkəzi avadanlıqları Əlaqə Mərkəzində avadanlıq növləri və xüsusiyyətləri Avadanlıqların gündəlik iş prosesində rolu və tətbiqi Avadanlıqlardan texniki təlimata uyğun istifadə 	2	Nəzəri dərslər
<p>Zənglərin daxil olması və planlaşdırılmasını edir, avtomatik zəng mübadiləsinin tətbiq edir.</p> <ul style="list-style-type: none"> Zənglərin daxil olunması və paylaşdırılması məntiqi Zənglərin avtomatik paylanması (Automotic Call Distribution (ACD)) məntiqi AHT (average handling time) və ATT-in (average talking time) fərqi haqqında Praktiki məşğələlər (AHT və ATT ni təyin etmək) TT (trouble ticket) qeydiyyatı haqqında məlumat Təmsilçinin dərdi ATT-nin düşməni TT TT qeydiyyatının optmillaşdırma yolları KPI, Monitoring və PA (performansın dəyərləndirilməsi) Ümumi KPI-lar 	6	Praktiki məşğələ

<ul style="list-style-type: none"> • PAF əsas qazanc yolunuz kimi • Call Search Criteria anlayışı 		
<p>Hold düyməsinin funksiyalarından düzgün istifadə edir, waiting anlayışını və “1 dəqiqə 1 müştəri” prinsipi haqqında məlumatlıdır.</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Hold” düyməsi və ondan istifadə qaydaları • Hold düyməsindən sui istifadənin fəsadları • `Waiting` anlayışı və onun idarə edilməsi • Maksimum `waiting` sayı və önəmi • Nar mobil operatorunda 17 May faciəsi (Case Study) • `Waiting` sayısının düzgün azaltma yolları • Fraud haqqında məlumat (Case Study) • AUX/Break dən istifadə qaydaları • AUX növləri • AUX normaları • “1 dəqiqə 1 müştəri” prinsipi 	6	Praktiki məşğələ
<p>Digital kanalların növləri, çalışma prinsipləri, digital trendlər barədə məlumatlıdır və istifadə etməyi bacarır.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Digital kanallar haqqında • Digital kanalların növləri və çalışma prinsipləri • Digital kanalların önəmi • Digitallaşma trendləri 	2	Nəzəri dərslər
<p>Digital datadan istifadə, digital kanallardan sualların cavablandırılmasını bacarır.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Digital data və onun sonrakı istifadəsi • Digitallaşan əlaqə mərkəzləri • Digital trendlər • Praktiki məşğələlər (şirkətlərin əlaqə mərkəzi və digital kanaldan suallar ünvanlanaraq qarşılaşdırılacaq) • Azərbaycanda digital kanalların önəmi • Azərbaycan və dünyada sosial şəbəkələrin mövqeyi 	4	Nəzəri dərslər
<p>Əlaqə mərkəzlərində növbəli iş və növbələr üzrə işin təşkili və idarə edilməsi haqqında məlumatlıdır.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Əlaqə Mərkəzində iş növbələri • Axşam növbələrinin üstünlükləri • Səhər növbələrinin üstünlükləri • Gecə növbəsinin müsbət və mənfi cəhətləri • Müştəri Mərkəzi işçilərinin məvacibi və hesablanması 	2	Nəzəri dərslər

14


A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'L. A. O.', located in the bottom right corner of the page.

8. Attestasiya və qiymətləndirmə

Təhsil proqramı üzrə attestasiya və qiymətləndirmə Azərbaycan Respublikasının Elm və Təhsil Nazirliyinin 13 mart 2019-cu il tarixli KQ-06 nömrəli Kollegiya Qərarı ilə təsdiq edilmiş "Peşə təhsili pilləsində təhsilalanların attestasiyasının aparılması Qaydası" əsasında həyata keçirilir.

Modullar üzrə qiymətləndirmədə test sualları, sual-cavab, praktiki tapşırığı və praktiki keysin həlli kimi qiymətləndirmə üsullarından istifadə edilə bilər.

Təhsil proqramı üzrə attestasiya və qiymətləndirmə prosesindən müvəffəqiyyət əldə edilmiş təhsilalanlar peşə təhsili haqqında sertifikat əldə edəcəkdir.

9. Tədris edəcək pedaqoji heyətə qoyulan tələblər

Tədris aparacaq mühəndis-pedaqoji heyət üzvünün müvafiq peşə-ixtisas sahəsi üzrə baza təhsili (ali, orta ixtisas) və ixtisas üzrə stajı (azı 3 il istehsalat və ya pedaqoji təcrübəsi) olmalı, tədris etdiyi modullar baza ixtisasına uyğun gəlməlidir. Təlimçi tələbələr və həmkarları ilə ünsiyyət qurmaq bacarığına, əlaqələndiricilik, istiqamətvericilik, əməkdaşlıq, tədqiqatçılıq, özünü təhsil və idarəçilik bacarığı, öz fəaliyyətini təqdim etmək və qabaqcıl pedaqoji təcrübələrdən bəhrələnmək bacarığı; ədalətlik, məsuliyyətlik və cavabdehlik, xüsusiyyətlərinə malik olmalıdır.

Tələbələrin ixtisasları üzrə dövrün tələbatına uyğun elmi-nəzəri bilikli mütəxəssis, tədqiqatçı kimi yetişmələrinə çalışmalı, müasir texnika, yeni istehsal və pedaqoji texnologiyalardan istifadə etmək, innovativ təlim metodlarından, müasir informasiya-kommunikasiya texnologiyalarından istifadə etmək bacarığı aşılmalıdır.

10. Tövsiyə edilən dərslik və avadanlıq siyahısı

Tövsiyə edilən texniki təchizat və avadanlıq siyahısı:

Nəzəri dərslərin tədrisi – müxtəlif texniki vasitə (sürətli internet, kompüter və proyektor) ilə təchiz edilmiş sinif otağı

Praktiki dərslərin tədrisi – praktiki avadanlıq, alət və təchizata malik laboratoriya və ya müəssisələrin çağrı və ya əlaqə mərkəzləri