

Azərbaycan Turizm və Menecment Universitetinin
Keyfiyyət təminatı siyasəti
ATMU-KTŞ-S(KTS)-01

BAKI – 2023

Dəyişikliklər haqqında məlumat			
Tarix	**Versiya**	**Tərtib etdi**	**Dəyişikliyin izahı**
07.09.2023	**01**	**Sara Bağırlı**	Keyfiyyət təminatı siyasəti sənədinin hazırlanması ATMU-da mövcud Keyfiyyət siyasəti sənədinin cari Akkreditasiya meyarlarının göstəricilərinə uyğunlaşdırılması, onun təkmilləşdirilməsi məqsədini daşıyır.

Mündəricat

1. ATMU-nun tarixi və idarəçiliyi.....3
2. Missiya.....3
3. ATMU-nun gələcəyə baxışı (vizyon).....4
4. ATMU-nun hədəfi və məqsədləri.....4
5. ATMU-nun dəyərləri.....4
6. ATMU-da bilik mənbəyi.....4
7. ATMU-da Keyfiyyət mədəniyyəti.....4
8. Keyfiyyət siyasətinin əhatə dairəsi və prinsipləri.....4
9. Keyfiyyət təminatı sisteminin sxem təsviri.....5
10. Resursların idarəedilməsi.....7

"Təsdiq edirəm"
Azərbaycan Turizm və Menecment Universitetinin rektoru
İ.İ.Mədətov
14 sentyabr **2023-cü il**

Azərbaycan Turizm və Menecment Universitetinin

Keyfiyyət təminatı siyasəti

Cari siyasət sənədi Azərbaycan Respublikası qanunvericiliyi, Azərbaycan Respublikasının ömürboyu təhsil üzrə "Milli Kvalifikasiyalar Çərçivəsi", "Ali təhsil müəssisəsinin institusional akkreditasiyası üzrə qiymətləndirmə meyarları", "Avropa ali təhsil məkanında keyfiyyət təminatı üzrə standartlar və təlimatlar" (ESG), ATMU-nun Strategiyası, Nizamnaməsi, EQAC layihəsi çərçivəsində hazırlanmış "Daxili keyfiyyət təminatı üzrə metodik tövsiyyə" nəzərə alınmaqla hazırlanmışdır.

1. ATMU-nun tarixi və idarəçiliyi

Azərbaycan Turizm və Menecment Universiteti (ATMU) 22 dekabr 2014-cü il tarixində Azərbaycan Respublikasının Prezidenti İlham Əliyevin sərəncamı ilə 2006-cı ildən fəaliyyət göstərən Azərbaycan Turizm İnstitutunun (ATİ) bazasında yaradılmışdır. ATMU ölkədə turizm və menecement sahələri üzrə kadr hazırlığını həyata keçirən ali təhsil müəssisəsidir. Azərbaycan Respublikasının Nazirlər Kabinetinin 2018-ci il 7 iyun tarixli 255 nömrəli qərarı ilə ATMU Azərbaycan Respublikasının Dövlət Turizm Agentliyinin tabeçiliyində fəaliyyət göstərir. Universitetə Azərbaycan Respublikası Prezidentinin fərmanı ilə rektor rəhbərlik edir. Universitetin strukturu prorektor, rektor müşaviri, fakültə, kafedra, şöbə və bölmələrdən ibarətdir. Heyət akademik, inzibati heyət və təhsilalanlardan təşkil olunmuşdur. ATMU-da tədris təhsilin bakalavriatura, magistratura və doktorantura pillələri, həmçinin əlavə təhsil proqramı üzrə həyata keçirilir.

ATMU-nun fəaliyyəti müddətində keçirilinə xarici akkreditasiyalar uğurla nəticələnmişdir. Eyni zamanda, Azərbaycan Dövlət Turizm Agentliyinin dəstəyi və BMT-nin İnkişaf Proqramı ilə birgə həyata keçirilən "Azərbaycan Turizm və Menecment Universitetinin potensialının artırılması" adlı layihə çərçivəsində ATMU-nun "Turizm və otelçilik" (bakalavriatura və magistratura) ixtisası Birləşmiş Millətlər Ümumdünya Turizm Təşkilatının nüfuzlu "UNWTO.TedQual" keyfiyyət sertifikatına layiq görülmüşdür. Həmçinin, ATMU Turizm və qonaqpərvərlik sahəsində mütəxəssislərin hazırlanması fəaliyyətinə görə ISO 9001:2015 – Keyfiyyət İdarəetmə Sistemi uyğunluq sertifikatına, Turizm və qonaqpərvərlik və Sosial menecment fakültələri İSO 21001:2018 – Təhsilin idarəedilməsi üzrə sertifikata layiq görülmüşdür.

2. ATMU-nun missiyası

ATMU turizm sahəsində ixtisaslı kadr hazırlamaq məqsədilə yaradılmışdır. Hazırki məqsəd turizm, menecment və xidmət sahəsində peşəkar, istehsalata yararlı kadrların hazırlanmasından ibarətdir. Bu məqsədlə təşkil olunan tədris nəzəri və praktik yönümlü həyata keçirilir. ATMU-nun əsas missiyası beynəlxalq əmək bazarında rəqabət qabiliyyətli və cəmiyyətin dayanıqlı inkişafına töhfə verəcək mütəxəssislər hazırlayan ali təhsil müəssisəsinə çevrilmək, cəmiyyətin dayanıqlı inkişafına töhfə verən yeni nəsil liderləri yetişdirməkdir.

3. ATMU-nun gələcəyə baxışı (vizyon)

Milli-mənəvi, tarixi-mədəni, ətraf-mühit, dini-etnik dəyərlərə hörmət edərək insanyönümlü, təhsilə, turizm sektoruna və gələcəyə töhvə verən, ölkə dəyərlərinə və qanunvericiliyə zidd olmayan istər yerli, istərsə də beynəlxalq əməkdaşlığa və yeniliklərə açıq, öz sahəsində ehtiyac duyulan kadrlar hazırlayan, seçilən və nüfuzlu universitet olmaq ATMU-nun əsas vizyonudur.

4. ATMU-nun hədəf və məqsədləri

ATMU-nun əsas hədəfi fərdlərə öyrənmək, dəyişmək və dəyişdirmək missiyası aşılayan qabaqcıl təhsil, innovasiya və tədqiqat qovşağına çevrilməkdir. ATMU Strategiyasında qarşıya qoyulan məqsədlər – idarəetmənin səmərəliliyinin yüksəldilməsi, yüksək kvalifikasiyalı kadr potensialının formalaşdırılması, təhsilin məzmunun müasirləşdirilməsi, təhsilalanların mənimsəmə səviyyəsinin yüksəldilməsi, zəruri infrastrukturun yaradılması, elmi-tədqiqat və innovasiya potensialının gücləndirilməsi, rəməqsallaşma, beynəlmiləlləşmə, ömürboyu təhsil prinsipi əsasında təhsil xidmətlərinin diversifikasiyası, uzunmüddətli maliyyə dayanıqlılığının möhkəmləndirilməsi, ortaq vizyona və dəyərlərə malik brendin yaradılması, maraqlı tərəflərlə məhsuldar əməkdaşlıqların qurulması universitetin əsas məqsədləridir.

5. ATMU-nun dəyərləri

ATMU-nun ali dəyərləri sosial məsuliyyət, dürüstlük, şəffaflıq, rasionallıq, hesabatlılıq, akademik azadlıq, biliyə maraq, yenilikçilik, praktikilik, obyektivlik, daimi öyrənmə və öyrətmə, milli-mənəvi-etnik dəyərlərə hörmətdir.

6. ATMU-da bilik mənbəyi

ATMU-da təhsil, təlim və tədrisə töhvə verən əsas bilik mənbəyi professor-müəllim heyətidir. Habelə, universitetin bütün idarə və inzibati heyəti, eləcə də universitetdaxili təmin olunmuş müasir texnoloji avadanlıqlar və təhsilalanların qarşılıqlı öyrənməsi onların əsas bilik mənbələridir.

7. ATMU-da keyfiyyət mədəniyyəti

Keyfiyyət mədəniyyəti əməkdaşların yalnız öz işlərinin deyil, bütün heyət üzvlərinin işinin keyfiyyətinin qayğısına qalmaq, keyfiyyətə yönəlmiş hərəkətlər etmək və onun səviyyəsinin artırılması istiqamətində fəaliyyət göstərə bilməkdir. Bu məqsədlə idarə heyəti keyfiyyət mədəniyyətinin təkmilləşməsi üçün daim təlimlər, görüşlər təşkil edir. Keyfiyyət mədəniyyəti rəhbərlikdən akademik heyətədək vəzifəsindən asılı olmadan bütün əməkdaşlara təsir göstərən ortaq dəyər və normaların formalaşdırdığı keyfiyyətyönümlü mexanizmdir. Eləcə də, keyfiyyət mədəniyyəti maraqlı tərəflərin məmnunluğunun artırılmasına təsir göstərən amillərdəndir. Keyfiyyət mədəniyyətinə əsaslanan dəyərlər universitetin əməkdaşlarının və struktur bölmələrinin fəaliyyətini tənzimləyən əsas prinsiplərə çevrilməlidir. Keyfiyyət mədəniyyəti universitetin məqsəd və hədəflərinə nail olmasına xidmət etməklə, özündə şəffaflıq, hesabatlılıq, inklüzivlik, ortaq dəyərlərə malik olma, maraqlı tərəflərin məmnunluğu kimi prinsipləri ehtiva edir.

8. ATMU-da Keyfiyyət siyasətinin əhatə dairəsi və prinsipləri

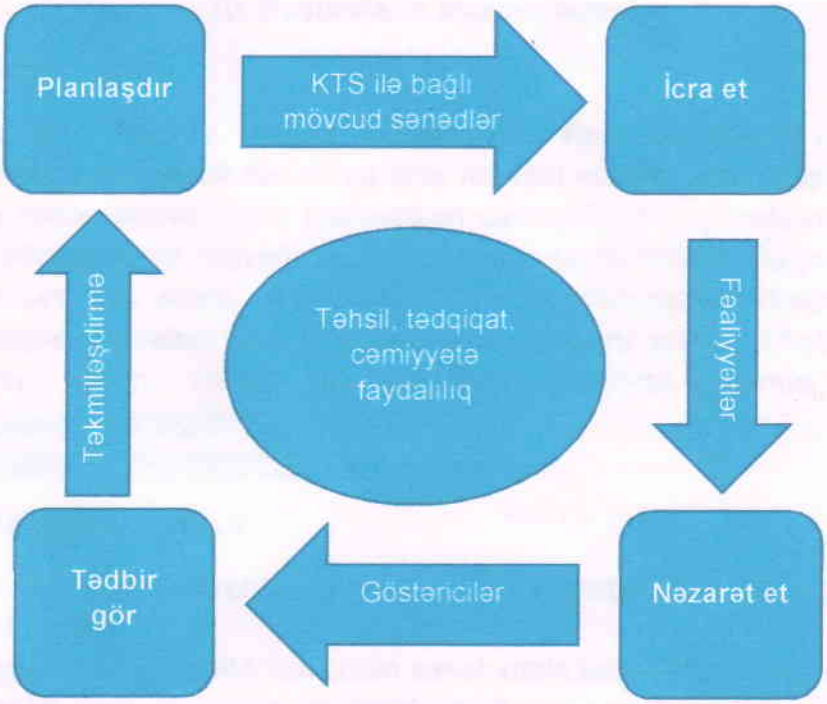
ATMU-da vaxtaşırı bütün struktur bölmələrinin fəaliyyətini tənzimləyən daxili prosedur sənədlər, qaydalar, təlimatlar, siyasət sənədi hazırlanır, sistemləşdirilir və məzmun keyfiyyəti artırılır. ATMU-da keyfiyyət təminatına dair işlərin aparılması məqsədilə yaradılıb Keyfiyyət təminatı şöbəsi yaradılmışdır. Şöbə ilə yanaşı, ATMU-nun bütün strukturlarının keyfiyyət siyasəti yuxarıda qeyd olunanları əhatə etməklə və Strategiyada qarşıya qoyulan məqsədləri əsas tutmaqla aşağıdakı prinsipləri özündə birləşdirir:

1. Daxili keyfiyyət təminatı sisteminin təşkili
2. ATMU-nun fəaliyyətinin milli və beynəlxalq qanunvericiliyin tələblərinə uyğun təşkil edilməsi
3. Təhsilalanların, təhsilverənlərin, eləcə də bütün ATMU heyətinin təhsil mühitinin səmərəliliyinin artırılması məqsədilə təhsil, maliyyə resurslarının artırılması, infrastrukturun təkmilləşdirilməsi və tədricən beynəlxalq standartlara çatırılması
4. Təhsilalanların ali təhsillə yanaşı, sənayenin (əmək bazarının) tələblərinə uyğun, yüksək keyfiyyətlə yetişdirilməsi məqsədilə təhsil proqramlarının daimi təkmilləşdirilməsi və optimallaşdırılması
5. Təhsilalanların müraciətlərinin müştəri tələblərinə uyğun və effektiv şəkildə həll edilməsi
6. Bütün strukturların fəaliyyətini, eləcə də iş planlarını Strategiyaya uyğun qurması, strateji məqsədlərə nail olunması üçün mütəmadi çalışılması, onun izlənilməsi və monitorinqinin təşkili
7. İnkişaf naminə strategiyada göstərilən məqsədlərin müntəzəm olaraq yenilənməsi, məsul strukturlar üzrə səlahiyyətlərin bölgüsünün aparılması ilə səmərəliliyin artırılması

8. Keyfiyyət idarəetmə sisteminin təkmilləşdirilməsi məqsədilə mütəmadi olaraq monitorinq aparılması və nəzərdən keçirilməsi;
9. ATMU əməkdaşlarının inkişafı naminə ehtiyac üzrə təlimlərin keçirilməsi
10. Keyfiyyət idarəetmə sisteminə bütün strukturların cəlb edilməsi və hər bir fərdin məsuliyyət daşıması
11. Təhsilalanlar daxil olmaqla bütün heyət üzvlərinin elmi tədqiqat işlərinin dəstəklənməsi
12. Təhsilalanların və təhsilverənlərin keyfiyyət göstəricilərinin müəyyənləşdirilməsi və hesabatlılığı
13. Keyfiyyət siyasətinə təhsilalanların cəlb edilməsi
14. Təhsilalanlara və əməkdaşlara davamlı və keyfiyyətli psixoloji xidmətin göstərilməsi
15. Təhsilalanların, əməkdaşların asudə vaxtlarının səmərəli təşkilinə, onların sosial-humanitar fəaliyyətlərinə dəstəyin göstərilməsi
16. Maraqlı tərəflərin dəqiq, şəffaf məlumatlarla təmin edilməsi üçün Keyfiyyət siyasətinin hamıya (daxili və xarici tərəflər) çatdırılması və əlçatanlığının təmin edilməsi
17. Elektron sənəd dövriyyəsinin, rəqəmsallaşma xidmətlərinin mütəmadi təkmilləşdirilməsi
18. Keyfiyyət siyasətinin sistematik olaraq, uyğunluq baxımından nəzərdən keçirilməsi və ehtiyac olarsa yenilənməsi

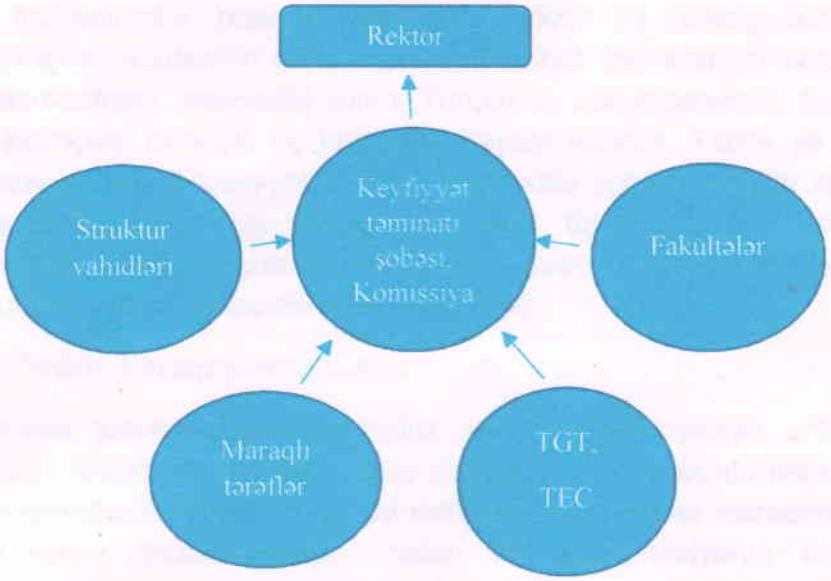
9. Keyfiyyət təminatı sisteminin sxem təsviri

Azərbaycan Turizm və Menecment Universitetində tədris və tələbə dəstək xidmətlərinin keyfiyyətinin planlaşdırılması, tələbəyönümlü tədris mühitinin dəstəklənməsi, tədris-metodiki işin təkmilləşdirilməsi, tələbə məmnuniyyətinin ölçülməsi, özüntəhlilin aparılması, keyfiyyət təminatı işinin təşkili Keyfiyyət təminatı şöbəsinin dəstək və koordinasiyası ilə həyata keçirilir. Keyfiyyət, bərabərlik, səmərəliliyin qorunması və artırılması məqsədilə təhsil təminatının sistematik şəkildə nəzərdən keçirilməsi zəruridir. Keyfiyyət təminatı müəssisənin fəaliyyətinin standartlara uyğun olaraq təşkil olunmasına zəmin yaradır. Keyfiyyət təminatı strateji hədəfləri daim nəzarətdə saxlamaqla, onlara nail olmaq üçün təkan verir. Bu zaman Keyfiyyət təminatı sisteminin tətbiqində Planlaşdır - İcra et – Nəzarət - Tədbir gör (PİNT – PDCA) modelindən istifadə edilir.



Sxem 1. Keyfiyyət təminatı sistemi ***(PDCA modelinə əsasən hazırlanıb)***

Sistemin tətbiqində **rəhbərlik, keyfiyyət komissiyası, bütün struktur vahidlər, fakültələr, tələbə təşkilatları, maraqlı tərəflər** iştirak edir və proses Keyfiyyət təminatı şöbəsi vasitəsilə koordinasiya edilir. Bu zaman strukturlararası əlaqə aşağıdakı kimidir:



Sxem 2. Keyfiyyət təminatı sistemində strukturlararası əlaqə

10. Resursların idarəedilməsi

10.1. Strategiya

2018-ci ilin yazında ATMU Azərbaycan Respublikasının Dövlət Turizm Agentliyinin tabeçiliyinə keçdikdən sonra qısa müddət ərzində universitetin institusional ehtiyacları qiymətləndirilmiş, onun fəaliyyətinin səmərəliliyinin yüksəldilməsi məqsədilə qısamüddətli strategiya və müvafiq fəaliyyət planı hazırlanmışdır. Daha sonra ATMU-nun 2022/2026-cı illəri əhatə edən Strategiyası hazırlanmışdır. Strategiya təşkilatın dəyərləri, missiyası, hədəfləri və s. kimi ümumi müddəalarla yanaşı, 12 strateji məqsədi, hər məqsədə uyğun niyyət və gözlənilən nəticəni özündə ehtiva edir (https://atmu.edu.az/upload/files/2023/02/07//-f55cadb916757668578946769981049113O.pdf).

10.2. Kollegial orqanlar

- Elmi Şura – ATMU-ya rəhbərlik rektorun başçılıq etdiyi Elmi Şura tərəfindən həyata keçirilir
- Rektoryanı Şura – ATMU-nun bütün sahələrdəki fəaliyyətini, tədris-metodiki, elmi, sosial, maliyyə, tərbiyə, təsərrüfat faəliyyəti məsələləri ilə bağlı qərarların vaxtında qəbulunu və optimallığını təmin edən rektor yanında operativ-məşvərətçi orqandır.

10.3. Fakültələr

ATMU-da turizm, otelçilik, bələdçilik, tərcümə, sosial iş, qida mühəndisliyi, beynəlxalq münasibətlər, maliyyə, marketinq, dövlət və bələdiyyələrin idarəedilməsi, muzey, arxiv işi və abidələrin qorunması, mühasibat, menecment sahələrində peşəkar kadrların hazırlanması məqsədilə tədris Turizm və qonaqpərvərlik, Sosial menecment və Biznes idarəçiliyi olmaqla üç fakültədə həyata keçirilir. Tədris və təlim prosesinin koordinasiyası və təşkili fəaliyyətləri Tədris-metodiki şöbə vasitəsilə aparılır. ATMU-da tədris Azərbaycan, rus və ingilis bölmələri üzrə aparılır. Peşəkar kadrların hazırlanmasında təhsil proqramlarının əmək bazarının tələblərinə uyğunlaşdırılması məqsədilə mütəmadi təkmilləşdirilməsi tətbiq edilir.

10.4. Tədris-köməkçi strukturlar

ATMU-da tədrisin səmərəli təşkili, inkişafı, keyfiyyətinin artırılması, maraqlı tərəflərə dair bütün məsələlərə dair sualların cavablandırılması, elmi-tədqiqat fəaliyyətinin təkmilləşdirilməsi, insan və maliyyə resurslarının idarəedilməsi, təhsilalan, məzun və əmək bazarı nümayəndələri ilə koordinasiyanın təşkili, mütərəqqi qiymətləndirmə üsul və vasitələrinin hazırlanması, maddi-təsərrüfat, eləcə də informasiya texnologiyaları resurslarının təkmilləşdirilməsi, sənədləşmənin təşkili və koordinasiyası, beynəlxalq əlaqələrin gücləndirilməsi məqsədilə inzibati şöbələr fəaliyyət

göstərir. Tədris infrastrukturu iki tədris binasından ibarətdir, yeməkxana, psixoloji xidmətlər göstərilir. Bununla yanaşı, dərslərin bir qismi müqavilələr əsasında sənaye müəssisələrində həyata keçirilir.

10.5. Tərəfdaşlıq və beynəlxalq əlaqələr

ATMU öz fəaliyyətində birgə layihələrin icrası, birgə təlim və görüşlərin keçirilməsi, elmi tədqiqat, karyera imkanlarının dəstəklənməsi, könüllülük və digər istiqamətlərdə dövlət qurumları, özəl sektor və vətəndaş cəmiyyəti ilə tərədaşlıq edir. ATMU ilə Avstriyanın Krems Tətbiqi Elmlər Universiteti və Türkiyənin Eskişehir Osman Qazi Universiteti ilə ikili diplom proqramları, DAAD proqramı çərçivəsində Almaniyanın Yade Tətbiqi Elmlər Universiteti, Erasmus proqramı çərçivəsində İspaniyanın Girona, Valladolid Universitetləri, Türkiyənin Eskişehir Anadolu, Ruminiyanın Aleksandr İoan Cuza İaşi, Oradea, Finlandiyanın Kaayani Universitetləri ilə mübadilə proqramları mövcuddur. Bununla yanaşı, ATMU bir sıra beynəlxalq təşkilatlar əməkdaşlıq edir, 2011-ci ildən BMT-nin Ümumdünya Turizm Təşkilatının üzvüdür. 2019-cu ildə Azərbaycan Turizm və Menecment Universiteti "Turizm işinin təşkili" ixtisas proqramı üzrə ISO 9001:2015 - Keyfiyyət İdarəetmə Sistemi sertifikatına layiq görülmüşdür. 2023-cü ildə müddəti bitikdən sonra təkrar audit keçirilməklə yenidən sertifikatlaşdırılmışdır. Eyni zamanda, 2023-cü ildə ATMU-nun Turizm və qonaqpərvərlik, Sosial menecment fakültələrində İSO 21001:2018 Təhsilin İdarəedilməsi standartı üzrə audit keçirilməklə sertifikat əldə edilmişdir.

2020-ci il tarixində Azərbaycan Turizm və Menecment Universiteti "Turizm işinin təşkili" ixtisas proqramı üzrə Ümumdünya Turizm Təşkilatının "UNWTO.TedQual" beynəlxalq keyfiyyət sertifikatına layiq görülmüşdür. 2023-cü ildə təkrar auditdən keçərək yenidən həmin sertifikata layiq görülmüşdür.

Hazırki Siyasət sənədi 14 sentyabr 2023-ci il tarixli Elmi Şura iclasında 01 №-li protokolla təsdiq olunmuşdur.