

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	<b>Codul dosarului</b>	<b>ISACPSL – 497</b>
		<b>Președintele comisiei de evaluare externă</b>	<b>Ludmila COBZARI</b>

### **Raport de evaluare externă**

În vederea **acreditării** programului de studii superioare de licență **1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement**, domeniul general de studiu 101 Servicii publice, domeniul de formare profesională 1013 Servicii hoteliere, turism și agrement, 180 credite ECTS, formele de învățământ: cu frecvență și cu frecvență redusă, la cererea depusă de Universitatea Liberă Internațională din Moldova, data 09.09.2024, în baza dosarului ISACPSL – 497, a informațiilor prezentate de instituția de învățământ în Raportul de autoevaluare, a dovezilor aduse și a constatărilor făcute în timpul vizitei de evaluare externă din perioada 09-11.12.2024.

Raportul de evaluare externă a fost elaborat de membrii comisiei de evaluare externă, aprobată la ședința Consiliului de conducere al ANACEC din 15.11.2024, decizia nr. 36.

**Președinte: Ludmila COBZARI**

**Membru: Roman LIVANDOVSKI**

**Membru: Veronica BULAT**

**Membru: Maria COJOCARU**

**Membru: Veronica MOVILEANU**

**Membru: Natalia ȚURCANU**

**Membru: Veronica ROBUL**



## Cuprins

<b>Standard de acreditare 1. Politici pentru asigurarea calității</b>	<b>4</b>
Criteriul 1.1. Cadrul juridic-normativ de funcționare a programului	4
1.1.1. Statutul juridic al instituției vs. realizarea programului de studii	4
Criteriul 1.2. Strategii, politici și managementul intern al calității	5
1.2.1. Strategia și politica educațională de asigurare a calității	5
1.2.2. Organizarea, aplicarea și eficacitatea sistemului intern de asigurare a calității	5
1.2.3. Internaționalizarea programului de studii	8
<b>Standard de acreditare 2. Proiectarea și aprobarea programelor</b>	<b>9</b>
Criteriul 2.1. Proiectarea și aprobarea programului de studii	10
2.1.1. Cadrul general de proiectare a programului de studii	10
2.1.2. Racordarea programului de studii la Cadrul Național al Calificărilor	11
Criteriul 2.2. Conținutul programului de studii	12
2.2.1. Misiunea și obiectivele programului de studii	12
2.2.2. Planul de învățământ	13
2.2.3. Curricula pe discipline	14
2.2.4. Relevanța programului de studii	15
<b>Standard de acreditare 3. Învățarea, predarea și evaluarea centrate pe student</b>	<b>16</b>
Criteriul 3.1. Procesul de predare-învățare	16
3.1.1. Formele de organizare a procesului de predare-învățare	16
3.1.2. Centrarea pe student a metodelor de predare-învățare	17
3.1.3. Utilizarea instrumentelor TIC în procesul de predare-învățare-evaluare	18
3.1.4. Calendarul academic și orarul procesului de studii	18
Criteriul 3.2. Stagiile de practică	19
3.2.1. Organizarea stagiilor de practică	19
3.2.2. Acorduri de colaborare pentru realizarea stagiilor de practică	20
Criteriul 3.3. Evaluarea rezultatelor academice	20
3.3.1. Organizarea procesului de evaluare a rezultatelor academice	20
3.3.2. Organizarea procesului de evaluare a stagiilor de practică	21
<b>Standard de acreditare 4. Admiterea, evoluția, recunoașterea și dobândirea de certificări de către student</b>	<b>22</b>
Criteriul 4.1. Admiterea studenților	22
4.1.1. Recrutarea și admiterea studenților	22
4.1.2. Accesul grupurilor dezavantajate la studii	23
Criteriul 4.2. Progresul studenților	23
4.2.1. Promovabilitatea studenților	23
4.2.2. Mobilitatea academică	24
Criteriul 4.3. Recunoașterea și dobândirea de certificări	25
4.3.1. Conferirea titlului și eliberarea diplomei	25
<b>Standard de acreditare 5. Personalul academic</b>	<b>26</b>
Criteriul 5.1. Recrutarea și administrarea personalului academic	26
5.1.1. Planificarea, recrutarea și administrarea personalului academic	26
5.1.2. Calificarea profesională a personalului academic	27
Criteriul 5.2. Dezvoltarea personalului academic	29
5.2.1. Strategii/politici/ măsuri de dezvoltare a personalului academic	29
5.2.2. Planificarea și realizarea activității metodice a personalului academic	29
5.2.3. Evaluarea personalului academic	31
Criteriul 5.3. Activitatea de cercetare științifică și inovare a personalului academic	32
5.3.1. Planificarea și susținerea activității de cercetare științifică și inovare a personalului academic	32
5.3.2. Realizarea și monitorizarea activității de cercetare științifică și inovare a personalului academic	33
5.3.3. Valorificarea rezultatelor activității de cercetare științifică și inovare a personalului academic în contextul programului de studii	35
<b>Standard de acreditare 6. Resurse de învățare și sprijin pentru student</b>	<b>35</b>
Criteriul 6.1. Personal administrativ și auxiliar	35
6.1.1. Planificarea și coordonarea activității personalului administrativ și auxiliar	35
Criteriul 6.2. Resurse materiale și de învățare	36
6.2.1. Existența și utilizarea spațiilor educaționale și de cercetare	36
6.2.2. Dotarea și accesibilitatea spațiilor educaționale și de cercetare	38
6.2.3. Dotarea, dezvoltarea și accesibilitatea fondului bibliotecii destinat programului de studii	38



6.2.4. Asigurarea și accesul studenților la suportul curricular	39
Criteriul 6.3. Resurse financiare	40
6.3.1. Mijloace financiare alocate procesului educațional și cercetării la programul de studii	40
6.3.2. Taxe de studii și burse la programul de studii	41
Criteriul 6.4. Asigurarea socială a studenților	41
6.4.1 Asigurarea studenților cu cămin	41
<b>Standard de acreditare 7. Managementul informației</b>	<b>42</b>
Criteriul 7.1. Accesul la informație	42
7.1.1. Managementul informației și accesul studenților și angajaților la informațiile privind programul de studii	42
Criteriul 7.2. Baze de date	43
7.2.1. Constituirea și accesul la baza de date a programului de studii	43
<b>Standard de acreditare 8. Informații de interes public</b>	<b>44</b>
Criteriul 8.1. Transparența informațiilor de interes public cu privire la programul de studii	44
8.1.1. Pagina web a instituției/programului de studii	44
8.1.2. Transparența informației cu privire la activitatea catedrei/ departamentului/ programului de studii	45
<b>Standard de acreditare 9. Monitorizare continuă și evaluare periodică a programelor</b>	<b>46</b>
Criteriul 9.1. Proceduri privind monitorizarea, evaluarea și revizuirea periodică a programului de studii	46
9.1.1. Monitorizarea și revizuirea ofertei educaționale și a programului de studii	46
9.1.2. Monitorizarea proceselor de predare-învățare-evaluare	47
9.1.3. Existența și aplicarea procedurilor de autoevaluare a programului de studii	48
9.1.4. Evaluarea programului de studii de către studenți, absolvenți, angajatori și alți beneficiari	48
Criteriul 9.2. Angajarea în câmpul muncii	49
9.2.1. Mecanisme de evidență a angajării și a evoluției absolvenților în câmpul muncii la programul de studii	49
9.2.2. Activități de orientare profesională și competitivitatea absolvenților pe piața muncii	50
<b>Standard de acreditare 10. Asigurarea externă a calității în mod ciclic</b>	<b>51</b>
Criteriul 10.1. Asigurarea externă a calității	51
10.1.1. Executarea dispozițiilor și recomandărilor Ministerului Educației și Cercetării a ministerelor de resort	51
10.1.2. Realizarea observațiilor, recomandărilor și deciziilor formulate în baza evaluării externe de către ANACEC/alte Agenții de Asigurare a Calității	51
<b>Concluzii generale</b>	<b>52</b>



## Standard de acreditare 1. Politici pentru asigurarea calității

Instituțiile dispun de politici pentru asigurarea calității care sunt publice și sunt parte a managementului lor strategic. Actorii interni dezvoltă și implementează aceste politici prin intermediul unor structuri și procese adecvate, implicând în același timp și actori externi.

### Criteriul 1.1. Cadrul juridic-normativ de funcționare a programului

#### 1.1.1. Statutul juridic al instituției vs. realizarea programului de studii

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 676 din 16.10.1992 cu privire la înființarea Universității Libere Internaționale (instituție alternativă de învățământ superior) din mun. Chișinău;</li><li>Certificat de înregistrare a organizației necomerciale: Instituția Privată - Universitatea Liberă Internațională înregistrată la Camera Înregistrării de Stat, cu nr. – 1002600005679 din 03.09.1992;</li><li>Carta universitară (statut) în redacție nouă ULIM, aprobată prin decizia Senatului ULIM 27.02.2019, PV nr.4, coordonată/avizată de Ministerul Educației, Culturii și Cercetării (MECC) în 2019, înregistrată la Agenția Servicii Publice a Republicii Moldova (ASP) prin decizia nr.76 din 28.03.2019;</li><li>Autorizarea activității instituției de învățământ superior ULIM eliberată de Ministerul Educației (ME) ordinul nr.458 din 01 iunie 2012;</li><li>Act de inspectare eliberat de Inspectoratul Național pentru supraveghere tehnică la 05.02.2024 cu nr.10/9;</li><li>Act de prestare a consultanței de specialitate pe domeniul de competență eliberat de Direcția supravegherea de stat a măsurilor contra incendiilor și protecției civile la 28.02.2020 cu nr.10/82.</li><li>Autorizația sanitară pentru funcționare eliberată la 11 ianuarie 2022, de Ministerul Sănătății al RM, Agenția Națională pentru Sănătate Publică din mun. Chișinău, cu nr.013199/2022/49 valabilă până la 11 ianuarie 2027;</li><li>Licența cu genul de activitate eliberată de Camera de Licențiere din mun. Chișinău la data 17 aprilie 2007, seria AMMII înregistrată cu nr. 024650;</li><li>Plan de învățământ la programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement, aprobat de Senatul ULIM din 02 iulie 2013, PV 9, coordonat/aprobat cu Ministerul Educației (ME), la 25 iulie 2013 înregistrat cu nr. IP 01-17136;</li><li>Plan de învățământ la programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement, aprobat de Senatul ULIM din 21 februarie 2018, PV nr.4, coordonat/aprobat cu Ministerul Educației, Culturii și Cercetării (MECC) la 13 martie 2018 înregistrat cu nr. IPI 01-18350;</li><li>Plan de învățământ la programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement, aprobat de Senatul ULIM din 22 februarie 2023, PV 5, coordonat/aprobat cu Ministerul Educației și Cercetării (MEC) la 12 mai 2023 înregistrat cu nr. ISL 02-19665;</li><li>Plan de învățământ reaprobat la programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement, aprobat de Senatul ULIM din 28 mai 2024, PV 8, coordonat/aprobat cu Ministerul Educației și Cercetării (MEC) la 12 mai 2023 înregistrat cu nr. ISL 02-19666;</li><li>Certificat de evaluare externă a calității în vederea acreditării nr.000075, elibera de ANACEC la 20 noiembrie 2018 programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement, forma de învățământ cu frecvență și cu frecvență redusă;</li><li>Interviu cu reprezentanții echipei manageriale a instituției;</li><li>Interviu cu coordonatorul programului de studii;</li><li>Interviu cu cadrele didactice care asigură procesul educațional la programul de studii;</li><li>Interviu cu studenții programului de studii;</li><li>Interviu cu absolvenții programului de studii;</li><li>Interviu cu angajatorii.</li></ol>
<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	Actele evaluate de constituire/ înregistrare a Universității Libere Internaționale (în continuare ULIM) corespund cerințelor legale. ULIM este o organizație necomercială, cu Cartă universitară (statut) elaborată conform Codului Civil al Republicii Moldova. Instituția activează cu respectarea tuturor normelor de drept stabilite pentru sistemul universitar național. În anul 2018 programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement a fost supus evaluării externe. În anul 2018, instituția a solicitat la ANACEC evaluarea externă în vederea acreditării programului de studii superioare de licență, care a fost acreditat pentru o perioadă de 5 ani. Ulterior, la actualizarea elementelor programului de studii <b>1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement</b> s-a

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	<b>Codul dosarului</b>
		<b>ISACPSL - 497</b>

	<p>ținut cont de recomandările și concluziile formulate de experții ANACEC. Astfel, urmare a analizei dovezilor prezentate de instituția de învățământ în procesul de evaluare externă se constată că măsurile întreprinse au contribuit la dezvoltarea programului de studii, eficientizarea planurilor de învățământ, îmbunătățirea bazei materiale a programului, modernizarea dotării tehnologice a procesului de studii, completarea bibliotecii cu literatura de specialitate.</p> <p>Actualmente, programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement este coordonat de Facultatea Științe Economice și Tehnologii Informaționale, catedra Business, Marketing și Turism. Scopul programului: formarea specialiștilor de calificare înaltă cu studii superioare în domeniul Științe economice în raport cu necesitățile pieței.</p> <p>Menționăm că urmare a analizei actelor normative din cadrul ULIM, cadrul juridic - normativ de funcționare a programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement la ambele forme de studii: cu frecvență și cu frecvență redusă este în corespundere cu actele normative în vigoare.</p> <p>În timpul interviului realizat cu echipa managerială s-a menționat că instituția de învățământ a fost supusă recent procesului de evaluare externă în vederea acreditării instituționale de către Agenția Română de Asigurare a Calității (ARACIS, Romania) și a obținut acreditare pentru o perioadă de 5 ani.</p> <p>Instituția de învățământ deține Actul juridic care atestă respectarea normelor de siguranță antiincendiară, iar pentru perioada de referință și Autorizația sanitară de funcționare.</p>		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<p><b>1,0</b> – cadrul de funcționare a programului de studii este în conformitate cu cadrul normativ în vigoare.</p> <p><b>Standard de evaluare minim obligatoriu:</b> Cadrul de funcționare a programului de studii este în conformitate cu cadrul normativ în vigoare. Instituția de învățământ deține Autorizația sanitară de funcționare și Actul juridic care atestă respectarea normelor de siguranță antiincendiară.</p>	<b>Ponderea (puncte)</b>  <b>2</b>	<b>Punctajul acordat</b>  <b>2</b>
<b>Puncte tari</b>	Acreditarea instituțională pentru o perioadă de 5 ani de către ARACIS.		
<b>Recomandări</b>	-		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

## **Criteriul 1.2. Strategii, politici și managementul intern al calității**

### **1.2.1. Strategia și politica educațională de asigurare a calității**

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Carta universitară (statut) în redacție nouă ULIM, aprobată prin decizia Senatului ULIM 27.02.2019, PV 4, coordonată/avizată de Ministerul Educației, Culturii și Cercetării (MECC) în 2019, înregistrată la Agenția Servicii Publice a Republicii Moldova (ASP) prin decizia nr.76 din 28.03.2019;</li> <li>2. Strategia de dezvoltare instituțională pentru anii 2020-2025, aprobată de Senatul ULIM 28 iunie 2020, PV 8;</li> <li>3. Manual de Management al Calității, Standard 9001:2001 din 2017, recomandat pentru publicare de către Senat în 2016, PV nr.1 din 14 septembrie;</li> <li>4. Ghid Sistemul de Asigurare a Calității Procesului Universitar (ghid – sinteză în baza experienței ULIM: 1992-2017 ediția a doua);</li> <li>5. Regulamentul de Organizare și Funcționare a Departamentului de Asigurare a Calității (DAC), aprobat de Senatul ULIM din 28 iunie 2020, PV 8;</li> <li>6. Regulamentul de Funcționare a Comisiei Interne pentru Asigurarea Calității în Cadrul Facultății Științe Economice, aprobat de Senatul ULIM din 28 iunie 2020, PV 8;</li> <li>7. Regulamentul cu privire la Structura, Conținutul și Prezentarea Procesului Verbal de Consemnare a Desfășurării Ședinței Catedrei/Consiliului Profesorat al Facultății/Comisiei pentru Asigurarea Calității, aprobat de Senatul ULIM din 28 iunie 2020, PV 8;</li> <li>8. Regulamentul de Funcționare a Consiliului pentru Asigurarea Calității, aprobat de Senatul ULIM din 28 iunie 2020, PV 8;</li> </ol>
--	---

**RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ**

Codul dosarului

ISACPSL - 497

9. Regulamentul privind Sondajul Anonim al Opiniei Studenților cu Frecvență la Calitatea Studiilor, aprobat de Senatul ULIM din 28 iunie 2020, PV 8;

10. Conceptul Educațional al facultății de Științe Economice și Tehnologii Informaționale (Ediția II), aprobată de Senatul ULIM din 04 octombrie 2023, PV 2;

11. Politica de Asigurare a Calității, aprobată de Senatul ULIM din 24 iunie 2020, PV 8;

12. Programul de activitate a Senatului ULIM în anul universitar 2023 -2024;

13. Planificarea activității didactico - științifice a catedrei Business, Marketing și Turism în anul universitar 2023-2024, aprobată la ședința Consiliului profesoral, ședința catedrei din 30 august 2023;

14. Planul de activitate a Comisiei pentru Asigurarea Calității din cadrul Facultății Științe Economice și Tehnologii Informaționale, anul universitar 2023-2024, aprobat la ședința Consiliului profesoral, din 30 august 2023, PV 1;

15. Raport privind activitatea didactico-științifică a catedrei Business, Marketing și Turism în anul universitar 2023-2024, aprobat la ședința catedrei din 24 iunie 2024, PV 10;

16. Raport privind activitatea didactico-științifică a Facultății Științe Economice și Tehnologii Informaționale în anul universitar 2023-2024, aprobat la ședința Consiliului profesoral, din 25 iunie 2024, PV 10;

17. PV 3 din 18.10.2023 al ședinței Comisiei Interne pentru Asigurarea Calității a Facultății Științe Economice și Tehnologii Informaționale;

18. PV 5 din 27.02.2024 al ședinței Comisiei Interne pentru Asigurarea Calității a Facultății Științe Economice și Tehnologii Informaționale;

19. Misiunea și obiectivele ULIM sunt expuse în Carta universitară (statut) în redacție nouă, aprobată prin decizia Senatului din 27.02.2019, PV 4, coordonată/avizată de Ministerul Educației, Culturii și Cercetării (MECC) în 2019, înregistrată la Agenția Servicii Publice a Republicii Moldova (ASP) prin decizia nr.76 din 28.03.2019;

20. Programul de implementare a Strategiei de dezvoltare Educația 2030 pentru anii 2023-2025;

21. Interviu cu reprezentanții echipei manageriale a instituției;

22. Interviu cu coordonatorul programului de studii;

23. Interviu cu cadrele didactice care asigură procesul educațional la programul de studii;

24. Interviu cu studenții programului de studii.

**Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă**

ULIM dispune de strategii și politici de asigurare a calității clare la nivel de instituție și subdiviziuni universitare pe care le îmbunătățește continuu ca urmare a evaluărilor externe realizate de Agențiile de asigurare a calității, dar și a partenerilor/părților interesate din țară și de peste hotare.

Din interviul cu coordonatorul de program, cadrele didactice care asigură procesul educațional, procesul de instruire și cercetare în Universitatea Liberă Internațională se realizează în baza documentelor strategice la nivel instituțional. Strategia de dezvoltare Educația 2030 de asigurare a compatibilizării structurale și calitative a învățământului național cu spațiul european al educației, precum și misiunea învățământului superior privind formarea specialiștilor de înaltă calificare, competitivi pe piața națională și internațională a muncii.

Facultatea dispune de Conceptul Educațional al facultății de Științe Economice și Tehnologii Informaționale (FȘETI) (Ediția II), aprobat de Senatul ULIM din 04 octombrie 2023, PVnr. 2.

Politica de Asigurare a Calității al (FȘETI) este parte componentă a Manualului de Management al Calității, Standard ISO 9001:2001, de asemenea în același document se atestă organizarea Sistemului de Management al Calității, procesele de control și îmbunătățire, procedurile de asigurare a calității, principiile și valorile pe dimensiunea asigurării calității.

Instituția dispune de o strategie proprie privind Managementul calității: Strategia Managementului Calității a Universității Libere Internaționale pentru perioada 2020-2025.

Politicile de asigurare a calității în cadrul ULIM se axează pe îmbunătățirea continuă a Sistemului de Management al Calității, dezvoltarea unei culturi a calității în baza standardelor internaționale universitare ce sunt asigurate prin: planificarea și realizarea eficientă a planului de studii; corelarea între planul de studii și actele normative ce asigură procesul de instruire, perfecționarea continuă a mediului academic în cadrul cursurilor de formare profesională continuă; workshop-uri, master - class-uri, tabere de creație, expoziții, mese rotunde; optimizarea colaborării cu angajații universității, studenții și partenerii universității, schimbul de experiență cu alte instituții din țară și din străinătate. Documentele de dezvoltare strategică la nivel instituțional sunt elaborate pe termen mediu (3-5 ani) și pe termen scurt (1 an).

Sistemul Instituțional de Management al Calității prevede aplicarea standardelor de calitate ISO 9001:2001 și evaluarea calității în cadrul Universității. Strategia privind Managementul calității în

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	<b>Codul dosarului</b>
		<b>ISACPSL - 497</b>

	<p>ULIM este înțeleasă ca un proces de evaluare sistematică și de îmbunătățire continuă a calității învățământului universitar, definirea direcțiilor de acțiune pe termen lung și scurt.</p> <p>Documentele Sistemului de Management al Calității sunt gestionate de Departamentul de Asigurare a Calității.</p> <p>Consiliul de administrație al Universității analizează anual sistemul de asigurare a calității serviciilor educaționale în concordanță cu prevederile Regulamentelor instituționale.</p> <p>În scopul asigurării calității programului de studii superioare de licență, <b>1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement</b>, au fost realizate acțiuni concrete: evaluarea periodică a eficacității programului, evaluarea programului de către studenți/angajatori/cadre didactice din sistemul universitar, reactualizarea Planurilor de învățământ, curricula pe discipline, suporturilor curriculare, studierea permanentă a necesităților și tendințelor pieței muncii, îmbunătățirea sistemului de evaluare a competențelor studenților, gradului de pregătire. Se constată că în structura Departamentului de Asigurare a Calității sunt incluși studenți și reprezentanți ai angajatorului propus de la facultate.</p>		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>1,0</b> – instituția dispune de strategii și politici educaționale de asigurare a calității și programul de studii este racordat integral la prevederile acestora.	<b>Ponderea (puncte)</b>  <b>2</b>	<b>Punctajul acordat</b>  <b>2</b>
<b>Puncte tari</b>	-		
<b>Recomandări</b>	-		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

### 1.2.2. Organizarea, aplicarea și eficacitatea sistemului intern de asigurare a calității

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Strategia de dezvoltare instituțională pentru anii 2020-2025, aprobată de Senatul ULIM 28 iunie 2020, PV 8;</li> <li>2. Manual de Management al Calității, Standard 9001:2001 din 2017, recomandat pentru publicare de către Senat în 2016, PV 1 din 14 septembrie;</li> <li>3. Ghid Sistemul de Asigurare a Calității Procesului Universitar (ghid – sinteză în baza experienței ULIM: 1992-2017 ediția a doua);</li> <li>4. Regulamentul de Organizare și Funcționare a Departamentului de Asigurare a Calității (DAC), aprobat de Senatul ULIM din 28 iunie 2020, PV 8;</li> <li>5. Regulamentul de Funcționare a Comisiei Interne pentru Asigurarea Calității în Cadrul Facultății, aprobat de Senatul ULIM din 28 iunie 2020, PV 8;</li> <li>6. Regulamentul cu privire la Structura, Conținutul și Prezentarea Procesului Verbal de Consemnare a Desfășurării Ședinței Catedrei/Consiliului Profesorat al Facultății/Comisiei pentru Asigurarea Calității, aprobat de Senatul ULIM din 28 iunie 2020, PV 8;</li> <li>7. Regulamentul de Funcționare a Consiliului pentru Asigurarea Calității, aprobat de Senatul ULIM din 28 iunie 2020, PV 8;</li> <li>8. Regulamentul privind Sondajul Anonim al Opiniei Studenților cu Frecvență la Calitatea Studiilor, aprobat de Senatul ULIM din 28 iunie 2020, PV 8;</li> <li>9. Conceptul Educațional al facultății de Științe Economice și Tehnologii Informaționale (Ediția II), aprobat de Senatul ULIM din 04 octombrie 2023, PV 2;</li> <li>10. Politica de Asigurare a Calității, aprobată de Senatul ULIM din 24 iunie 2020, PV 8;</li> <li>11. Programul de activitate a Senatului ULIM în anul universitar 2023 -2024;</li> <li>12. Planificarea activității didactico - științifice a catedrei Business, Marketing și Turism în anul universitar 2023-2024, aprobată la ședința Consiliului profesoral, ședința catedrei din 30 august 2023;</li> <li>13. Planul de activitate a Comisiei pentru Asigurarea Calității din cadrul Facultății Științe Economice și Tehnologii Informaționale, anul universitar 2023-2024, aprobat la ședința Consiliului profesoral, din 30 august 2023, PV.1;</li> <li>14. Raport privind activitatea didactico-științifică a catedrei Business, Marketing și Turism în anul universitar 2023-2024, aprobat la ședința catedrei din 24 iunie 2024, PV 10;</li> </ol>
--	---

**RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ**

Codul dosarului

ISACPSL - 497

15. Raport privind activitatea didactico-științifică a Facultății Științe Economice și Tehnologii Informaționale în anul universitar 2023-2024, aprobat la ședința Consiliului profesoral, din 25 iunie 2024, PV 10;

16. PV 3 din 18.10.2023 al ședinței Comisiei Interne pentru Asigurarea Calității a Facultății Științe Economice și Tehnologii Informaționale;

17. PV 5 din 27.02.2024 al ședinței Comisiei Interne pentru Asigurarea Calității a Facultății Științe Economice și Tehnologii Informaționale;

18. Misiunea și obiectivele ULIM sunt expuse în Carta universitară (statut) în redacție nouă, aprobată prin decizia Senatului din 27.02.2019, PV 4, coordonată/avizată de Ministerul Educației, Culturii și Cercetării (MECC) în 2019, înregistrată la Agenția Servicii Publice a Republicii Moldova (ASP) prin decizia nr.76 din 28.03.2019;

19. Organigrama Sistemului de Management al Calității al instituției;

20. Planul de activitate a Departamentului de Asigurare a Calității anul universitar 2023 - 2024;

21. Interviu cu reprezentanții echipei manageriale a instituției;

22. Interviu cu coordonatorul programului de studii;

23. Interviu cu cadrele didactice care asigură procesul educațional la programul de studii;

24. Interviu cu studenții programului de studii.

**Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă**

În procesul de evaluare externă s-a constatat că instituția dispune de structuri de asigurare a calității la nivel de instituție și subdiviziuni universitare precum și de cadrul normativ instituțional care reglementează activitatea acestor structuri. Din interviul cu coordonatorul programului de studii, studenții programului de studii în instituție există un Sistem Intern de Asigurare a Calității în cadrul căruia sunt structuri:

- la nivel de instituție – Consiliul de Evaluare și Asigurare a Calității Studiilor (CEACS) al ULIM, organism colectiv de lucru al Universității care identifică și analizează probleme, propunând soluții și decizii ce privesc Sistemul de Management a Calității Studiilor (SMCS);
- la nivel de facultate – Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității Studiilor. Competențele acesteia sunt stabilite prin Regulamentele instituționale aprobate de Senatul ULIM;
- la nivel de catedră – Echipa Calității, responsabilă de organizarea și asigurarea calității programului de studii superioare de licență 1013.1 Turism, servicii hoteliere și agrement prin monitorizarea procedurilor de asigurare a calității propune strategii de elaborare a criteriilor de asigurare a calității, la nivel de catedră, pune în discuție subiecte ce țin de curriculum la disciplina, de elaborare a suporturilor de curs, de monitorizare a organizării și desfășurării procesului de învățământ. Comisiile de auditori interni se constituie ad-hoc din membrii subdiviziunilor Universității ULIM pentru realizarea activităților de audit intern. Responsabil pentru elaborarea politicii, strategiilor, obiectivelor și priorităților în domeniul calității este rectorul Universității. Rectorul monitorizează cunoașterea și aplicarea lor în întreaga instituție, alocă și verifică utilizarea corespunzătoare a resurselor aferente SMCS. La nivel de facultate, responsabilitatea privind SMCS îi revine decanului care prezidă Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității Studiilor și desfășoară strategia, politica, obiectivele și prioritățile instituției în domeniul calității, urmărind cunoașterea și aplicarea în facultate atât a aspectelor generale cât și a celor specifice. La nivel de catedră, responsabilitatea privind SMCS o asumă șeful de catedră care are autoritatea și responsabilitatea privind calitatea tuturor proceselor derulate în cadrul acesteia (învățământ, cercetare, organizare și relații externe). Șeful catedrei răspunde de calitatea procesului de învățământ în cadrul programului de studii superioare de licență 1013.1 Turism, servicii hoteliere și agrement. Comisia de evaluare externă constată că structurile din cadrul sistemului intern de asigurare a calității la nivel instituțional sunt funcționale. Structurile din cadrul sistemului intern de asigurare a calității aplică proceduri de evaluare a calității: sondaje (chestionare) realizate cu studenții, cadrele didactice, evaluarea curentă și finală a studenților din cadrul programului de studii etc. Au fost examinate diferite instrumente de asigurare a calității aplicate pentru evaluarea programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement : Fișa de control și gestiune a calității disciplinei; Grila de observare a examenului; Fișa de avizare - a Curriculumului unitatea de curs / modul; Grila de observare a orelor predate (la alta facultate); Chestionar opțiuni pentru îmbunătățirea calității procesului educațional; Chestionar privind calitatea studiilor; Chestionar pentru sondajul anonim al profesorilor viziunea profesorilor referitor la calitatea proceselor universitare; Chestionar evaluarea calității stagiului profesional; Fișa de avizare a Planului de Învățământ; Fișa de avizare a lucrării metodic-didactice; Sondajul anonim Asigurarea Calității Studiilor universitare la ULIM în contextul exigențelor Europene; Chestionarul angajatorului privind satisfacția față de calitatea pregătirii profesionale a absolvenților; etc.



	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	<b>Codul dosarului</b>
		<b>ISACPSL - 497</b>

	În baza chestionării se elaborează Rapoarte asupra rezultatelor formării profesionale. Îmbunătățirea continuă a procesului educațional la programul supus evaluării în cadrul Facultății, Catedrei se realizează prin următoarele activități: actualizarea curriculum la programul de studii; analiza propunerilor președinților comisiilor din cadrul examenelor de licență; examinarea rezultatelor chestionării și elaborării raportului cu privire la evaluarea cursurilor predate; examinarea rezultatelor evaluării cadrelor didactice la ocuparea postului vacant științifico-didactic; evaluarea calității cursurilor predate etc. În cadrul ULIM există un sistem a prezentării și comunicării rezultatelor chestionării. La toate etapele se discută și adoptă decizii, apoi acestea se transmit la Facultate, Catedră pentru executare. Anual se discută îndeplinirea Planului de activitate a Comisiei de Asigurare a Calității la Facultatea Științe Economice și Tehnologii Informaționale, Planurile de activitate a echipei calității. Catedra Business, Marketing și Turism inclusiv rapoartele președinților comisiilor de licență etc. În baza lor se realizează modificări ale programului/curricula conform recomandărilor structurilor de asigurare a calității. Rezultatele activității structurilor de asigurare a calității sunt luate în considerare la îmbunătățirea calității programului de studii superioare de licență 1013.1 Turism, servicii hoteliere și agrement și se discută la ședințele de Catedră, Facultate, ULIM. Astfel, au fost actualizate curricula disciplinară, au fost asigurate cursurile cu suporturi didactice etc.		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>1,0</b> – structurile instituționale de asigurare a calității sunt funcționale și eficiente.	<b>Ponderea (puncte)</b>  <b>2</b>	<b>Punctajul acordat</b>  <b>2</b>
<b>Puncte tari</b>	Sistemul intern de asigurare a calității a programului de studii superioare de licență, 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement este funcțional și eficient		
<b>Recomandări</b>	Diversificarea modalităților de stimulare și încurajare a personalului angajat în structurile de asigurare a calității precum și a modalităților de comunicare a structurilor de asigurare a calității cu toate părțile interesate (studenți, cadre didactice, absolvenți)		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

### 1.2.3. Internaționalizarea programului de studii

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Carta universitară (statut) în redacție nouă ULIM, aprobată prin decizia Senatului ULIM 27.02.2019, PV 4, coordonată/avizată de Ministerul Educației, Culturii și Cercetării (MECC) în 2019, înregistrată la Agenția Servicii Publice a Republicii Moldova (ASP) prin decizia nr.76 din 28.03.2019;</li> <li>2. Strategia de dezvoltare instituțională pentru anii 2020-2025, aprobată de Senatul ULIM 28 iunie 2020, PV 8;</li> <li>3. Conceptul educațional în cadrul ULIM, aprobat de Senatul din 28 iunie 2020, proces-verbal nr.8;</li> <li>4. Acorduri bilaterale/ acorduri de colaborare semnate între ULIM și alte centre universitare de peste hotare/acorduri în cadrul Programului Erasmus + (5/50/19);</li> <li>5. Certificate de participare (12 certificate);</li> <li>6. Buclete/programe (Indrumarul abiturientului);</li> <li>7. Raport Evaluarea activității de internaționalizare a proceselor universitare în anul academic 2022-2023, aprobat la Senatul din 29 noiembrie 2023;</li> <li>8. Programul Conferinței științifice cu participare internațională din 16-19 octombrie 2023: Spre o Societate a Cunoașterii prin Europenizare și Globalizare;</li> <li>9. Programul Simpozionului Studentesc din 15-16 aprilie 2022: Economia Modernă: Probleme Actuale, Realizări și Inovații;</li> <li>10. Planul provizoriu de activitate în domeniul colaborării internaționale a ULIM în anul de studii 2023-2024, ședința Senatului din 4 octombrie 2023;</li> <li>11. Lista cadrelor didactice de peste hotare care au predat ore studenților programului 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement, anul universitar (2023 - 2024);</li> <li>12. Lista cadrelor didactice din cadrul programului 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement, care au mobilitate academică în scop de predare/cercetare/formare/ peste hotare anul universitar (2023 - 2024);</li> <li>13. Acte confirmative cu privire la mobilitatea academică a studenților programului de studii 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement (ordin de delegare, situația academică).</li> </ol>
--	--

**RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ**

Codul dosarului

ISACPSL - 497

**Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă**

Pentru promovarea internaționalizării programelor de studii în cadrul ULIM sunt așa unități: Vice Rector Cooperare Internațională, Vice Rector Relații Internaționale pentru Europa, Centrul de Cooperare Internațională, Departamentul Studenți Străini prin care Universitatea asigură cadrul decizional și operațional necesar desfășurării relațiilor internaționale. Aceste structuri din cadrul ULIM, coordonează și prestează servicii de sprijin necesare bunei desfășurări a activității de relații internaționale în cadrul facultăților și departamentelor, catedrelor. Internaționalizarea proceselor universitare prezintă direcția strategică principală de dezvoltare a Universității ULIM și o condiție indispensabilă pentru modernizarea învățământului superior, realizându-se în conformitate cu Strategia de dezvoltare Educația - 2030.

Internaționalizarea programului de studii este o prioritate strategică a Universității Libere Internaționale, parte componentă a Planului de dezvoltare strategică a Universității. Responsabilitatea promovării internaționalizării programelor de studii în cadrul ULIM a managementul internaționalizării la nivel universitar revine Centrului de Cooperare Internațională, la facultate este desemnat un cadru didactic, responsabil de această activitate.

ULIM este membru titular al: Asociației Internaționale a Universităților (International Association of University) (IAU); Agenției Universitare a Francofoniei (Agence Universitaire de la Francophonie) (AUF); Asociației Universităților Europene (European University Association) (EUA); Asociației Internaționale a Rectorilor (International Association of University Presidents) (IAUP); Rețelei Universitare Globale pentru Inovație (Global University Network for Innovation) (GUNI); Uniunii Academice Oxford (The Academic Union Oxford) (OAU); Asociației Europene a Facultăților de Drept (European Law Faculty Association) (ELFA); Consiliului European al Limbilor (Conseil Européen pour les Langues /European Language Council) (ELC/CEL); Parteneriatul Global al Universităților pentru Mediu și Sustenabilitate (Global Universities Partnership on Environment for Sustainability) (GUPES); Asociației Internaționale a Președinților de Universități (IAUP), Asociației Universităților Francofone (AUF); Asociației Europene a Universităților (EUA), Rețelei Internaționale pentru Cunoaștere și Cercetare (GUNI); Consiliului European al Limbilor (ELC), Asociației Europene a Facultăților de Drept (ELFA); Alianței Universităților la Nivel Global pentru Mediu și Sustenabilitate (GUPES). ULIM de asemenea este semnatară a Magna Charta Universitatum. Autoritatea ULIM pe arena internațională a făcut posibilă încheierea acordurilor de colaborare interuniversitare cu circa 60 instituții universitare și științifice din lume, printre ele se numără Institutul de Înalte Studii Internaționale, Nisa, Franța; Școala de Înalte Studii Comerciale, Montreal, Canada; Universitatea Prietenia Popoarelor, Moscova, Rusia; Academia Diplomatică, Moscova, Rusia; Universitatea din Cantabria, Santander, Spania; Universitatea Tunis - III, Tunisia; Universitatea din Alepo, Siria, Universitățile din Craiova, Pitești, Galați, România ș.a.

Universitatea Liberă Internațională din Moldova este Alma Mater a circa 500 studenți veniți din aproximativ 50 state.

Internaționalizarea programului de studii superioare de licență supus evaluării este realizată prin racordarea învățământului la standardele naționale și internaționale sub diferite aspecte:

- compatibilizarea programului cu Cadrul european al calificărilor, cerințele documentelor procesului Bologna întru asigurarea corelației cu programele de formare profesională din universitățile din spațiul european;

- compatibilizarea planului de învățământ și curricula disciplinară cu cele ale unor universități de peste hotare: Universitatea Andrei Șaguna România, Universitatea Transilvania din Brașov, Universitatea de Vest din Timișoara etc.;

- semnarea acordurilor de colaborare cu instituții de învățământ de profil din străinătate, din ele pe dimensiunea programului de studii sunt încheiate 19 acorduri, Erasmus + care prevăd mobilitatea cadrelor didactice (3 cadre didactice) și a studenților (I.E. business school - Spania; Lumsa University- Italia; Cadiz University - Spania; CPIFP Los Enlaces - Spania; Turiba University - Letonia; The John Paul II Catholic University of Lublin - Polonia; The D. A. Tsenov of Economics, Svishtov - Bulgaria; Igdır University - Turcia ) etc.;

- semnarea acordurilor de colaborare bilaterală (Universitatea Duale Hochschule Baden - Wurttemberg - Germania; Universitatea Aurel Vlaicu din Arad (VAV) - România);

- participări ale cadrelor didactice în conferințe, seminare științifice, mese rotunde, simpozioane internaționale sau cu participare internațională organizate în Republica Moldova sau peste hotare;

- organizarea Simpozionului Studentesc: Economia Modernă: Probleme Actuale, Realizări și Inovații. În cadrul simpozionului au participat studenți din cadrul programului supus evaluării (Tabac Valentin, Șeremetieva Maria);

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	<b>Codul dosarului</b>
		<b>ISACPSL - 497</b>

	<p>- organizarea conferinței științifice anuale internaționale: Spre o Societate a Cunoașterii prin Europeanizare și Globalizare;</p> <p>- implicarea cadrelor didactice (2 cadre didactice) din afara țării în asigurarea programului de studii (Wang Yifeng - China; Han Ho Jin - Republica Coreia; Golomali Mohammadifard - Iran; Piotr Pyzel - Polonia);</p> <p>Printre principalele demersuri strategice de internaționalizare a Programului de studii 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement, se numără mobilitatea academică a studentei Calincov Anastasia, tip mobilitate academică - Centrul „Se Jong”, acord bilateral, instituția gazdă Gimcheon University, Coreea de Sud, Gimcheon, evenimente organizate în colaborare cu misiuni diplomatice, organisme internaționale, parteneri de peste hotare, dezvoltarea relațiilor cu universități de peste hotare, prelegeri publice( 2 prelegeri publice) ținute de lideri de opinie, experți și cercetători internaționali (Marina Stănescu, Rustem Jankulov).</p>		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>1,0</b> – aspectele internaționalizării sunt reflectate complex și se realizează integral în cadrul programului de studii.	<b>Ponderea (puncte)</b>  <b>2</b>	<b>Punctajul acordat</b>  <b>2</b>
<b>Puncte tari</b>	Activități multiple și diverse realizate de instituție la programul de studiu în vederea reflectării aspectului de internaționalizare		
<b>Recomandări</b>	-		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

## Standard de acreditare 2. Proiectarea și aprobarea programelor

Instituțiile dispun de procese de proiectare și aprobare a programelor. Programele sunt proiectate în așa fel, încât să atingă obiectivele pentru care au fost create incluzând rezultatele învățării. Calificările rezultate în urma unui program sunt specificate clar făcând referire la nivelul corespunzător din cadrul național al calificărilor pentru învățământul superior, respectiv, din Cadrul Calificărilor din Spațiul European al Învățământului Superior.

### Criteriul 2.1. Proiectarea și aprobarea programului de studii

#### 2.1.1. Cadrul general de proiectare a programului de studii

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Codul educației al Republicii Moldova;</li> <li>2.Planului-cadru pentru studii superioare de licență (ciclul I), de master (ciclul II) și integrate, Anexă la Ordinul MECC nr. 120 din 10.02.2020;</li> <li>3.Nomenclatorul domeniilor de formare profesională și al specialităților în învățământul superior (Anexa nr. 2 la Ordinul MECC nr. 1017 din 03.07.2018);</li> <li>4.Carta universitară (statut) în redacție nouă ULIM, aprobată prin decizia Senatului ULIM 27.02.2019, PV 4, coordonată/avizată de Ministerul Educației, Culturii și Cercetării (MECC) în 2019, înregistrată la Agenția Servicii Publice a Republicii Moldova (ASP) prin decizia nr.76 din 28.03.2019;</li> <li>5. Manual de Management al Calității, Standard 9001:2001 din 2017, recomandat pentru publicare de către Senat în 2016, PV 1 al Senatului ULIM din 14 septembrie 2017;</li> <li>6. Ghid Sistemul de Asigurare a Calității Procesului Universitar (ghid –sinteză în baza experienței ULIM: 1992-2017 ediția a doua);</li> <li>7. Strategia de dezvoltare instituțională pentru anii 2020-2025, aprobată de Senatul ULIM 28 iunie 2020, PV 8;</li> <li>8.Strategia facultății Științe Economice și Tehnologii Informaționale (ediția 2), PV 2 al Senatului din 04.10.2023 ;</li> <li>9.Regulamentul privind inițierea, proiectarea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a planurilor de învățământ, aprobat prin PV.8 al Senatului din 24.06.2020;</li> <li>10.Raportul de autoevaluare în vederea acreditatiei programului de studii 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement;</li> <li>11.Planul de învățământ la programul de studii 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement, aprobat prin PV 5 al Senatului ULIM din 22.02.2023. (PV 3 din 21.11.2022 a catedrei Business, Marketing și Turism; PV 5 al consiliului facultății Științe Economice din 01.02.2023; PV 3 din 15.02.2023 al Consiliului Calității ULIM, coordonat MECC ISL-02 19663/12.05.2023);</li> </ol>
--	---

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	<b>Codul dosarului</b>
		<b>ISACPSL - 497</b>

	12.Interviu cu reprezentanții echipei manageriale a instituției; 13.Interviu cu coordonatorul programului de studii.		
<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	<p>Programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement, la ciclul I, licență, este proiectat și aprobat în conformitate cu cerințele cadrului normativ în vigoare, respectând prevederile Hotărârii Guvernului nr. 482 din 28.06.2017 privind Nomenclatorul domeniilor de formare profesională și al specialităților în învățământul superior. Denumirea programului de studii la ciclul I, licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement, este în corespundere cu prevederile Hotărârii Guvernului nr.482 din 28.06.2017 cu privire la aprobarea Nomenclatorului domeniilor de formare profesională și al specialităților în învățământul superior. Planul de învățământ la programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement pentru acest program cuprinde 180 de puncte credite ECTS și include formele de învățământ cu frecvență și frecvență redusă, este actualizat și ajustat periodic pentru a reflecta schimbările din piața muncii.</p> <p>Procedura de inițiere, aprobare și monitorizare a programului de studii 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement la ULIM este clar definită. Catedra de Business, Marketing și Turism elaborează și gestionează programul 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement. Grupul de lucru responsabil pentru elaborarea planului de învățământ este coordonat de șeful de catedră și include cadre didactice titulare, reprezentanți ai angajatorilor și ai absolvenților. Participanții la discuții coordonează disciplinele, numărul de ore și creditele alocate unităților de curs/module conform actelor normative în vigoare. Planurile de învățământ la programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement sunt supuse analizei în cadrul ședințelor catedrei, Comisiei de Asigurare a Calității de la facultatea de Științe Economice și Consiliului Facultății. Secția de Asigurare a Calității monitorizează elaborarea și actualizarea planurilor de învățământ și le propune spre aprobare Consiliului pentru Asigurarea Calității ULIM.</p> <p>Programul 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement conține toate elementele proiective: Plan de învățământ, calendarul academic, orarul lecțiilor, etc., și poate fi accesat pe pagina web a ULIM (<a href="https://ulim.md/stiinte-economice/orar/">https://ulim.md/stiinte-economice/orar/</a>). Planul de învățământ la Programul 1013.1 Servicii Hoteliere, turism și agrement a fost aprobat la ședința catedrei Business, Marketing și Turism (PV 3 din 21.11.2022), aprobat la Consiliul facultății de Științe Economice (PV 5 din 01.02.2023), aprobat la ședința Senatului (PV 5 din 22.02.2023). Planul de învățământ se actualizează în baza Regulamentului privind inițierea, proiectarea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a planurilor de învățământ, aprobat prin PV 8 al Senatului din 24.06.2020 și are o structură logică, corespunde cu cerințele Planului Cadru, incluzând toate componentele obligatorii. Pentru informarea persoanelor interesate, inclusiv a abiturienților (viitorilor studenți) și asigurarea transparenței, Secția de Asigurare a Calității coordonează plasarea planurilor de învățământ pe pagina web oficială a ULIM.</p>		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>1,0</b> – programul de studii este proiectat și aprobat în conformitate cu cerințele cadrului normativ în vigoare;	<b>Ponderea (puncte)</b>	<b>Punctajul acordat</b>
		<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Puncte tari</b>	Elementele de bază ale programului de studiu (plan de învățământ la formele de învățământ: cu frecvență și cu frecvență redusă și curricula pe discipline) au fost actualizate ca urmare a consultării părților interesate (studenți, angajatori, experți internaționali)		
<b>Recomandări</b>	-		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

### 2.1.2. Racordarea programului de studii la Cadrul Național al Calificărilor

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	<p>1.Hotărârea Guvernului (HG) nr. 330 din 31-05-2023 cu privire la aprobarea Cadrului Național al Calificărilor;</p> <p>2.Planul de învățământ la programul de studii 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement, aprobat prin PV 5 al Senatului ULIM din 22.02.2023. (PV 3 din 21.11.2022 a catedrei Business, Marketing și Turism; PV 5 al consiliului facultății Științe Economice din 01.02.2023; PV 3 din 15.02.2023 al Consiliului Calității ULIM, coordonat MECC ISL-02 19663/12.05.2023);</p> <p>3.Interviu cu echipa managerială a ULIM și a Facultății Științe Economice;</p>
--	---

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	<b>Codul dosarului</b>
		<b>ISACPSL - 497</b>

	4.Interviul cu coordonatorul de program.		
<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	<p>Programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement este racordat la Cadrul Național al Calificărilor conform Nomenclatorului domeniilor de formare profesională și al specialităților în învățământul superior. Programul de licență evaluat se încadrează în domeniul de formare profesională 1013 Servicii hoteliere, turism și agrement.</p> <p>Competențele profesionale la ciclul I, program de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement sunt orientate spre formarea specialiștilor în domeniul evaluat, conform Clasificatorului ocupațiilor din Republica Moldova (CORM).</p> <p>În procesul de examinare a planurilor de învățământ la programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement și în urma interviului cu echipa managerială a ULIM și a Facultății Științe Economice, cu coordonatorii de program și cu angajatorii s-a constatat că programul evaluat, corespunde rigorilor nivelului 6 al CNC.</p> <p>În cadrul interviului angajatorii au confirmat despre participarea la elaborarea programului fiind implicați la etapele aferente elaborării și revizuirii programului de studiu, ciclul I, licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement și susțin continuarea desfășurării acestui program în cadrul ULIM.</p> <p>Programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement este racordat la Cadrul Național al Calificărilor.</p>		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	1,0 – programul de studii este racordat la Cadrul Național al Calificărilor/ Cadrul European al Calificărilor;	<b>Ponderea (puncte)</b>	<b>Punctajul acordat</b>
		<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Puncte tari</b>	-		
<b>Recomandări</b>	-		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

## **Criteriul 2.2. Conținutul programului de studii**

### **2.2.1. Misiunea și obiectivele programului de studii**

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Carta ULIM, aprobată în ședința Senatului din 27.02.2019, PV 4;</li> <li>2. Strategia Națională de Dezvoltare Moldova Europeană 2030;</li> <li>3. Clasificatorul ocupațiilor din Republica Moldova (CORM);</li> <li>4. Strategia de dezvoltare instituțională ULIM 2020-2025, aprobată în ședința Senatului din 24.06.2020, PV 8;</li> <li>5. Planul Național de Dezvoltare 2024-2026 (Obiectivul general nr.3);</li> <li>6. Strategia de cercetare științifică ULIM pentru anii 2020-2025, aprobată în ședința Senatului din 24.06.2020, PV 8;</li> <li>7. Strategia Facultății Științe Economice și Tehnologii Informaționale pentru anii 2020-2025, aprobată în ședința Senatului din 04.10.2023, PV 2;</li> <li>8. Conceptul educațional al facultății Științe Economice și Tehnologii Informaționale aprobată în ședința Senatului din 04.10.2023, PV 2;</li> <li>9. Planificarea activității didactico - științifice a catedrei Business, Marketing și Turism în anul universitar 2024-2025, aprobată în ședința Consiliului Profesorat ULIM din 29.08.2024, PV 1</li> <li>10. Interviul cu coordonatorul programului de studii;</li> <li>11. Interviul cu cadrele didactice care asigură procesul educațional la programul de studii;</li> <li>12. Interviul cu angajatorii.</li> </ol>
<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	<p>Misiunea, obiectivele și finalitățile programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement sunt descrise și argumentate prin referințe la nota explicativă a Planului de învățământ, precum și menționate în procesul de interviu cu echipa managerială a instituției și cadrele didactice. Misiunea programului, obiectivele și finalitățile programului de studii de licență în domeniul 1013 Servicii hoteliere, turism și agrement sunt racordate la strategia ULIM, strategia Națională Moldova Europeană 2030 etc. și este în conformitate cu obiectivele prevăzute în planul de dezvoltare a Facultății Științe Economice. Din cadrul raportului de autoevaluare am stabilit că misiunea programului de studii 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement este de a oferi o educație avansată și cuprinzătoare, aliniată cu prevederile <u>Strategiei de</u></p>

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	<b>Codul dosarului</b>
		<b>ISACPSL - 497</b>

	<p>dezvoltare „Educația-2030”, principiile Cadrului Național și ale Cadrului European al Calificărilor, contribuind astfel la misiunea și obiectivele Universității Libere Internaționale din Moldova (ULIM), expuse în <u>Carta ULIM</u>, <u>Conceptul educațional al ULIM</u>, <u>Strategiei de dezvoltare instituțională ULIM 2020-2025</u>, <u>Conceptul Educațional al facultății privind formarea specialiștilor de înaltă calificare</u>, competitivi pentru piața muncii, prin organizarea eficientă a studiilor, susținerea noilor abordări în procesul de învățare și cercetare științifică în conformitate cu noile cerințe și exigențe la nivel național și internațional.</p> <p>Obiectivele programului de studii de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement sunt corelate cu strategiile, politicile de asigurare a calității și obiectivul strategic al ULIM și se concretizează în: dezvoltarea și consolidarea calității ofertei educaționale, elaborarea planurilor de învățământ, din perspectiva formării competențelor profesionale, a abordărilor interdisciplinare și a problematicii actuale a domeniului de formare profesională 1013 Servicii hoteliere, turism și agrement, dezvoltarea curriculum la discipline, cu axarea procesului didactic pe student, cu accent pe realizarea lucrului individual și aplicarea tehnologiilor didactice interactive, parteneriat cu angajatorii în vederea identificării necesităților de formare a specialiștilor în domeniul corespunzător, compatibilizarea programului cu cele din alte state europene în scopul internaționalizării studiilor și motivarea mobilității studenților și profesorilor din program. Finalitățile de studiu sunt în deplină conformitate cu Cadrul Național al Calificărilor.</p>		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>1,0</b> – misiunea și obiectivele programului de studii sunt racordate la strategiile naționale, realitățile și tendințele din domeniu, la planul de dezvoltare strategică a instituției, departamentului/ catedrei;	<b>Ponderea (puncte)</b>	<b>Punctajul acordat</b>
		<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Puncte tari</b>	-		
<b>Recomandări</b>	-		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

### 2.2.2. Planul de învățământ

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planul-cadru pentru studii superioare de licență (ciclul I), de master (ciclul II) și integrate aprobat prin ordinul Ministerului Educației nr. 120 din 10.02.2020;</li> <li>2. Carta ULIM, aprobată în ședința Senatului din 27.02.2019, PV 4;</li> <li>3. Strategia de dezvoltare instituțională ULIM pentru anii 2020-2025, aprobată în ședința Senatului din 24.06.2020, PV 8;</li> <li>4. Regulament privind inițierea, proiectarea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a planurilor de învățământ, aprobat prin ședința Senatului ULIM din 24 iunie 2020;</li> <li>5. Strategia Facultății Științe Economice și Tehnologii Informaționale pentru anii 2020-2025, aprobată în ședința Senatului din 04.10.2023, PV 2;</li> <li>6. Conceptul educațional al facultății Științe Economice și Tehnologii Informaționale aprobată în ședința Senatului din 04.10.2023, PV 2;</li> <li>7. Planificarea activității didactico - științifice a catedrei Business, Marketing și Turism în anul universitar 2024-2025, aprobată în ședința Consiliului Profesorat ULIM din 29.08.2024, PV 1;</li> <li>8. Planul de învățământ la programul de studii 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement, aprobat prin PV 5 al Senatului ULIM din 22.02.2023. (PV 3 din 21.11.2022 a catedrei Business, Marketing și Turism; PV 5 al consiliului facultății Științe Economice din 01.02.2023; PV 3 din 15.02.2023 al Consiliului Calității ULIM, coordonat MECC ISL-02 19663/12.05.2023);</li> <li>9. Aviz la plan de învățământ pentru ciclul I, licență, Specialitatea Servicii hoteliere, turism și agrement, Facultatea Științe Economice, ULIM, eliberat de SRL Voiaj International &amp; Co;</li> <li>10. Aviz la plan de învățământ pentru ciclul I, licență, Specialitatea Servicii hoteliere, turism și agrement, Facultatea Științe Economice, ULIM, eliberat de SRL STIL TUR;</li> <li>11. Aviz la plan de învățământ pentru ciclul I, licență, Specialitatea Servicii hoteliere, turism și agrement, Facultatea Științe Economice, ULIM, eliberat de Asociația de Dezvoltare a Turismului în Moldova;</li> <li>12. Extras din PV 6 a ședinței catedrei Business, Marketing și Turism, din 21.02.2024 privind consultarea mediului de afaceri;</li> </ol>
--	---

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	<b>Codul dosarului</b>
		<b>ISACPSL - 497</b>

	<p>13. Extras din PV 7 a ședinței Consiliului facultății FȘE din 19.03.2024, privind consultarea mediului de afaceri;</p> <p>14. Interviu cu reprezentanții echipei manageriale a ULIM;</p> <p>15. Interviu cu coordonatorii de program;</p> <p>16. Interviu cu cadrele didactice, care asigură procesul de studiu la programul evaluat;</p> <p>17. Interviu cu angajatorii.</p>		
<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	<p>Planul de învățământ al programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement este elaborat, ca și structură, în conformitate cu cerințele Plan-cadru pentru studii superioare de licență (ciclul I), de master (ciclul II) și integrate (Ordinul MEC nr. 120 din 10.02.2020). Planul de învățământ la programul de studii 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement este aprobat în conformitate cu actele normative în vigoare, trecând toate etapele ierarhice de la elaborarea acestuia și până la aprobarea la nivel de Senat (PV 5, din 22.02.2023) și coordonarea cu MEC. Modul de organizare temporală a studiilor este expus în Calendarul academic, aprobat la începutul anului de studii și plasat pe pagina web a instituției, fiind adus la cunoștință studenților și cadrelor didactice.</p> <p>Planul de învățământ al programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement conține nota explicativă cu evidențierea concepției formării specialistului, scopul și misiunea programului de studii, finalități de studii, calendarul academic, planul procesului de studii pe semestre/ani de studii, stagiul profesional, examen de finalizare a studiilor, repartizarea orelor pe unitățile de curs și matricea corelării finalităților de studii.</p> <p>Disciplinele din cadrul planului de învățământ al programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement sunt structurate în discipline obligatorii, opționale și la liberă alegere, stagiul de profesionalizare și de licență și teza de licență. Posibilitatea studenților de alegere din mai multe oferte, în cazul disciplinelor opționale de specialitate sau umaniste permite acestora construirea traseului de specializare personalizat.</p> <p>Planul de învățământ al programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement include unități de curs repartizate pe 6 semestre la IF și 8 semestre la IFR. Acesta este elaborat pentru trei și respectiv 4 ani de studii.</p> <p>Modul de succesiune a disciplinelor incluse în Planul de învățământ la programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement, reprezintă o structură logică de aranjare a acestora pe ani de studii. În cadrul vizitei, reprezentanții echipei manageriale a instituției și coordonatorii programului 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement au relatat, că disciplinele în planul de învățământ sunt prezentate într-o succesiune logică și definesc competențele generale și de specialitate din domeniul vizat de studii universitare de licență în corelație cu competențele corespunzătoare ale studiilor universitare de licență astfel, asigurându-se formarea de competențe generale și specifice conform misiunii programului de studii evaluat.</p>		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>1,0</b> – planul de învățământ corespunde cu cerințele Planului-cadru și asigură atingerea rezultatelor învățării și formarea competențelor profesionale;	<b>Ponderea (puncte)</b>	<b>Punctajul acordat</b>
		<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Puncte tari</b>	-		
<b>Recomandări</b>	-		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

### 2.2.3. Curricula pe discipline

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	<p>1. Plan-cadru pentru studii superioare de licență (ciclul I), de master ciclul II și integrate (Ordinul MECC, nr. 120 din 10.02.2020);</p> <p>2. Planul de învățământ la programul de studii 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement, aprobat prin PV 5 al Senatului ULIM din 22.02.2023. (PV 3 din 21.11.2022 a catedrei Business, Marketing și Turism; PV 5 al consiliului facultății Științe Economice din 01.02.2023; PV 3 din 15.02.2023 al Consiliului Calității ULIM, coordonat MECC ISL-02 19663/12.05.2023);</p> <p>3. PV 9 al ședinței catedrei Business, Marketing și Turism din 28.06.23 cu discuția subiectului - Evaluarea și aprobarea Curriculum-urilor în baza ECTS la cursurile predate de cadrele didactice</p>
--	---

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	<b>Codul dosarului</b>
		<b>ISACPSL - 497</b>

	<p>ale catedrei la ciclul I –Licență și ciclul II – masterat și punerea lor pe suport electronic pentru anul universitar 2022-2023;</p> <p>4.Matricea corelării finalităților de studiu și a competențelor formate în cadrul programului de studii 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement;</p> <p>5.Planificarea activității didactico - științifice a catedrei Business, Marketing și Turism în anul universitar 2024-2025, aprobată în ședința Consiliului Profesorat ULIM din 29.08.2024, PV 1;</p> <p>6.Curricula unităților de curs;</p> <p>7.Interviu cu coordonatorul programului de studii;</p> <p>8.Interviu cu cadrele didactice care asigură procesul educațional la programul de studii;</p> <p>9.Interviu cu angajatorii.</p>		
<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	<p>Programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement este asigurat în totalitate cu curriculum-ul la unitățile de curs incluse în planul de învățământ.</p> <p>Curriculum-ul unităților de curs a programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement este elaborat în conformitate cu prevederile Regulamentului de organizare a studiilor în învățământul superior în baza Sistemului Național de Credite de Studiu, Cadrului de referință a curriculum-ului universitar, fiind strict racordate la planul de învățământ și aprobate în modul stabilit. Curriculum-ul pe discipline a programului de studii de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement, include o gamă de competențe profesionale și transversale care rezidă din competențele generice și specifice din Cadrul Național al Calificărilor. Curriculum-ul pe discipline corespunde cu prevederile Cadrului Național al Calificărilor și duce la formarea competențelor planificate. Curriculum-ul programului de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement include informații privind, preliminarii despre disciplină, administrarea disciplinei, tematica și repartizarea orientativă a orelor, competențe profesionale și finalitățile de studiu, unitățile de învățare și lucrul individual al studentului, sugestiile metodologice de predare-învățare-evaluare, precum și bibliografia la curs. Conținutul unităților de curs/modulelor a programului de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement corespunde cu matricea corelării finalităților de studiu și a competențelor formate în cadrul programului.</p> <p>Toate curricula la programul de studii 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement au aceeași structura și sunt accesibile online pe platforma Google drive (<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1dgJ5xuOotqyoEvWmWnIPaMrGCgUW17">https://drive.google.com/drive/folders/1dgJ5xuOotqyoEvWmWnIPaMrGCgUW17</a> ) la care studenții au acces în baza contului personal și care sunt prezentate acestora la prima oră a cursului de către cadrul didactic. Curricula pe discipline la programul de studii 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement sunt elaborate anual de către titularii de curs, prin actualizarea conținuturilor și a surselor bibliografice în funcție de tendințele domeniului și a rezultatelor cercetărilor proprii. Studenții cunosc curricula, datorită accesibilității în procesul de organizare a învățării, axat pe formarea competențelor și consultat cu toate părțile interesate.</p>		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>1,0</b> – conținutul curricula contribuie la atingerea rezultatelor învățării și formarea competențelor profesionale;	<b>Ponderea (puncte)</b>	<b>Punctajul acordat</b>
		<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Puncte tari</b>	-		
<b>Recomandări</b>	Includerea în curricula la toate disciplinele din planul de învățământ la programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement a publicațiilor titularilor din ultimii 5 ani care vizează curricula elaborată.		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

#### 2.2.4. Relevanța programului de studii

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	<p>1.Planul-cadru pentru studii superioare de licență (ciclul I), de master (ciclul II) și integrate aprobat prin ordinul Ministerului Educației nr. 120 din 10.02.2020;</p> <p>2.Cartă ULIM, aprobată în ședința Senatului din 27.02.2019, PV 4;</p> <p>3.Strategia de dezvoltare instituțională ULIM pentru anii 2020-2025, aprobată în ședința Senatului din 24.06.2020, PV 8;</p> <p>4.Regulament privind inițierea, proiectarea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a planurilor de învățământ, aprobat prin ședința Senatului ULIM din 24 iunie 2020;</p>
--	--



**RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ**

Codul dosarului

ISACPSL - 497

	<p>5.Strategia Facultății Științe Economice și Tehnologii Informaționale pentru anii 2020-2025, aprobată în ședința Senatului din 04.10.2023, PV 2;</p> <p>6.Conceptul educațional al facultății Științe Economice și Tehnologii Informaționale aprobată în ședința Senatului din 04.10.2023, PV 2;</p> <p>7.Planificarea activității didactico - științifice a catedrei Business, Marketing, Turism în anul universitar 2024-2025, aprobată în ședința Consiliului Profesorat ULIM din 29.08.2024, PV 1;</p> <p>8.Planul de învățământ la programul de studii 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement, aprobat prin PV 5 al Senatului ULIM din 22.02.2023. (PV 3 din 21.11.2022 a catedrei Business, Marketing și Turism; PV 5 al consiliului facultății Științe Economice din 01.02.2023; PV 3 din 15.02.2023 al Consiliului Calității ULIM, coordonat MECC ISL-02 19663/12.05.2023);</p> <p>9.Strategia Națională de Dezvoltare Moldova Europeană 2030;</p> <p>10.Extras din PV nr. 7 din 19.03.2024 din ședința catedrei Business, Marketing și Turism privind relevanța programului de studii 0413.1 Business și administrare;</p> <p>11. PV 7 din 25.03.2024 al Consiliului facultății privind relevanța programului 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement;</p> <p>13.Interviu cu reprezentanții echipei manageriale a instituției;</p> <p>14.Interviu cu coordonatorul programului de studii;</p> <p>15.Interviu cu cadrele didactice care asigură procesul educațional la programul de studii;</p> <p>16.Interviu cu absolvenții programului de studii;</p> <p>17.Interviu cu angajatorii.</p>		
<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	<p>Relevanța programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement este definită în funcție de ritmul dezvoltării cunoașterii și mediului digital în domeniul 1013 Servicii hoteliere, turism și agrement, în contextul priorităților naționale, internaționale și cerințelor pieței muncii. Relevanța programului de studii de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement în raport cu strategia națională de dezvoltare și strategiile sectoriale în domeniul economiei și dezvoltării serviciilor hoteliere, turismului și agrementului constă în integrarea subiectelor ce țin de dezvoltare, digitalizare, cercetare și promovare în fiecare unitate de conținut a programului evaluat. De asemenea, relevanța programului de studii de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement este descrisă în Nota explicativă a planurilor de studii.</p> <p>În urma discuțiilor din cadrul vizitei, coordonatorii programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement au prezentat modalitatea organizării de consultări cu părțile interesate (angajatorii, studenți, absolvenți, cadrele didactice), care se realizează cu scopul adaptării programului de studii la noile tendințe în domeniu, care se efectuează periodic prin intermediul acordurilor și convențiilor, chestionarelor pentru angajatori, personalul didactic universitar, pentru studenți și absolvenți etc. prin intermediul dialogului dintre coordonatorii studenților la stagiile de practică din cadrul ULIM și conducătorii stagiului de practică din entitățile la care studenții specialității programului de studii 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement își desfășoară practica de licență și de profesionalizare.</p> <p>Prezența mediului de afaceri la întâlnirile organizate, dar și implicarea lor activă în procesul de realizare a programului de studii de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement confirmă necesitatea în formarea specialiștilor din acest domeniu care dețin competențele necesare. Relevanța programului de studii 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement este determinată și de axarea pe necesitățile pieței muncii, care sunt în vigoare pentru acest domeniu de formare 1013 Servicii hoteliere, turism și agrement.</p>		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>1,0</b> – programul de studii reflectă necesitățile pieței muncii, tendințele din domeniu și are impact social și economic;	<b>Ponderea (puncte)</b> <b>3</b>	<b>Punctajul acordat</b> <b>3</b>
<b>Puncte tari</b>	Angajatorii, absolvenții și studenții programului de studii superioare de licență, 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement au evaluat programul ca fiind relevant.		
<b>Recomandări</b>	-		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		



### Standard de acreditare 3. Învățarea, predarea și evaluarea centrate pe student

Instituțiile asigură programe care încurajează studenții să aibă un rol activ în procesele de învățare, iar evaluarea studenților reflectă această abordare.

#### Criteriul 3.1. Procesul de predare-învățare

##### 3.1.1. Formele de organizare a procesului de predare-învățare

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	1. Contract de prestare a serviciilor educaționale nr.16937 din 09.08.2023 (Armaș Dumitrița). 2. Soft-ul academic pentru administrarea rezultatelor Mediateca ULIM; 3. Registru privind consultanța orelor ghidate de profesor; 4. Interviu cu reprezentanții echipei manageriale a instituției; 5. Interviu cu coordonatorul programului de studii; 6. Interviu cu cadrele didactice care asigură procesul educațional la programul de studii; 7. Interviu cu studenții programului de studii; 8. Interviu cu absolvenții programului de studii; 9. Interviu cu angajatorii.		
<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	Procesul didactic al programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement este desfășurat în conformitate cu legislația națională în vigoare și reglementările instituționale ale ULIM, având la bază Planul-cadru pentru studii superioare de licență și alte acte normative relevante. În urma interviurilor realizate cu reprezentanții managementului universitar, coordonatorii de program și cadrele didactice la programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement s-a constatat că reglementările și procedurile sunt pe deplin cunoscute și implementate la nivelul Catedrei, Facultății și Universității. Respectarea acestora constituie un factor esențial în atingerea performanțelor academice și a obiectivelor educaționale stabilite. Atât studenții, cât și absolvenții au evidențiat în cadrul interviurilor faptul că procesul didactic oferă o îmbinare echilibrată între activitățile teoretice și cele aplicative, facilitând dezvoltarea competențelor profesionale necesare domeniului. În plus, sistemul de evaluare finală a studenților este perceput ca fiind transparent și corect, datorită utilizării unui soft academic dedicat pentru gestionarea rezultatelor academice. Acest proces respectă întocmai normele și standardele naționale.		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	1,0 – formele de organizare și desfășurare a procesului de predare-învățare se realizează în conformitate cu prevederile cadrului normativ în vigoare și contribuie la atingerea obiectivelor programului de studii;	<b>Ponderea (puncte)</b>	<b>Punctajul acordat</b>
		1	1
<b>Puncte tari</b>	-		
<b>Recomandări</b>	-		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

##### 3.1.2. Centrarea pe student a metodelor de predare-învățare

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	1. Metodologia stabilirii traseului individual de formare profesională a studentului, aprobat de Senat, PV 6 din 30.03.2022; 2. Contract de studii referitor la unitățile de curs/modulele programului de studii care vor fi studiate în a.s. 2023-2024, Anexă la Contract de prestare a serviciilor educaționale nr.16937 din 09.08.2023 (Armaș Dumitrița); 3. Extras din PV 9 al ședinței Senatului din 25 iunie 2024 cu privire la Monitorizarea și evaluarea calității curriculumelor la Facultățile ULIM; 4. Curriculum la disciplina (aprobat de Consiliul Facultății de Științe Economice PV 1 din 29.08.2024); 5. Tabelul 3.1 Utilizarea instrumentelor TIC în procesul de predare-învățare-evaluare; 6. Interviu cu coordonatorii programului de studii; 7. Interviu cu cadrele didactice care asigură procesul educațional la programul de studii; 8. Interviu cu studenții programului de studii.
--	---

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	<b>Codul dosarului</b>
		<b>ISACPSL - 497</b>

<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	<p>Activitatea didactică a programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement este concepută într-o manieră centrată pe student, având drept obiectiv crearea unor condiții adecvate pentru asimilarea și aplicarea cunoștințelor teoretice și practice. În urma discuțiilor și interviurilor desfășurate cu factorii implicați, s-a constatat că în cadrul procesului educațional sunt aplicate metode diverse de predare-învățare, precum proiecte, studii de caz, rezolvarea de probleme, exerciții practice și alte tehnici interactive care susțin învățarea activă.</p> <p>Implementarea și consolidarea abordării didactice centrate pe student sunt realizate printr-o monitorizare continuă a respectării cerințelor aferente acestui principiu, atât în proiectarea curriculumului, cât și în evaluarea calității acestuia. De asemenea, procesul de proiectare anuală a contractelor de studii reprezintă un instrument esențial, în care se stipulează traseul educațional individualizat pentru fiecare student a programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement, asigurându-se flexibilitate și direcționare personalizată.</p> <p>Un alt aspect important îl constituie respectarea graficelor de consultație, care facilitează studiul individual ghidat de profesor și oferă studenților suportul necesar pentru aprofundarea cunoștințelor. Aceste măsuri contribuie la îmbunătățirea continuă a calității actului educațional și la atingerea obiectivelor academice stabilite pentru programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement.</p>		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	1,0 – metodele de predare-învățare utilizate sunt integral centrate pe student;	<b>Ponderea (puncte)</b>  <b>3</b>	<b>Punctajul acordat</b>  <b>3</b>
<b>Puncte tari</b>	Activitatea didactică a programului de studii superioare de licență, 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement este centrată pe student, promovând metode de predare interactive și adaptate nevoilor individuale ale studentului.		
<b>Recomandări</b>	Instruirea continuă a profesorilor în domeniul aplicării metodelor moderne de predare-învățare centrate pe student. Elaborarea unui instrument de monitorizare a calității curriculumului, cum ar fi un tabel de totalizare care să cuprindă actualizările efectuate în anul de studii.		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

### 3.1.3. Utilizarea instrumentelor TIC în procesul de predare-învățare-evaluare

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ordin nr. 84 din 06 noiembrie 2023 cu privire la formarea continuă pentru cadre didactice ULIM, a.s. 2023-2024;</li> <li>2. Anexa la ordinul 84 din 06.11.2023 Lista cadrelor didactice pentru participare gratuită la seminarul metodologic "Utilizarea tehnologiilor avansate în predarea universitară";</li> <li>3. Platforma Mediateca;</li> <li>4. Tabelul 3.1 Utilizarea instrumentelor TIC în procesul de predare-învățare-evaluare;</li> <li>5. Interviu cu coordonatorii programului de studii;</li> <li>6. Interviu cu cadrele didactice care asigură procesul educațional la programul de studii;</li> <li>7. Interviu cu studenții programului de studii;</li> <li>8. Interviu cu absolvenții programului de studii.</li> </ol>		
<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	<p>Utilizarea instrumentelor TIC în procesul de predare-învățare-evaluare din cadrul programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement este reglementată prin normative instituționale și susținută prin platformele digitale ULIM și Mediateca. Accesul la aceste resurse este asigurat în sălile de calculatoare conectate la internet, unde studenții și cadrele didactice pot utiliza materiale și instrumente electronice necesare pentru desfășurarea activităților educaționale.</p> <p>Conform datelor colectate privind utilizarea instrumentelor TIC de către titularii de discipline din acest program, s-a observat că toate disciplinele includ metode didactice bazate pe TIC. În cadrul vizitei, datele prezentate în tabelul 3.1 au fost verificate și confirmate ca fiind corecte și aplicate corespunzător.</p> <p>Disciplinele programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement integrează metode interactive asistate de TIC, iar materialele didactice digitalizate sunt disponibile atât pe platforma ULIM, cât și în colecția didactică. Pentru a facilita dezvoltarea competențelor</p>		

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	<b>Codul dosarului</b>
		<b>ISACPSL - 497</b>

	digitale, studenții participă, încă din primul an de studii, la un curs obligatoriu de IT software pentru business, unde învață să utilizeze resursele tehnologice și să interacționeze eficient cu profesorii prin intermediul platformelor digitale. Cadrele didactice a programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement beneficiază de training-uri periodice pentru a-și perfecționa abilitățile de utilizare a TIC, contribuind astfel la modernizarea procesului didactic. Eficiența acestor instruiți este analizată și discutată în mod sistematic în cadrul ședințelor catedrelor, al Consiliului Facultății și în Senatul ULIM, asigurând astfel o îmbunătățire continuă a utilizării tehnologiilor în procesul educațional.		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>1,0</b> – instrumentele TIC, platformele educaționale se utilizează în procesul de predare-învățare-evaluare la peste 90% dintre unități de curs/ module ale programului de studii;	<b>Ponderea (puncte)</b> <b>2</b>	<b>Punctajul acordat</b> <b>2</b>
<b>Puncte tari</b>	-		
<b>Recomandări</b>	-		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

### 3.1.4. Calendarul academic și orarul procesului de studii

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	1. Orarul online și pe suport hârtie; 2. <u>Calendarul academic (Graficul procesului de învățământ)</u> 3. Interviu cu cadrele didactice care asigură procesul educațional la programul de studii; 4. Interviu cu studenții programului de studii.		
<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	<u>Calendarul academic</u> ULIM, care include durata semestrelor, sesiunilor de examene și vacanțelor, este aprobat de Senatul universitar și respectă reglementările naționale și Codex-ul ULIM. Calendarul și orarele aferente procesului de studii a programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement sunt afișate pe site-ul universității și avizierele facultăților. Calendarul academic și orarul procesului de studii reflectă în totalitate prevederile planului de învățământ a programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement și cerințele aferente normării timpului de învățământ. În cadrul interviurilor s-a constatat că modificările care pot parveni în orarul activităților didactice sunt anunțate studenților prin intermediul poștei electronice a grupei și/sau grupul Viber.		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>1,0</b> – calendarul universitar și orarul activităților didactice sunt elaborate în conformitate cu prevederile planului de învățământ de la programul de studii;	<b>Ponderea (puncte)</b> <b>1</b>	<b>Punctajul acordat</b> <b>1</b>
<b>Puncte tari</b>	-		
<b>Recomandări</b>	-		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

## Criteriul 3.2. Stagiile de practică

### 3.2.1. Organizarea stagiilor de practică

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	1. Regulamentul cu privire la stagiile de practică în cadrul ULIM, aprobat de Senat PV 8 din 24 iunie 2020; 2. Ghid metodic privind organizarea, desfășurarea, elaborarea portofoliului și evaluarea stagiilor de practică la domeniile generale de studiu 041 Științe Economice (aprobat de Senat PV 3 din 25.10.2023); 3. Curriculumul Stagiul profesional (aprobat de Consiliul Facultății de Științe Economice, PV 1 din 29.08.2024);
--	---

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	<b>Codul dosarului</b>
		<b>ISACPSL - 497</b>

	<p>4. Contract privind organizarea și desfășurarea stagiilor de practică a studenților din instituțiile de învățământ superior ciclul I – Licență (semnat „Admiral Tur” SRL, Student: Deviza Ana) / Adeverință privind angajarea în cadrul entității (semnat: „Global-Tur Grand” SRL, student: Bodrug Nicolae);</p> <p>5. Ordinul Rectorului nr. ES 619 ȘE din 04.11.2023 cu privire la organizarea stagiului de practică;</p> <p>6. Portofoliul (Dorma Natalia, gr. I-TUR-183-21) /Raport de practică (Botnarenco Irina, gr. I-TUR-184-22). Borderou de evaluare în sesiunea ordinară de examinare Ciclul I- Licență, Programul de studii: Servicii hoteliere, Turism și Agrement, Forma de studii: Cu frecvență. (data evaluării: 20/03/2024);</p> <p>7. Interviu cu studenții programului de licență;</p> <p>8. Interviu cu absolvenții programului de licență.</p>		
<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	<p>Stagiile de practică din cadrul programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement constituie o componentă importantă a procesului educațional, fiind orientate către dezvoltarea competențelor aplicative necesare viitorilor specialiști. Organizarea acestora se realizează conform Ordinului Rectorului, care stabilește detaliat aspecte precum: tipul practicii, perioada desfășurării, lista studenților participanți, anul de studiu, grupa, locul de practică și conducătorii desemnați pentru monitorizarea activităților.</p> <p>Stagiile de practică a programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement sunt integrate în planul de învățământ, având o pondere de 18 credite academice, ceea ce reprezintă 10% din totalul orelor planificate pentru programul de studii. Conform rezultatelor interviurilor realizate cu coordonatorul de program, cadrele didactice, studenții și absolvenții programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement procesul de practică este susținut printr-un suport curricular adecvat, menit să faciliteze înțelegerea cerințelor și obiectivelor fiecărui stagiu.</p> <p>La începutul fiecărei perioade de practică, studenții participă la sesiuni de instruire organizate pentru familiarizarea cu responsabilitățile și obiectivele stagiului. Pe parcursul practicii, activitățile desfășurate sunt reflectate în portofoliul stagiului de practică, un document care cuprinde realizările și experiențele acumulate. Evaluarea performanței studenților programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement se realizează în două etape: evaluare curentă efectuată de conducătorul din companie, care oferă un feedback inițial privind implicarea studentului; evaluare finală, realizată de o comisie special creată la nivel de catedră, ce analizează portofoliul studentului, referințele primite din partea angajatorului și susținerea publică a raportului final de practică.</p> <p>Rezultatele obținute în urma desfășurării stagiilor sunt ulterior discutate și analizate în cadrul ședințelor de catedră, unde sunt identificate eventualele aspecte ce necesită îmbunătățire. Pentru optimizarea procesului, se elaborează măsuri concrete de îmbunătățire, care sunt ulterior comunicate părților implicate – studenți, cadre didactice și instituțiile partenere. Aceste acțiuni asigură creșterea calității stagiilor de practică și a relevanței lor în formarea profesională a studenților programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement.</p>		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>0,5</b> – organizarea stagiilor de practică se realizează cu abateri neesențiale de la cadrul normativ în vigoare și permite atingerea rezultatelor învățării;	<b>Ponderea (puncte)</b>	<b>Punctajul acordat</b>
		<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Puncte tari</b>	-		
<b>Recomandări</b>	-		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	Reducerea numărului de ore pe săptămână pentru stagiile de practică în vederea racordării la standardele europene.		

### 3.2.2. Acorduri de colaborare pentru realizarea stagiilor de practică

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	<p>1. Contract privind organizarea și desfășurarea stagiilor de practică a studenților din instituțiile de învățământ superior (ex: semnat „Admiral Tur” SRL, Student: Deviza Ana);</p> <p>2. Acord de colaborare în domeniul educațional (de ex: AO „ADTM”)/ Memorandum de colaborare (ex: Clusterul Trans-Riveran „Riviera Nistrului”);</p> <p>3. Lista de 24 acorduri de parteneriat valabile pentru a.s. 2024-2025;</p> <p>4. Interviu cu responsabilii de program;</p> <p>5. Interviu cu angajatorii și alți beneficiari.</p>
--	--

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	<b>Codul dosarului</b>	
		<b>ISACPSL - 497</b>	

<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	ULIM colaborează cu 24 de angajatori publici și privați prin acorduri instituționale, asigurând studenților programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement acces la locuri de practică relevante. Studenții au autonomie în alegerea bazei de practică, putând opta pentru organizații partenere, contracte individuale sau locul propriu de muncă, dacă acesta corespunde specializării. Studenții implicați în câmpul muncii pot realiza stagiul de practică la entitatea în care activează.		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>1,0</b> – instituția dispune de acorduri de colaborare pentru realizarea stagiilor de practică și asigură în proporție de peste 90% necesarul de locuri la programul de studii;	<b>Ponderea (puncte)</b>  <b>1</b>	<b>Punctajul acordat</b>  <b>1</b>
<b>Puncte tari</b>	Acordurile de colaborare cu entități - baze de practică contribuie la atingerea rezultatelor învățării.		
<b>Recomandări</b>	-		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

### Criteriul 3.3. Evaluarea rezultatelor academice

#### 3.3.1. Organizarea procesului de evaluare a rezultatelor academice

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Regulamentul de organizare și de desfășurarea a evaluării finale studii superioare de licență;</li> <li>Testul de evaluare finală, (disciplina: „Integrare Economică și Economie Europeană”, profesor: Roșca P, dr. hab., prof. univ.), aprobat la Ședința catedrei PV 4 din 15.11.2023 (șef catedră Iachim Alexandru, dr., conf. univ.);</li> <li>Ordinul nr. PS11 din 30.03.2023 cu privire la organizarea sesiunii de finalizare a studiilor superioare de licență;</li> <li>Teză de licență (student Volos Valeria, gr. I-TUR-183-21)/ Avizul conducătorului științific (Crotenco Iurie, dr., hab., prof. univ.);</li> <li>Raport privind activitatea comisiei de licență, promoția 2023-2024 (Aprobat Consiliul Facultății de Științe Economice PV 8 din 24.06.2024).</li> </ol>		
<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	<p>În urma interviurilor realizate, s-a observat că procesul de evaluare a rezultatelor academice la ULIM este organizat în conformitate cu regulamentele instituționale, inclusiv Regulamentul de organizare și desfășurare a evaluării finale pentru studiile superioare de licență. Procesul de evaluare include atât forme de evaluare curentă, desfășurate în timpul cursurilor și seminariilor, cât și forme finale de evaluare, cum ar fi testele de evaluare finală. Evaluările curente se realizează prin studii de caz, teste, lucrări scrise și diverse activități aplicative care reflectă competențele dobândite pe parcursul semestrului.</p> <p>Examenele finale de semestru și examenul de licență sunt programate conform unor orare aprobate și publicate în prealabil, asigurând transparență și accesibilitate. Examenul final de licență, aprobat prin ordin instituțional, constă în susținerea publică a tezei de licență și un examen integrat, organizate în baza unor regulamente clare, disponibile studenților încă din primul an de studiu. Studenții programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement beneficiază de libertatea de a-și alege tema tezei și conducătorul științific, iar procesul este monitorizat riguros pentru a preveni cazurile de plagiat, fiind aplicate măsuri stricte în acest sens.</p> <p>Toate formele de evaluare a programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement sunt concepute pentru a fi transparente, rezultatele obținute fiind accesibile studenților prin intermediul dosarelor academice online. De asemenea, studenților li se oferă dreptul de a contesta notele primite în termen de 24 de ore de la afișare. La final, rapoartele comisiilor de evaluare sunt analizate în detaliu pentru a identifica oportunități de îmbunătățire și pentru a asigura integrarea acestora în procesul educațional și în curriculumurile programelor de studii. Acest mecanism contribuie la dezvoltarea continuă a procesului academic și la respectarea standardelor de calitate educațională a programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement.</p>		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare</b>	<b>1,0</b> – procesul de evaluare a rezultatelor academice este organizat în conformitate cu cadrul normativ în vigoare și asigură atingerea rezultatelor învățării la unitățile de curs/ module;	<b>Ponderea (puncte)</b>  <b>2</b>	<b>Punctajul acordat</b>  <b>2</b>

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	<b>Codul dosarului</b>	
		<b>ISACPSL - 497</b>	

<b>și punctajul oferit</b>			
<b>Puncte tari</b>	-		
<b>Recomandări</b>	Diversificarea periodică a formelor de organizare a procesului de evaluare la curs și monitorizarea continuă a procesului de evaluare din partea structurilor responsabile în vederea evitării fraudelor academice și asigurării corectitudinii acestui proces		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

### 3.3.2. Organizarea procesului de evaluare a stagiilor de practică

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	1. Instrucțiunea de securitate și sănătate pentru studenții, care desfășoară stagiul de practică, aprobat de Consiliul Facultății de Științe Economice PV 8 din 24 iunie 2020; 2. Borderou de evaluare a stagiului de practică în sesiunea ordinară de examinare Ciclul I- Licență, Programul de studii: Servicii hoteliere, Turism și Agreement, Forma de studii: Cu frecvență. (data evaluării: 20/03/2024); 3. Graficul verificării privind realizarea practicii; 4. Interviu cu cadre didactice care asigură procesul de studii la programul de licență; 5. Interviu cu studenții și absolvenții programului de licență.		
<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	Evaluarea stagiilor de practică a programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agreement se desfășoară atât pe durata stagiului, cât și la final, în conformitate cu reglementările instituționale și specifice domeniului de studiu. În rezultatul interviurilor cu managementul academic, cadrele didactice, studenții, s-a constatat că la finele stagiului de practică studentul prezintă portofoliul stagiului de practică și raportul, care este evaluat atât de către responsabilul de practică de la entitate, cât și de comisia de la catedră. Rezultatele evaluărilor sunt fixate în borderou.		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>1,0</b> – procesul de evaluare a stagiilor de practică se realizează în conformitate cu prevederile cadrului normativ în vigoare și asigură atingerea rezultatelor învățării;	<b>Ponderea (puncte)</b> <b>1</b>	<b>Punctajul acordat</b> <b>1</b>
<b>Puncte tari</b>	-		
<b>Recomandări</b>	-		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

## Standard de acreditare 4. Admiterea, evoluția, recunoașterea și dobândirea de certificări de către student

Instituțiile aplică în mod consecvent reglementările definite și publicate în prealabil, acoperind toate fazele „ciclului vieții” de student, cum ar fi: admiterea, evoluția, recunoașterea și dobândirea de certificări.

### Criteriul 4.1. Admiterea studenților

#### 4.1.1. Recrutarea și admiterea studenților

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	1. Metodologia de organizare și desfășurare a admiterii; 2. Regulamentul de organizare și desfășurare a admiterii la studii, aprobat la ședința Senatului ULIM din 29.04.2015; 3. Regulamentul de organizare și funcționare a Centrului de Consiliere Psihologică și Orientare în Carieră, aprobat la ședința Senatului ULIM din 29.04.2015; 4. Ghidul metodologic de creare și funcționare a centrului universitar de ghidare și consiliere în carieră, aprobat prin Ordinul ME nr.970 din 10.09.2014; 5. Tabelul obligatoriu 4.1. Admiterea studenților 6. Interviu cu reprezentanții echipei manageriale a instituției; 7. Interviu cu coordonatorul programului de studii; 8. Interviu cu cadrele didactice care asigură procesul educațional la programul de studii; 9. Interviu cu studenții programului de studii;
--	---

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	<b>Codul dosarului</b>
		<b>ISACPSL - 497</b>

	10. Interviu cu absolvenții programului de studii; 11. Interviu cu angajatorii.		
<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	<p>În urma interviurilor am constatat că recrutarea studenților la programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement este realizată potrivit cadrului de reglementare aprobat.</p> <p>Am constatat că activitatea de recrutare și admitere la programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement are loc odată cu promovarea programului printre absolvenții deținători ai diplomelor de bacalaureat, diplomelor de studii medii de specialitate (colegiu), diplomelor de studii superioare.</p> <p>Urmare a analizei materialelor și informației prezentate s-a constatat că Centrul de Consiliere Psihologică și Orientare în Carieră (CCPOC) – ULIM desfășoară activități de orientare profesională pe tot parcursul anului.</p> <p>Această subdiviziune instituțională acordă asistență nu doar studenților de la ULIM, dar și celor care vizitează instituția în perioada campaniei de admitere și au nevoie de servicii de orientare în carieră.</p> <p>Admiterea la programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement se efectuează în bază de concurs al dosarelor pe specialități/domenii de formare profesională la ciclul I (studii superioare de licență), în funcție de limba de instruire, forma de învățământ (cu frecvență la zi și cu frecvență redusă) și sursa de finanțare (contract, bursă), în limita planurilor de înmatriculare și în contextul responsabilității sociale a instituției. În fiecare an studenții cu reușite remarcabile admiși la studii, beneficiază de reduceri sau studii gratuite.</p> <p>Procesul de admitere la programele de studii se analizează și se aprobă anual la ședințele catedrei, Consiliului facultății și Senatului ULIM.</p> <p>La programul de studii superioare de licență 01013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement, în perioada de referință 2019-2024, potrivit tabelului obligatoriu 4.1. Admiterea studenților, au fost înmatriculați 157 de studenți, dintre care 46 IF și 111 IFR.</p> <p>Astfel, în perioada de referință 2019-2024, la programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement., admiterea studenților a variat după cum urmează: Forma de învățământ cu frecvență: 2023-2024: 15 studenți; 2022-2023: 3 studenți; 2021-2022: 11 studenți; 2020-2021: 9 studenți; 2019-2020: 8 studenți.</p> <p>Forma de învățământ cu frecvență redusă: 2023-2024: 27 studenți; 2022-2023: 18 studenți; 2021-2022: 16 studenți; 2020-2021: 25 studenți; 2019-2020: 25 studenți.</p>		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>1,0</b> – recrutarea și admiterea studenților la programul de studii se realizează în conformitate cu cadrul normativ în vigoare.	<b>Ponderea (puncte)</b>	<b>Punctajul acordat</b>
	<b>1,0</b> – admiterea studenților se realizează la programul de studii autorizat în vederea funcționării provizorii/ acreditat/ reacreditat.	<b>1</b>	<b>1</b>
	<b>Standard de evaluare minim obligatoriu:</b> Instituția de învățământ asigură admiterea studenților la programul de studii autorizat pentru funcționare provizorie/ acreditat/ reacreditat.	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Puncte tari</b>	-		
<b>Recomandări</b>	Analiza și reducerea dezechilibrului semnificativ dintre numărul de studenți admiși la IF (29%) și IFR (71%) la programul de studii de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement.		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		



	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	<b>Codul dosarului</b>
		<b>ISACPSL - 497</b>

#### 4.1.2. Accesul grupurilor dezavantajate la studii

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Codul Educației;</li> <li>2. Legea Republicii Moldova nr.60 din 30.03.2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități;</li> <li>3. Interviu cu reprezentanții echipei manageriale a instituției;</li> <li>4. Interviu cu coordonatorul programului de studii;</li> <li>5. Interviu cu cadrele didactice care asigură procesul educațional la programul de studii;</li> <li>6. Interviu cu studenții programului de studii;</li> <li>7. Interviu cu absolvenții programului de studii;</li> <li>8. Interviu cu angajatorii.</li> </ol>		
<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	<p>Pentru persoanele cu nevoi speciale, accesul la studii superioare în cadrul ULIM se realizează în baza prevederilor Codului Educației, a Legii Republicii Moldova nr.60 din 30.03.2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități. Administrația ULIM creează condiții pentru integrarea persoanelor cu nevoi speciale la studii superioare prin utilizarea tehnologiilor informaționale de comunicare, promovarea unei atitudini personalizate în funcție de tipul dizabilității, evaluarea prin metode adaptate nevoilor studentului. ULIM este deschisă pentru a primi la studii tineri cu nevoi speciale, inclusiv la solicitarea ministerelor de resort, a organizațiilor persoanelor cu nevoi speciale.</p> <p>La programul de studii superioare de licență 01013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement nu sunt studenți cu dizabilități.</p>		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>1,0</b> – recrutarea și admiterea studenților din grupurile dezavantajate se realizează în conformitate cu cadrul normativ în vigoare.	<b>Ponderea (puncte)</b>	<b>Punctajul acordat</b>
		<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Puncte tari</b>	-		
<b>Recomandări</b>	Instalarea de ascensoare în blocurile de studii ale ULIM în vederea facilitării accesului pentru persoanele cu dizabilități la spațiile educaționale.		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

#### Criteriul 4.2. Progresul studenților

##### 4.2.1. Promovabilitatea studenților

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tabelul obligatoriu 4.2 Promovabilitatea studenților;</li> <li>2. Regulamentul de organizare a studiilor în baza sistemului național de credite de studiu (SNCS), aprobat la ședința Senatului ULIM din 29.04.2015;</li> <li>3. Regulamentul de organizare și desfășurare a procesului didactic în baza sistemului european de credite transferabile (ECTS), aprobat la ședința Senatului ULIM din 29.04.2015;</li> <li>4. Regulamentul privind monitorizarea proceselor de predare/învățare și evaluare, aprobat la ședința Senatului ULIM din 29.04.2015;</li> <li>5. Regulamentul de organizare și desfășurare a admiterii la studii în ULIM, aprobat la ședința Senatului ULIM din 29.04.2015;</li> <li>6. Interviu cu reprezentanții echipei manageriale a instituției;</li> <li>7. Interviu cu coordonatorul programului de studii;</li> <li>8. Interviu cu cadrele didactice care asigură procesul educațional la programul de studii;</li> <li>9. Interviu cu studenții programului de studii;</li> <li>10. Interviu cu absolvenții programului de studii;</li> <li>11. Interviu cu angajatorii.</li> </ol>		
<b>Constatări făcute în timpul procesului</b>	Promovabilitatea studenților de la studiile universitare de licență este reglementată prin mai multe regulamente și metodologii indicate în coloana alăturată. Aceste acte conțin informații descriptive privind condițiile și mecanismul de admitere, condițiile de promovare și trecere de la un an de studiu la altul, precum și condițiile necesare efectuării de transferuri, prelungiri de școlaritate, întreruperi de studii, echivalări și reînmatriculări, cerințele privind evaluarea etc. Promovarea la următorul an		

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	<b>Codul dosarului</b>
		<b>ISACPSL - 497</b>

<b>de evaluare externă</b>	de studii se realizează în baza reușitei academice a studenților. Situația numărului de studenți înscriși și promovați, cât și coeficientul de promovare la programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement este favorabilă. Din datele analizate constatăm că numărul studenților înscriși în primul an de studii este corespunzător numărului alocat de către Ministerul Educației, cu un înalt procent de promovabilitate. Potrivit datelor statistice din tabelul obligatoriu 4.2 Promovabilitatea studentilor, ponderea promovării studenților pe ani de studii la programul de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement în perioada 2017-2024 constituie 62% IF și 50% IFR. În perioada de referință au fost înregistrate 5 promoții de absolvenți IF și IFR.		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>1,0</b> – promovarea studenților de la programul de studii se realizează în conformitate cu cadrul normativ în vigoare.  <b>Standard de evaluare minim obligatoriu:</b> Instituția de învățământ are promoție de absolvenți la programul de studii în fiecare an în ultimii 5 ani ( <i>Se aplică în cazul evaluării externe în vederea reacreditării</i> ).	<b>Ponderea (puncte)</b>  <b>2</b>	<b>Punctajul acordat</b>  <b>2</b>
<b>Puncte tari</b>	Numărul studenților înscriși în primul an de studii corespunde numărului alocat de către Ministerul Educației, cu un înalt procent de promovabilitate.		
<b>Recomandări</b>	-		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

#### 4.2.2. Mobilitatea academică

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Regulamentul-cadru cu privire la mobilitatea academică în învățământul superior, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.56 din 27.01.2014;</li> <li>2. Regulamentul cu privire la mobilitatea academică în ULIM, aprobat la ședința Senatului ULIM din 29.04.2015;</li> <li>3. Strategia de dezvoltare instituțională ULIM 2020-2025, aprobată la ședința Senatului ULIM din 28.06.2020;</li> <li>4. Regulamentul privind recunoașterea și echivalarea actelor de studii, aprobat la ședința Senatului ULIM din 29.04.2015;</li> <li>5. Tabelul obligatoriu 4.3 Mobilitatea academică a studenților;</li> <li>6. Interviu cu reprezentanții echipei manageriale a instituției;</li> <li>7. Interviu cu coordonatorul programului de studii;</li> <li>8. Interviu cu cadrele didactice care asigură procesul educațional la programul de studii;</li> <li>9. Interviu cu studenții programului de studii;</li> <li>10. Interviu cu absolvenții programului de studii;</li> <li>11. Interviu cu angajatorii.</li> </ol>
<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	<p>Mobilitatea academică în cadrul ULIM se desfășoară în concordanță cu regulamentele în vigoare indicate în tabele. Tinem să menționăm că ULIM este activ antrenată în câteva tipuri de mobilități academice internaționale din cadrul programelor europene – Erasmus+, chineze – Institutul Confucius, coreene – Centrul Se Jong ș.a.</p> <p>Universitatea are încheiate mai multe acorduri de colaborare cu universități de prestigiu, facultăți și institute de cercetări științifice, dar și cu subiecți de drept internațional.</p> <p>Importanța mobilităților academice este prevăzută și în Strategia de dezvoltare instituțională ULIM 2020-2025.</p> <p>Procedura de recunoaștere a disciplinelor și perioadelor de studiu, din cadrul mobilităților academice este în conformitate cu Regulamentul privind recunoașterea și echivalarea actelor de studii, perioadelor de studii și calificării obținute în străinătate.</p> <p>Potrivit datelor statistice din tabelul obligatoriu 4.3 Mobilitatea academică a studenților, în perioada de referință 1 student a fost în mobilitate academică în Gimcheon University, Coreea de Sud.</p> <p>Astfel, au fost efectuate următoarele mobilități academice de către studenți: Calincov Anastasia - Centrul „Se Jong”, acord bilateral, august-decembrie, 2019, Coreea de Sud, Gimcheon University.</p> <p>Constatăm că în ultimii ani sunt puține mobilități academice în rândul studenților.</p>

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	<b>Codul dosarului</b>
		<b>ISACPSL - 497</b>

<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>1,0</b> – mobilitatea academică a studenților de la programul de studii se realizează în conformitate cu cadrul normativ în vigoare și include perioade de studii/ stagii ale studenților într-o instituție de învățământ din țară/ de peste hotare.	<b>Ponderea (puncte)</b> <b>2</b>	<b>Punctajul acordat</b> <b>2</b>
<b>Puncte tari</b>	-		
<b>Recomandări</b>	Fortificarea componentei mobilității academice a studenților prin implicarea conducerii facultății și a șefului de catedră responsabil de program în realizarea obiectivului de mobilitate academică.		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

### **Criteriul 4.3. Recunoașterea și dobândirea de certificări**

#### **4.3.1. Conferirea titlului și eliberarea diplomei**

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Regulamentele de organizare a studiilor în învățământ superior în baza sistemului ECTS, aprobat la ședința Senatului ULIM din 29.04.2015;</li> <li>2. Nomenclatorul domeniilor de formare profesională și al specialităților;</li> <li>3. Regulamentul privind completarea, păstrarea, eliberarea și evidența actelor de studii și al documentelor de evidență academică, aprobat la ședința Senatului ULIM din 29.04.2015;</li> <li>4. Interviu cu reprezentanții echipei manageriale a instituției;</li> <li>5. Interviu cu coordonatorul programului de studii;</li> <li>6. Interviu cu cadrele didactice care asigură procesul educațional la programul de studii;</li> <li>7. Interviu cu studenții programului de studii;</li> <li>8. Interviu cu absolvenții programului de studii;</li> <li>9. Interviu cu angajatorii.</li> </ol>		
<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	<p>Conferirea titlului – licențiat în Științe economice, specialitatea 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement și eliberarea diplomelor de studii se efectuează în strictă conformitate cu legislația națională în vigoare. Diploma care o conferă ULIM după promovarea programului de studii universitare de licență se numește diplomă de licență</p> <p>Conferirea titlului și eliberarea diplomei se realizează prin regulamentele de organizare a studiilor în învățământ superior în baza sistemului ECTS, nomenclatorul domeniilor de formare profesională și al specialităților, și regulamentele interne cu referire la procedura de conferire a titlului și eliberare a diplomelor, suplimentul la diplomă, certificatelor academice etc.</p> <p>În formularul diplomei de licență este descris programul de studii absolvit, indicate domeniul general de studii, domeniul de formare profesională și toate mediile de studii. Absolvenților li se acordă titlul de licențiat în Științe economice. Diploma de licență este însoțită de suplimentul la diplomă și se întocmește în limba română și în limba engleză. Suplimentul conține o descriere standardizată a denumirii și nivelului calificării, a conținutului programului de studii parcurs de student precum și rezultatele obținute pe parcursul anilor de studii. Evidența actelor de studii eliberate de ULIM este ținută în conformitate cu prevederile cadrului normativ național și instituțional în vigoare.</p>		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>1,0</b> – conferirea titlului și eliberarea diplomei, suplimentului la diplomă și a certificatelor academice se realizează în conformitate cu cadrul normativ în vigoare.	<b>Ponderea (puncte)</b> <b>1</b>	<b>Punctajul acordat</b> <b>1</b>
<b>Puncte tari</b>	-		
<b>Recomandări</b>	-		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

### **Standard de acreditare 5. Personalul academic**

Instituțiile se asigură de competența cadrelor lor didactice, aplică procese corecte și transparente de recrutare și dezvoltare a personalului academic.

**Criteriul 5.1. Recrutarea și administrarea personalului academic****5.1.1. Planificarea, recrutarea și administrarea personalului academic**

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Strategia de recrutare și dezvoltare a personalului Universității Libere Internaționale din Moldova pentru anii 2020-2025;</li><li>2. Regulamentul cu privire la modul de ocupare a funcțiilor didactice și științifico-didactice în cadrul ULIM, aprobat de Senatul ULIM la 24.06.2020, cu modificările din 26.05.2021;</li><li>3. Vizita la Serviciul Resurse Umane;</li><li>4. Dosar de participare la concurs pentru ocuparea funcției didactice de lector universitar (Guzun Stela);</li><li>5. Dosare de angajare prin contract ale personalului didactic și didactico-științific (3-4 dosare, aleatoriu) pentru următoarele posturi: asistent universitar; lector universitar; conferențiar universitar;</li><li>6. Contract pe 5 ani încheiat cu cadru didactic care a câștigat concursul pentru ocuparea postului didactic de lector universitar;</li><li>7. Statele de funcții ale ULIM aprobate pentru anul de studii 2023-2024;</li><li>8. Ordine de angajare ale personalului academic;</li><li>9. Planificarea activității didactico-științifice a Catedrei Business, Marketing și Turism în anul universitar 2024-2025, aprobată la ședința Consiliului Profesoral din 29 august 2024;</li><li>10. Fișa postului pentru asistent universitar;</li><li>11. Fișa postului pentru lector universitar;</li><li>12. Fișa postului pentru conferențiar universitar;</li><li>13. Interviu cu reprezentanții echipei manageriale a instituției;</li><li>14. Interviu cu coordonatorul programului de studii;</li><li>15. Interviu cu cadrele didactice care asigură procesul educațional la programul de studii;</li><li>16. Dosar didactic al profesorului plasat în mediateca ULIM, pe unități de curs, la care studenții au acces cu acordul șefului mediatecii, primind un login și parola de acces;</li><li>17. Tabel 5.1 Planificarea, recrutarea și administrarea personalului academic pentru anul de studii 2024-2025 (limba de instruire - româna, forma de studii - frecvență la zi);</li><li>18. Tabel 5.1 Planificarea, recrutarea și administrarea personalului academic pentru anul de studii 2024-2025 (limba de instruire - româna, forma de studii - frecvență redusă);</li><li>19. Tabel 5.3 Informații cu referire la cadrele didactice care asigură realizarea activităților didactice anul de studii 2024-2025 (limba de instruire – română, forma de studii – frecvență la zi);</li><li>20. Tabel 5.3 Informații cu referire la cadrele didactice care asigură realizarea activităților didactice anul de studii 2024-2025 (limba de instruire – română, forma de studii – frecvență redusă);</li><li>21. Regulamentul cu privire la securitatea și sănătatea în muncă la ULIM, aprobat la 15.08.2024;</li><li>22. Fișa personală de instruire în domeniul securității și sănătății în muncă a cadrului științifico-didactic Petru Roșca, dr. hab., prof.univ.</li></ol>
<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	<p>Planificarea, recrutarea și administrarea personalului academic în cadrul programului de studii superioare de licență 1013.1 Serviciii hoteliere, turism și agrement se realizează conform reglementărilor legale în vigoare, respectiv: Codul Muncii al RM, Codul Educației al RM și Regulamentul-Cadru privind normarea activității științifico-didactice în învățământul superior.</p> <p>După analiza documentelor instituționale și a dovezilor prezentate, precum și în urma interviurilor cu membrii echipei manageriale, coordonatorul programului de studii și cadrele didactice, s-a constatat că procesul de planificare, recrutare și administrare a personalului academic la Universitatea Liberă Internațională din Moldova (ULIM), pentru programul de studii 1013.1 Serviciii hoteliere, turism și agrement, se realizează conform normelor legale în vigoare. Planificarea personalului academic se bazează pe Strategia de recrutare și dezvoltare a personalului pentru perioada 2020-2025, care stabilește obiective clare pentru acoperirea necesarului de personal calificat, ținând cont de limbile de instruire și formele de studii (frecvență la zi și frecvență redusă). Documentele de planificare, inclusiv statele de funcții pentru anul de studii 2023-2024 și 2024-2025, precum și planificarea activității didactico-științifice ale Catedrelor Business, Marketing și Turism și Contabilitate, Finanțe și Bănci pentru anul universitar 2024-2025, sunt aprobate la nivel managerial, susținând o planificare și raportare eficientă a activității didactico-științifice.</p> <p>Recrutarea personalului academic se face pe baza dosarelor de participare la concurs, exemplificată prin cazul lectorului universitar Guzun Stela, și în conformitate cu reglementările interne ale ULIM. Dosarele analizate pentru angajarea cadrelor didactice în funcții precum asistent</p>

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	<b>Codul dosarului</b>
		<b>ISACPSL - 497</b>

	<p>universitar, lector universitar și conferențiar universitar respectă cerințele de calificare, asigurând transparența procedurilor și documentarea corespunzătoare.</p> <p>Anual sunt emise ordine privind angajarea personalului academic. Contractele de angajare, inclusiv cele pe termen de 5 ani, care vizează personalul angajat prin concurs, demonstrează angajamentul instituției față de stabilitatea și dezvoltarea carierei academice. Administrarea personalului academic se asigură prin perfectarea fișelor postului didactic și științifico-didactic, care definesc atribuțiile de serviciu ale persoanelor angajate. S-a constatat că Fișa postului cadrului didactic este un formular, care conține aceleași cerințe și atribuții, indiferent de complexitatea postului. Totodată se constată o neconcordanță între cele prevăzute de Fișa postului cu privire la cerințele generale, și anume prevederea "Funcția se ocupă pe o perioadă de 4 ani", însă contractele se încheie atât pentru un an, cât și pentru 5 ani, pentru posturile ocupate prin concurs. De asemenea, conform Fișei postului, în atribuțiile asistentului universitar este specificat că acesta trebuie "să susțină la un nivel teoretico-științific și metodic înalt prelegerile, seminarele, lecțiile practice", iar ca cerință față de post este specificată deținerea titlului științific și științifico-didactic. Planificarea activității individuale (didactică, metodică și de cercetare) este consemnată în Planul individual anual al cadrului didactic, care servește și ca instrument de raportare și monitorizare din partea managementului. Dosarele didactice ale profesorilor, disponibile în medioteca ULIM, sunt accesibile în mod organizat pentru studenți. Respectarea normelor de securitate și sănătate în muncă este documentată corespunzător. Se petrec instruirii periodice.</p> <p>76,2% din numărul cadrelor didactice care asigură realizarea programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement la forma de învățământ cu frecvență și frecvență redusă cu predare în limba română reprezintă personal titular și prin cumul intern.</p>		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>1,0</b> – planificarea, recrutarea și administrarea personalului academic de la programul de studii se realizează în conformitate cu cadrul normativ în vigoare.	<b>Ponderea (puncte)</b>	<b>Punctajul acordat</b>
		<b>1</b>	<b>1</b>
	<b>1,0</b> – cel puțin 70% din numărul cadrelor didactice care asigură realizarea programului de studii reprezintă personal titular și prin cumul intern..	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Puncte tari</b>	-		
<b>Recomandări</b>	-		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	Individualizarea Fișei postului personalului academic corespunzător nivelului de complexitate al postului și concretizarea cerințelor generale față de ocuparea postului.		

### 5.1.2. Calificarea profesională a personalului academic

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Regulament-cadrul de organiza și de desfășurare a evaluării finale a studiilor superioare de licență (ciclul I) și a studiilor superioare integrate, aprobat prin Ordinul nr. 1175 din 19.09.2023;</li> <li>2. Regulamentul cu privire la modul de ocupare a funcțiilor didactice și științifico-didactice în cadrul ULIM, aprobat de Senatul ULIM la 24.06.2020, cu modificările din 26.05.2021;</li> <li>3. Vizita la Serviciul Resurse Umane;</li> <li>4. Tabel 5.1 Planificarea, recrutarea și administrarea personalului academic pentru anul de studii 2024-2025 (limba de instruire- româna, forma de studii- frecvență la zi);</li> <li>5. Tabel 5.1 Planificarea, recrutarea și administrarea personalului academic pentru anul de studii 2024-2025 (limba de instruire- româna, forma de studii- frecvență redusă);</li> <li>6. Tabel 5.2. Calificarea profesională a personalului academic pentru anul de studii 2024-2025 (studii la zi și frecvență redusă, limba română);</li> <li>7. Tabel 5.3 Informații cu referire la cadrele didactice care asigură realizarea activităților didactice anul de studii 2024-2025 (limba de instruire – română, forma de studii – frecvență la zi);</li> <li>8. Tabel 5.3 Informații cu referire la cadrele didactice care asigură realizarea activităților didactice anul de studii 2024-2025 (limba de instruire – română, forma de studii – frecvență redusă);</li> <li>9. Certificate formare psihopedagogică) din dosarele cadrelor didactice și științifico-didactice (Iachim Alexandru, dr., conf. univ.);</li> <li>10. Certificat pentru participarea la seminarul metodologic "Utilizarea tehnologiilor avansate în predarea universitară" pe numele Galben Ilian. 60 ore / 2 credite;</li> <li>11. Dosare ale personalului academic la serviciul Resurse Umane;</li> <li>12. Ordinul Nr. es56 din 01.12.2018 cu privire la Modulul Psihopedagogic (60 ECTS) și Modulul Psihopedagogic 3: psihopedagogia învățământului universitar (30 ECTS) în anul universitar 2018-2019;</li> </ol>
--	---

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	<b>Codul dosarului</b>
		<b>ISACPSL - 497</b>

	<p>13. Ordinul Nr. 841 din 06.11.2023 cu privire la formarea continua pentru cadre didactice ULIM, as 2023-2024;</p> <p>14. Ordin nr. ps49 din 13.10.2023 cu privire la formarea continua pentru cadrele didactice ULIM, as 2023-2024;</p> <p>15. Ordinul Rectorului ULIM nr. es 444 ȘE din 30.09.2022, subiect de referință: aprobarea temelor tezelor de licență la Facultatea Științe Economice pentru studenții anului de absolvire a ciclului I studii superioare de licență”;</p> <p>16. Dosare ale personalului academic la serviciul Resurse Umane;</p> <p>17. Interviu cu reprezentanții echipei manageriale a instituției;</p> <p>18. Interviu cu coordonatorul programului de studii;</p> <p>19. Interviu cu cadrele didactice care asigură procesul educațional la programul de studii.</p>		
<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	<p>Cadrele didactice a programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement dețin în temei calificări profesionale conform programului de studii 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement, inclusiv formare psihopedagogică. Însă disciplinele S.04.O.028 <i>Managementul operațiunilor hoteliere</i>; S.04.A.032 <i>Activitatea profesională în domeniul serviciilor hoteliere, turism și agrement</i>; S.06.A.042 <i>Resurse și destinații turistice</i> nu sunt asigurate de cadre didactice cu calificare corespunzătoare programului.</p> <p>Din analiza Ordinului nr. es 444 ȘE din 30.09.2022 ”Cu privire la aprobarea temelor tezelor de licență la Facultatea Științe Economice pentru studenții anului de absolvire a ciclului I studii superioare de licență” s-a constatat că pentru toți cei 6 absolvenți ai programului la forma de învățământ cu frecvență a fost desemnat un singur coordonator, care nu deține titlu științific de doctor, ocupând funcția de asistent universitar, titular la instituție (Barcari Igor).</p> <p>100% din numărul cadrelor didactice, care asigură predarea cursurilor teoretice de la programul de studii, dețin titluri științifice. 77,42% din numărul cadrelor didactice, care asigură predarea cursurilor teoretice de la programul de studii, dețin titluri științifico-didactice.</p>		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<p><b>1,0</b> – cel puțin 90% din numărul cadrelor didactice dețin calificare profesională conform programului de studii.</p>	<b>Ponderea (puncte)</b>	<b>Punctajul acordat</b>
		<b>2</b>	<b>2</b>
	<p><b>1,0</b> – 100% din numărul cadrelor didactice, care asigură predarea cursurilor teoretice de la programul de studii, dețin titluri științifice sau, în cazul învățământului artistic și sportiv, și/sau titluri onorifice: Artist al Poporului, Artist Emerit, Maestru în Arte, Maestru al Sportului, Om Emerit, Antrenor Emerit, Cavaler al Ordinului Republicii și echivalentele acestora.</p>	<b>2</b>	<b>2</b>
	<p><b>1,0</b> – cel puțin 60% din numărul cadrelor didactice, care asigură predarea cursurilor teoretice de la programul de studii, dețin titluri științifico-didactice.</p>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Puncte tari</b>	-		
<b>Recomandări</b>	Creșterea graduală a predării disciplinelor de specialitate la program de către cadre științifico-didactice și didactice cu calificare profesională în domeniul programului de studii 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement.		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	Respectarea prevederilor Regulamentului-cadru de organizare și de desfășurare a evaluării finale a studiilor superioare de licență (ciclul I) și a studiilor superioare integrate, aprobat prin Ordinul nr. 1175 din 19.09.2023 privind desemnarea conducătorilor tezelor de licență.		

## Criteriul 5.2. Dezvoltarea personalului academic

### 5.2.1. Strategii/politici/ măsuri de dezvoltare a personalului academic

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	<p>1. Strategia de recrutare și dezvoltare a personalului Universității Libere Internaționale din Moldova pentru anii 2020-2025</p> <p>2. Planificarea activității didactico-științifice a Catedrei Business, Marketing și Turism în anul universitar 2024-2025, aprobată la sedința Consiliului Profesorat din 29 august 2024;</p> <p>3. Planul individual anual al cadrului științifico-didactic Blagorazumnaia Olga dr., conf. univ.;</p> <p>4. Tabelul 5.4. Activitatea metodică, de cercetare științifică, inovare și transfer tehnologic;</p> <p>5. Ordinul Nr. es56 din 01.12.2018 cu privire la Modulul Psihopedagogic (60 ECTS) și Modulul Psihopedagogic 3: psihopedagogia învățământului universitar (30 ECTS) în anul universitar 2018-2019;</p> <p>6. Ordinul Nr. 841 din 06.11.2023 cu privire la formarea continua pentru cadre didactice ULIM, as 2023-2024;</p>
--	--

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	<b>Codul dosarului</b>
		<b>ISACPSL - 497</b>

	<p>7. Ordinul nr. ps49 din 13.10.2023 cu privire la formarea continuă pentru cadrele didactice ULIM, as 2023-2024;</p> <p>8. Carta Instituției private de învățământ ULIM (Statut);</p> <p>9. Regulament cu privire la metodologia perceperii taxelor pentru studii universitare în cadrul ULIM, aprobat de Senatul ULIM, p.v. nr. 8 din 24.06.2020.</p> <p>10. Interviu cu reprezentanții echipe manageriale a instituției;</p> <p>11. Interviu cu coordonatorul programului de studii (Iachim Alexandru);</p> <p>12. Interviu cu cadrele didactice care asigură procesul educațional la programul de studii.</p>		
<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	<p>În urma analizei documentelor instituționale, a informațiilor obținute în cadrul interviurilor, s-a constatat că Universitatea Liberă Internațională din Moldova (ULIM) implementează obiective strategice orientate spre dezvoltarea personalului academic. Instituția pune accent pe promovarea și sprijinirea cadrelor tinere, cărora le oferă acces gratuit la programe de doctorat și posibilități de implicare în proiecte extracurriculare și de cercetare. Aceste măsuri sunt prevăzute în Carta Instituției private de învățământ ULIM (Statut), compartimentul C, p.1 (i), pag. 32, precum și în Regulamentul cu privire la metodologia perceperii taxelor pentru studii universitare în cadrul ULIM, aprobat de Senatul ULIM, p.v. nr. 8 din 24.06.2020. În cadrul interviului, cu personalul academic, unii au menționat că beneficiază de acest drept, în baza cererii pe numele Rectorului ULIM, semnată de acesta.</p> <p>Cu toate acestea, deși Strategia de recrutare și dezvoltare pentru anii 2020-2025 este în derulare, s-a constatat lipsa unui Plan de acțiuni cu indicatori de performanță (KPI), necesar pentru a monitoriza și evalua progresul implementării strategiei. Această deficiență poate limita capacitatea instituției de a cuantifica eficiența și impactul acțiunilor întreprinse în acest domeniu.</p> <p>Informațiile suplimentare, obținute prin interviuri cu reprezentanții echipei manageriale și cadrele didactice a programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement au confirmat că instituția implementează strategii de dezvoltare a personalului prin organizarea sesiunilor de formare continuă, încheierea parteneriatelor pentru facilitarea mobilităților academice, oferirea de instruire psihopedagogică.</p>		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>1,0</b> – instituția dispune de strategii/ politici de dezvoltare, a personalului academic și le implementează integral.	<b>Ponderea (puncte)</b>	<b>Punctajul acordat</b>
		<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Puncte tari</b>	-		
<b>Recomandări</b>	Elaborarea și realizarea unui Plan de acțiuni detaliat, care să includă obiective cuantificabile, termene clare și responsabilități specifice, pentru a asigura eficiența și sustenabilitatea dezvoltării personalului academic la ULIM.		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

### 5.2.2. Planificarea și realizarea activității metodice a personalului academic

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Plan individual al cadrului didactic Iachim Alexandru, dr., conf. univ.</li> <li>Codex-ul ULIM;</li> <li>Proces-verbal de aprobare a planului individual;</li> <li>PV 1 al ședinței catedrei Business, Marketing și Turism din 30.08.2023 de aprobare a planurilor individuale;</li> <li>Graficul orelor publice pentru anul de studii 2024-2025;</li> <li>Extras din PV 1 al ședinței catedrei Business, Marketing și Turism din 30.08.2023, subiect de referință: aprobarea graficului și temelor orelor deschise organizate de către cadrele didactice ale catedrei;</li> <li>Planificarea activității didactico-științifice a Catedrei Business, Marketing și Turism în anul universitar 2024-2025, aprobată la ședința Consiliului Profesorat din 29 august 2024;</li> <li>Statele de funcții ale ULIM aprobate pentru anul de studii 2023-2024;</li> <li>Extras din PV 5 al ședinței catedrei Business, Marketing și Turism, din 01.12.2023, subiect de referință: analiza lecțiilor deschise realizate în septembrie-noiembrie;</li> <li>Raportul de activitate a catedrei Catedrei Business, Marketing și Turism în anul academic 2023-2024;</li> </ol>
--	--

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	<b>Codul dosarului</b>	
		<b>ISACPSL - 497</b>	

	<p>11. Raport privind activitatea didactico- științifică a Facultății Științe Economice în anul universitar 2023-2024;</p> <p>12. Planuri/Rapoarte individuale (alese aleatoriu pentru 3 cadre didactice);</p> <p>13. Ghid metodic privind organizarea, desfășurarea, elaborarea portofoliului și evaluarea stagiilor de practică la domeniile generale de studiu 041 Științe Economice (aprobat de Senat PV 3 din 25.10.2023);</p> <p>14. Interviu cu reprezentanții echipe manageriale a instituției;</p> <p>15. Interviu cu coordonatorul programului de studii;</p> <p>16. Interviu cu cadrele didactice care asigură procesul educațional la programul de studii.</p>		
<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	<p>Instituția ULIM planifică, monitorizează și susține activitatea metodică. Activitatea metodică a cadrului didactic prevede elaborarea și perfecționarea curriculumurilor la disciplinele predate, pregătirea materialelor pentru evaluările intermediare și finale, întocmirea și perfectarea suporturilor de curs, materialelor necesare pentru orele de laborator, lecții practice, seminare etc. Planificarea activității metodice individuale a personalului academic a programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement se efectuează pentru anul academic și se reflectă în documentul intern Planificarea activității didactico-științifice a catedrei Catedrei Business, Marketing și Turism în anul universitar 2024-2025, aprobată la ședința Consiliului Profesorat din 29 august 2024. Norma didactică, metodică și științifică în planul individual este repartizată pe trei componente obligatorii: componenta didactică (ore prezențiale/de contact cu studenții), componenta de mentorat științific (conducerea tezelor și proiectelor de licență, master și doctorat) și componenta de cercetare (cercetări fundamentale și aplicative, soldate cu publicații științifice).</p> <p>Structura planificării academice individuale se face în baza Codex-ului ULIM și a Regulamentului-Cadru cu privire la normarea activității științifico-didactice în învățământul superior.</p> <p>Planurile individuale ale cadrelor didactico-științifice sunt elaborate la începutul fiecărui an academic, sunt aprobate la ședințele catedrelor de profil, prezentate pentru semnare decanilor facultăților și prorectorului studii.</p> <p>Personalul academic realizează activitatea metodică planificată în Planul individual, elaborat pentru anul de studii și aprobat corespunzător. La finele anului de studii, se completează realizarea activității metodice, care servește și ca instrument de raportare a activității metodice și științifice. Raportarea se face la nivel de catedră, apoi se sistematizează sub formă de Raport al activității didactico-științifică a Facultății Științe Economice în anul universitar.</p> <p>Materialele metodico-didactice ale personalului academic se depun în format electronic sistematizate în <i>Dosarul didactic al profesorului</i> la Biblioteca ULIM. Personalul bibliotecii le plasează în mediateca ULIM. Dosarul didactic al profesorului este accesibil pentru studenții ULIM în baza unei cereri, însă cadrul didactic nu are posibilitatea de a gestiona acest dosar. Pentru a opera careva modificări, completări, trebuie să apeleze la responsabilii de Mediateca ULIM.</p> <p>Din analiza planurilor/rapoartelor individuale pentru anul de studii 2023-2024 și a Raportului de activitate a catedrei Catedrei Business, Marketing și Turism în anul academic 2023-2024 s-a constatat că personalul academic a programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement realizează activitatea metodică planificată. Salarizarea personalului academic este efectuată în baza planurilor individuale, ținându-se cont de gradul de realizare și calitatea prestației profesorului la cele trei componente ale planului individual privind norma didactică aprobată pe anul de studii. La interviul cu personalul academic, cadrele didactice au confirmat că instituția susține financiar editarea lucrărilor metodice și didactice.</p>		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<p><b>1,0</b> – instituția planifică, monitorizează și susține integral activitatea metodică a personalului academic.</p> <p><b>1,0</b> – personalul academic realizează activitatea metodică planificată.</p>	<b>Ponderea (puncte)</b>	<b>Punctajul acordat</b>
		<b>1</b>	<b>1</b>
		<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Puncte tari</b>	-		
<b>Recomandări</b>	-		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		





## 5.2.3. Evaluarea personalului academic

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sistemul de Asigurare a Calității procesului universitar (ghid sinteză în baza experienței ULIM 1992-2017);</li><li>2. Regulamentul ULIM privind evaluarea performanțelor cadrelor didactice din 30.08.2022;</li><li>3. Plan/Raport individual al cadrului științifico-didactic Blagorazumnaia Olga dr., conf. univ.;</li><li>4. Formulare de evaluare anonimă de către studenți a calității unității de curs;</li><li>5. Grila de observare a examenului;</li><li>6. Fișa de avizare a curriculum-ului;</li><li>7. Grila de observare a orelor predate (la alta facultate);</li><li>8. Formular "Evaluarea anonimă de către studenți a calității disciplinei predate de profesor" (se aplică opțional la inițiativa cadrului didactic);</li><li>9. Chestionar pentru sondajul anonim al profesorilor ULIM "Viziunea profesorilor referitor la calitatea proceselor universitare";</li><li>10. Chestionar "Privind calitatea studiilor la ULIM", aplicat de Senatul Studenților ULIM;</li><li>11. Rezultate ale chestionării (Prezentare);</li><li>12. Sondaj privind procesul educațional la Facultatea de Științe economice (Anexa în Raportul anual de activitate a Facultății de Științe Economice);</li><li>13. Rezultatele Sondajului anonim al opiniei studenților „Asigurarea calității studiilor universitare la ULIM în contextul exigențelor europene” - 2023;</li><li>14. Extras din PV 5 al ședinței catedrei Business și Administrare, Relații Economice Internaționale și Turism din 21.02.2023, subiect de referință: Rezultatele sondajului anonim al studenților privind calitatea predării cursurilor în semestrul I al anului universitar 2022-2023);</li><li>15. Extras din PV 4 al ședinței Consiliului Facultății SE din 23.02.2023 (discutarea rezultatelor sondajului anonim al studenților);</li><li>16. Extras din PV 5 al ședinței catedrei Business, Marketing și Turism din 01.12.2023, subiect de referință: analiza lecțiilor deschise realizate în septembrie-noiembrie;</li><li>17. Extras din PV 9 al ședinței catedrei Business și Administrare, Relații Economice Internaționale și Turism din 29.06.2023, subiect de referință: analiza rezultatelor activității didactice, științifice și educaționale a catedrei în anul universitar 2022-2023 și aprobarea rapoartelor individuale a profesorilor și a raportului de autoevaluare a catedrei;</li><li>18. Raport al Consiliului de Asigurare a Calității al ULIM privind evaluarea calității predării cursurilor 2023-2024;</li><li>19. Interviu cu reprezentanții echipe manageriale a instituției;</li><li>20. Interviu cu cadrele didactice care asigură procesul educațional la programul de studii;</li><li>21. Interviu cu studenții programului de la ambele forme de învățământ;</li><li>22. Interviu cu absolvenții programului.</li></ol>
<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	<p>Personalul academic de la programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement, este evaluat periodic. Au fost prezentate dovezi privind evaluarea personalului de către șeful catedrei, Comisia pentru Asigurarea Calității a Facultății de Științe Economice. Șeful catedrei evaluează activitatea personalului academic prin monitorizarea realizării activității didactice, metodice și științifice, iar faptul evaluării se consemnează în Planul/Raport individual. Activitățile planificate și realizate integral se evaluează cu calificativul "realizat". De asemenea, se face o concluzie generală privind evaluarea activității pentru anul de studii. Rezultatele evaluării se discută în cadrul ședinței catedrei, fapte consemnate în procesele verbale. Rezultatele evaluărilor se discută și la nivel de Facultate, fapt consemnat în procesul-verbal al ședinței Consiliului Profesorat. Evaluarea personalului academic este coordonată și monitorizată de Consiliul pentru Asigurarea Calității ULIM, structură constituită din profesori cu experiență, care își asumă obligațiunea evaluării calității procesului educațional.</p> <p>Studenții prezenți la interviu au declarat că au participat la sondaje anonime, la care au dat aprecieri cu privire la: calitatea serviciilor ULIM; competențele profesorilor precum: calitatea predării cursurilor; obiectivitatea profesorilor; relația profesor-student etc. Personalul academic, de asemenea, este chestionat cu privire la calitatea proceselor universitare în cadrul unui sondaj anonim. În așa mod, conducerea ULIM contribuie la dezvoltarea personalului academic.</p> <p>Evaluarea calității cursurilor predate pe care o efectuează membrii Consiliului pentru Asigurarea Calității se face în baza a 19 criterii de performanță grupate în patru categorii: organizare; conținut și relevanță; prezentare; interacțiune. În cadrul ULIM se efectuează evaluarea interdepartamentală reciprocă, care este operată pe parcursul anului academic în conformitate cu programul de activitate a Senatului ULIM. La finele anului universitar catedrele, departamentele elaborează rapoarte de</p>

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	<b>Codul dosarului</b>
		<b>ISACPSL - 497</b>

	autoevaluare în baza căreia se întocmește raportul de autoevaluare pe universitate. De asemenea, personalul academic este evaluat și de către colegii din Facultate, iar rezultatele se discută la ședința Catedrei Business, Marketing și Logistică.		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>1,0</b> – personalul academic de la programul de studii este evaluat periodic și se întreprind măsuri de îmbunătățire continuă a performanțelor acestuia;.	<b>Ponderea (puncte)</b>	<b>Punctajul acordat</b>
		<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Puncte tari</b>	-		
<b>Recomandări</b>	-		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

### **Criteriul 5.3. Activitatea de cercetare științifică și inovare a personalului academic**

#### **5.3.1. Planificarea și susținerea activității de cercetare științifică și inovare a personalului academic**

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Codul Educației al RM nr,152 din 17.07.2014</li> <li>2. Codul cu privire la știință și inovare al RM din 15.07.2004.</li> <li>3. Codexul ULIM, compartimentul III: Organizarea și realizarea procesului de cercetare (p. 218);</li> <li>4. Codul de etică și deontologie profesională a personalului științific și științifico-didactic, aprobat de Senatul ULIM la 24.06.2020, PV 8;</li> <li>5. Regulament privind activitatea științifică, aprobat de Senatul ULIM la 24.06.2020, PV 8;</li> <li>6. Strategia de cercetarea științifică ULIM pentru perioada 2020-2025;</li> <li>7. Regulament de organizare și funcționare a structurilor interne de cercetare, aprobat de Consiliul Științific la 18.06.2020, PV 8;</li> <li>8. Regulament instituțional privind publicațiile științifice, științifico-metodice, didactice și alte lucrări acceptate în procesul de evaluare a cercetării și inovării, aprobat de Senatul ULIM la 30.03.2022, PV 7;</li> <li>9. Ghid privind protecția drepturilor proprietății intelectuale;</li> <li>10. Ghid – Reguli pentru prezentarea referințelor bibliografice și citarea resurselor de informare;</li> <li>11. Componența Comisiei de Etică a ULIM;</li> <li>12. Interviu cu cadrele didactice care asigură procesul educațional la programul de studii;</li> <li>13. Planul activității științifice al Facultății de Științe Economice a.u. 2024-2025, aprobat la 29.08.2024;</li> <li>14. Planificarea activității didactico-științifice a Catedrei Business, Marketing și Turism în anul universitar 2024-2025, aprobată la ședința Consiliului Profesorat din 29 august 2024;</li> <li>15. Domeniile și tematica de cercetare științifică, enunțate în Anexa 1 la Strategia de cercetare științifică a ULIM;</li> <li>16. Interviu cu reprezentanții echipe manageriale a instituției;</li> <li>17. Interviu cu cadrele didactice care asigură procesul educațional la programul de studii.</li> </ol>
<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	<p>În conformitate cu Regulamentul ULIM privind activitatea științifică, p.2.8. universitatea sprijină logistic și material cercetarea științifică pe programele interne ale unităților ei componente, printr-o distribuție echitabilă și stabilită de către Rectorat a resurselor, în conformitate cu necesitățile și prioritățile ULIM.</p> <p>Planificarea activității de cercetare de către personalul academic, care asigură programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement se efectuează pentru un an academic, fiind parte componentă a planului individual al fiecărui cadru didactic și științifico-didactic. La interviul cu cadrele didactice care contribuie la implementarea programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement, s-a constatat că se depun eforturi pentru atragerea de finanțare din surse alternative pentru cercetare, cum ar fi prin depunerea de proiecte pentru granturi doctorale. Totuși, aceste inițiative nu au reușit să acumuleze punctajul necesar pentru a beneficia de finanțare din buget.</p> <p>Din interviul cu echipa managerială s-a constatat că unii profesori, care predau la programul de studii 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement sunt implicați în realizarea proiectelor de transfer tehnologic.</p>

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	<b>Codul dosarului</b>
		<b>ISACPSL - 497</b>

	<p>La interviul cu reprezentanți ai echipei manageriale și cu personalul academic, precum și din dovezile prezentate s-a constatat că activitatea științifică a Universității se organizează și se desfășoară în baza Programului complex anual al activității științifice ULIM, integrând Programele instituționale de cercetare științifică, aprobate de Senatul Universității la începutul fiecărui an calendaristic. Programele instituționale de cercetare științifică sunt axate pe direcțiile prioritare ale cercetărilor științifice în cadrul ULIM și sunt elaborate în cadrul Școlii Doctorale, Catedrelor, fiind propuse de Consiliile Facultăților, examinate de Consiliul Științific ULIM și aprobate definitiv de Senatul ULIM.</p> <p>Direcțiile de cercetare se regăsesc în:          Planul activității științifice al Facultății de Științe Economice;          Planul activității științifice al Catedrei Business, Marketing și Turism;          Planul activității științifice individuale al cadrelor didactico-științifice.</p> <p>Programul activității științifice al ULIM se bazează pe considerarea următoarelor elemente structurale ale cercetării științifice: Direcția științifică; Problema științifică; Tema științifică; Compartimentul științific. Activitatea științifică se realizează în cadrul Catedrei Business, Marketing și Turism la profilul "Dezvoltarea durabilă a economiei și societății în era cunoașterii și a globalizării", Direcția de cercetare "Dezvoltarea economică inteligentă, durabilă, favorabilă incluziunii în condițiile societății globale a cunoașterii".</p> <p>Instituția planifică și susține financiar organizarea de manifestări științifice anuale, precum Conferința științifică cu participare internațională „Universitas Europaea: spre o societate a cunoașterii prin europenizare și globalizare”.</p>		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>1,0</b> – instituția planifică și susține integral activitatea de cercetare științifică, inovare și transfer tehnologic, inclusiv de creație (în cazul învățământului artistic) și performanțele sportive (în cazul învățământului sportiv) ale personalului academic.	<b>Ponderea (puncte)</b>  <b>2</b>	<b>Punctajul acordat</b>  <b>2</b>
<b>Puncte tari</b>	-		
<b>Recomandări</b>	-		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

### 5.3.2. Realizarea și monitorizarea activității de cercetare științifică și inovare a personalului academic

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Regulament privind activitatea științifică, aprobat de Senatul ULIM la 24.06.2020, PV 8;</li> <li>2. Articole științifice ale personalului academic al programului publicate în reviste științifice, materiale prezentate la manifestări științifice;</li> <li>3. Teze de doctorat susținute de către personalul didactic și științifico-didactic implicat în program (Mărgineanu Elena);</li> <li>4. Titlul de conferențiar obținut în ultimii 5 ani (Mitev Lilia);</li> <li>5. Interviu cu reprezentanții echipe manageriale a instituției;</li> <li>6. Interviu cu cadrele didactice care asigură procesul educațional la programul de studii;</li> <li>7. Planul activității științifice al Facultății de Științe Economice a.u. 2024-2025, aprobat la 29.08.2024;</li> <li>8. Planificarea activității didactico-științifice a Catedrei Business, Marketing și Turism în anul universitar 2024-2025, aprobată de Consiliul Profesoral din 29 august 2024;</li> <li>9. Domeniile și tematica de cercetare științifică, enunțate în Anexa 1 la Strategia de cercetare științifică a ULIM;</li> <li>10. Certificat de participare la Conferința Științifică Internațională Nr. CSI 2022/0026, 2-3.12.2022 pe numele Burbulea Rodica;</li> <li>11. Informație privind participarea în 2 proiecte de transfer tehnologic a cadrului științifico-didactic Balan Igor, dr., conf. univ.;</li> <li>12. Conferință științifică cu participare internațională „Universitas Europaea: spre o societate a cunoașterii prin europenizare și globalizare”;</li> <li>13. Culegerea de materiale ale conferinței științifice cu participare internațională;</li> <li>14. Tabelul 5.4. Activitatea metodică, de cercetare științifică, inovare și transfer tehnologic;</li> </ol>
--	---

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	<b>Codul dosarului</b>
		<b>ISACPSL - 497</b>

	<p>15. Extras din PV 8 al ședinței Facultății Științe Economice din 29.06.2023 al ședinței (Analiza rezultatelor activității didactice, științifice și educaționale a catedrei în anul universitar 2022-2023 și aprobarea rapoartelor individuale a profesorilor și a raportului de autoevaluare a facultății);</p> <p>16. Autoevaluarea calității cercetării științifice la ULIM în anul universitar 2022-2023. Raport prezentat de Prorectorul pentru Cercetare Științifică și Studii Doctorale la Ședința Senatului ULIM din 29.11.2023;</p> <p>17. Raport anual de cercetare științifică a ULIM pentru anul 2022-2023.</p>		
<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	<p>Personalul academic care asigură programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement realizează activități de cercetare științifică.</p> <p>Aceasta se reflectă în cele 520 de lucrări științifice elaborate și publicate de personalul academic care a asigurat programul în perioada 2020-2024. Prin analizarea bazelor de date Google Academic și Instrumentul Bibliografic Național, au fost examinate profilurile de cercetare ale cadrelor academice, constatându-se că, în perioada de referință, au fost publicate 194 de lucrări științifice în reviste indexate în baze de date internaționale (BDI), 2 monografii, inclusiv una pe domeniul programului <b>"<u>Инновационные политики развития международного туризма в контексте европейской интеграции Республики Молдова</u>"</b> (autori: Igor Balan, Cotenco Irina) și circa 320 de lucrări/teze în volumele manifestărilor științifice naționale și internaționale.</p> <p>Annual, Universitatea Liberă Internațională din Moldova (ULIM) organizează Conferința științifică cu participare internațională „Universitas Europaea: spre o societate a cunoașterii prin europenizare și globalizare”, înregistrată în Registrul ANACEC. În cadrul acestui eveniment sunt desfășurate ateliere tematice dedicate programului de studii.</p> <p>În perioada 2021-2023, conferențiarul universitar Igor Balan a coordonat proiectul național de inovare cu cifrul 23.80015.5107.266T (transfer tehnologic) în colaborare cu ProBioSan-Plus SRL. În ansamblu, pe parcursul anilor 2020-2024, un număr de 21 cadre didactico-științifice au desfășurat activități de cercetare în cadrul proiectelor, fie în calitate de membri ai echipelor de cercetători (Mîrza Sergiu, Zbancă Andrei, Gribincea Corina ș.a.), fie în rol de conducători de proiecte, printre aceștia numărându-se Prus Elena și Balan Igor.</p> <p>ULIM monitorizează realizarea activității de cercetare științifică a personalului didactic implicat în programul de studii. În baza proceselor verbale ale catedrei Business, Marketing și Turism, precum și în cadrul interviului cu reprezentanții echipei manageriale, a personalului academic implicat s-a constatat că analiza rezultatelor activității și performanței științifice a personalului academic se efectuează în cadrul ședințelor catedrei de profil, consiliului profesoral, comisiei și Consiliului pentru asigurarea calității, rezultatele constituind un temei pentru spor salarial de 30% în următorul an de studii. Rezultatele cercetărilor științifice se regăsesc în rapoartele de autoevaluare individuală, ale catedrei, facultății și instituției și sunt confirmate prin certificate, diplome, alte dovezi privind participarea și performanțele personalului academic în cadrul manifestărilor științifice la nivel instituțional, național și internațional. La interviul cu personalul academic al programului s-a constatat că rezultatele cercetărilor științifice se implementează la actualizarea conținuturilor predate și a curriculum-ului, elaborarea tematicii tezelor de licență. Personalul implicat în programul de studii de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement participă la realizarea proiectelor de transfer tehnologic finanțate de ANCD în parteneriat cu entități economice.</p>		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<p><b>1,0</b> – personalul academic realizează integral activitățile de cercetare științifică, inovare și transfer tehnologic planificate, inclusiv de creație (în cazul învățământului artistic) și performanțe sportive (în cazul învățământului sportiv).</p> <p><b>1,0</b> – instituția monitorizează realizarea activității de cercetare științifică, inovare și transfer tehnologic, inclusiv de creație (în cazul învățământului artistic) și performanțele sportive (în cazul învățământului sportiv) ale personalului academic implicat în programul de studii.</p>	<b>Ponderea (puncte)</b>	<b>Punctajul acordat</b>
		<b>2</b>	<b>2</b>
		<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Puncte tari</b>	-		
<b>Recomandări</b>	<p>Instituirea Centrului/Centrelor de cercetare, după cum prevede Regulamentul instituțional privind activitatea științifică din 24.06.2023, capitolul III. Aceasta ar consolida echipe de cercetători pentru realizarea de lucrări științifice de o calitate înaltă, recunoscută prin publicarea în reviste indexate în WoS, Scopus sau monografii editate la edituri recunoscute la nivel internațional. De asemenea, aceasta ar crea premise pentru elaborarea unor propuneri de proiecte de cercetare.</p>		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	<b>Codul dosarului</b>
		<b>ISACPSL - 497</b>

### 5.3.3. Valorificarea rezultatelor activității de cercetare științifică și inovare a personalului academic în contextul programului de studii

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Regulament privind activitatea științifică, aprobat de Senatul ULIM la 24.06.2020, PV 8;</li> <li>2. Curriculum la disciplina Marketing turistic și hotelier, titular de curs: Iachim Alexandru, dr., conf. univ.;</li> <li>3. Teza de licență a studentei Lisnic Carolina cu tema Turismul vitivinicol și perspectivele evoluției acestuia. Cond. științific: Comendant Vasile, dr., conf. univ.;</li> <li>4. Ordin nr. 444 ȘE din 30.09.2022; subiect de referință: aprobarea temelor tezelor de licență la Facultatea Științe Economice pentru studenții anului de absolvire a ciclului I studii superioare de licență;</li> <li>5. Interviu cu reprezentanții echipei manageriale a instituției;</li> <li>6. Interviu cu coordonatorul programului de studii;</li> <li>7. Interviu cu cadrele didactice care asigură procesul educațional la programul de studii;</li> <li>8. Interviu cu studenții și absolvenții programului.</li> </ol>		
<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	<p>Rezultatele activităților de cercetare ale personalului academic sunt implementate și difuzate în conținuturile curriculare ale cursurilor din cadrul programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement. Un exemplu este disciplina <i>Strategie de marketing și planificare</i>, care include teme de cercetare relevante pentru domeniul de studiu aferent programului 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement. De asemenea, tematica tezelor de licență ale studenților este aliniată cu direcțiile de cercetare dezvoltate de personalul academic. Intervipurile realizate cu reprezentanții echipei manageriale, cadrele didactice, absolvenții și studenții confirmă faptul că activitatea de cercetare contribuie semnificativ la dezvoltarea procesului educațional, fiind utilizată pentru actualizarea tematicilor abordate în cadrul cursurilor și pentru ghidarea studenților în elaborarea lucrărilor de licență. Absolvenții au recunoscut, de asemenea, relevanța acestor cercetări în pregătirea lor profesională.</p> <p>Cercetările științifice efectuate de către personalul academic au stat la baza conceptualizării și actualizării conținuturilor disciplinelor predate, care se regăsesc în 94 lucrări metodice și didactice elaborate în perioada 2020-2024.</p>		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>1,0</b> – rezultatele activității de cercetare științifică, inovare și transfer tehnologic, inclusiv de creație (în cazul învățământului artistic) și performanțele sportive (în cazul învățământului sportiv) ale personalului academic sunt valorificate în cadrul programului de studii;	<b>Ponderea (puncte)</b>	<b>Punctajul acordat</b>
		<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Puncte tari</b>	-		
<b>Recomandări</b>	Valorificarea rezultatelor cercetărilor personalului academic în cadrul programului de studii 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement prin includerea acestora în bibliografia de referință reflectată în curriculumul la disciplinele studiate.		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>			

### Standard de acreditare 6. Resurse de învățare și sprijin pentru student

Instituțiile finanțează, în mod corespunzător, activitățile de învățare și predare. Instituțiile asigură studenții cu resurse de învățare și servicii de suport adecvate și ușor accesibile.

#### Criteriul 6.1. Personal administrativ și auxiliar

##### 6.1.1. Planificarea și coordonarea activității personalului administrativ și auxiliar

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Codul muncii al Republicii Moldova (Codul nr.154 din 28.03.2003);</li> <li>2. Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea organelor de conducere ale instituțiilor de învățământ superior din Republica Moldova (Ordinul ME nr.10 din 14.01.2015);</li> <li>3. Regulamentul-cadru al catedrei instituției de învățământ superior (Ordinul ME nr. 671 din 06.08.2010);</li> <li>4. Regulamentul-cadru al facultății instituției de învățământ superior (Ordinul ME nr. 671 din 06.08.2010);</li> </ol>
--	--

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	<b>Codul dosarului</b>
		<b>ISACPSL - 497</b>

	<p>5.Regulament cu privire la ocuparea funcțiilor de conducere și alegerea organelor de conducere ale ULIM, aprobat la Senat, PV 8 din 24.06.2020;</p> <p>6.Strategia de recrutare și dezvoltare a personalului ULIM pentru anii 2020-2025, aprobat la Senat, PV 8 din 24.06.2020;</p> <p>7.Regulamentul cu privire la securitatea și sănătatea în muncă la ULIM;</p> <p>8.Fișa personală de instruire în domeniul securității și sănătății în muncă.</p> <p>9.Interviu cu reprezentanții echipei manageriale a instituției;</p> <p>10.Interviu cu coordonatorul programului de studii;</p> <p>11.Vizită: Secția de Resurse umane      Prezentarea dosarelor (format hârtie) a personalului administrativ și auxiliar (a câte 2- 3 dosare, aleatoriu).</p>		
<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	<p>În cadrul vizitei de evaluare externă a programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement a fost stabilit că în cadrul ULIM planificarea, recrutarea și coordonarea personalului administrativ și auxiliar la programul de studii se realizează în conformitate cu cadrul normativ în vigoare.</p> <p>Angajarea personalului administrativ se efectuează în bază de concurs și sunt respectate etapele: planificarea concursului, demararea concursului, alegerea prin concurs, angajarea.</p> <p>Personalul auxiliar este selectat și numit prin ordin. Personalul auxiliar secundează procesul instructiv-educativ, fiind antrenat, prioritar, în activități tehnice, complementare, specifice specialităților gestionate la facultate sau catedră.</p> <p>În urma vizitei la Secția de Resurse Umane s-a constatat că ordinele cu privire la angajarea personalului administrativ și auxiliar la programul de studii 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement sunt întocmite și aprobate conform actelor normative în vigoare. Dosarele personalului administrativ și auxiliar corespund cerințelor. Contractele individuale de muncă sunt întocmite conform legislației în vigoare, semnate de părțile contractante și cusute în dosarele personalului. Fișele de post sunt întocmite conform specificului funcției angajatului și sunt vizate de către deținătorul funcției respective.</p> <p>Planificarea, recrutarea și angajarea personalului administrativ și auxiliar a programului de studii 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement respectă criteriile profesionale, personale și organizaționale, respectând competențele prevăzute de fișele de post. Dosarele personalului administrativ și auxiliar includ: cerere de angajare, contract individual de muncă, fișa postului, CV, Fișa personală, copii de pe: buletinul de identitate, actele de studii, certificatele de perfecționare, alte acte după caz. Contractele individuale de muncă sunt actualizate conform prevederilor normative.</p> <p>Reieșind din cele expuse, se constată că planificarea, recrutarea și coordonarea personalului administrativ și auxiliar la programul de studii 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement se realizează în conformitate cu cadrul normativ în vigoare.</p>		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>1,0</b> – planificarea, recrutarea și coordonarea personalului administrativ și auxiliar la programul de studii se realizează în conformitate cu cadrul normativ în vigoare;	<b>Ponderea (puncte)</b>	<b>Punctajul acordat</b>
		<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Puncte tari</b>	-		
<b>Recomandări</b>	-		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

## **Criteriul 6.2. Resurse materiale și de învățare**

### **6.2.1. Existența și utilizarea spațiilor educaționale și de cercetare**

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	<p>1.Actul de inspectare nr.10/9 din 05.02.2024 împotriva incendiilor și protecției civile;</p> <p>2.Autorizație sanitară pentru funcționare nr.013199/2022/49 din 11.01.2022;</p> <p>3.Dosarele cadastrale a spațiilor utilizate în procesul de studii;</p> <p>4.Panouri informative;</p> <p>5.Vizitarea spațiilor educaționale.</p> <p>6.Interviu cu absolvenții programului de studii;</p> <p>7.Interviu cu studenții programului de studii.</p>
--	---

**RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ**

Codul dosarului

ISACPSL - 497

<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	<p>În procesul de evaluare externă a fost constatat că ULIM dispune de spații educaționale care sunt în corespundere cu cerințele standardelor igienico-sanitare și antiincendiar.</p> <p>În cadrul vizitei, programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement s-a constatat că procesul didactic al programului se desfășoară în corpul central ULIM. Aulele (sălile de curs, de seminare și lecții practice, etc.) în care se desfășoară activitățile didactice și de cercetare sunt dotate corespunzător, în funcție de destinația acestora.</p> <p>Pe parcursul vizitei la instituție au fost vizualizate mai multe spații utilizate în procesul educațional. Printre acestea se enumeră: sălile de studii aula Franța dotată cu 14 calculatoare, aula SUA dotată cu 22 calculatoare, aula Coreea de Sud dotată cu 26 calculatoare, aula Germania dotată cu 25 calculatoare, proiector, tablă interactivă, aula Petru Roșca dotată cu proiector, aula România cu o capacitate de 180 de locuri dotată cu proiector, microfon, boxe, pupitru electronic, aula 241 cu o capacitate de 120 locuri dotată cu proiector, aula 604 dotată cu 28 calculatoare.</p> <p>Spațiile educaționale sunt conforme cu cerințele sanitare. Baza materială este relevantă și suficientă pentru instruirea studenților. Spațiile disponibile permit organizarea procesului de învățământ fiind amplasate și dotate corespunzător.</p> <p>În urma vizitei spațiilor educaționale s-a constatat că procesul de studii se desfășoară în parametri optimi: săli de curs – peste 5,00 m<sup>2</sup> per student, săli de seminar -respectiv 4,97 m<sup>2</sup> și laboratoare - respectiv 4,93 m<sup>2</sup>.</p> <p>În cadrul programului de studii de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement, spațiile de studii sunt utilizate eficient, astfel ULIM dispune de suprafața necesară pentru realizarea procesului didactic, respectând autorizația sanitară de funcționare și normele de siguranță antiincendiară.</p> <p>În cadrul vizitei spațiilor educaționale și de cercetare precum și a interviurilor cu personalul administrativ și a interviului cu studenții din cadrul programului de studii de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement, s-a constatat că instituția asigură la un nivel înalt și în totalitate spații pentru realizarea procesului de studii și de cercetare la acest program de studii.</p> <p>Sălile de curs în care își desfășoară activitățile programul de studii de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement ocupă o suprafață de 827.5 metri pătrați, oferind un spațiu suficient pentru desfășurarea cursurilor teoretice. Sălile de seminar și laboratoarele, cu o suprafață totală de 487,4 metri pătrați, sunt bine dimensionate pentru a susține activitățile practice și interdisciplinare necesare în cadrul programului evaluat. Suprafața minimă per student la programul de studiu pentru sălile de curs și sălile de seminare depășesc – 2,0 m<sup>2</sup>, iar cele pentru sălile de laborator, depășesc – 3,0 m<sup>2</sup></p> <p>Determinarea suprafeței ce revine unui student per categorii de săli cu referire la specificul programului de studii 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement:</p> <table border="1" data-bbox="316 1317 1182 1615"> <thead> <tr> <th>Auditoriu</th> <th>m<sup>2</sup></th> <th>nr studenți zi anul admiterii 2023-2024</th> <th>asigurare student</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aula nr.302/2</td> <td>75,00</td> <td>15</td> <td>5,00 m<sup>2</sup></td> </tr> <tr> <td>Aula 213/ 1</td> <td>74,60</td> <td>15</td> <td>4,97 m<sup>2</sup></td> </tr> <tr> <td>Aula 432/1</td> <td>74,00</td> <td>15</td> <td>4,93 m<sup>2</sup></td> </tr> </tbody> </table>	Auditoriu	m <sup>2</sup>	nr studenți zi anul admiterii 2023-2024	asigurare student	Aula nr.302/2	75,00	15	5,00 m <sup>2</sup>	Aula 213/ 1	74,60	15	4,97 m <sup>2</sup>	Aula 432/1	74,00	15	4,93 m <sup>2</sup>	
Auditoriu	m <sup>2</sup>	nr studenți zi anul admiterii 2023-2024	asigurare student															
Aula nr.302/2	75,00	15	5,00 m <sup>2</sup>															
Aula 213/ 1	74,60	15	4,97 m <sup>2</sup>															
Aula 432/1	74,00	15	4,93 m <sup>2</sup>															
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<p><b>1,0</b> – instituția asigură în totalitate spații adecvate pentru realizarea procesului de studii și de cercetare la programul de studii;</p> <p><b>Standard de evaluare minim obligatoriu:</b></p> <p>Instituția asigură parțial spații pentru realizarea procesului de studii și de cercetare la programul de studii (ex.: săli de curs/ seminar, calculatoare, laboratoare, biblioteci, săli de lectură, săli sport etc.).</p>	<b>Ponderea (puncte)</b>  <b>1</b>	<b>Punctajul acordat</b>  <b>1</b>															

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	<b>Codul dosarului</b>	
		<b>ISACPSL - 497</b>	

	<p><b>1,0</b> – instituția asigură suprafețe ce revin unui student, după cum urmează:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● săli de curs – nu mai puțin de 2,0 m<sup>2</sup>;</li> <li>● săli de seminar – nu mai puțin de 2,0 m<sup>2</sup>;</li> <li>● laboratoare – nu mai puțin de 3,0 m<sup>2</sup>.</li> </ul> <p><b>Standard de evaluare minim obligatoriu:</b> Instituția de învățământ asigură suprafețe minime ce revin unui student de la programul de studii, după cum urmează:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● săli de curs – 1,0 m<sup>2</sup>;</li> <li>● săli de seminar – 1,4 m<sup>2</sup>;</li> </ul>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Puncte tari</b>	La programul de studii superioare de licență, 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement a fost constatat că ULIM dispune de spații educaționale care sunt în corespundere cu cerințele standardelor igienico-sanitare și antiincendiar.		
<b>Recomandări</b>	-		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

### 6.2.2. Dotarea și accesibilitatea spațiilor educaționale și de cercetare

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vizitarea spațiilor educaționale;</li> <li>2. Prezentarea echipamentului și actelor doveditoare în timpul vizitei;</li> <li>3. Contract nr. 310241 din 08.04.2024 de achiziție a echipamentului tehnic;</li> <li>4. Interviu cu reprezentanții echipei manageriale a instituției;</li> <li>5. Interviu cu coordonatorul programului de studii;</li> <li>6. Interviu cu cadrele didactice care asigură procesul educațional la programul de studii;</li> <li>7. Interviu cu studenții programului de studii;</li> <li>8. Interviu cu absolvenții programului de studii;</li> <li>9. Interviu cu angajatorii.</li> </ol>		
<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	<p>În conformitate cu vizita externă efectuată în cadrul instituției ULIM se constată că instituția este dotată cu spații educaționale și de cercetare care asigură integral realizarea obiectivelor programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement.</p> <p>S-a constatat în urma vizitei spațiilor educaționale și de cercetare că acestea sunt asigurate cu dotări moderne, bibliotecă, săli de lectură, mediatecă și alte facilități (internet, serviciul de multiplicare, acces la baze de date etc.) și permit desfășurarea unui proces de învățământ de bună calitate. Sălile de studii sunt dotate cu proiectoare/table interactive/monitoare, calculatoare etc., studenții au acces și la un fond de carte care le permite realizarea activității de cercetare și a lucrului individual. Biblioteca este dotată cu calculatoare, masă pentru lectură, lampă de masă.</p> <p>Dotarea spațiilor permite formarea competențelor specifice programului de studii de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement și oferă posibilitatea diversificării formelor de lucru: colectiv, în grup, individual, este relevantă și suficientă pentru instruirea studenților cu necesități educaționale speciale.</p>		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<p><b>1,0</b> – instituția este dotată cu spații educaționale și de cercetare care asigură integral realizarea obiectivelor programului de studii;</p>	<b>Ponderea (puncte)</b>	<b>Punctajul acordat</b>
		<b>3</b>	<b>3</b>
<b>Puncte tari</b>	Instituția este dotată cu spații educaționale și de cercetare care asigură integral realizarea obiectivelor la programul de studii superioare de licență, 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement.		
<b>Recomandări</b>	-		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

### 6.2.3. Dotarea, dezvoltarea și accesibilitatea fondului bibliotecii destinat programului de studii

<b>Dovezi prezentate de</b>	1. Regulament privind organizarea și funcționarea departamentului informațional bibliometric (Aprobat PV 8, Consiliul pentru Asigurarea Calității, ULIM, din 18.06.20);
-----------------------------	---



	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	<b>Codul dosarului</b>
		<b>ISACPSL - 497</b>

<b>instituția de învățământ</b>	<p>2.Regulament privind organizarea și funcționarea serviciului multimedia (Mediatecii), (Aprobat PV 8, Consiliul pentru Asigurarea Calității, ULIM, din 18.06.20);</p> <p>3.Pagina web - <a href="https://www.library.ulim.md/">https://www.library.ulim.md/</a>;</p> <p>4.Dovezile privind accesibilitatea la fondurile bibliotecii (fizice și electronice) pentru studenți și cadre didactice;</p> <p>5.Baze de date on-line (baze de date internaționale reprezentative, gen Cambridge University Press, Oxford English Dictionary);</p> <p>6.Prezentarea echipamentelor și actelor doveditoare în timpul vizitei;</p> <p>7.Vizitarea spațiilor destinate bibliotecii;</p> <p>8.Interviu cu reprezentanții echipei manageriale a instituției;</p> <p>9.Interviu cu coordonatorul programului de studii;</p> <p>10.Interviu cu cadrele didactice care asigură procesul educațional la programul de studii;</p> <p>11.Interviu cu studenții programului de studii;</p> <p>12.Interviu cu absolvenții programului de studii.</p>		
<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	<p>În urma interviurilor cu reprezentanții echipei manageriale a instituției, coordonatorii programului de studii, cadrele didactice care asigură procesul educațional la programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement, studenții programului de studii cât și absolvenții programului de studii s-a constatat că Biblioteca ULIM funcționează în baza regulamentului de organizare și funcționare a departamentului informațional bibliometric și Regulamentului privind organizarea și funcționarea serviciului multimedia (Mediatecii) (aprobat PV 8, Consiliul pentru Asigurarea Calității, ULIM, din 18.06.20). Aceasta oferă o gamă largă de servicii: consultarea cataloagelor electronice, informarea bibliografică și documentară, împrumut în sălile de lectură, împrumut la domiciliu, activități cultural-științifice, acces Internet, elaborarea bibliografiilor, asistență de specialitate. Accesul în spațiile funcționale ale bibliotecii ULIM se efectuează în baza carnetului de student ULIM (pentru studenți) și a legitimației ULIM (pentru cadre didactice și științifice, personal auxiliar, alți angajați) în care sunt reflectate toate documentele existente în colecții.</p> <p>Regulile de acces a bibliotecii se regăsesc pe site <a href="https://www.library.ulim.md/conditii-de-acces/">https://www.library.ulim.md/conditii-de-acces/</a>.</p> <p>În urma discuțiilor cu studenții din cadrul programului de studii de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement s-a constatat că, biblioteca pe lângă fondul de cărți este dotată cu bibliotecă electronică, care poate fi accesată <a href="https://www.library.ulim.md/">https://www.library.ulim.md/</a>.</p> <p>În urma vizitei spațiilor destinate bibliotecii instituției, s-au constatat următoarele: Instituția posedă 3 săli de lectură, o mediatecă care este dotată cu calculatoare moderne și cu echipament tehnic, ce corespunde activităților specifice programului, capacitatea sălilor, constituie 800 de locuri. Colecția de împrumut la domiciliu este cu termene limită de împrumut (termenul variază în dependență de clasificarea lucrării și domeniul programului solicitat).</p> <p>Biblioteca ULIM dispune de locuri în săli de lectură, spațiu funcțional de 1751,2 m<sup>2</sup> și oferă utilizatorilor acces la Internet de la calculatoarele bibliotecii sau de wi-fi pentru studenții care aleg să vină cu laptopul personal.</p> <p>Putem menționa că programul de studii de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement este asigurat cu suport didactic în totalitate, inclusiv suport didactic elaborat de personalul academic.</p>		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>1,0</b> – fondul bibliotecii este dotat corespunzător, dezvoltat periodic și accesibil studenților și personalului academic;	<b>Ponderea (puncte)</b>	<b>Punctajul acordat</b>
		<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Puncte tari</b>	Existența unei biblioteci cu un fond de carte bogat și variat.		
<b>Recomandări</b>	-		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

#### 6.2.4. Asigurarea și accesul studenților la suportul curricular

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	<p>1.Strategia de dezvoltare instituțională ULIM pentru anii 2020-2025, aprobată în ședința Senatului din 24.06.2020, PV 8;</p> <p>2.Regulament privind inițierea, proiectarea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a planurilor de învățământ, aprobat prin ședința Senatului ULIM din 24 iunie 2020;</p>
--	--

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	<b>Codul dosarului</b>
		<b>ISACPSL - 497</b>

	<p>3.Strategia Facultății Științe Economice și Tehnologii Informaționale pentru anii 2020-2025, aprobată în ședința Senatului din 04.10.2023, PV 2;</p> <p>4.Conceptul educațional al facultății Științe Economice și Tehnologii Informaționale aprobată în ședința Senatului din 04.10.2023, PV 2;</p> <p>5.Planificarea activității didactico - științifice a catedrei Business, Marketing și Turism în anul universitar 2024-2025, aprobată în ședința Consiliului Profesorat ULIM din 29.08.2024, PV 1;</p> <p>6.Planul de învățământ la programul de studii 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement, aprobat prin PV 5 al Senatului ULIM din 22.02.2023. (PV 3 din 21.11.2022 a catedrei Business, Marketing și Turism; PV 5 al consiliului facultății Științe Economice din 01.02.2023; PV 3 din 15.02.2023 al Consiliului Calității ULIM, coordonat MECC ISL-02 19663/12.05.2023);</p> <p>7.Regulamentul privind constituirea și ținerea la zi a colecției e-portofolii educaționale ULIM (Aprobat ședința Senatului din 26.06.2019. PV 7);</p> <p>8.Tabelul obligator Suport curricular;</p> <p>9.Interviu cu absolvenții programului de studii;</p> <p>10.Interviu cu cadrele didactice care asigură procesul educațional la programul de studii;</p> <p>11.Interviu cu studenții programului de studii.</p>		
<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	<p>În urma vizitei bibliotecii ULIM și a interviurilor cu studenții, absolvenții și profesorii s-a constatat că disciplinele la programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement sunt asigurate în proporție de 100% cu suport curricular, atât în format fizic la bibliotecă cât și în format electronic plasat pe platforma <a href="https://drive.google.com/drive/folders/">https://drive.google.com/drive/folders/</a> care este actualizată continuu pentru programul de studii 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement.</p> <p>Suportul curricular corespunde cerințelor înaintate față de materialele didactice, metodice și metodico-științifice care sînt evaluate în mai multe etape, și anume: la nivel de Catedră, la nivelul Comisiei Calității a Facultății Științe Economice, la nivelul Consiliului Facultății de Științe Economice, la nivelul Consiliului Calității ULIM și în dependență de categoria lucrării la Senatul ULIM. Suportul curricular de la programul de studii corespunde actelor normative în vigoare. Este accesibil și adecvat formării de competențe și atingerii rezultatelor învățării.</p> <p>În urma discuțiilor cu studenții/ cadrele didactice/ personalul administrativ din cadrul programului de studii 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement s-a constatat: informația este plasată pe site-ul instituției, pe pagina Facultății Științe Economice (<a href="https://ulim.md/stiinte-economice/">https://ulim.md/stiinte-economice/</a>).</p> <p>Suportul curricular este accesibil studenților prin înscrierea pe platformă.</p>		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>0,5</b> – 50-90% din suportul curricular de la programul de studii este accesibil și adecvat formării de competențe și atingerii rezultatelor învățării;	<b>Ponderea (puncte)</b>	<b>Punctajul acordat</b>
		<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Puncte tari</b>	-		
<b>Recomandări</b>	Actualizarea continuă a suportului curricular la programul de studii superioare de licență, 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement.		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	Reorganizarea platformei e-learning utilizate de către studenți și profesori în așa mod ca profesorii să poată opera modificări în materialele plasate pe platformă în vederea actualizării materialelor didactice plasate pentru instruirea studenților.		

### Criteriul 6.3. Resurse financiare

#### 6.3.1. Mijloace financiare alocate procesului educațional și cercetării la programul de studii

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	<p>1.Strategia pentru dezvoltare instituțională ULIM pentru anii 2020-2025 (Aprobată în ședința Senatului din 24.06.2020, PV 8);</p> <p>2.Regulament cu privire la metodologia perceperii taxelor pentru studii universitare în cadrul ULIM, aprobat în ședința Senatului ULIM, din 24.06.2020, PV 8;</p> <p>3.Carta ULIM;</p> <p>4.Bugetul de venituri și cheltuieli pentru anul 2024, aprobat în ședința Senatului ULIM, din 29.11.2023, PV 4;</p> <p>5.Interviu cu reprezentanții echipei manageriale a instituției;</p> <p>6.Interviu cu coordonatorul programului de studii.</p>
<b>Constatări făcute în timpul</b>	Mijloacele financiare necesare programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement sunt alocate conform cadrului normativ în vigoare (calculate și repartizate conform necesităților acestora și pentru asigurarea calității procesului de studii).

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	<b>Codul dosarului</b>	
		<b>ISACPSL - 497</b>	

<b>procesului de evaluare externă</b>	În urma interviurilor, s-a constatat că, Universitatea se finanțează din surse precum: veniturile proprii generate din furnizarea serviciilor, derularea proiectelor internaționale și donațiilor private. Sursele financiare sunt suficiente pentru programul de studii, deoarece au permis crearea condițiilor necesare pentru realizarea obiectivelor programului de studii. Sistemul instituțional de alocare a fondurilor destinate procesului didactic și cercetării cu referire la programul de studii 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement este respectat.		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>1,0</b> – mijloacele financiare destinate procesului didactic și cercetării sunt alocate în conformitate cu cadrul normativ în vigoare și sunt suficiente pentru realizarea programului;	<b>Ponderea (puncte)</b>  <b>2</b>	<b>Punctajul acordat</b>  <b>2</b>
<b>Puncte tari</b>	-		
<b>Recomandări</b>	-		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

### 6.3.2. Taxe de studii și burse la programul de studii

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Regulament cu privire la metodologia perceperii taxelor pentru studii universitare în cadrul ULIM, aprobat la ședința Senatului din 24.06.2020, PV8;</li> <li>2.Regulament de conferire a distincțiilor, titlurilor onorifice, mențiunilor și diplomelor, aprobat la ședința Senatului din 24.06.2020, PV8;</li> <li>3.Regulament privind bursa studentescă de studii Andrei Galben, aprobat la ședința Senatului din 28.04.2021, PV6;</li> <li>4.Regulament privind bursa studentescă de studii OLIMPIADA ULIM;</li> <li>5.Ordine de acordare a bursei Andrei Galben.</li> <li>6.Interviu cu reprezentanții echipei manageriale a instituției;</li> <li>7.Interviu cu coordonatorul programului de studii;</li> <li>8.Interviu cu studenții programului de studii.</li> </ol>		
<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	<p>Ca urmare a discuțiilor în cadrul vizitei programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement, s-a constatat că, procedurile de stabilire a taxelor de studii, alocare a bursei și altor forme de sprijin material sunt aplicate în conformitate cu cadrul normativ în vigoare. Procedura de alocare a bursei la programul de studii 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement este transparentă și efectuată în baza de concurs.</p> <p>Modul și condițiile de acordare a bursei la programul de studii 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement se realizează în conformitate cu Regulamentul privind bursa studentescă de studii Andrei Galben, ordinele de acordare a bursei de studii sunt elaborate și aprobate de către Biroul Senatului ULIM.</p> <p>În urma interviurilor cu studenții, personalul administrativ și cu cadrele didactice la programul de studii 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement s-a constatat că există și alte forme de sprijin material pentru studenți, ca de exemplu, reduceri de taxe la cazare în cămin pentru studenții cu reușita academică sau situația de vulnerabilitate economică a studentului, scutirea totală a taxei de studii pentru copiii angajaților.</p> <p>Studenții programului de studii 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement care au finisat ciclul I licență și își continuă studiile la ciclul II masterat beneficiază de o reducere în mărime de 10% din valoarea totală a taxei de studii. La achitarea taxei de studii în luna iunie pentru următorul an universitar, studenții beneficiază de o reducere de 10% din taxa totală de studii. Pentru studenții care concomitent își fac studiile la două specialități una cu frecvență la zi și alta cu frecvență redusă la fel beneficiază de o reducere de 10% din costul total a taxei de studii.</p>		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>1,0</b> – procedurile de stabilire a taxelor de studii, alocare a bursei și altor forme de sprijin material sunt aplicate în conformitate cu cadrul normativ în vigoare;	<b>Ponderea (puncte)</b>  <b>1</b>	<b>Punctajul acordat</b>  <b>1</b>
<b>Puncte tari</b>	-		

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	<b>Codul dosarului</b>
		<b>ISACPSL - 497</b>

<b>Recomandări</b>	-
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-

## **Criteriul 6.4. Asigurarea socială a studenților**

### **6.4.1 Asigurarea studenților cu cămin**

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	<p>1.Regulamentul cu privire la organizarea și funcționarea de autogovernanța studentescă (ordinul Ministerului Educației nr. 969 din 10.09.2014);</p> <p>2.Regulament privind funcționarea căminelor (aprobat la ședința Senatului din 24.06.2020, PV8);</p> <p>3.Ordin de cazare a studenților în căminele studentești;</p> <p>4.Contract de cazare;</p> <p>5.Autorizația sanitară nr.013199/2022/49 din 11.01.2022 de funcționare a căminului;</p> <p>6.PV de control în domeniul supravegherii de stat a măsurilor contra incendiilor nr.10/45 din 01.02.2021;</p> <p>7.Panouri informative;</p> <p>8.Vizită la căminul ULIM;</p> <p>9.Interviu cu reprezentanții echipei manageriale a instituției;</p> <p>10.Interviu cu coordonatorul programului de studii;</p> <p>11.Interviu cu studenții programului de studii;</p> <p>12.Interviu cu absolvenții programului de studii.</p>		
<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	<p>În urma vizitei și a interviurilor s-a constatat că studenții solicitanți a programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement sunt asigurați cu spații locative.</p> <p>În urma interviurilor cu studenții programului 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement s-a constatat că studenții programului evaluat sunt informați despre procedurile/metodologiile și actele normative și legislative, referitoare la oferta instituției privind oferirea locurilor de cazare în căminele ULIM. Pentru studenții anului I în momentul depunerii actelor la admitere se depune și cererea pentru cămin. Odată cu admiterea studentului i se oferă și spațiu de cazare în cămin. Pentru studenții anului II și III a programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement depunerea cererii pentru cămin se face la finele anului de studii pentru anul universitar viitor.</p> <p>În urma vizitei la căminul ULIM, putem confirma că acesta dispune de 320 locuri de cazare cu condiții de trai confortabile. Studenții solicitanți de la programul de studii 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement sunt asigurați cu cămin 100%. La cazarea studenților se respectă în mod obligatoriu normele sanitare.Toate căminele sunt dotate cu odăi de 1-5 locuri, dotarea cu bloc sanitar este pe etaj cu condiții bune, mobilier modern, precum dulapuri moderne, paturi de calitate înaltă cu saltele de calitate, masă de lucru pentru calculatorul de masă, fiecare cameră fiind acum dotată cu televizor LCD și frigider, accesul facilitat în cămin pentru persoane cu dizabilități este asigurat.</p> <p>La fel în urma vizitei s-a constatat că căminul a beneficiat de renovări ample, incluzând vopsirea camerelor, băilor și holurilor, reparații ale instalațiilor electrice și sanitare, și actualizarea mobilierului, printre facilitățile deținute se includ acces Wi-Fi deschis și sisteme de supraveghere video.</p>		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>1,0</b> – peste 50% din studenții solicitanți de la programul de studii sunt asigurați cu cămin, în conformitate cu normele în vigoare.	<b>Ponderea (puncte)</b>	<b>Punctajul acordat</b>
		<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Puncte tari</b>	Condiții optime de cazare în cămine modernizate.		
<b>Recomandări</b>	-		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

**Standard de acreditare 7. Managementul informației**

Instituțiile se asigură că sunt colectate, analizate și utilizate informații relevante pentru gestionarea eficientă a programelor lor și a altor activități.

**Criteriul 7.1. Accesul la informație****7.1.1. Managementul informației și accesul studenților și angajaților la informațiile privind programul de studii**

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Regulamentul de organizare și funcționare al Oficiului Suport Academic, aprobat la ședința Senatului ULIM din 29.04.2015;</li><li>2. Baza de date conținută în Sistemul Informațional ULIM (SIU ULIM), <a href="http://178.17.162.62:8080/e-student">http://178.17.162.62:8080/e-student</a>, <a href="http://178.17.162.62:8080/proces-studii/spring/index">http://178.17.162.62:8080/proces-studii/spring/index</a>;</li><li>3. Oficiul Suport Academic;</li><li>4. Arhiva ULIM;</li><li>5. Interviu cu reprezentanții echipei manageriale a instituției;</li><li>6. Interviu cu coordonatorul programului de studii;</li><li>7. Interviu cu cadrele didactice care asigură procesul educațional la programul de studii;</li><li>8. Interviu cu studenții programului de studii;</li><li>9. Interviu cu absolvenții programului de studii;</li><li>10. Interviu cu angajatorii.</li></ol>		
<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	<p>În procesul de evaluare externă la programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement s-a constatat că la ULIM există și funcționează Oficiul Suport Academic.</p> <p>Managementul informației și accesul informațional la Programul de licență evaluat este asigurat prin intermediul Regulamentului privind organizarea și funcționarea Oficiului Suport Academic.</p> <p>Managementul informației instituționale contribuie la o comunicare eficientă internă la diferite niveluri între angajați și administrație, profesori și studenți, studenți și mentori, studenți și administrație.</p> <p>Baza de date informatizată ULIM este gestionată la diferite nivele cu diferite grade de protecție și accesibilitate. Baza de date stochează informații privind programul de licență supus acreditării, contingentul de studenți, cursurile lor educațional.</p> <p>Documentele privind reușita academică (borderouri, ordine interne, contracte de studii, contracte individuale ș.a.) sunt imprimate, semnate și păstrate regulamentar.</p> <p>Informația academică care asigură funcționarea programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement este amplasată pe site-ul ULIM <a href="http://178.17.162.62:8080/e-student">http://178.17.162.62:8080/e-student</a> <a href="http://178.17.162.62:8080/proces-studii/spring/index">http://178.17.162.62:8080/proces-studii/spring/index</a>, Oficiul Suport Academic, arhiva ULIM, etc.</p> <p>Actele de studii, eliberate la finele ciclurilor de studii la programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement se efectuează de Oficiul Suport Academic cu respectarea strictă a normelor de păstrare și evidență a documentelor în cauză.</p> <p>Rezultatele privind satisfacția studenților cu privire la Programul de licență evaluat sunt examinate în ședințele Catedrei Business, Marketing și Turism, Consiliului Profesorat al Facultății Științe Economice, Senatului ULIM, consemnate în procese-verbale corespunzătoare.</p> <p>Anual se realizează evidența angajabilității absolvenților la programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement prin completarea unei baze de date și realizarea unui sondaj al angajabilității.</p> <p>Informația cu privire la angajați este stocată la Secția Resurse Umane, fiind periodic completată cu date privind parcursul profesional, formarea continuă, activitatea de cercetare etc.</p> <p>Gradul de satisfacție cu privire la programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement, condițiile de muncă, atmosfera în colectiv etc. sunt realizate și analizate prin intermediul Consiliului pentru Asigurarea Calității ULIM și Comisiei de Asigurare a Calității de la facultate, rezultatele fiind comunicate la Consiliul Profesorat, la Senat pentru analiză.</p>		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>1,0</b> – instituția dispune de un sistem/ mecanism de colectare a informațiilor relevante pentru gestionarea programului de studii, care este accesibil studenților și angajaților.	<b>Ponderea (puncte)</b> <b>3</b>	<b>Punctajul acordat</b> <b>3</b>

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	<b>Codul dosarului</b>
		<b>ISACPSL - 497</b>

<b>Puncte tari</b>	Managementul informației și accesul informațional la programul de studii superioare de licență, 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement este asigurat
<b>Recomandări</b>	-
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-

## Criteriul 7.2. Baze de date

### 7.2.1. Constituirea și accesul la baza de date a programului de studii

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistemul Informațional ULIM (SIU ULIM);</li> <li>2. Regulamentul cu privire la utilizarea Sistemului Informațional Universitar (SIU ULIM), aprobat la ședința Senatului ULIM din 29.04.2015;</li> <li>3. Interviu cu reprezentanții echipei manageriale a instituției;</li> <li>4. Interviu cu coordonatorul programului de studii;</li> <li>5. Interviu cu cadrele didactice care asigură procesul educațional la programul de studii;</li> <li>6. Interviu cu studenții programului de studii;</li> <li>7. Interviu cu absolvenții programului de studii;</li> <li>8. Interviu cu angajatorii.</li> </ol>						
<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	În procesul de evaluare externă la programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement s-a constatat că ULIM gestionează în mod sistemic și în ansamblu procesele universitare, acestea fiind integrate în Sistemul Informațional ULIM (SIU ULIM). Regulamentul cu privire la utilizarea Sistemului Informațional Universitar (SIU ULIM) stipulează subsistemele incluse în SIU: reușita academică a studenților, cercetare, resurse umane, relații internaționale, asigurarea calității ș.a. SIU generează automat rapoarte care conțin date statistice referitor la contingentul studenților, reușita academică, evoluția reușitei per program de studii etc. Oferirea serviciilor electronice prin intermediul SIU ULIM se încadrează în cadrul normativ al Republicii Moldova și se conformează legilor și reglementărilor din sfera dezvoltării sistemelor informatice și al ciclului de viață al produselor software, asigurarea securității informației.						
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 70%;"> <b>1,0</b> – instituția dispune de baze de date electronice funcționale și asigură accesul securizat la acestea studenților și angajaților. </td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><b>Ponderea (puncte)</b></td> <td style="width: 20%; text-align: center;"><b>Punctajul acordat</b></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;"><b>2</b></td> <td style="text-align: center;"><b>2</b></td> </tr> </table>	<b>1,0</b> – instituția dispune de baze de date electronice funcționale și asigură accesul securizat la acestea studenților și angajaților.	<b>Ponderea (puncte)</b>	<b>Punctajul acordat</b>		<b>2</b>	<b>2</b>
<b>1,0</b> – instituția dispune de baze de date electronice funcționale și asigură accesul securizat la acestea studenților și angajaților.	<b>Ponderea (puncte)</b>	<b>Punctajul acordat</b>					
	<b>2</b>	<b>2</b>					
<b>Puncte tari</b>	-						
<b>Recomandări</b>	Actualizarea continuă a bazelor de date cu informații relevante.						
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-						

## Standard de acreditare 8. Informații de interes public

Instituțiile publică informații despre activitatea lor incluzând detalii clare, precise, obiective, actualizate și ușor accesibile, despre programele lor.

### Criteriul 8.1. Transparența informațiilor de interes public cu privire la programul de studii

#### 8.1.1. Pagina web a instituției/programului de studii

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Regulament privind organizarea și administrarea site-ului Universității Libere Internaționale din Moldova;</li> <li>2.Vizita paginii web a instituției (<a href="https://ulim.md/">https://ulim.md/</a>);</li> <li>3.Vizita paginii web a <i>Facultății Științe Economice</i> (<a href="https://ulim.md/stiinte-economice/">https://ulim.md/stiinte-economice/</a>).</li> </ol>
<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	În cadrul vizitei și în urma interviurilor cu reprezentanții echipei manageriale a instituției, cu studenții, cu coordonatorii programului de studii, cu absolvenții s-a constatat că pe pagina web a facultății <i>Științe Economice</i> <a href="https://ulim.md/stiinte-economice/">https://ulim.md/stiinte-economice/</a> este plasată informația despre lansarea programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement, cu o descriere succintă despre durata studiilor, forma de învățământ, limba de instruire, titlul obținut, planul de învățământ, orarul sesiunii, orarul disciplinelor, orarul sesiunilor de reper, calendarul

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	<b>Codul dosarului</b>
		<b>ISACPSL - 497</b>

	<p>universitar, forma de evaluare finală a studiilor, stagiile de practică, disciplinele la liberă alegere, minim curricular pentru absolvenții din alte domenii, discipline cu credite recunoscute, informații despre mobilități și proiecte, lista contractelor valabile pentru stagiile de practică, ghidul metodic pentru elaborarea tezei de an, ghidul pentru elaborarea tezei de licență, ghidul pentru elaborarea stagiului profesional.</p> <p>Site-ul instituției oferă multiple informații utile cu referire la programul de studii evaluat, cum ar fi: resursele digitale; documentele naționale / instituționale; proiectele; ofertele de mobilități la nivel instituțional; noutăți și evenimente; alte informații relevante cu privire la instituție.</p> <p>Studentii și absolvenții programului de studii evaluat urmăresc sistematic site-ul pentru a vedea realizările instituției (absolvenți) și pentru a urmări informațiile privind admiterea, taxele de studii, oferte de mobilitate, accesul la biblioteca digitală și informații oferite de Centrul de Ghidare în Carieră.</p> <p>Angajatorii absolvenților de la programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement vizitează site-ul instituției pentru a crea o impresie generală despre direcțiile de activitate a instituției, a urmări progresul instituției și a vedea noutățile.</p> <p>Informațiile oferite pe pagina web a instituției / facultății / departamentului asigură transparența și sunt accesibile tuturor persoanelor interesate.</p>		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>1,0</b> – informațiile de interes public cu privire la programul de studii sunt accesibile și actualizate pe pagina web a instituției/ facultății/ departamentului/ catedrei;	<b>Ponderea (puncte)</b>	<b>Punctajul acordat</b>
		<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Puncte tari</b>	-		
<b>Recomandări</b>	Plasarea pe pagina web a Facultății Științe Economice a variantei semnate a calendarului academic temporal.		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

### 8.1.2. Transparența informației cu privire la activitatea catedrei/ departamentului/ programului de studii

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Regulamentul privind asigurarea transparenței informației de interes public și comunicare eficientă;</li> <li>2.Ghidul calității Sistemul de asigurare a calității procesului universitar, ediția 2017;</li> <li>3.Regulamentul privind organizarea studiilor superioare de licență (ciclul I) la ULIM;</li> <li>4.Regulamentul privind eliberarea, circuitul, accesul și păstrarea documentelor la ULIM;</li> <li>5.Ghidul pentru studenți;</li> <li>6. Interviu cu studenții;</li> <li>7. Interviu cu absolvenții.</li> </ol>
<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	<p>În urma vizitei și a interviurilor cu studenții și absolvenții programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement s-a constatat că ULIM are o abordare multidimensională pentru comunicare, utilizând emailuri, mesageria electronică, avizierele și platformele web. Informațiile relevante despre programul de studii 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement, orare și alte resurse esențiale sunt accesibile pe pagina oficială a instituției <a href="https://ulim.md">https://ulim.md</a> și pe pagina oficială a facultății științe economice <a href="https://ulim.md/stiinte-economice/">https://ulim.md/stiinte-economice/</a>. Conform consultării ghidului pentru studenți s-a constatat că acesta reprezintă o resursă centrală pentru accesul la informațiile academice esențiale. În plus, informațiile despre burse, mobilități internaționale și concursuri sunt diseminate prin diverse canale, inclusiv prin mentorii grupelor, aviziere, pagini web și platforme de socializare, precum Facebook. Procesul de informare este susținut atât prin metode digitale, cum ar fi Sistemul Informațional Universitar (SIU), cât și prin mijloace tradiționale, garantând accesul la documente oficiale și date relevante.</p> <p>În urma interviului cu studenții programului de studii 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement s-a constatat că gestionarea datelor studenților și ale absolvenților respectă reglementările naționale și normele interne ale ULIM. Coordonatorii programului de studii evaluat și cadrele didactice care asigură procesul de studii consideră transparentă și utilă informația cu privire la activitatea catedrei ce ține de programul de studii evaluat oferită pe site. Referitor la site-ul facultății Științe Economice, coordonatorii programului de studii evaluat și cadrele didactice au menționat</p>

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	<b>Codul dosarului</b>
		<b>ISACPSL - 497</b>

	transparența informației cu privire la: planurile de învățământ; documentele ce reglementează activitatea la nivel de facultate; orarele activităților didactice; graficul de consultații pentru studenți; organizarea stagiilor de practică; proiectele instituției; asigurarea calității; activitatea de cercetare; contactele. În urma interviurilor s-a constatat că studenții consideră că site-ul facultății este un instrument important și util, oferind informații cu privire la: planul de învățământ, calendarul academic, orarul activităților didactice, graficul de consultații, tematica tezelor de licență/ proiecte; metodologia de susținere a tezelor de licență, ghidurile privind stagiile de practică și elaborarea tezelor de licență, ofertele de angajare și pentru stagiile de practică, cererile/ taxele. Angajatorii programului de studii vizitează site-ul facultății monitorizând ofertele de angajare.		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>1,0</b> – instituția asigură în totalitate transparența informației de interes public cu privire la programul de studii;	<b>Ponderea (puncte)</b>  <b>2</b>	<b>Punctajul acordat</b>  <b>2</b>
<b>Puncte tari</b>	-		
<b>Recomandări</b>	Plasarea pe pagina web a instituției a Regulamentului privind desfășurarea concursului olimpiada ULIM.		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

## Standard de acreditare 9. Monitorizare continuă și evaluare periodică a programelor

Instituțiile monitorizează și evaluează periodic programele pe care le oferă, pentru a se asigura că acestea își ating obiectivele și răspund nevoilor studenților și ale societății. Aceste evaluări conduc la îmbunătățirea continuă a programelor. Orice măsură planificată sau implementată ca rezultat al evaluării este comunicată tuturor celor interesați.

### Criteriul 9.1. Proceduri privind monitorizarea, evaluarea și revizuirea periodică a programului de studii

#### 9.1.1. Monitorizarea și revizuirea ofertei educaționale și a programului de studii

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Regulamentul privind inițierea, proiectarea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a planurilor de învățământ fost examinat și aprobat de Consiliul pentru Asigurarea Calității, ULIM PV 8 din 18 iunie 2020;</li> <li>2. Ghidul calității ULIM - publicat 2017, ISBN 978-9975-920-05-6 Ediția a 2-a;</li> <li>3. Manualul de management al calității ULIM;</li> <li>4. Curriculum disciplinar al Unității de curs Managementul Marketingului Strategic, aprobat la Consiliul Facultății Științe Economice și Tehnologii Informaționale PV 02 din 01.09.2023;</li> <li>5. Extras din PV 8 al Ședinței Senatului din 24 iunie 2020 Cu privire la modificarea planurilor de învățământ la ciclul I – licența, Facultatea Științe Economice;</li> <li>6. PV 9 al ședinței Catedrei Business, Marketing și Turism, Facultatea Științe Economice, Universitatea Liberă Internațională din Moldova din 28.06.2023;</li> <li>7. Extras din PV 3 al ședinței Comisiei de Asigurare a Calității a Facultății Științe Economice din 15 octombrie 2024 privind revizuirea și aprobarea seturilor de chestionare (ciclu Licență și Master) pentru diferite categorii de beneficiari (studenți, absolvenți, cadre didactice angajatori);</li> <li>8. Conceptul Educațional al Facultății Științe Economice (Ediția III), aprobat de către Senatul ULIM, PV 1 din 29.08.2024;</li> <li>9. Interviu cu reprezentanții echipei manageriale a instituției;</li> <li>10. Interviu cu coordonatorul programului de studii;</li> <li>11. Interviu cu cadrele didactice care asigură procesul educațional la programul de studii;</li> <li>12. Interviu cu absolvenții;</li> <li>13. Interviu cu angajatorii.</li> </ol>
<b>Constatări făcute în timpul procesului de</b>	În procesul de evaluare, s-a constatat că procesul de monitorizare și revizuire a programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement este reglementat de Regulamentul privind inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a planurilor de învățământ, Ghidul calității și Manualul de management al calității. Planurile de studiu la programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement sunt elaborate și



	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	<b>Codul dosarului</b>	
		<b>ISACPSL - 497</b>	

<b>evaluare externă</b>	<p>aprobate anual în ședințele catedrelor, consiliilor profesionale și Senatului ULIM, incluzând actualizări bazate pe feedback-ul studenților și al absolvenților. Totodată, a fost solicitat suplimentar prezentarea chestionarelor, fapt care au fost puse la dispoziția comisiei, acestea fiind prezentate în format electronic pe platforma Google Forms.</p> <p>Monitorizarea continuă a programului de studii de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement implică analiza lecțiilor, utilizarea TIC și evaluarea obiectivă a performanței studenților. Produsele curriculare sunt revizuite constant, anual, integrând noile metode de predare, ajutându-se parțial la cerințele pieței muncii și tendințele internaționale și rezultatele cercetărilor științifice. Această abordare asigură relevanța programelor de studii și contribuie la pregătirea studenților pentru cerințele pieței.</p>		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>1,0</b> – instituția dispune de proceduri de monitorizare și revizuire a ofertei educaționale și le aplică consecvent și eficient;	<b>Ponderea (puncte)</b>	<b>Punctajul acordat</b>
		<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Puncte tari</b>	-		
<b>Recomandări</b>	-		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

### 9.1.2. Monitorizarea proceselor de predare-învățare-evaluare

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Exemplu de grila de observare a examenului scris, a cadrului didactic Vornicova Natalia, asistent universitar, Facultatea Științe Economice, la cursul Microeconomie, din data de 06 decembrie 2024, ora 13:00, observator Ozol Liudmila- dr. conferențiar universitar;</li> <li>2. Exemplu de grila de observare a orelor predate a cadrului didactic observat Blagorazumnaia Olga, dr. conf. universitar, Facultatea Științe Economice, la cursul predat Managementul proiectelor, la data de 8 noiembrie 2024, ora 14:40, observator- Ozol Liudmila;</li> <li>3. PV 10 al ședinței catedrei Business și Administrare, Relații Economice Internaționale și Turism, Facultatea Științe Economice, Universitatea Liberă Internațională din Moldova din 26.07.2021 privind evaluarea dosarelor candidaților admiși la Concursul privind ocuparea funcțiilor didactice și științifico-didactice;</li> <li>4. Prezentare - Evaluarea calității procesului educațional la programele de licență: Business și administrare, Marketing și logistică, Servicii hoteliere, turism și agrement, Finanțe și bănci, Contabilitate;</li> <li>5. Interviu cu reprezentanții echipei manageriale a instituției;</li> <li>6. Interviu cu coordonatorul programului de studii;</li> <li>7. Interviu cu cadrele didactice care asigură procesul educațional la programul de studii;</li> <li>8. Interviu cu studenții.</li> </ol>
<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	<p>În cadrul interviului cu echipa managerială a facultății, responsabililor de program și studenții de la programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement s-a constatat că monitorizarea proceselor de predare-învățare-evaluare la programul de studii de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement este sistematică și se desfășoară în conformitate cu regulamentul intern, implicând șefii de catedră, Consiliul pentru Asigurarea Calității și Senatul ULIM. Sondajele anonime anuale oferă un mecanism eficient de colectare a opiniilor părților interesate, care sunt utilizate pentru îmbunătățirea programelor de studiu.</p> <p>Asistarea periodică a lecțiilor asigură evaluarea calității predării și contribuie la identificarea necesităților de dezvoltare profesională a cadrelor didactice.</p> <p>În cadrul interviului cu responsabilii de program și cadrele didactice a fost menționat că monitorizarea proceselor de predare-învățare-evaluare la programul de studii de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement este sistematică și se desfășoară în conformitate cu regulamentul intern, implicând șefii de catedră, Consiliul pentru Asigurarea Calității și Senatul ULIM. La solicitare suplimentară au fost prezentate exemple de grila de observare a examenului cât și a orelor predate de cadrele didactice, la cursul Microeconomie și Managementul Proiectelor, care indică respectarea metodologiei de monitorizare a proceselor de predare-învățare-evaluare, ceea ce presupune că procesul include asistarea periodică a lecțiilor de către șefii de catedră, utilizarea tehnologiilor informaționale și de comunicare (TIC) pentru evaluarea calității predării și analiza</p>

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	<b>Codul dosarului</b>	
		<b>ISACPSL - 497</b>	

	<p>obiectivității evaluărilor studenților. Urmare a solicitării și analizei PV 10 al ședinței catedrei Business și Administrare, Relații Economice Internaționale și Turism, Facultatea Științe Economice, Universitatea Liberă Internațională din Moldova din 26.07.2021 s-a constatat corectitudinea procedurii privind evaluarea dosarelor candidaților admiși la Concursul privind ocuparea funcțiilor didactice și științifico-didactice.</p> <p>Rapoartele anuale analizate de Senat reflectă evoluția calității în dinamică, fiind utilizate pentru planificarea măsurilor de îmbunătățire.</p> <p>Aceste constatări evidențiază o abordare sistematică și bine documentată în monitorizarea și revizuirea programului de studii de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement.</p>		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>1,0</b> – procesele de predare-învățare-evaluare sunt monitorizate în mod consecvent și se întreprind măsuri eficiente de îmbunătățire a acestora;	<b>Ponderea (puncte)</b>	<b>Punctajul acordat</b>
		<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Puncte tari</b>	Monitorizarea proceselor de predare-învățare-evaluare la programul de studii superioare de licență, 10131 Servicii hoteliere, turism și agrement, sunt realizate într-un mod sistematic, implicând structurile de asigurare a calității, studenții, absolvenții și angajatorii, în conformitate cu reglementările interne ale instituției.		
<b>Recomandări</b>	-		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

### 9.1.3. Existența și aplicarea procedurilor de autoevaluare a programului de studii

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Raport privind activitatea didactico-științifică a Catedrei Business, Marketing și Turism în anul universitar 2023-2024, aprobat în ședința Consiliului Facultății Științe Economice, PV 10 din 25 iunie 2024 și ședința Catedrei Business, Marketing și Turism, PV 10 din 19 iunie 2024;</li> <li>PV 10 al ședinței Catedrei Business, Marketing și Turism, Facultatea Științe Economice, Universitatea Liberă Internațională din Moldova din 26.07.2021 privind evaluarea dosarelor candidaților admiși la Concursul privind ocuparea funcțiilor didactice și științifico-didactice;</li> <li>Interviu cu reprezentanții echipei manageriale a instituției;</li> <li>Interviu cu coordonatorul programului de studii;</li> <li>Interviu cu cadrele didactice care asigură procesul educațional la programul de studii;</li> <li>Interviu cu responsabilii de program;</li> <li>Interviu cu cadrele didactice.</li> </ol>		
<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	<p>Urmare a procesului de evaluare externă a programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement, s-a constatat că ULIM dispune de un mecanism sistematic de autoevaluare a programului de studii de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement, din cadrul proceselor universitare, implementat la nivel de curs, catedră, facultate și instituție, cu periodicitate anuală. Propunerile de îmbunătățire sunt integrate în mod transparent, fiind analizate și aprobate în ședințele catedrelor de profil.</p> <p>Urmare a solicitării și analizei PV 10 al ședinței Catedrei Business, Marketing și Turism, Facultatea Științe Economice, Universitatea Liberă Internațională din Moldova din 26.07.2021 s-a constatat corectitudinea procedurii privind evaluarea dosarelor candidaților admiși la Concursul privind ocuparea funcțiilor didactice și științifico-didactice.</p> <p>ULIM dispune de un mecanism sistematic de autoevaluare a proceselor universitare, implementat la nivel de curs, catedră, facultate și instituție, cu periodicitate anuală. Cadrul de reglementare este bine definit, incluzând regulamente pentru organizarea și funcționarea structurilor de asigurare a calității și standardizarea rapoartelor de autoevaluare. Propunerile de îmbunătățire sunt integrate în mod transparent, fiind analizate și aprobate în ședințele catedrelor de profil. Structura rapoartelor de autoevaluare respectă standardele interne, asigurând consistență și obiectivitate în procesul de evaluare. Documentația suport este completă și detaliată, incluzând anexe relevante care susțin transparența și justificarea deciziilor. Procesul evidențiază o abordare metodică și un angajament pentru îmbunătățirea continuă a calității academice.</p>		
<b>Gradul de realizare a standardului</b>	<b>1,0</b> – instituția dispune și aplică eficient proceduri de autoevaluare a programului de studii;	<b>Ponderea (puncte)</b>	<b>Punctajul acordat</b>

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	<b>Codul dosarului</b>	
		<b>ISACPSL - 497</b>	

<b>de evaluare și punctajul oferit</b>		<b>3</b>	<b>3</b>
<b>Puncte tari</b>	ULIM implementează și aplică proceduri reglementate pentru evaluarea și autoevaluarea programelor de studii, desfășurate anual la nivel de curs, catedră, facultate și instituție.		
<b>Recomandări</b>	-		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

#### 9.1.4. Evaluarea programului de studii de către studenți, absolvenți, angajatori și alți beneficiari

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Extras din PV 3 al ședinței Comisiei de Asigurare a Calității a Facultății Științe Economice din 15 octombrie 2024 privind revizuirea și aprobarea seturilor de chestionare (ciclu Licență și Master) pentru diferite categorii de beneficiari (studenți, absolvenți, cadre didactice angajatori);</li> <li>Extras din PV 4 al ședinței Comisiei de Asigurare a Calității a Facultății Științe Economice din 15 noiembrie 2024 privind evaluarea calității predării disciplinelor academice în cadrul facultății Științe Economice;</li> <li>Interviu cu absolvenții programului de studii;</li> <li>Interviu cu angajatorii;</li> <li>Interviu cu studenții programului de studii.</li> </ol>		
<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	<p>Chestionarele completate de studenți, absolvenți și angajatori la programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement prezentate în evaluarea standardelor anterioare, reflectă gradul de satisfacție față de calitatea predării, activitatea cadrelor didactice și procesul de învățare. Aceste date sunt utilizate pentru elaborarea unui set de propuneri care vizează îmbunătățirea tuturor aspectelor procesului educațional, consolidând astfel calitatea și relevanța programelor de studii.</p> <p>Urmare a interviurilor desfășurate, s-a constatat că sugestiile parvenite din partea studenților și absolvenților de la programul de studii de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement, dar și a angajatorilor (în timpul întrunirilor la ore de curs/ seminar, meselor rotunde, conferințelor organizate, chestionării acestora) se analizează la ședințele de catedră, ședința Consiliului profesoral și se identifică modalitățile de implementare a lor.</p> <p>Totodată, drept urmare a analizei extrasului din PV 3 al ședinței Comisiei de Asigurare a Calității a Facultății Științe Economice din 15 octombrie 2024 s-a constatat că revizuirea și aprobarea seturilor de chestionare (ciclu Licență și Master) pentru diferite categorii de beneficiari (studenți, absolvenți, cadre didactice angajatori) este conformă iar prin analiza extrasului din PV 4 al ședinței Comisiei de Asigurare a Calității a Facultății Științe Economice din 15 noiembrie 2024 s-a constatat conformitatea evaluării calității predării disciplinelor academice în cadrul facultății Științe Economice, inclusiv la programul de studii de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement.</p>		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>1,0</b> – programul de studii este evaluat de toate categoriile de beneficiari (studenți, angajați, absolvenți, angajatori) și se întreprind măsuri de îmbunătățire continuă a acestuia;	<b>Ponderea (puncte)</b>  <b>2</b>	<b>Punctajul acordat</b>  <b>2</b>
<b>Puncte tari</b>	În cadrul ULIM există și se aplică proceduri de evaluare a programelor de studii de către studenți, absolvenți, angajatori și alți beneficiari.		
<b>Recomandări</b>	-		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

#### Criteriul 9.2. Angajarea în câmpul muncii

##### 9.2.1. Mecanisme de evidență a angajării și a evoluției absolvenților în câmpul muncii la programul de studii

<b>Dovezi prezentate de</b>	1. Prezentarea power point elaborată de Svetlana Rusnac, pentru elaborarea raportului au fost utilizate date căpătate prin aplicarea chestionarului online „Sondaj anonim privind angajarea
-----------------------------	---

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	<b>Codul dosarului</b>
		<b>ISACPSL - 497</b>

<b>instituția de învățământ</b>	absolvenților ULIM în câmpul muncii”, distribuit online și completat de absolvenți în perioada 29.03-19.04.2023, și din bazele de date privind absolvenții livrate de facultăți; 2. Extras din PV 3 al ședinței Comisiei de Asigurare a Calității a Facultății Științe Economice din 15 octombrie 2024 privind revizuirea și aprobarea seturilor de chestionare (ciclu Licență și Master) pentru diferite categorii de beneficiari (studenți, absolvenți, cadre didactice angajatori); 3. Baza de date cu informații despre studenți și absolvenți.		
<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	Urmare a vizitei de evaluare externă și a interviurilor efectuate, s-a constatat că, angajabilitatea absolvenților ULIM la programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement, reflectă eforturile universității de a asigura relevanța programelor de studii și de a sprijini dezvoltarea capitalului uman prin inițiative locale și internaționale. Universitatea utilizează un sistem de feedback (sondaj) pentru a urmări parcursul profesional al absolvenților și a promova colaborări durabile. S-a constatat că Facultatea Științe Economice menține o bază de date a absolvenților, inclusiv de la programul de studii de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement, care contribuie la analiza angajabilității și la inițierea unor proiecte de educație continuă în management și antreprenariat. Documentele confirmative care susțin rapoartele anuale privind integrarea absolvenților pe piața muncii și analiza comparativă au fost prezentate la solicitare, abordarea declarată subliniază angajamentul ULIM pentru excelență educațională și impact social. În cadrul vizitei, s-a constatat că angajabilitatea absolvenților inclusiv de la programul de studii de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement reflectă eforturile universității de a asigura relevanța programelor de studii și de a sprijini dezvoltarea capitalului uman prin inițiative locale și internaționale. În cadrul interviurilor cu absolvenții de la programul de studii de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement, majoritatea celor prezenți s-au expus și au confirmat că sunt încadrați în câmpul muncii pe specialitate, ceea ce confirmă și rata înaltă de peste 90% conform rezultatelor sondajelor prezentate. Facultatea Științe Economice menține o bază de date a absolvenților, care contribuie la analiza angajabilității și la inițierea unor proiecte de educație continuă în management și antreprenariat.		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>1,0</b> – instituția dispune de mecanisme de evidență a angajării în câmpul muncii și a evoluției profesionale a absolvenților și le aplică consecvent;	<b>Ponderea (puncte)</b>  <b>2</b>	<b>Punctajul acordat</b>  <b>2</b>
<b>Puncte tari</b>	-		
<b>Recomandări</b>	Actualizarea sistematică a bazei de date privind angajarea absolvenților ULIM în câmpul muncii la programul de studii de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement.		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

### 9.2.2. Activități de orientare profesională și competitivitatea absolvenților pe piața muncii

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	1. Prezentare power point cu privire la angajabilitatea absolvenților; 2. Interviu cu absolvenții programului de studii; 3. Interviu cu angajatorii.		
<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	ULIM dispune de mecanisme de evidență a angajării în câmpul muncii și a evoluției profesionale a absolvenților și le aplică relativ consecvent. În timpul vizitei a fost pusă la dispoziția evaluatorilor prezentarea care include și angajabilitatea absolvenților programelor de licență și masterat – pe facultăți inclusiv la programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement. În timpul discuțiilor cu administrația facultății Științe Economice s-a menționat că datele cu privire la angajarea absolvenților sunt colectate prin completarea chestionarului anual de către absolvenții de la programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement. Urmare a interviurii absolvenților programului de studii Servicii hoteliere, turism și agrement și a angajatorilor din cadrul evaluării externe, s-a constatat că activitățile de orientare profesională din cadrul Programului de licență Servicii hoteliere, turism și agrement sunt gestionate eficient de catedra de profil, care oferă mentorat academic și organizează întâlniri cu angajatori, traininguri și seminare, având scopul de a spori competitivitatea absolvenților pe piața muncii.		

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	<b>Codul dosarului</b>
		<b>ISACPSL - 497</b>

	<p>Centrul de Consiliere Psihologică și Orientare în Carieră (CCPOC) joacă un rol esențial în facilitarea inserției profesionale, oferind teste și consiliere psihologică, în conformitate cu reglementările naționale și instituționale.</p> <p>CCPOC monitorizează angajabilitatea absolvenților și analizează ratele de angajare, subliniind angajamentul ULIM față de integrarea eficientă a acestora în câmpul muncii.</p> <p>Conform datelor prezentate, în cadrul vizitei și interviurilor, s-a constatat că rata angajării absolvenților în câmpul muncii conform domeniului de formare, constituie 82%. Totodată, în urma analizei rezultatelor sondajului privind orientarea studenților în carieră și studiul inserției absolvenților ULIM în câmpul muncii 2022-2023, s-a constatat că după criteriul de angajare conform domeniului de formare profesională la ciclul I, rata angajării pe specialitate este de 83,7%, iar rata de angajare a absolvenților programelor de licență pe facultăți, s-a constatat că la Facultatea Științe Economice, calculele generale ale angajabilității reflectă o rată de angajare de 94,7% în 2022, comparativ cu 90,0% în anul 2021.</p> <p>S-a constatat că nu există o dezagregare a datelor separat pe programe de studii, inclusiv pe programul de studii de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement.</p>		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>1,0</b> – instituția realizează sistematic activități de orientare profesională;	<b>Ponderea (puncte)</b>	<b>Punctajul acordat</b>
		<b>1</b>	<b>1</b>
	<b>1,0</b> – rata angajării absolvenților în câmpul muncii conform domeniului de formare profesională (în primul an după absolvire) constituie peste 70%;	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Puncte tari</b>	-		
<b>Recomandări</b>	Dezagregarea datelor sondajului referitor la rata angajării pe programe de studii separat.		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

## Standard de acreditare 10. Asigurarea externă a calității în mod ciclic

Instituțiile se supun ciclic proceselor de asigurare externă a calității.

### Criteriul 10.1. Asigurarea externă a calității

#### 10.1.1. Executarea dispozițiilor și recomandărilor Ministerului Educației și Cercetării a ministerelor de resort

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	1.Managementul documentelor prin intermediul Mediateca ULIM.		
<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	ULIM își confirmă angajamentul față de respectarea cadrului normativ național și internațional prin implementarea dispozițiilor ministeriale și ajustarea procedurilor interne la standarde moderne. Urmare a consultării sistemului Mediateca ULIM se constată că dispozițiilor și recomandărilor MEC și a ministerelor de resort sunt înregistrate de către Secretariatul ULIM și se urmărește trasabilitatea documentului prin delegarea de sarcini.		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>1,0</b> – instituția dispune și aplică proceduri de comunicare, executare și monitorizare a dispozițiilor și recomandărilor MEC și a ministerelor de resort;	<b>Ponderea (puncte)</b>	<b>Punctajul acordat</b>
		<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Puncte tari</b>	-		
<b>Recomandări</b>	-		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	<b>Codul dosarului</b>
		<b>ISACPSL - 497</b>

### 10.1.2. Realizarea observațiilor, recomandărilor și deciziilor formulate în baza evaluării externe de către ANACEC/alte Agenții de Asigurare a Calității

<b>Dovezi prezentate de instituția de învățământ</b>	1. Plan de măsuri corective, aprobat Ședința catedrei PV 3 din 25.11.2019; Ședința Consiliului Profesorat al Facultății de Științe Economice, PV 4 din 26.11.2019; Scrisoare de informare către ANACEC eliberat de instituție nr. de ieșire 1818/109 din 27.11.2019. 2. Raport de realizare a recomandărilor comisiei de evaluare externă la programul de licență, aprobat la ședința Consiliului profesoral al Facultății de Științe Economice PV 10 din 25 iunie 2024.		
<b>Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă</b>	Programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement a fost acreditat de către ANACEC în anul 2018 pentru o perioadă de 5 ani. Comisia de evaluare externă a sugerat 2 arii de îmbunătățire și 37 recomandări care au fost luate în considerare în totalitate de către instituție. Recomandările au fost examinate la nivel de Catedră și propus planul de acțiuni pentru perioada 2019-2024. Planul a fost aprobat de Consiliul Facultății și avizat de către Rectorul ULIM.		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>1,0</b> – instituția examinează observațiile, recomandările și deciziile ANACEC/ altor agenții de asigurare a calității și întreprinde măsuri consecvente pentru dezvoltarea programului de studii după evaluarea externă;	<b>Pondere (puncte)</b>  <b>3</b>	<b>Punctajul acordat</b>  <b>3</b>
<b>Puncte tari</b>	-		
<b>Recomandări</b>	-		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		



## Concluzii generale

ULIM este o instituție de învățământ superior care dispune de strategii și politici proprii de asigurare a calității. Structurile interne de asigurare a calității create sunt funcționale. Programul de studii 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement este organizat conform cerințelor naționale și internaționale. Internaționalizarea programului de studii se realizează prin acordurile internaționale, participarea cadrelor didactice la proiecte internaționale, precum și invitarea specialiștilor din străinătate în predarea cursurilor. Instituția deține acte de constituire, autorizare sanitară de funcționare și act valabil de prestare a consultației de specialitate pe domeniul de competență. Programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement evaluat a fost acreditat de ANACEC în anul 2018. Programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement este elaborat în conformitate cu cadrul legal în vigoare, asigură traseul profesional și permite pregătirea specialiștilor de înaltă calificare.

ULIM garantează că programul de studii 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement este structurat astfel încât să încurajeze implicarea activă a studenților în procesul de predare-învățare, iar metodele de evaluare aplicate reflectă o abordare centrată pe student, bazată pe utilizarea unor metode interactive și adaptate nevoilor individuale. Implicarea activă a studenților în procesele decizionale, feedback-ul constant și diversitatea metodelor de predare-învățare contribuie la dezvoltarea unui mediu educațional dinamic și calitativ. Monitorizarea permanentă a cerințelor centrate pe student, alături de trasarea unor trasee individualizate de studiu, asigură atât îmbunătățirea curriculumului, cât și formarea unor competențe relevante pentru domeniul dat.

Recrutarea și admiterea studenților la programul de studii 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement se realizează în conformitate cu actele normative în vigoare și metodologiile interne ale ULIM. Instituția oferă condițiile necesare pentru a oferi acces la studii calitative. Facultatea depune eforturi pentru a spori gradul de mobilitate a studenților și a cadrelor didactice. Promovarea studenților la următorul an de studii se realizează conform cerințelor cadrului normativ. Conferirea titlului și a suplimentului la diploma corespunde cerințelor naționale în vigoare.

Planificarea, recrutarea și gestionarea personalului academic care asigură programul de studii 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement se realizează în conformitate cu cadrul normativ în vigoare, Strategia de recrutare și dezvoltare a personalului și regulamentele interne ale ULIM. Programul este asigurat de cadre didactice titulare și angajate prin cumul intern în proporție de 76,2%. Calificarea profesională a personalului didactic este conformă programului evaluat în proporție de 90%. Unele discipline de specialitate importante nu sunt asigurate cu personal didactic cu calificare în domeniul de programului evaluat. 77,42% din numărul cadrelor didactice care asigură predarea cursurilor teoretice dețin titluri științifice de doctor sau doctor habilitat, precum și certificări, care atestă formarea psihopedagogică. Documentele de dezvoltare strategică instituțională conțin obiective de dezvoltare a personalului academic, însă este dificil de evaluat realizarea acestora, deoarece instituția nu a elaborat un plan de acțiuni cu specificarea rezultatelor măsurabile. ULIM are mecanisme de planificare, realizare și susținere a activității metodice a personalului didactic și asigură realizarea acestora. Evaluarea personalului academic se efectuează la diferite nivele, iar rezultatele evaluărilor sunt discutate și adoptate măsuri de îmbunătățire. Activitatea de cercetare științifică și inovare a personalului academic care asigură programul 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement este planificată, monitorizată și susținută financiar prin organizarea manifestărilor științifice, compensarea costurilor aferente studiilor la doctorat în cadrul Școlii Doctorale a ULIM și publicării materialelor manifestărilor științifice organizate în cadrul instituției.

Planificarea, recrutarea și administrarea personalului administrativ și auxiliar la programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement este în strictă conformitate cu cadrul normativ în vigoare. Structura și numărul de posturi sunt stabilite în funcție de organigramă. În timpul vizitei de documentare s-a constatat că fiecare angajat care este implicat în formarea specialiștilor la programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement are Contract individual de muncă și Fișa postului conform actelor normative în vigoare. Instituția asigură în totalitate spații adecvate pentru realizarea procesului de studii și de cercetare la programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement. ULIM are o dotare a spațiilor educaționale și de cercetare care asigură total realizarea obiectivelor programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement. Fondul bibliotecii este dotat corespunzător, dezvoltat periodic și accesibil studenților și personalului academic de la programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement. Programul de studii evaluat este asigurat cu suport curricular adecvat formării competențelor planificate și este accesibil. În timpul vizitei la instituție și în urma discuțiilor cu personalul administrativ, am constatat că instituția dispune de un buget anual de venituri și cheltuieli. Procedurile de stabilire a taxelor de studii, de alocare a burselor și a altor forme de sprijin material sunt în conformitate cu cadrul normativ în vigoare. Procentul de asigurare cu locuri de trai la programul supus evaluării, în raport cu cererea, este de 100%. La cazarea studenților se respectă, în mod obligatoriu, normele sanitare.

ULIM dispune de mecanisme funcționale de colectare, analiză și utilizare a informației despre profilul contingentului de studenți, parcursul academic al studenților, satisfacția studenților și traseele profesionale ale absolvenților cu referire la programul de studii de licență. Managementul informației și accesul informațional la programul de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement se realizează în conformitate cu legislația națională



în vigoare și este organizat în conformitate cu prevederile instituționale. ULIM dispune de un sistem prin care asigură managementul proceselor universitare, toate fiind integrate în Sistemul Informațional ULIM (SIU ULIM), conținând componente precum: admiterea, reușita academică a studenților, cercetare, resurse umane, relații internaționale, asigurarea calității ș.a.

Pagina web a ULIM asigură transparență și accesibilitate prin furnizarea de informații detaliate despre programul de studii 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement, resurse digitale, mobilități academice și evenimente. Structura organizată răspunde nevoilor studenților, absolvenților și angajatorilor, consolidând comunicarea și încrederea între instituție și comunitatea academică, precum și promovând imaginea acesteia în mediul educațional și profesional. ULIM demonstrează o abordare integrată și eficientă în asigurarea transparenței și comunicării informațiilor relevante, utilizând diverse canale precum emailuri, platforme web, aviziere și rețele sociale. Site-ul instituției oferă acces facil la planuri de învățământ, orare, informații despre stagiile de practică, teze de licență, burse și mobilități internaționale. Studenții și cadrele didactice apreciază claritatea și utilitatea informațiilor. Resursele digitale, ghidurile și metodele de comunicare contribuie la o gestionare transparentă și eficientă a procesului academic și administrativ. ULIM implementează mecanisme bine structurate pentru monitorizarea și îmbunătățirea proceselor de predare-învățare, colaborând cu studenți, absolvenți și angajatori. Activitățile de orientare profesională la programul de studii de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement sunt cu rezultat, fiind gestionate de catedra Business, Marketing și Turism, ceea ce facilitează integrarea absolvenților în câmpul muncii. Rata de angajare a absolvenților programului de licență, inclusiv programul de studii de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement, depășește 80%, demonstrând competitivitatea acestora pe piața muncii. Totuși, este necesară o dezagregare mai detaliată a datelor pe programe de studii pentru o analiză mai specifică. Instituția utilizează feedback-ul din sondaje, evaluări, mese rotunde și sesiuni de mentorat pentru adaptarea proceselor educaționale și sporirea relevanței programelor de studii, demonstrând angajamentul față de creșterea calității academice și profesionale, inclusiv la programul de studii de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement.

ULIM dispune și aplică proceduri de comunicare, executare și monitorizare a dispozițiilor și recomandărilor MEC și a ministerelor de resort. Programul de studii este supus ciclic evaluării externe. Catedra Business, Marketing și Turism a examinat observațiile, recomandările și deciziile ANACEC și a întreprins măsuri consecvente pentru dezvoltarea programului de studii după evaluarea externă.

#### Puncte tari:

- Acreditarea instituțională pentru o perioadă de 5 ani acordată de către ARACIS.
- ULIM dispune de strategii și politici de asigurare a calității clare la nivel de instituție și subdiviziuni universitare pe care le îmbunătățește continuu ca urmare a evaluărilor externe realizate de Agențiile de asigurare a calității, dar și a partenerilor/părților interesate din țară și de peste hotare, iar în scopul asigurării calității programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement.
- au fost realizate acțiuni concrete cum ar fi: evaluarea periodică a eficacității programului, evaluarea programului de către studenți/angajatori/cadre didactice din sistemul universitar, reactualizarea planului de învățământ, curricula pe discipline, suporturilor curriculare, studierea permanentă a necesităților și tendințelor pieței muncii, îmbunătățirea sistemului de evaluare a competențelor studenților și a gradului de pregătire.
- Sistemul intern de asigurare a calității a programului de studii superioare de licență, 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement este funcțional.
- Activități multiple și diverse realizate de instituție la programul de studii în vederea reflectării aspectului de internaționalizare.
- Elementele de bază ale programului de studii (plan de învățământ la formele de învățământ: cu frecvență și cu frecvență redusă și curricula pe discipline) au fost actualizate ca urmare a consultării părților interesate (studenți, angajatori, experți internaționali).
- Angajatorii, absolvenții și studenții programului de studii superioare de licență, 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement au evaluat programul ca fiind relevant.
- Activitatea didactică a programului de studii superioare de licență, 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement este centrată pe student, promovând metode de predare interactive și adaptate nevoilor individuale ale studentului.
- Acordurile de colaborare cu entități - baze de practică contribuie la atingerea rezultatelor învățării.
- Numărul studenților înscriși în primul an de studii corespunde numărului alocat de către Ministerul Educației, cu un înalt procent de promovabilitate.
- La programul de studii superioare de licență, 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement a fost constatat că ULIM dispune de spații educaționale care sunt în corespundere cu cerințele standardelor igienico-sanitare și antiincendiare.
- Instituția este dotată cu spații educaționale și de cercetare care asigură integral realizarea obiectivelor la programul de studii superioare de licență, 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement.
- Existența unei biblioteci cu un fond de carte bogat și variat.





- Condiții optime de cazare în cămine modernizate.
- Managementul informației și accesul informațional la programul de studii superioare de licență, 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement este asigurat.
- Monitorizarea proceselor de predare-învățare-evaluare la programul de studii superioare de licență, 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement, sunt realizate într-un mod sistematic, implicând structurile de asigurare a calității, studenții, absolvenții și angajatorii, în conformitate cu reglementările interne ale instituției.
- ULIM implementează și aplică proceduri reglementate pentru evaluarea și autoevaluarea programelor de studii, desfășurate anual la nivel de curs, catedră, facultate și instituție.
- În cadrul ULIM există și se aplică proceduri de evaluare a programelor de studii de către studenți, absolvenți, angajatori și alți beneficiari.

**Recomandări:**

- Diversificarea modalităților de stimulare și încurajare a personalului angajat în structurile de asigurare a calității precum și a modalităților de comunicare a structurilor de asigurare a calității cu toate părțile interesate (studenți, cadre didactice, absolvenți).
- Includerea în curricula la toate disciplinele din planul de învățământ a publicațiilor titularilor de curs din ultimii 5 ani.
- Instruirea continuă a profesorilor în domeniul aplicării metodelor moderne de predare-învățare centrate pe student.
- Elaborarea unui instrument de monitorizare a calității curriculumului, cum ar fi un tabel de totalizare care să cuprindă actualizările efectuate în anul de studii.
- Diversificarea periodică a formelor de organizare a procesului de evaluare la curs și monitorizarea continuă a procesului de evaluare din partea structurilor responsabile în vederea evitării fraudelor academice și asigurării corectitudinii acestui proces.
- Analiza și reducerea dezechilibrului semnificativ dintre numărul de studenți admiși la IF (29%) și IFR (71%) la programul de studii de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement.
- Instalarea de ascensoare în blocurile de studii ale ULIM în vederea facilitării accesului pentru persoanele cu dizabilități la spațiile educaționale.
- Fortificarea componentei mobilității academice a studenților prin implicarea conducerii facultății și a șefului de catedră responsabil de program în realizarea obiectivului de mobilitate academică.
- Elaborarea și realizarea unui Plan de acțiuni detaliat, care să includă obiective cuantificabile, termene clare și responsabilități specifice, pentru a asigura eficiența și sustenabilitatea dezvoltării personalului academic la ULIM.
- Instituirea Centrului/Centrelor de cercetare, după cum prevede Regulamentul instituțional privind activitatea științifică din 24.06.2023, capitolul III. Aceasta ar consolida echipe de cercetători pentru realizarea de lucrări științifice de o calitate înaltă, recunoscută prin publicarea în reviste indexate în WoS, Scopus sau monografiile editate la edituri recunoscute la nivel internațional. De asemenea, aceasta ar crea premise pentru elaborarea unor propuneri de proiecte de cercetare.
- Creșterea graduală a predării disciplinelor de specialitate la program de către cadre științifico-didactice și didactice cu calificare profesională în domeniul programului de studii 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement.
- Valorificarea rezultatelor cercetărilor personalului academic în cadrul programului de studii superioare de licență 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement prin includerea acestora în bibliografia de referință reflectată în curriculumul la disciplinele studiate.
- Actualizarea continuă a suportului curricular la programul de studii superioare de licență, 0411.1 Contabilitate.
- Actualizarea continuă a bazelor de date cu informații relevante.
- Plasarea pe pagina web a Facultății Științe Economice a variantei semnate a calendarului academic temporal.
- Plasarea pe pagina web a instituției a Regulamentului privind desfășurarea concursului olimpiada ULIM.
- Actualizarea sistematică a bazei de date privind angajarea absolvenților ULIM în câmpul muncii pe programe de studii în cadrul catedrei Finanțe, Bănci și Contabilitate.
- Dezagregarea datelor sondajului referitor la rata angajării pe programe de studii separat.

**Arii de îmbunătățire obligatorii:**

- Reducerea numărului de ore pe săptămână pentru stagiile de practică în vederea racordării la standardele europene.
- Individualizarea Fișei postului personalului academic corespunzător nivelului de complexitate al postului și concretizarea cerințelor generale față de ocuparea postului.

**RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ**

Codul dosarului

ISACPSL - 497

- Respectarea prevederilor Regulamentului-cadru de organizare și de desfășurare a evaluării finale a studiilor superioare de licență (ciclul I) și a studiilor superioare integrate, aprobat prin Ordinul nr. 1175 din 19.09.2023 cu privire la desemnarea conducătorilor științifici la teza de licență.
- Reorganizarea platformei e-learning utilizate de către studenți și profesori în așa mod ca profesorii să poată opera modificări în materialele plasate pe platformă în vederea actualizării materialelor didactice plasate pentru instruirea studenților.

În procesul de evaluare a programului de studii superioare de licență **1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement**, domeniul general de studiu 041 Științe economice, domeniul de formare profesională 1013 Servicii hoteliere, turism și agrement, 180 credite ECTS, formele de învățământ: cu frecvență și cu frecvență redusă, s-a stabilit următorul nivel de realizare a standardelor de acreditare:

Standard de acreditare	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Punctaj total</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>21</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>4</b>
<b>Valoarea evaluată</b>	8	12	12	8	21	13	5	3	12	4
<b>Nivel de realizare (%)</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>92,30</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>92,85</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Notă: *Standardele de evaluare minime obligatorii: 1.1.1, 4.1.1, 4.2.1 și 6.2.1 sunt îndeplinite.*

**Recomandarea finală a comisiei de evaluare externă:**

1. În baza pct. 62 al Metodologiei de evaluare externă a calității în vederea autorizării de funcționare provizorie și acreditării programelor de studii și a instituțiilor de învățământ profesional tehnic, superior și de formare continuă, s-a constatat că, ponderea nivelului de realizare a fiecărui standard de acreditare constituie cel puțin 90%, standardul de acreditare 2. Proiectarea și aprobarea programelor și standardul de acreditare 5. Personalul academic au nivelul de realizare 100%, standardele de evaluare minime obligatorii sunt întrunite și se propune:

- **Acreditarea** programului de studii superioare de licență **1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement**, domeniul general de studiu 101 Servicii publice, domeniul de formare profesională 1013 Servicii hoteliere, turism și agrement, 180 credite ECTS, formele de învățământ cu frecvență și cu frecvență redusă, pentru o perioadă de 5 ani.

**Membrii comisiei de evaluare externă:**

Președinte: \_\_\_\_\_ Ludmila COBZARI

Membru: \_\_\_\_\_ Roman LIVANDOVSKI

Membru: \_\_\_\_\_ Veronica BULAT

Membru: \_\_\_\_\_ Maria COJOCARU

Membru: \_\_\_\_\_ Veronica MOVILEANU

Membru: \_\_\_\_\_ Natalia ȚURCANU

Membru: \_\_\_\_\_ Veronica ROBUL