

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	ISACPSM - 23
		Președintele comisiei de evaluare externă	Frunze Olesea

Raport de evaluare externă

În vederea acreditării programului de studii superioare de master **Managementul serviciilor sociale**, domeniul general de studiu 031 Științe sociale și comportamentale, master de profesionalizare, 120 credite ECTS, forma de învățământ cu frecvență, la cererea depusă de Universitatea de Stat din Moldova, la data 26.11.2020, 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 11.02 -12.02,15.02.2021.

Raportul de evaluare externă a fost elaborat de membrii comisiei de evaluare externă, aprobată la ședința Consiliului de conducere al ANACEC din 29.12.2020, proces-verbal nr.59.

Președinte: Olesea FRUNZE

Membru: Diana ANTOCI

Membru: Jana CHIHAI

Membru: Vasile CANTARJI

Membru: Gheorghița NISTOR

Membru: Diana ROTARI

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 23

Cuprins

Standard de acreditare 1. Politici pentru asigurarea calității	4
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	6
1.2.3. Internaționalizarea programului de studii	7
Standard de acreditare 2. Proiectarea și aprobarea programelor	8
Criteriul 2.1. Proiectarea și aprobarea programului de studii	8
2.1.1. Cadrul general de proiectare a programului de studii	8
2.1.2. Racordarea programului de studii la Cadrul Național al Calificărilor	9
Criteriul 2.2. Conținutul programului de studii	9
2.2.1. Misiunea și obiectivele programului de studii	9
2.2.2. Planul de învățământ	10
2.2.3. Curricula pe discipline	11
2.2.4. Relevanța programului de studii	11
Standard de acreditare 3. Învățarea, predarea și evaluarea centrate pe student	12
Criteriul 3.1. Procesul de predare-învățare	12
3.1.1. Formele de organizare a procesului de predare-învățare	12
3.1.2. Centrarea pe student a metodelor de predare-învățare	13
3.1.3. Utilizarea instrumentelor TIC în procesul de predare-învățare-evaluare	13
3.1.4. Calendarul academic și orarul procesului de studii	14
Criteriul 3.2. Stagiile de practică	14
3.2.1. Organizarea stagiilor de practică	14
3.2.2. Acorduri de colaborare pentru realizarea stagiilor de practică	15
Criteriul 3.3. Evaluarea rezultatelor academice	16
3.3.1. Organizarea procesului de evaluare a rezultatelor academice	16
3.3.2. Organizarea procesului de evaluare a stagiilor de practică	16
Standard de acreditare 4. Admiterea, evoluția, recunoașterea și dobândirea de certificări de către student	17
Criteriul 4.1. Admiterea studenților	17
4.1.1. Recrutarea și admiterea studenților	17
4.1.2. Accesul grupurilor dezavantajate la studii	18
Criteriul 4.2. Progresul studenților	18
4.2.1. Promovabilitatea studenților	18
4.2.2. Mobilitatea academică	19
Criteriul 4.3. Recunoașterea și dobândirea de certificări	19
4.3.1. Conferirea titlului și eliberarea diplomei	19
Standard de acreditare 5. Personalul academic	20
Criteriul 5.1. Recrutarea și administrarea personalului academic	20
5.1.1. Planificarea, recrutarea și administrarea personalului academic	20
5.1.2. Calificarea profesională a personalului academic	21
Criteriul 5.2. Dezvoltarea personalului academic	21
5.2.1. Strategii/politici/ măsuri de dezvoltare a personalului academic	21
5.2.2. Planificarea și realizarea activității metodice a personalului academic	22
5.2.3. Evaluarea personalului academic	23
Criteriul 5.3. Activitatea de cercetare științifică și inovare a personalului academic	24
5.3.1. Planificarea și susținerea activității de cercetare științifică și inovare a personalului academic	24
5.3.2. Realizarea și monitorizarea activității de cercetare științifică și inovare a personalului academic	24
5.3.3. Valorificarea rezultatelor activității de cercetare științifică și inovare a personalului academic în contextul programului de studii	26
Standard de acreditare 6. Resurse de învățare și sprijin pentru student	26
Criteriul 6.1. Personal administrativ și auxiliar	26
6.1.1. Planificarea și coordonarea activității personalului administrativ și auxiliar	26
Criteriul 6.2. Resurse materiale și de învățare	27
6.2.1. Existența și utilizarea spațiilor educaționale și de cercetare	27
6.2.2. Dotarea și accesibilitatea spațiilor educaționale și de cercetare	28
6.2.3. Dotarea, dezvoltarea și accesibilitatea fondului bibliotecii destinat programului de studii	28
6.2.4. Asigurarea și accesul studenților la suportul curricular	29
Criteriul 6.3. Resurse financiare	29

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 23

6.3.1. Mijloace financiare alocate procesului educațional și cercetării la programul de studii	29
Criteriul 6.4. Asigurarea socială a studenților	30
6.4.1 Asigurarea studenților cu cămin	30
Standard de acreditare 7. Managementul informației	31
Criteriul 7.1. Accesul la informație	31
7.1.1. Managementul informației și accesul studenților și angajaților la informațiile privind programul de studii	31
Criteriul 7.2. Baze de date	31
7.2.1. Constituirea și accesul la baza de date a programului de studii	31
Standard de acreditare 8. Informații de interes public	32
Criteriul 8.1. Transparența informațiilor de interes public cu privire la Programul de studii	32
8.1.1. Pagina web a instituției/ programului de studii	32
8.1.2. Transparența informației cu privire la activitatea catedrei/ departamentului/ programului de studii	33
Standard de acreditare 9. Monitorizare continuă și evaluare periodică a programelor	34
Criteriul 9.1. Proceduri privind monitorizarea, evaluarea și revizuirea periodică a programului de studii	34
9.1.1. Monitorizarea și revizuirea ofertei educaționale și a programului de studii	34
9.1.2. Monitorizarea proceselor de predare-învățare-evaluare	34
9.1.3. Existența și aplicarea procedurilor de autoevaluare a programului de studii	35
9.1.4. Evaluarea programului de studii de către studenți, absolvenți, angajatori și alți beneficiari	36
Criteriul 9.2. Angajarea în câmpul muncii	37
9.2.1. Mecanisme de evidență a angajării și a evoluției absolvenților în câmpul muncii la programul de studii	37
Standard de acreditare 10. Asigurarea externă a calității în mod ciclic	38
Criteriul 10.1. Asigurarea externă a calității	38
10.1.1. Executarea dispozițiilor și recomandărilor Ministerului Educației, Culturii și Cercetării și a ministerelor de resort	38
10.1.2. Realizarea observațiilor, recomandărilor și deciziilor formulate în baza evaluării externe de către ANACEC/alte Agenții de Asigurare a Calității	38
Concluzii generale	40
Recomandarea finală a comisiei de evaluare externă:	42

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 23

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

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Carta universitară, aprobată de Senatul USM nr.7 la 31 martie 2015; ME RM nr.IS-1 din 31 martie 2015; 2. Certificatul de înregistrare a organizației necomerciale nr. 1006600064263, din 29 decembrie 2006; 3. Autorizația sanitară de funcționare numărul 3894, eliberată la 24 octombrie 2017; 4. Proces-verbal de control în domeniul supravegherii de stat a măsurilor contra incendiilor nr.10/4 din 16 iunie 2020; 5. Certificat Antiincendiu, eliberat la 16 iunie 2020, proces-verbal nr.10/4; 6. Ordinul ME nr.143 din 11 martie 2010 cu privire la autorizare a USM în pregătirea specialiștilor la programul de master <i>Managementul Serviciilor Sociale</i>; 7. Certificat de evaluare externă a calității ÎS nr.0041-19, Decizia ANACEC nr.46 din 07.06.2019, Ordinului MECC, nr.1167 din 19 septembrie 2019 privind acreditarea programului de studii superioare de licență 0319.1. Asistență Socială în baza căreia funcționează programul de master de formarea profesională în <i>Managementul Serviciilor Sociale</i> ; 8. Regulamentului Instituțional cu privire la formarea profesională în cadrul Universității de Stat din Moldova ciclul I, studii superioare de licență și ciclul II, studii superioare de masterat din 01.12.2015; 9. Planului de învățământ aprobat de Senatul USM, proces-verbal nr.5 din 07.05.2020; 10. Ordinului MECC, nr.1017 din 3 iulie 2018 (Corelării titlurilor Licență-Master-Doctor/Doctor Habilitat).
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Universitatea de Stat din Moldova este instituție de învățământ superior din Republica Moldova, statutul juridic al căreia permite prestarea serviciilor educaționale prin programe de formare profesională inițială și continuă în limitele categoriilor de calificare corespunzătoare nivelului 6, 7, 8 ISCED. Instituția funcționează în baza actelor normative și legislative în vigoare, precum și în baza regulamentelor și a hotărârilor proprii. USM este înscrisă în Registrul de stat al organizațiilor necomerciale din 26.12.2006 cu nr. de identificare de stat – 1006600064263, cu eliberarea certificatului de înregistrare din 17.01.2013. Forma juridică, organizarea și desfășurarea activității este reglementată de Carta universitară a IP USM. Cadrul de funcționare a programului de studii superioare de master <i>Managementul Serviciilor Sociale</i> este în conformitate cu cadrul normativ în vigoare. USM deține autorizare sanitară de funcționare nr.3894 din 24.10.2017 eliberată de Centrul de Sănătate Publică din Chișinău, a fost realizat controlul în domeniul supravegherii de stat a măsurilor contra incendiilor (proces-verbal nr.10/4 din 16.06.2020). Programul de studii superioare de licență în domeniul de formare profesională a programului de studii superioare de master este 0314.1 Sociologie și a fost acreditat în anul 2019. Instituția de învățământ deține Autorizația sanitară de funcționare și procesul-verbal de control în domeniul supravegherii de stat a măsurilor contra incendiilor care atestă siguranța antiincendiară. Informațiile de interes public privind activitatea de organizare și realizare a procesului educațional în cadrul USM la programul <i>Managementul Serviciilor Sociale</i> sunt plasate pe site-ul instituției www.usm.md.

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 23

Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – cadrul de funcționare a programului de studii este în conformitate cu cadrul normativ în vigoare; Standard de evaluare minim obligatoriu: Cadrul de funcționare a programului de studii este în conformitate cu cadrul normativ în vigoare. Programul/ programele de studii superioare de licență în domeniul de formare profesională a programului de studii superioare de master sunt acreditate. Instituția de învățământ deține Autorizația sanitară de funcționare și procesul-verbal de control în domeniul supravegherii de stat a măsurilor contra incendiilor care atestă respectarea normelor sanitare și siguranța antiincendiară.	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat
		2	2
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Criteriul 1.2. Strategii, politici și managementul intern al calității

1.2.1. Strategia și politica educațională de asigurare a calității

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Planul strategic al USM 2016-2020; 2. Programul strategic de dezvoltare al Facultății PȘESAS pentru anii 2017-2020 din 16.10.2017; 3. Planul Strategic de dezvoltare al DSAS 2016-2020 aprobat prin Consiliul FSAS, proces-verbal nr.4 din 15.12.2015; 4. Strategia de Personal al DSAS pentru 2019-2024 aprobat de DSAS proces-verbal nr.1 din 03.09.2019; 5. Strategia de promovare a programelor de studii ale DSAS, aprobat de DSAS, proces-verbal nr.3 din 26.11.2019; 6. Planul de activitate al DSAS pentru anul de studii 2020-2021, aprobat DSAS, proces-verbal nr.1 din 27.08.2020; 7. Proces-verbal nr.2 al ședinței DSAS din 23.10.2020 cu privire la discutarea rezultatelor practicii și modalităților de eficientizare; 8. Proces-verbal nr.10 din 14.05.2020 al DSAS cu privire la aprobarea informației privind asigurarea calității în procesul de predare online la DSAS; pregătirea DSAS pentru sesiunea de vară în actualele condiții; 9. Proces-verbal nr.2 al ședinței DSAS din 23.10.2020 cu privire la diversificarea tehnologiilor și strategiilor didactice aplicate în cadrul orelor; 10. Metodologia de organizare, desfășurare și monitorizarea activităților didactice în format mixt aprobat de Senatul USM etc. Proces-verbal nr.5 din 28.01.2019 DSAS cu privire la discutarea modalităților de modernizare a Planurilor de studii la licență și master; 11. Proces-verbal nr.8 din 15.04.2020 al DSAS cu privire la organizarea stagiilor de practică a studenților în perioada stării de urgență; 12. Interviu cu echipa managerială a instituției.
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Strategia și politica de asigurare a calității USM vizează dezvoltarea și consolidarea calității ofertei educaționale, abordarea cercetării științifice ca prioritate în activitatea Universității de Stat din Moldova, sprijinirea activităților profesionale, sociale, culturale și sportive organizate de către studenți, intensificarea și creșterea calității activităților de colaborare universitară internațională, creșterea gradului de internaționalizare a activităților academice, consolidarea imaginii și intensificarea acțiunilor de promovare. Strategia și politica instituțională de asigurare a calității este oglindită în documentele strategice instituționale și este parte componentă a Planului Strategic al USM pentru anii 2016-2020, Programul strategic de dezvoltare al Facultății PȘESAS pentru anii 2017-2020 din 16.10.2017, Planul Strategic de dezvoltare al DSAS 2016-2020 aprobat prin Consiliul FSAS, proces-verbal nr.4 din 15.12.2015, Strategia de Personal al DSAS pentru 2019-2024 aprobat de DSAS proces-verbal nr.1 din 03.09.2019. Strategiile și politicile educaționale ale facultății stipulate în cadrul Programului strategic de dezvoltare al FPȘESAS au la bază următoarele principii: studenții și profesorii sunt actanții principali ai procesului educațional; interconexiunea învățământului superior, cercetării și a pieței muncii; promovarea interculturalității, multiculturalității și a deschiderii europene; învățarea activă, interactivă prin cooperare și colaborare; promovarea educației pe parcursul întregii vieți.

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 23

	Obiectivele programului de formare profesională vizează: sporirea continuă a calității programului de formare profesională raportat la noile exigențe sociale; permanentă conlucrare a Departamentului de Sociologie și Asistență Socială (DSAS) cu comunitatea, privind sporirea preocupărilor pentru formarea calificată a specialiștilor în plan național și internațional; promovarea interesului pentru politici sociale ce vizează dezvoltarea societății; atragerea candidaților la studii superioare de master de calitate. Pentru implementarea cu succes a politicilor de asigurare a calității la nivel de instituție și subdiviziuni universitare există o serie de comisii de calitate, care funcționează în conformitate cu regulamentele interne în vigoare. În timpul interviului atît prorectorul pentru activitatea didactică cît și Șeful Departamentului Managementul Calității au menționat particularitățile de activitate a acestora: mecanismele de primire a feed-back-ului prin intermediul rezultatelor obținute de la studenți în urma aplicării diferitor chestionare. Pe parcursul anului 2020 a fost realizat de specialiștii FPȘESAS un studiu referitor la gradul de satisfacție a studenților privind calitatea procesului instructiv-educativ în perioada pandemică. Rezultatele acestui studiu constituie drept bază pentru optimizarea calității la nivel universitar. În perioada pandemică au fost actualizate regulamentele de funcționare structurilor de management al calității din cadrul USM, au fost elaborate două metodologii: de evaluare finală și cea de organizare învățământului în regim mixt. USM dispune de strategii și politici educaționale de asigurare a calității și programul de studii Sondaje de opinie, marketing și publicitate și este racordat integral la prevederile acestora.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – instituția dispune de strategii și politici educaționale de asigurare a calității și programul de studii este racordat integral la prevederile acestora;	Ponderea (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari	Strategia privind managementul calității 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.		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii	Elaborarea strategiei de dezvoltare instituțională pentru perioada 2021-2025		

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

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Plan de activitate al Consiliului Calității pentru anul de studii 2018-2019, aprobat de Senatul USM, proces-verbal nr.1 din 31.08.2018. 2. Plan de activitate al Consiliului Calității pentru anul de studii 2019-2020, aprobat de Senatul USM, proces-verbal nr.1 din 30.08.2019. 3. Plan de activitate al Consiliului Calității USM pentru anul de studii 2020-2021, aprobat de Senatul USM, proces-verbal nr.2 din 15.09.2020; 4. Organigrama Sistemului intern de managementul calității al USM; 5. Decizia Senatului de aprobare a Planului de activitate a USM pentru perioada august-decembrie -2020, proces-verbal nr.1 din 15.09.2020; 6. Regulament de organizare și funcționare a comisiilor de asigurare a calității, aprobat de Senatul USM, proces-verbal nr.4 din 26.12.2019; 7. Proces-verbal nr.6 din 18.02.2020 al ședinței DSAS privind modificarea Planului de învățământ la Program de master SOMP; 8. Proces-verbal nr.9 al ședinței Consiliului FPȘESAS din 15.06.20019 cu privire la analiza rezultatelor sesiunii de vară; analiza rezultatelor examenelor de licență și susținerii tezelor de master; 9. Proces-verbal nr.1 al ședinței DSAS din 04.09.2018 cu privire la aprobarea de curricula; aprobarea planului de activitate a DSAS pentru anul de studii 2018-2019; discutarea rezultatelor practicii de inițiere și modalităților de eficientizare; 10. Interviu cu managerii instituției, studenții, cadrele didactice
Constatări făcute în timpul procesului	În cadrul USM există structuri instituționale de asigurarea a calității, responsabile de proiectarea, implementarea și monitorizarea sistemului de management al calității, care funcționează în felul următor: - la nivel instituțional: Senatul USM, Consiliul de Asigurare a Calității, Departamentul de Asigurare

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 23

de evaluare externă	a Calității; - la nivel de facultate: Comisia de asigurare a calității; - la nivel de departament: responsabilii de program. În procesul de asigurare a calității sunt încadrați atât studenții cât și specialiștii din sectorul social. Structurile de asigurare a calității se întrunesc cel puțin o dată în lună pentru a discuta diverse aspecte cu privire la procesul didactic și de cercetare. În cadrul interviului cu studenții, absolvenții și cadrele didactice am constatat că pe parcursul anilor acreditate au fost aplicate chestionarele în vederea evaluării calității cursurilor predate, asistarea colegială la ore/seminare. În perioada pandemică au fost completate chestionarele în Google forms. În cadrul vizitei au fost prezentate și examinate procesele-verbale care au confirmat funcționalitatea mecanismului la nivel instituțional în vederea asigurării calității procesului instructiv-educativ în cadrul DSAS la programul de master <i>Managementul Serviciilor Sociale</i>. Strategia privind managementul calității 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. În USM există un sistem de realizare, prezentare și comunicare a rezultatelor chestionării, la toate etapele se discută și adoptă decizii de eficientizare a procesului de studii.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – structurile instituționale de asigurare a calității sunt funcționale și eficiente;	Ponderea (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari			
Recomandări	Încadrarea mai activă a studenților, absolvenților, angajatorilor în asigurarea calității programului de studii supus evaluării.		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

1.2.3. Internaționalizarea programului de studii

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Regulamentului de organizare și funcționare a Departamentului de Relații Internaționale; 2. Planul Strategic instituțional de internaționalizare pentru anii 2018-2020 aprobat de Senatul USM prin procesul-verbal nr.8 din 24.04.2018; 3. Lista acordurilor bilaterale de parteneriat a USM; 4. Convenția încheiată între GIP-FIPAG și USM în baza convenției cu TEMPUS; 5. Ordin USM nr.69 din 25.05.2020 privind organizarea conferinței științifice naționale cu participare internațională, Integrare prin Cercetare și Inovație"; 6. Lista mobilități academice ale cadrelor didactice; 7. Tabelul 1.1. Internaționalizarea programului de studii; 8. Proces-verbal nr.4 din 18.12.2018 al ședinței DSAS cu privire la formarea continuă și mobilitatea academică; 9. Ordin de deplasare nr.02-d din 11.01.2016 pentru prof.univ. Bulgaru Maria, perioada 11.01.2016-20.01.2016 în Lenz; 10. Ordin de deplasare nr.170-d din 12.11.2015 pentru prof.univ. Bulgaru Oleg, perioada 20.11/2015-26.11.2015 în Erevan; 11. Certificat de apreciere eliberat dr., conf.univ. Anastasia Oceretnii pentru contribuție prin împărtășirea experienței excepționale în cadrul Conferinței Internaționale din 20-21 octombrie 2016 în Erevan; 12. Interviu cu echipa managerială, cadrele didactice, responsabilii de program.
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Internaționalizarea în cadrul programului <i>Managementul Serviciilor Sociale</i> constituie o componentă de bază și se realizează în conformitate cu prevederile următoarelor documente: Planul strategic instituțional de internaționalizare a USM 2018-2020, Planul strategic al Facultății PȘESAS, Planul strategic de dezvoltare a DSAS. În prezent Universitatea de Stat din Moldova are încheiate 103 acorduri de colaborare cu universități și alte instituții de învățământ superior din 29 de țări. În procesul de internaționalizare la programul de studii este implicat staff-ul academic și administrativ, inclusiv studenții, iar activitățile sunt coordonate cu Departamentul Relații Internaționale. Conform informației prezentate de instituție în perioada de referință,

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 23

	internaționalizarea la program s-a materializat prin realizarea următoarelor acțiuni: - USM a încheiat 57 acorduri de colaborare la nivel instituțional cu instituții de profil la nivel internațional; - Cadrele didactice, care asigură programul de studiu MSS, sunt implicate în proiecte/programe internaționale, inclusiv în calitate de experți, formatori și evaluatori: S.Milicenco, M.Bulgaru, O.Bulgaru, A.Oceretnîi, A.Onofrei, D.Cheianu-Andrei, T.Spataru; - Cadrele didactice de la programul MSS realizează mobilități academice, A.Onofrei a beneficiat de mobilitate prin programul Erasmus+ în anul 2016; - Cadrele didactice de la programul de studiu MSS participă la lecțiile susținute de către profesori străini, în vederea schimbului de experiență privind bunele practici în perioada evaluată au fost cooptați profesori din străinătate pentru predarea orelor de curs, seminarelor cu studenții: Milan Tucek, Universitatea Karlov, Praga, Cehia; Mihnea Preotesi, ICCV, București, România; Marina Viorel Lucian, Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba-Iulia, România etc. În cadrul vizitei au fost prezentate documentele ce confirmă realizarea deplasărilor cadrelor didactice peste hotarele RM cu participare în cadrul variilor forumuri științifice la nivel internațional. Totodată, în cadrul vizitei au fost constatate prin procese-verbale ale ședințelor DSAS în ordinea de zi întrebări în privința mobilității academice.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – aspectele internaționalizării sunt reflectate complex și se realizează integral în cadrul programului de studii;	Ponderea (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari			
Recomandări	Implementarea eficientă a rezultatelor internaționalizării/mobilității academice în conținuturile programului de studii supus evaluării.		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

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

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Nomenclatorul domeniilor de formare profesională și al specialităților în învățământul superior (Anexa nr. 2 la Ordinul MECC nr. 1017 din 03.07.2018); 2. Regulamentul cu privire la organizarea ciclului II - studii superioare de master (HG nr. 482 din 28.07.2015); 3. Plan-cadru pentru studii superioare de licență (ciclul I), de master (ciclul II) și integrate (Ordinul MECC nr.120 din 10.02.2020); 4. Regulamentele/ procedurile interne privind proiectarea și aprobarea programelor de studii ciclului II - studii superioare de master; 5. Anexa II.1 – planurile – Plan MSS 2019, Plan MSS 2020; 6. Anexa II.7 – Extras din PV – Aprobare Senat 2018., 2019, 2020; 7. Anexa II.10 – aprobarea Senat Curriculum Masterat; 8. Anexa II.2 – Regulament privind initierea, aprobarea, monitorizarea si evaluarea periodica a programelor de studii; 9. Anexa II.9 – Cerere acumulare minim curricular; 10. Anexa II.11 – PV Aprobarea curricula DSAS; 11. Anexa II.11.1 – PV Aprobarea curricule CC; 15. Interviu cu cadrele didactice; 16. Interviu cu angajatorii invitați; 17. Interviu cu masteranzii programului de studii Managementul serviciilor sociale; 18. Interviu cu absolvenții programului de studii Managementul serviciilor sociale.
Constatări	Denumirea programului de master MSS corespunde completamente stipulărilor Nomenclatorul

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 23

făcute în timpul procesului de evaluare externă	domeniilor de formare profesională și al specialităților, și face parte din domeniul general de studiu 031 Științe sociale și comportamentale, domeniul de formare profesională 0319 Asistență Socială. Programul de master MSS conține toate elementele proiective și structurale: planul de învățământ, calendarul universitar, curricula pe discipline, suportul curricular etc. Este proiectat și aprobat în conformitate cu cerințele cadrului normativ. Programul de studii a fost proiectat și aprobat în conformitate cu cerințele cadrului normativ în vigoare. Programul a apărut în oferta educațională a instituției fiind autorizat prin ordinul Ministerului Educației nr.114 din 14.03.2013. Programul de studii este îmbunătățit continuu prin: consultarea instituțiilor de cercetare unde activează sociologii practicieni, angajatori, studenții, profesorii; valorificarea rezultatelor cercetărilor științifice; analiza bunelor practici ale universităților partenere. Managementul programelor de studiu este asigurat de către Comisia de asigurare a calității, decanatul facultății și departamentul de specialitate.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – programul de studii este proiectat și aprobat în conformitate cu cerințele cadrului normativ în vigoare; Standard de evaluare minim obligatoriu: Programul de studii este proiectat și aprobat în conformitate cu cerințele cadrului normativ în vigoare.	Ponderea (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari	În actualizarea programului sunt consultați beneficiarii direcți ai procesului educațional prin intermediul diverselor instrumente de evaluare, opiniile se iau în considerație la eficientizarea procesului de instruire la program.		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

2.1.2. Racordarea programului de studii la Cadrul Național al Calificărilor

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Planul de învățământ MSS, anul 2019. 2. Anexa II.8 – Metodologia de acumulare a minimului curricular ciclul II; 3. Interviu cu coordonatorii de program. 4. CNC		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Programul de studiu <i>Managementul serviciilor sociale</i> este racordat la Cadrul național al Calificărilor, în ceea ce privește structura, conținutul și finalitățile preconizate. În procesul de elaborare, revizuire și racordare a programului de studii, DSAS își orientează eforturile în direcția creșterii calității acestora și urmărește compatibilizarea programelor de învățământ cu precizările CNC. Calificarea studiilor de master este echivalentă cu nivelul 7 al ISCED.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – programul de studii este racordat la Cadrul Național al Calificărilor/ Cadrul European al Calificărilor.	Ponderea (puncte) 1	Punctajul acordat 1
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Criteriul 2.2. Conținutul programului de studii

2.2.1. Misiunea și obiectivele programului de studii

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Planul strategic al USM 2016-2020; 2. Planul de învățământ Managementul serviciilor sociale, anul 2019; 3. Planul de învățământ Managementul serviciilor sociale, anul 2020. 4. Interviu cu coordonatorii de program.
--	--

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 23

Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Programul de master <i>Managementul serviciilor sociale</i> este elaborat conform rigorilor stipulate în cadrul legal național, strategiile naționale și în Planul strategic al USM 2016-2020. Misiunea programului este de a forma specialiști de performanță în domeniul managementului serviciilor sociale, care să posede competențe de planificare și coordonare a activităților în cadrul organizațiilor, precum și abilități de cooperare cu subiecții implicați în soluționarea problemelor sociale. Obiectivele programului de master sunt următoarele: planificarea și organizarea activităților în cadrul serviciilor sociale centrate pe diverse categorii de populație; evaluarea principalelor transformări ale comportamentelor demografice în societatea contemporană; cunoașterea fundamentelor managementului social; oferirea serviciilor de supervizare profesională în domeniul asistenței sociale; dezvoltarea abilităților de analiză, comunicare și management. Absolvenții pot activa în calitate de asistent social, expert social, asistent social supervizor, conducător de departamente de asistență socială, conducător de asociații, uniuni, federații, filiale și organizații din domeniul social, manager proiecte de dezvoltare socială și protecție a familiei și copilului, coordonator de proiecte cu problematica socială, analist pe probleme de dezvoltare socială, consultant în organizații neguvernamentale, specialist în elaborarea, monitorizarea și evaluarea politicilor și strategiilor sociale, consultant în probleme de evaluare și monitorizare etc.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – 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.	Ponderea (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari	Misiunea și obiectivele programului de studii sunt direcționat proportional la formarea specialiștilor de asistență socială.		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

2.2.2. Planul de învățământ

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Plan-cadru pentru studii superioare de licență (ciclul I), de master (ciclul II) și integrate (Ordinul MECC nr.120 din 10.02.2020); 2. Planul de învățământ al programului de studii ciclul I, licență, ciclul II, master; 3. Regulamentul/ metodologia/ procedurile instituționale cu privire la monitorizarea elaborării/ actualizării planurilor de învățământ; 4. Anexa II.4 – Calendar academic; 5. Anexa II.5 – Aprobarea planului DSAS; 6. Anexa II.6 – PV – Consiliul Facultatii; 7. Interviu cu coordonatorii de program; 8. Interviu cu cadrele didactice.
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Planul de învățământ corespunde cu cerințele Planului-cadru și asigură atingerea finalităților de studiu și formarea competențelor profesionale. Planul de învățământ la programul de master <i>Managementul serviciilor sociale</i>, cu frecvență, 120 credite, este elaborat în corespundere cu cerințele Planului-cadru pentru studii superioare de licență (ciclul I), de master (ciclul II) și integrate, aprobat prin Ordinul MECC, nr.120 din 10 februarie 2020. Planul de studii la programul de masterat <i>Managementul serviciilor sociale</i> a fost elaborat reieșind din conținutul planului de studii la licență, specialitatea AS, asigurându-se continuitatea în formarea profesională. Planul de învățământ cuprinde toate componentele consemnate de Planul Cadru: disciplinele fundamentale (F), cu o pondere de 35 credite, diisCIPLINELE de specializare (S), cu o pondere de 45 credite; stagiul de practică, cu o durată de 10 credite. Planul de învățământ la programul de master MSS se realizează doar prin studii cu frecvență.

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 23

Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – planul de învățământ corespunde cu cerințele Planului-cadru și asigură atingerea finalităților de studiu și formarea competențelor profesionale. Standard de evaluare minim obligatoriu: Pe parcursul valabilității autorizării de funcționare provizorie/ acreditării/ reacreditării programului de studii modificările operate în planul de învățământ nu depășesc 25%.	Ponderea (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari	Modernizarea planului de învățământ la programul de master se realizează sistematic și pe etape: departament, facultate, universitate.		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

2.2.3. Curricula pe discipline

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Curricula la discipline: Supervizarea în asistență socială, Planificarea și organizarea serviciilor sociale, Demografia familiei; 2. Anexa II.10 – Curricula FSCSMC; 3. Anexa II.10 – Curricula SAS; 4. Anexa II.10 – Model de curriculum_masterat; 5. Interviu cu masteranzii programului de studii <i>Managementul serviciilor sociale</i> .		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Programul de studii la <i>Managementul serviciilor sociale</i> este asigurat 100% cu curricula la disciplinele din planul de învățământ. Curricula sunt elaborate de titularii de curs, discutate și aprobate la ședința DSAS, la Comisia de Asigurare a Calității, ulterior la Consiliul FPȘESAS. Conținutul unităților de curs corespund cu matricea corelării finalităților de studiu și a competențelor formate în cadrul programului, fiind prezentate în planul de studii. Curricula la disciplinele incluse în planul de învățământ corespund cerințelor instituționale și sunt elaborate de titularii de curs, analizate de către CAQ, discutate și aprobate, de regulă, în ședința departamentului la începutul anului universitar. Conținutul temelor din curriculum este structurat pe unități de învățare, astfel asigurându-se coerența, transferul de cunoștințe și interconexiunea cu alte discipline. Conținutul curricula elaborată este o continuare a conținutului curricula de la ciclul I, licență.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – conținutul curricula contribuie la atingerea finalităților de studiu.	Ponderea (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

2.2.4. Relevanța programului de studii

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Anexa II.13 – Scrisoare invitație; 2. Anexa II.14 – Chestionarea angajatorului; 3. Anexa II.15 – Solicitarea cooperării; 4. Anexa II.16 – Raport strategie personal; 5. Anexa II.17 – Prezentare studio tineret; 6. Anexa II.18 – Absolvenții Implicați Proiecte impact; 7. Interviu cu angajatorii; 8. Interviu cu absolvenții programului de studii <i>Managementul serviciilor sociale</i> .		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare	Programul de master <i>Managementul serviciilor sociale</i> reflectă plenar necesitățile pieței muncii și tendințele actuale din domeniu. În Nota informativă a planului de studii este anunțată definirea conținutului programului de studii. În fiecare an, în cadrul ședinței DSAS, se discută planul de studii, inclusiv relevanța conținutului disciplinelor privind necesitățile pieței muncii și tendințele actuale din domeniu.		

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 23

externă	Relația cu piața muncii s-a realizat în cadrul mai multor evenimente: discuții dintre coordonatorii masteranzilor la stagiile de practică din cadrul USM cu tutorii din instituțiile de aplicație - baze de practici; activități extracurriculare desfășurate de DSAS cu implicarea specialiștilor din diverse organizații și instituții; participării la Târgurile forței de muncă (anual); chestionarea angajatorilor privind evaluarea absolvenților. DSAS este receptiv la solicitările care vin de la diferite structuri în ceea ce privește evaluarea științifică a unor aspecte ale vieții sociale. Absolvenții programului de master <i>Managementul serviciilor sociale</i> sunt plenar implicați în diverse proiecte/activități profesionale cu impact social și economic: activitatea în cadrul proiectelor din domeniul social, promovarea diferitor direcții de activitate în domeniul asistenței sociale, unele fiind de pionierat (asistența socială în penitenciar, geriatrie etc.), coordonarea cu diverse departamente sociale.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – programul de studii reflectă integral necesitățile pieței muncii, tendințele din domeniu și are impact social și economic semnificativ;	Pondere (puncte) 3	Punctajul acordat 3
Puncte tari	Analiza necesităților și solicitărilor pieței muncii este realizată sistematic de către departament în cadrul unor conferințe, mese rotunde, la care participă masteranzii, cadrele didactice și angajatorii.		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

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

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Plan-cadru pentru studii superioare de licență (ciclul I), de master (ciclul II) și integrate (Ordinul MECC nr.120 din 10.02.2020); 2. Regulamentul cu privire la organizarea ciclului II - studii superioare de master (HG nr. 464 din 28.07.2015); 3. Regulamentul instituțional cu privire la organizarea și desfășurarea procesului didactic; 4. Regulament-cadru privind organizarea și desfășurarea învățământului superior la distanță (Ordinul ME nr. 474 din 24.05.2016); 4. Contracte anuale de studii: Valentin Cucuta, Iulian Pojoga, Iulia Verdeș; 5. Anexa II.1 Planul de învățământ; 6. Anexa II.10 Curricula pe discipline; 7. Anexa I.31 Miniproiecte de cercetare inter și intradisciplinare; 8. Anexa III.4 Serviciile de consultanță săptămânale obligatorii; 9. Anexa III.1 Rezultatele chestionării studenților. 10. Interviu cu masteranzii programului de studii Managementul serviciilor sociale; 11. Interviu cu absolvenții programului de studii Managementul serviciilor sociale.
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Procesul de predare-învățare se organizează în conformitate cu Planul-cadru pentru studii superioare, Regulamentul de organizare a studiilor în învățământul superior în baza Sistemului Național de Credite de Studii și se realizează în concordanță cu specificul disciplinei reflectat în Planul de învățământ și Curricula pe discipline. Conform cerințelor regulamentare, formele de organizare a activităților didactice specifice disciplinelor academice, proiectate și desfășurate în cadrul programului MSS sunt următoarele: curs, seminar, lucru individual, stagii de practică. Aceste forme sunt dimensionate în planul de învățământ, având pondere diferită. Tipologia cursurilor și a seminarelor desfășurate în cadrul disciplinelor academice este determinată de principiul centrării procesului didactic pe masterand. În procesul de predare-învățare predomină <i>cursuri</i> mixte/prelegere-dezbateri. Seminarele în cadrul programului sunt de tipul seminar-training, seminare integrative, în scopul formării competențelor cognitive și aplicative la masteranzi, care se exprimă: prin analiza situațiilor relevante în planificarea și organizarea serviciilor sociale, soluționarea studiilor de caz actuale în

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 23

	contextul formării profesionale, simularea ședințelor de supervizare, elaborarea documentelor pentru obținerea fondurilor, realizarea demersurilor manageriale. <i>Lucrul individual</i> al masteranzilor este proiectat și desfășurat în contextul prevederilor curriculare, fiind determinat de specificul disciplinelor și monitorizat de către profesor, care oferă un permanent feedback masteranzilor. Din 3600 de ore prevăzute în program circa 18% (640 ore) sunt destinate contactului direct și circa 82% (2960 ore) pentru lucrul individual (inclusiv stagiul de practică și elaborarea tezei de master). În urma interviurilor se constată că sunt consultați masteranzii privind formele de organizare a activității didactice. Anual studenții masteranzi semnează contracte anuale de studii în care sunt menționate cursurile pe care le vor studia.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – formele de organizare a procesului de predare-învățare se realizează în conformitate cu prevederile cadrului normativ în vigoare și contribuie la atingerea obiectivelor programului de studii;	Ponderea (puncte) 1	Punctajul acordat 1
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

3.1.2. Centrarea pe student a metodelor de predare-învățare

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1.Anexa III. 5 Registrul de consultații acordate studenților de către cadrele didactice; 2.Anexa III. 6 Rezultatele chestionării studenților; 3.Anexa III.3 Documentele ce atestă acordarea suportului individual studenților (consultații, consiliere, activități de tutorat pentru grupele academice); 4.Platforma Moodle a USM-Program Managementul serviciilor sociale - https://moodle.usm.md/ 5.Interviu cu masteranzii programului de studii Managementul serviciilor sociale; 6.Interviu cu absolvenții programului de studii Managementul serviciilor sociale.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Învățământului este centrat preponderant pe student și promovat în cadrul programului Managementul serviciilor sociale prin: promovarea parteneriatului profesor-student. Sunt vizate diverse abordări ale predării-învățării, suport efectiv și activități de consiliere; forme interactive (brainstormig, focus-grup etc.); discuții; studiul bibliografiei suplimentare din cadrul cursului/modulului; realizarea evaluărilor curente; analiza critică a instrumentelor de cercetare, rapoartelor, portofoliilor, studiilor de caz, proiectelor de cercetare elaborate de către student. Masteranzi au menționat că li se acordă consultanță/suport individual. Responsabilul de curs acordă asistență educațională în procesul de parcurgere a programului de studiu prin utilizarea: poșta electronică a grupeii, grupuri tematice în spațiul Gmail, mesagerii, grupuri pe Facebook, platforma Moodle. Fiecare grupă academică are instituit un tutore/curator. În perioada de criză generată de pandemie s-a trecut la predarea în mediul online utilizându-se diferite platform (Moodle ș.a.).		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – metodele de predare-învățare utilizate sunt integral centrate pe student;	Ponderea (puncte) 3	Punctajul acordat 3
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

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

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1.Regulament-cadru privind organizarea și desfășurarea învățământului superior la distanță (Ordinul ME nr.474 din 24.05.2016); 2.Lista cursurilor electronice plasate pe platforme on line utilizate de către studenții de la programul de studii (cu indicarea hyperlink-ului activ al platformei utilizate); 3.Lista instrumentelor TIC, platformelor educaționale utilizate în procesul de predare-învățare-
--	---

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 23

	evaluare la unitățile de curs/ module; 4. Tabel 3.1.3 <i>Utilizarea instrumentelor TIC în procesul de predare-învățare-evaluare</i> ; 5. Interviu cu masteranzii programului de studii Managementul serviciilor sociale; 6. Interviu cu absolvenții programului de studii Managementul serviciilor sociale.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Profesorii utilizează pe larg tehnologii informaționale atât în procesul de predare cât și cel de evaluare. Utilizarea resurselor TIC asigură eficientizarea comunicării profesor/masterand, permite individualizarea sarcinilor de învățământ, monitorizarea curentă a realizării lucrului individual. Titularii au beneficiat de formări cu privire la utilizarea platformelor educaționale. Au fost instruiți pentru desfășurarea activităților didactice pe platforma Moodle și aplică diverse strategii didactice adaptate platformei Moodle – https://moodle.usm.md/ la care masteranzii au acces cu acordul titularului de curs. Toate cursurile sunt plasate pe platforma Moodle a USM. Conform datelor prezentate de instituție și verificate în timpul vizitei la instituție la toate unitățile de curs sunt utilizate instrumentele TIC. În perioada pandemică consultațiile se oferă în format online.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – instrumentele TIC, platformele educaționale se utilizează în procesul de predare-învățare-evaluare la peste 90% dintre unități de curs/ module ale programului de studii;	Pondere (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari	Titularii au beneficiat de formări cu privire la utilizarea platformelor educaționale. În cadrul departamentului există e-biblioteca cu toate suporturile de curs la program.		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

3.1.4. Calendarul academic și orarul procesului de studii

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Plan-cadru pentru studii superioare de licență (ciclul I), de master (ciclul II) și integrate (Ordinul MECC nr.120 din 10.02.2020); 2. Regulamentul cu privire la organizarea ciclului II - studii superioare de master (HG nr. 464 din 28.07.2015); 3. Anexa III.7 Calendarul universitar; 4. Anexa III.8..Orarul activităților didactice și al examenelor. 5. Interviu cu masteranzii programului de studii Managementul serviciilor sociale; 6. Interviu cu absolvenții programului de studii Managementul serviciilor sociale.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Studiile superioare în cadrul programului de master MSS sunt organizate în corespundere cu cerințele stipulate în documentele regulamentare. Ele sunt organizate la forma învățământ cu frecvență. Anul academic este constituit din două semestre, două sesiuni de examene, un stagiu de practică și două vacanțe. Durata unui semestru constituie în medie 15 săptămâni de contact direct cu studenții. În perioada pandemică, orarul activităților didactice și a evaluărilor a fost ajustat la cerințele autorităților publice, MECC. Studiul individual ghidat de profesor se realizează prin intermediul celor 2 ore astronomice de consultații obligatorii, prestate de fiecare cadru didactic, conform orarului afișat pe avizierul DSAS.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – calendarul universitar și orarul activităților didactice sunt elaborate în conformitate cu prevederile planului de învățământ de la programul de studii;	Pondere (puncte) 1	Punctajul acordat 1
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Criteriul 3.2. Stagiile de practică

3.2.1. Organizarea stagiilor de practică

Dovezi prezentate de	1. Plan-cadru pentru studii superioare de licență (ciclul I), de master (ciclul II) și integrate (Ordinul MECC nr.120 din 10.02.2020);
-----------------------------	--

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 23

instituția de învățământ	2.Regulament-cadru privind stagiile de practică în învățământul superior (Ordinul ME nr. 203 din 19.03.2014); 3.Regulamentul instituțional privind organizarea și desfășurarea stagiilor de practică; 4.Ordin practică NR 164 M din 06.11.2020; 5.Ordin practică NR 173 M din 08.11.2019; 6.Lista –tehnica securității. 7.Interviu cu masteranzii programului de studii Managementul serviciilor sociale; 8.Interviu cu absolvenții programului de studii Managementul serviciilor sociale, 9.Interviu cu angajatorii.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Stagiul de practică se organizează în conformitate cu prevederile cadrului normativ în vigoare și Regulamentul instituțional privind organizarea și desfășurarea stagiilor de practică. Ponderea orelor de practică reprezintă 10 credite. Stagiul de practică este asigurat cu Curriculumul integrat. Practica de master oferă oportunități masteranzilor de exersarea practică a cunoștințelor dobândite, efectuarea cercetărilor, documentarea și colectarea informației pentru realizarea tezei de master, contribuind la racordarea pregătirii teoretice la activitatea profesională independentă în contextul socio-economic real. Masteranzii sunt repartizați la practică în baza Ordinului și realizează stagiile de practică individual, în funcție de prevederile contractului încheiat cu unitățile-baze de realizare a stagiilor de practică. Masteranzii încadrați în câmpul muncii.pot desfășura stagiul decpractica și la locul său de muncă. Stagiile de practică corespund obiectivelor programului și sunt orientate spre dezvoltarea finalităților și competențelor prevăzute în planul de învățământ și în suportul curricular.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – organizarea stagiilor de practică se realizează în conformitate cu cadrul normativ în vigoare și permite atingerea finalităților de studiu;	Ponderea (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari			
Recomandări	Diversificarea stagiilor de practică.		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

3.2.2. Acorduri de colaborare pentru realizarea stagiilor de practică

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1.Ordin practică NR 164 M din 06.11.2020; 2.Ordin practică NR 173 M din 08.11.2019; 3.Interviuri cu reprezentanți ai instituțiilor colaboratoare; 4.Anexa III.15 Convenții-cadru de parteneriat și Acorduri de colaborare. 5.Interviu cu angajatorii. 6.Interviu cu masteranzii programului de studii Managementul serviciilor sociale; 7.Interviu cu absolvenții programului de studii Managementul serviciilor sociale,		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	La nivelul FPȘESAS și DSAS sunt semnate convenții-cadru de parteneriat cu instituții de învățământ universitare, organizații guvernamentale și non-guvernamentale, instituții cu profil social în activitate. Cele mai solicitate baze de practică sunt: DMPDC Chișinău, DGAS Chișinău, Direcțiile de asistență socială și protecție a familiei din diferite raioane ale țării, Oficii de probațiune. Facultatea PȘESAS asigură necesarul de locuri pentru stagiile de practică la programul de master Managementul serviciilor sociale.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – acordurile de colaborare pentru realizarea stagiilor de practică corespund în totalitate obiectivelor programului de studii;	Ponderea (puncte) 1	Punctajul acordat 1
Puncte tari	Colaborări cu multe instituții publice și private care oferă studenților posibilitatea de a se orienta în carieră și identificarea mai rapidă a unui posibil loc de muncă.		
Recomandări			
Arii de			

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 23

îmbunătățire obligatorii	
---------------------------------	--

Criteriul 3.3. Evaluarea rezultatelor academice

3.3.1. Organizarea procesului de evaluare a rezultatelor academice

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1.Regulamentul antiplagiat al USM; 2.Teste la disciplinele: Supervizarea în AS, Relații publice; 3.Teze de master: Sărăcuță Tatiana, Traci Daniela; 4.Portofolii ale masteranzilor: Guseinov Elena. 5.Interviu cu masteranzii programului de studii Managementul serviciilor sociale; 6.Interviu cu absolvenții programului de studii Managementul serviciilor sociale.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Evaluarea activității de învățare a masteranzilor în cadrul USM se realizează în baza Regulamentului instituțional privind evaluarea randamentului academic, aprobat de Senatul USM ÎN 2014. Activitatea de învățare a studentului/masterandului, inclusiv activitatea individuală, finalitățile de studiu și competențele dobândite de masterand sunt verificate și apreciate pe parcursul semestrelor prin evaluări curente, precum și în timpul sesiunilor de examinare. Procesul de evaluare este monitorizat de către șeful de Departament, reprezentanții decanatului, CAQ a facultății și DMC a USM. Rezultatele evaluărilor sunt analizate periodic, la nivel de Departament și Facultate, în vederea îmbunătățirii procesului de predare-învățare-evaluare. Pentru prevenirea fraudelor academice în procesul de evaluare sunt prevăzute proceduri: <i>pentru evaluările curente, pentru evaluările finale</i>. Procedura de evaluare și criteriile de evaluare sunt prezentate în curriculum și sunt cunoscute masterandului de la începutul cursurilor, asigurând astfel obiectivitatea și transparența evaluării. Fraudele academice la elaborarea tezelor de master se detectează de conducătorii tezelor de master și cu ajutorul softurilor specializate utilizate de USM. Comiterea fraudelor academice la elaborarea tezelor de master (plagiatul, fabricarea datelor) se sancționează conform ansamblului de proceduri, stipulate în <i>Regulamentul antiplagiat al USM.4</i> Studentii și absolvenții au menționat că procesul de evaluare a cunoștințelor este transparent și obiectiv.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – procesul de evaluare a rezultatelor academice este organizat în conformitate cu cadrul normativ în vigoare și asigură atingerea finalităților de studiu la unitățile de curs/ module.	Ponderea (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

3.3.2. Organizarea procesului de evaluare a stagiilor de practică

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1.Curricula /ghid pentru stagiul de practică 2018; 2.Portofoliu la practică Olga Goreanu; 3.Interviu cu masteranzii programului de studii Managementul serviciilor sociale; 4.Interviu cu absolvenții programului de studii Managementul serviciilor sociale.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Evaluarea stagiului de practică se efectuează de către cadrele didactice responsabile de stagiul de practică din partea DSAS și de coordonatorii stagiului din cadrul personalului unității-bază de realizare a stagiului de practică. Criteriile de evaluare a stagiilor de practică sunt elaborate de profesorii DSAS, se regăsesc în Curriculum și sunt prezentate în curriculum iar studenții sunt informați din timp despre acestea. În urma interviurilor s-a constatat că reprezentanții instituțiilor de practică sunt implicați în procesul de evaluare a stagiilor de practică, ei prezintă o evaluare a rezultatelor activităților desfășurate de masteranzi și participă la Conferințele de analiză și sinteză organizate de DSAS. Studentii au menționat că evaluarea stagiului a fost obiectivă.		
Gradul de realizare a	1,0 – procesul de evaluare a stagiilor de practică se realizează în conformitate cu prevederile cadrului normativ în vigoare și asigură	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	
		ISACPSM - 23	

standardul de evaluare și punctajul acordat	atingerea finalităților de studiu;	1	1
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

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

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Metodologia de organizare și desfășurare a admiterii la studii superioare de master, ciclul II în anul 2020, aprobată de Senatul USM la 26.06.2020, PV. Nr. 8; 2. Planul de înmatriculare pentru anul de studii 2020/2021, ciclul II – master, aprobat 27 iulie 2020 (http://admitere.usm.md/wp-content/uploads/plan-admitere-2020-ciclul-II_a-1.pdf); 3. Raport privind admiterea la Universitatea de Stat din Moldova pentru anul de studii 2019-2020; 4. Raport privind admiterea la Universitatea de Stat din Moldova pentru anul de studii 2020-2021; 5. PV nr. 4 al ședinței DSAS din 02.12.2020; 6. Spoturi publicitare Admitere USM; 7. (https://m.facebook.com/155837847873985/videos/210738775718605/UzpfSTExODY4NjgzMzg6MTAyMDYwMTM2OTgxOTk5ODU); 8. Broșura de promovare a programului, ciclul II 9. Pliant de promovare a Programelor în procesul de admitere în anul 2018; 10. Raport statistic cu privire la procesul de admitere în perioada 2015-2021; 11. Forma de admitere online (eadmitere.usm.md); 12. www.usm.md 13. Activitatea Centrului de Ghidare în Carieră și Relația cu Piața Muncii a USM; 14. Tabelul 4.1 Admiterea studenților		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Admiterea la programul de studii este conform prevederilor cadrului normativ. Metodologia de organizare și desfășurare a admiterii la studii superioare de master, ciclul II este actul de referință pentru întregul proces, și instituția o ajustează de la an la an. Anual, în baza Metodologiei este elaborat Planul de admitere pentru anul respectiv care punctează parametrii procesului, iar la încheierea exercițiului sunt elaborate rapoarte despre rezultatele admiterii. Măsurile de promovare a programului în scopul recrutării potențialilor aplicanți sunt multiple. Pe lângă metodele tradiționale pe resursele de publicitate a USM, sunt elaborate spoturi și alte materiale video dedicate Programului și promovate online, inclusiv pe rețelele de socializare. Anual programul este promovat în cadrul evenimentelor realizate de instituție în scopul promovării tuturor ofertelor acestora - Ziua ușilor deschise și Universitatea de vară. Întru promovarea programului sunt implicate și resursele Centrului de Ghidare în Carieră și Relația cu Piața Muncii a USM. Formelor de recrutare a masteranzilor sunt în continuă dezvoltare. În perioada de referință pentru cele 66 locuri de admitere conform planului de înmatriculare au fost depuse 77 cereri, urmare cărora au fost admiși 66 masteranzi.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – recrutarea și admiterea studenților la programul de studii se realizează în strictă conformitate cu actele normativ-reglatorii în vigoare; Standard de evaluare minim obligatoriu: Instituția de învățământ asigură recrutarea și admiterea studenților la programul de studii în strictă conformitate cu actele normativ-reglatorii în vigoare.	Pondere (puncte) 2	Punctajul acordat 2

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 23

Puncte tari	Admiterea la Program este promovată complex, prin toată plenitudinea de remedii.
Recomandări	
Arii de îmbunătățire obligatorii	

4.1.2. Accesul grupurilor dezavantajate la studii

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Legea Nr. 60 din 30-03-2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități; 2. Planul de înmatriculare pentru anul de studii 2020/2021, ciclul II – master, aprobat 27 iulie 2020 (http://admitere.usm.md/wp-content/uploads/plan-admitere-2020-ciclul-II-_a-1.pdf); 3. Raport privind admiterea la Universitatea de Stat din Moldova pentru anul de studii 2019-2020; 4. Raport privind admiterea la Universitatea de Stat din Moldova pentru anul de studii 2020-2021.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Admiterea la program nu oferă privilegii sau careva forme de discriminare pozitivă care să motiveze/promoveze în plus admiterea a persoanelor cu dezabilități și are loc conform actelor normative naționale și instituționale în vigoare. Condițiile concursului unice. Totodată instituția oferă un spectru larg de facilități de care pot beneficia eventual studenții ce aparțin grupurilor vulnerabile, incl. cei cu dezabilități, cu anumite facilități specifice: - bursă socială, - cămin; - abonament în transportul public cu preț redus; - în funcție de gravitatea cazului, de unele reduceri ale taxei de studii. Totodată, în perioada 2015-2020 și-a realizat studii o singură persoană din acest grup, persoană cu dizabilități, care a beneficiat de condiții adecvate corespunzător situației.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – recrutarea și admiterea studenților din grupurile dezavantajate se realizează în strictă conformitate cu actele normativ-reglatorii în vigoare;	Ponderea (puncte) 1	Punctajul acordat 1
Puncte tari			
Recomandări	Chiar dacă actele normative care reglementează admiterea nu încalcă prevederile Legii privind incluziunea socială a grupurilor dezavantajate, ar fi recomandat: - includerea pe viitor a prevederilor expres, care să sublinieze alinierea instituției la cerințele legislației naționale în domeniul incluziunii grupurilor vulnerabile, și în mod special Legea Nr. 60 din 30-03-2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități; - elaborarea mecanismelor care să ofere atractivitate specifică a Programului pentru studenții cu dezabilități.		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Criteriul 4.2. Progresul studenților

4.2.1. Promovabilitatea studenților

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. HG Nr. 464 din 28.07.2015 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la organizarea ciclului II – studii superioare de master; 2. Regulamentul de organizare a studiilor în învățământul superior în baza Sistemului Național de Credite de Studiu, aprobat prin ordinul Ministerului Educației nr. 1046 din 29.10.2015; 3. Regulamentul USM privind lichidarea restanțelor academice ale studenților, aprobat de Senatul USM din 25.11.2014; 4. Orarul sesiunilor suplimentare 2019-2020; 5. Tabelul 4.2. Promovabilitatea studenților în cadrul Programului în perioada 2015-2020
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Procesul de promovare a studenților în cadrul Programului se produce pe deplin în conformitate cu actele care îl reglementează. În cadrul USM acesta este realizat în conformitate cu regulamentele interne dedicate organizării a studiilor în baza Sistemului Național de Credite de Studiu, formare profesională în cadrul USM și cel aferent lichidării restanțelor academice ale studenților. Totodată criteriile de promovare sunt extrem de clare – acumularea a minimum 40 de credite în anul curent de studii la cursurile obligatorii și necesarului de credite (60 de credite pentru fiecare an) din anul precedent.

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 23

	În perioada de referință la programul evaluat au fost 3 promoții de absolvenți. Rata de promovabilitate a constituit în perioada evaluată 85%.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – promovarea studenților de la programul de studii se realizează în conformitate cu cadrul normativ în vigoare; Standard de evaluare minim obligatoriu: Instituția de învățământ are cel puțin 2 promoții de absolvenți la programul de studii pe durata valabilității acreditării.	Ponderea (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

4.2.2. Mobilitatea academică

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Regulamentul Universității de Stat din Moldova cu privire la mobilitatea academică, aprobat de Senatul USM la 31.03.2015, PV nr. 7; 2. Regulamentul cadru cu privire la mobilitatea academică în învățământul superior, aprobat prin HG nr. 56 din 27.01.2014; 3. Regulamentul de organizare și funcționare a departamentului relații internaționale a USM; 4. Regulamentul de organizare a studiilor în învățământul superior în baza Sistemului; 5. Național de Credite de Studiu, aprobat de Senatul USM la 31.03.2015, PV nr. 7; 6. Suplimentul la Diplomă în care este reflectat programul de mobilitate parcurs de student. 7. Tabelul 4.3. Mobilitatea academică a studenților (anexa IV.36).		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Aspectele legate de mobilitatea academică în cadrul USM (și în particular a Programului) sunt realizate de un Departamentul Relații Internaționale, în conformitate cu Regulamentul cu privire la mobilitatea academică și Regulamentul-cadru cu privire la mobilitatea academică în învățământul superior. În prezent Universitatea de Stat din Moldova are încheiate 103 acorduri de colaborare cu universități și alte instituții de învățământ superior din 29 de țări. În perioada de referință 1 student a fost mobilitatea academică în cadrul programului Erasmus+(Grecia), iar 8 masteranzi au beneficiat de stagii de formare profesională. În interviurile cu managementul USM s-a menționat că în pofida programelor (multiple) de mobilitate ale Universității, numărul de studenți și cadre didactice care finalmente sunt integrați în aceste procese este redus. La fel s-a menționat regretul cu privire la lipsa practicilor de mobilitate internă. Sunt câteva cauze de bază care diminuează din valorificarea potențialului de mobilitate – disponibilitatea redusă a masteranzilor de a se antrena în mobilitate, ceea ce presupune deplasări pe termene mai îndelungate, din cauza activității profesionale în perioada masteratului, cât și din cauza stării familiale și a prezenței copiilor de vârstă mică în familie. O altă cauză menționată în cadrul interviurilor ține de posesia modestă a limbilor străine.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – 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;	Ponderea (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari			
Recomandări	Încurajarea studenților să aplice la programe de mobilitate în cadrul studiilor. Oferirea studenților a facilităților pentru o mai bună însușire a limbilor străine.		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Criteriul 4.3. Recunoașterea și dobândirea de certificări

4.3.1. Conferirea titlului și eliberarea diplomei

Dovezi prezentate de instituția de	Regulament Instituțional cu privire la formarea profesională în cadrul UNIVERSITĂȚII de STAT din MOLDOVA, ciclul I, studii superioare licență și Ciclul II, studii superioare master, aprobat de Senatul USM la 01.12.2015, PV nr. 3;
---	---

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 23

Învățământ	Ordin nr. 80-m din 25.06.2020 Cu privire la conferirea titlului de master; Diplomă de studii superioare de master, Picălău Irina; Supliment la Diplomă de studii superioare de master, Picălău Irina; Supliment la Diplomă de studii superioare de master, Musteață Maria; Diplomă de studii superioare de master, Musteață Maria.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Conferirea titlului și eliberarea diplomelor absolvenților sunt realizate cu satisfacerea condițiilor stipulate în cadrul regulamentelor care reglementează organizarea ciclului II – studii superioare de master și formarea profesională în cadrul instituției. Condițiile în care se eliberează diploma de conferire a titlului sunt foarte clare și transparente - realizarea integrală programul de studii și a promovarea cu succes a tezei de master. Realizarea integrală a programului de studii este clar condiționată de acumulările minime de credite. Studenților care nu au susținut teza de master li se eliberează adeverință că titularul a realizat planul de studii la programul nominalizat.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – conferirea titlului și eliberarea diplomei, suplimentului la diplomă și a certificatelor academice se realizează în conformitate cu cadrul normativ în vigoare;	Ponderea (puncte) 1	Punctajul acordat 1
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

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

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Cerințele de calificare pentru ocuparea funcțiilor didactice și științifico-didactice (Circulara MECC 04/ 1-09/ 4419 din 20.08.2019); 2. Strategia politicilor de personal nr.01/623 aprobată în ședința senatului din 28 martie 2014; 3. Regulamentul instituțional cu privire la normarea activității științifico-didactice în cadrul USM aprobat în ședința Senatului din 27.06.2016, proces-verbal nr.10; 4. Regulamentul Departamentului academic al facultății USM aprobat la 26.03.2013 în ședința Senatului USM, proces-verbal nr.6, redactat la ședința Senatului din 04.06.2019; 5. Tabel 5.1. Planificarea, recrutarea și administrarea personalului academic pentru anul de studii 2020-2021 la programul de studii MSS, învățământ cu frecvență, limba de instruire – română; 6. Ordine privind angajarea personalului academic la programul de studii (A. Oceretnii, D. Cheianu-Andrei, O. Bulgaru); 7. Fisele de post a cadrelor didactice de la department (A. Oceretnii, D. Cheianu-Andrei, O. Bulgaru); 8. Dosare ale personalului angajat (A. Oceretnii, D. Cheianu-Andrei, O. Bulgaru); 9. Interviu cu coordonatorii de program; 10. Interviu cu reprezentanții Serviciului resurse umane.
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Planificarea personalului academic care asigură programul de studii se realizează în conformitate cu cadrul normativ național și cu Regulamentul instituțional cu privire la normarea activității științifico-didactice în cadrul USM. Statele de funcții sunt stabilite în cadrul DSAS și aprobate de Senat. În urma vizitei la Secția resurse umane am constatat că personalului academic angajat dispune de dosare personale complete. Efectivul personalului academic care asigură formarea profesională în cadrul programului de master <i>Managementul serviciilor sociale</i> în anul de studii 2020-2021 se constituie din 12 cadre didactice: 10 cadre didactice (9 titulari, 1 angajat prin cumul intern) și 2 angajați prin cumul extern. Activitățile de curs (prelegerile) sunt realizate de 11 cadre didactice, 8 cadre didactice din cadrul DSAS, asigură 10 cursuri, și 3 cadre didactice de la alte Departamente ale USM, care asigură 3 cursuri.

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 23

Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – planificarea, recrutarea și administrarea personalului academic de la programul de studii se realizează în conformitate cu cadrul normativ în vigoare	Ponderea (puncte) 2	Punctajul acordat 2
	1,0 – peste 70% din numărul cadrelor didactice care asigură realizarea programului de studii reprezintă personal titular și prin cumul intern.	2	2
	Standard de evaluare minim obligatoriu: Rata cadrelor didactice titulare și prin cumul intern care asigură realizarea programului de studii este cel puțin 50%.		
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

5.1.2. Calificarea profesională a personalului academic

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Regulamentul de conferire a titlurilor științifico-didactice în învățământul superior (HG nr. 325 din 18.07.2019); 2. Cerințele de calificare pentru ocuparea funcțiilor didactice și științifico-didactice (Circulara MECC 04/ 1-09/ 4419 din 20.08.2019); 3. Tabel 5.2 Calificarea profesională a personalului academic pentru anul de studii 2020-202; 4. Fișa de post (S.Milicenco, M.Bulgaru, C.Coroban); 5. Portofoliile cadrelor didactice (S.Milicenco, M.Bulgaru, C.Coroban). 6. Interviu cu coordonatorii de program; 7. Interviu cu cadrele didactice.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	In urma analizei dosarelor și portofoliilor cadrelor didactice se constată că structura personalului didactic și științific corespunde conținutului programului de studiu. Prelegerile sunt realizate de cadre didactice cu grad științific în proporție de 100% (dintre care: 1 doctor habilitat, profesor universitar (M.Bulgaru); 1 doctor habilitat, conferențiar universitar (T.Spataru); 7 doctori, conferențieri universitari (S.Milicenco, A.Ocerețnii, O.Bulgaru, A.Onofrei, O.Isac, D.Cheianu-Andrei, M.Postică), 2 doctori, lectori universitari (A.Chisari-Rurac, I.Cosnicean. Profesorii dețin calificarea în domeniul științelor sociale (cu specializare în sociologie și asistență socială) și calificările corespunzătoare disciplinelor pe care le predau.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – peste 90% din numărul cadrelor didactice dețin calificare profesională conform programului de studii;	Ponderea (puncte) 2	Punctajul acordat 2
	Standard de evaluare minim obligatoriu: Rata cadrelor didactice cu calificare profesională conformă programului de studii este cel puțin 90%.		
	1,0 – peste 90% din numărul cadrelor didactice care asigură predarea cursurilor teoretice de la programul de studii dețin titluri științifice/ științifico-didactice/ onorifice;	2	2
	Standard de evaluare minim obligatoriu: Minimum 80% din cadrele didactice, ce asigură predarea cursurilor teoretice, dețin titluri științifice și științifico-didactice/ onorifice.		
Puncte tari	Profesorii dețin calificările corespunzătoare disciplinelor pe care le predau în proporție de 100%.		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Criteriul 5.2. Dezvoltarea personalului academic

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

Dovezi prezentate de instituția de	1.Strategia politicilor de personal la USM nr.01/623 aprobată la 28.03.2014 în ședința Senatului USM; 2.Proces-verbal al ședinței DSAS din 27.08.2020;
---	---

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 23

Învățământ	3. Ordinul MECC nr. 199 din 04.04.2011 (privind Modulul psiho-pedagogic); 4. Anexa V.7 Lista cadrelor didactice implicate în programe de formare continuă; 5. Anexa I.7. Lista proiecte internaționale implementate în cadrul departamentului (lansate de programele Erasmus+ etc.); 6. Anexa I.37 Lista stagiilor de mobilitate academice ale personalului; 7. Anexa V.7 Plan de activitate al Departamentului Formare Continuă al USM; 8. Anexa V.18, V.19, V.20, V.22 Indicatori ai progresului profesional al personalului; 9. Rapoartele privind activitatea academică în anul de studii 2019-2020, aprobat la Consiliu facultății din 26.06.2020, proces-verbal nr.9; 10. Rapoartele privind activitatea academică în anul de studii 2018-2019, aprobat la Consiliu facultății din 06.06.2019, proces-verbal nr.9; 11. Interviu cu coordonatorii de program; 12. Interviu cu cadrele didactice.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Personalul didactic al programului de formare profesională beneficiază de diverse cursuri de formare, supervizare și mobilitate academică, atât prin programele de formare continuă oferite de USM, cât și prin proiecte internaționale implementate în cadrul departamentului (lansate de programele Erasmus+, lansate de programele TEMPUS, INTAS, AUF, UNICEF, etc). Formarea profesională continuă și dezvoltarea personalului academic se realizează conform planului organizat de Departamentul Formare Continuă al USM. Cadrele didactice de la DSAS și cercetătorii din alte domenii urmează studii de doctorat la buget. USM acoperă cheltuielile de editare a publicațiilor metodice și didactice conform unui plan editorial aprobat o dată la doi ani. Progresul profesional al personalului academic al DSAS este stimulat prin diplome și premii cu ocazia unor evenimente organizate în cadrul USM; premii la sfârșit de an calendaristic și la sfârșit de an de studii; supliment în cadrul concursului <i>Gradația de Merit</i> . În perioada 2012-2015 unele cadre didactice din cadrul DSAS au beneficiat de spor lunar de gradul I, II sau III, în funcție de punctajul acumulat în urma evaluării instituționale. Cadrele didactice au realizat stagii de mobilitate, stagii de predare, de elaborare a cursurilor în universități din străinătate.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – instituția dispune de strategii/ politici de dezvoltare a personalului academic și le implementează integral;	Ponderea (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari	Instituția dispune de politici de dezvoltare a personalului academic. Acest lucru este reflectat în planurile de dezvoltare profesională a personalului academic la nivel de facultate, la nivel de departament.		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

5.2.2. Planificarea și realizarea activității metodice a personalului academic

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Planurile de editare a suportului curricular 2018-2019, 2020-2021; 2. Avizele comisiilor de asigurare a calității referitoare la suporturile curriculare; 3. Manuale, note de curs, curricula perfecționate ca rezultat al stagiilor de perfecționare; 4. Plan individual de activitate a cadrului științifico- didactic (pentru 1 an). (A. Oceretnii); 5. Interviu cu coordonatorii de program; 6. Interviu cu cadrele didactice.
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	USM planifică, monitorizează și susține activitatea metodică a personalului academic. Personalul academic planifică activitatea metodică pentru anul de studii, fapt consemnat în planul individual pentru anul de studii. Activitățile metodice sunt realizate conform planului, fapt reflectat în procesele verbale ale departamentelor. Personalul academic al programelor de studii este susținut de instituție în planificarea și realizarea activităților sale metodice. Activitatea metodică se realizează prin: - seminare metodice: metodologia proiectării curriculare, metodologia predării-învățării interactive, metodologia evaluării axate pe competențe, metodologia elaborării testelor de evaluare pentru admiterea la studii de masterat; - cursuri de utilizare a platformei educaționale Moodle;

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 23

	- publicarea materialelor științifice și metodic-didactice, selecția lucrărilor propuse pentru editare la USM se face în funcție de noutatea, utilitatea și originalitatea lucrării; - prelegeri susținute de către specialiști notorii din domeniu; - activitatea CAQ din cadrul Facultății PȘESAS și a Consiliului Calității al USM. În vizita la instituție se constată că activitatea metodică a personalului academic este reflectată prin asigurarea curriculară a tuturor disciplinelor și publicarea a lucrărilor didactico-metodice: 1-manuale, 10-suporturi de curs. Spectrul lucrărilor este divers: (atât lucrări fundamentale - Asistența Socială în contextul internaționalizării, Valori și principii etice în asistența socială, Sisteme de acțiune socială, cât și pe domenii specifice – Abordări multidimensionale a sărăciei, File din istoria asistenței sociale, Tineretul studios: abordări ale incluziunii sociale, ș.a.) și asigură necesitatea de materiale didactice pentru programul de studiu. Conținuturile didactice sunt perfecționate continuu, în conformitate cu noile achiziții teoretice și empirice în științele sociale. Personalul academic, care asigură programele de studii realizează integral activitatea metodică planificată.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – instituția planifică, monitorizează și susține integral activitatea metodică a personalului academic;	Pondere (puncte)	Punctajul acordat
	1,0 – personalul academic realizează integral activitatea metodică planificată;	1	1
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

5.2.3. Evaluarea personalului academic

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1.Strategia politicilor de personal la USM nr.01/623 aprobată la 28.03.2014 în ședința Senatului USM; 2.Registru de asistență reciprocă a cadrelor didactico- științifice de la program de studii 2018-2019, 2019-2020; 2020-2021; 3.Proces-verbal al ședinței departamentului nr.7 din 04.04.2017; 4.Rapoartele privind activitatea Comisiei de asigurare a calității privind evaluarea personalului academic 2018-2019, 2020-2021; 5.Planul de activitate a departamentului 2019-2020. 6.Interviu cu coordonatorii de program; 7.Interviu cu cadrele didactice.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Monitorizarea activității personalului academic se face prin evaluări periodice și permanente, prin asigurarea concurenței, prin responsabilizare personalizată și abordarea activității personale prin prisma finalităților universitare. Mecanismele de evaluare sunt reflectate în Strategia politicilor de personal la USM în documentele instituționale cu privire la asigurarea calității. Personalul academic de la programul de studii este evaluat periodic de către managerii instituției de învățământ, de către colegi și de către masteranzii de la program. Analiza rezultatelor personalului academic se realizează în cadrul DSAS, prin evaluarea activității didactico-științifice pe parcursul unui an academic de către CAQ, în baza regulamentelor și procedurilor de evaluare prestabilite, la nivel instituțional, de către Comisii abilitate formate din reprezentanți ai comunității academice a USM și studenți. Rapoartele prezentate de CAQ cu referire la rezultatele evaluării prevăd recomandări de eficientizare a activității personalului academic.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – personalul academic de la programul de studii este evaluat periodic de către managerii instituției de învățământ și se întreprind măsuri eficiente de îmbunătățire continuă a performanțelor acestuia; Standard de evaluare minim obligatoriu: Instituția de învățământ aplică un sistem de evaluare periodică a personalului academic la programul de studii.	Pondere (puncte)	Punctajul acordat
		2	2
Puncte tari	Instituția dispune de un sistem eficient de evaluare periodică a personalului academic de la programul de studii.		

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 23

Recomandări	
Arii de îmbunătățire obligatorii	

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

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Codul cu privire la știință și inovare (Lege nr. 259-XV din 15.07.2004); 2. Regulament-cadru cu privire la normarea activității științifico-didactice în învățământul superior (Ordinul ME nr. 304 din 22.04.2016); 3. Strategia națională de dezvoltare „Moldova 2030”, din 10 iunie 2020; 4. Plan strategic de dezvoltare al USM 2016-2020; 5. Planuri de activitate științifică al departamentului (pentru 5 ani, pentru un 1); 6. Plan individual de activitate științifico-didactică al cadrului didactic pentru anul universitar (O. Bulgaru); 7. Lista manifestărilor științifice preconizate pentru anul 2021; 8. Interviu cu coordonatorii de program; 9. Interviu cu masteranzii programului de studii Managementul serviciilor sociale; 10. Interviu cu absolvenții programului de studii Managementul serviciilor sociale.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	USM încurajează și susține activitatea de cercetare științifică, inovare și transfer tehnologic a personalului academic la programul de studiu prin următoarele măsuri: - Introducerea activității de cercetare științifică, inovare și transfer tehnologic a personalului academic sub formă de Indicatori de performanță (Activitatea științifică) pentru ocuparea posturilor didactice. - aprecierea activității științifice a cadrelor didactice în evaluarea rezultatelor pentru acordarea sporurilor pentru performanță. - premiarea în cadrul proiectelor instituționale pentru performanțe în cercetare. - stimularea activității conducătorilor de doctorat (titulari ai USM) și ai studenților doctoranzi (colaboratori ai USM). - stimularea autorilor (titulari ai USM), care publică în reviste cu factor de impact. - menținerea salariului pentru perioada deplasării în calitate de profesor/cercetător invitat pentru prelegeri/cercetare în universități din străinătate. - acoperirea cheltuielilor pentru publicarea materialelor științifice și distribuirea lor gratuită în revista Studia Universitatis Moldaviae. - publicarea lucrărilor didactico-metodice și a lucrărilor științifice din contul resurselor financiare instituționale.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – instituția planifică și susține eficient activitatea de cercetare științifică, inovare și transfer tehnologic (a personalului academic) care acoperă necesitățile programului de studii.	Ponderea (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari			
Recomandări	Continuarea susținerii de către instituție a activității de cercetare științifică și inovare a cadrelor academice, în mod special cadrele tinere, care urmează programe de doctorat.		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

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

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1.Regulament-cadru cu privire la normarea activității științifico-didactice în învățământul superior (Ordinul ME nr. 304 din 22.04.2016); 2.Cadrul metodologic pentru evaluarea proiectelor și programelor de cercetare-dezvoltare în Republica Moldova (AȘM 2013); 3.Tabel 5.4 Activitatea metodică, de cercetare științifică, inovare și transfer tehnologic; 4.Anexa V. 11 Lista publicațiilor științifice și metodico-didactice ale personalului academic de la DSAS (perioada de referință 2015-2020) ;
--	---

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 23

	5. Anexa V.14 Lista cadrelor didactice din cadrul Departamentului Sociologie și Asistență Socială participante în calitate de formator; 6. Anexa V.13 Lista membrilor Departamentului Sociologie și Asistență Socială membri ai colegiilor redacție la reviste științifice; 7. Anexa V.15 Lista cadrelor didactice din cadrul Departamentului Sociologie și Asistență Socială participante în calitate de evaluator; 8. Anexa V. 21 Lista cadrelor didactice din cadrul Departamentului Sociologie și Asistență Socială participante în calitate de expert și membru al grupurilor de lucru; 9. Anexa V.16 Lista personalului academic în cadrul manifestărilor științifice; 10. Anexa I.37 Lista stagiilor de mobilități academice ale personalului. 11. Interviu cu coordonatorii de program; 12. Interviu cu cadrele didactice.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Personalul academic realizează activități de cercetare științifică, inovare și transfer tehnologic care acoperă necesitățile programului de studii. Realizarea activității de cercetare a personalului academic care asigură programele de studii sunt prezentate prin întocmirea raportului anual de performanță. Rezultatele sunt discutate în cadrul Departamentului academic și adoptate decizii și măsuri de îmbunătățire. Personalul academic de la programul de studii a participat la proiecte naționale și internaționale, rezultatele investigațiilor din aceste proiecte fiind integrate în conținuturile didactice ale programului de master <i>Managementul serviciilor sociale</i>. Proiectele naționale au fost realizate în parteneriat cu universitățile din Republica Moldova, iar cele internaționale cu universități din România, Franța, Marea Britanie ș.a. Tematica acestor proiecte se racordează problematicii cursurilor, cu impact asupra dezvoltării învățământului (profesionalizarea învățământului în asistență socială, aspecte demografice, incluziune socială, violența domestică, efectele migrației asupra situației copiilor și vârstnicilor, ș.a.). Cadrele didactice (S.Milicenco, D.Cheianu-Andrei, A.Oceretnii, ș.a.) participă în calitate de formatori, experți în cadrul diverselor activități științifico-practice. În perioada 2015-2020 membrii DSAS au elaborat 3 monografii; 8 articole în monografii; 35 manuale/materiale didactice/cercetări; 45 articole publicate în reviste de specialitate autohtone; 83 rezumate prezentate la conferințe științifice. Doi membri ai personalului academic al DSAS fac parte din colegiul editorial/științific al revistei de specialitate „Studia Universitatis”, Seria Științe Sociale, USM (M.Bulgaru; S.Milicenco), și unul – al revistei „Sociologie și Economice”, AȘM (D.Cheianu-Andrei). Începând cu anul 2008 a fost instituit doctoratul la specialitatea 541.01 - Teoria și metodologia cercetării sociologice, cu posibilitatea obținerii titlului de Doctor în sociologie. Actualmente la ciclul III Doctorat își fac studiile 12 doctoranzi, 1 fiind absolvent al programului de master supus evaluării. Rezultatele activității de cercetare sunt prezentate și diseminate în cadrul Conferințelor științifice. În această perioadă cadrele didactice de la program au participat la 33 Conferințe internaționale și/sau cu participare internaționale, la 12 Conferințe naționale și mese rotunde.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – personalul academic realizează activități de cercetare științifică, inovare și transfer tehnologic care acoperă necesitățile programului de studii;	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat
		3	3
	1,0 – instituția monitorizează realizarea activității de cercetare științifică, inovare și transfer tehnologic a personalului academic implicat în programul de studii;	1	1
Puncte tari	Personalul academic realizează o complexă activitate de cercetare științifică în cadrul proiectelor naționale și internaționale, mobilității academice, cooperării interuniversitare. Personalul academic este implicat la editarea revistelor științifice în domeniul social.		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 23

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

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1.Anexa I.31. Lista proiectelor internaționale/ naționale implementate de DSAS ; 2.Anexa V.17.Lista proiectelor de curs finale pentru diverse cursuri incluse în programul de studiu; 3.Repozitoriu instituțional; 4.Interviu cu coordonatorii de program; 5.Interviu cu cadrele didactice.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Rezultatele activității de cercetare științifică, inovare și transfer tehnologic ale personalului academic sunt valorificate în cadrul programului de studii. Valorificarea rezultatelor activității de cercetare a cadrelor didactice se realizează prin: - dezvoltarea programului de master <i>Managementul serviciilor sociale</i> în contextul cerințelor pieței muncii și a standardelor contemporane; - dezvoltarea curriculumului la programul de studiu; dezvoltarea domeniului prin susținerea tezelor de Master și Doctor; - dezvoltarea strategiei de interconexiune între programul de studiu și piața muncii. Personalul academic realizează cercetări științifice, pe care le integrează în conținuturile cursurilor care le predau la programele de studii. Rezultatele investigațiilor realizate în cadrul proiecte internaționale sau naționale implementate de DSAS constituie aplicații/proiecte de curs finale pentru diverse cursuri incluse în programul de studii. Se constată că la DSAS se realizează cercetări prin care se intenționează studierea diverselor aspecte ale procesului de învățământ la USM: „Studentul USM. Barometru de opinie”; „Opinii și atitudini ale personalului didactico-științific al USM privind dezvoltarea resurselor umane”, „Oportunitățile și dificultățile în desfășurarea învățământului superior online în perioada pandemică”, ș.a.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – rezultatele activității de cercetare științifică, inovare și transfer tehnologic ale personalului academic sunt valorificate în cadrul programului de studii;	Ponderea (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari	Personalul academic implicat la programul de studii Managementul serviciilor sociale implimentează în activitatea didactică și științifică cunoștințele, abilitățile obținute în cadrul stagiilor, cursurilor și altor activități de dezvoltare profesională.		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire ogatorii			

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

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Codul muncii al Republicii Moldova, nr.154 din 28 martie 2003; 2. Planul strategic al USM 2016-2020; 3. Strategia politicilor de personal al USM aprobată prin Decizia Senatului USM nr.01/623 din 28 martie 2014; 4. Regulamentului de alegere a organelor de conducere și de ocupare a posturilor de conducere în cadrul facultăților USM., redactat la 27 februarie 2018; 5. Programul strategic de dezvoltare al Facultății PȘESAS pentru anii 2017-2020; 6. Regulament-cadru al catedrei instituției de învățământ superior (Ordinul ME nr. 671 din 06.08.2010, Anexa 1, Anexa 2); 7. Fișa postului personal administrativ: decan, prodecan, șef catedră, șef departament (Ordin USM nr.75/1 din 16.04.2014); 8. Fișa postului personalului auxiliar: laborantul catedrei.
Constatări făcute în	Procedura de planificare, recrutare și coordonare a personalului administrativ și auxiliar de la programul de studii se axează pe cadrul normativ în vigoare și se respectă în conformitate cu

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 23

 timpul procesului de evaluare externă	cerințele în vigoare. Unele aspectele strategice privind recrutarea/administrarea personalului administrativ se regăsesc în Planul Strategic al USM, Strategia politicilor de personal al USM aprobată prin Decizia Senatului USM nr.01/623 din 28 martie 2014. USM emite ordine privind angajarea personalului administrativ și auxiliar la programul de studiu <i>Managementul Serviciilor Sociale</i>. La serviciul Resurse umane se atestă prezența dosarelor pentru personalul administrativ și auxiliar. Dosarele sunt complete, includ toate actele necesare pentru angajare (inclusiv contractele individuale de muncă și fișa postului semnate de către personalul administrativ și auxiliar); sunt sistematizate în mape și se păstrează la secția Resurse Umane. Fișele postului ale decanului, prodecanului facultății, șefului catedrei, laborantului catedrei includ varii atribuții la nivel de facultate, catedră, atât în cadrul USM, cât și în afara universității.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – planificarea, recrutarea și coordonarea personalului administrativ și auxiliar la programul de studii se realizează în conformitate cu cadrul normativ în vigoare;	Ponderea (puncte) 1	Punctajul acordat 1
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Criteriul 6.2. Resurse materiale și de învățare

6.2.1. Existența și utilizarea spațiilor educaționale și de cercetare

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1.Lista spațiilor destinate procesului educațional și de cercetare la programul de studii; 2.Vizitarea spațiilor educaționale amenajate cu utilaj tehnic.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	În timpul vizitei au fost vizitate spațiile educaționale prin care s-a constatat corespunderea suprafețelor indicate în documentația tehnico-materială și dotarea acestora cu utilajul necesar pentru procesul educațional. Conform documentației tehnico-materiale prezentate numărului de studenți înmatriculați în perioada de referință se constată numărul maxim de studenți la program de master <i>Managementul Serviciilor Sociale</i> a fost 32 de studenți în anii de studii 2015-2016 – 2016-2017. Astfel, unui student la săli de curs îi revine 12,47m²; săli de seminare - 5,53 m², săli de laboratoare – 3 m². USM asigură în parțial spații adecvate pentru realizarea procesului de studii și de cercetare la programul de studiu <i>Managementul Serviciilor Sociale</i>.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – instituția asigură în totalitate spații adecvate pentru realizarea procesului de studii și de cercetare la programul de studii; Standard de evaluare minim obligatoriu: Instituția asigură spații adecvate pentru realizarea procesului de studii și de cercetare la programul de studii (de exemplu: săli de curs/ seminar/ calculatoare, laboratoare, biblioteci, săli de lectură, săli sport etc.).	Ponderea (puncte) 1	Punctajul acordat 1
	1,0 – instituția asigură suprafețe ce revin unui student, după cum urmează: • săli de curs – nu mai puțin de 2,0 m²; • săli de seminar – nu mai puțin de 2,0 m²; • laboratoare – nu mai puțin de 3,0 m². Standard de evaluare minim obligatoriu: Instituția de învățământ asigură suprafețe minime ce revin unui student la programul de studii, după cum urmează: • săli de curs – 1,0 m²; • săli de seminar – 1,4 m²; • laboratoare – 2,0 m²	1	1
Puncte tari			
Recomandări	Extinderea spațiilor prevăzute pentru realizarea orelor de laborator la programul de studiu		

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 23

	<i>Managementul serviciilor sociale</i> în baza acordurilor de colaborare prin utilizarea spațiilor încăperilor instituțiilor, centrelor cu care este încheiat contractul de colaborare.
Arii de îmbunătățire obligatorii	

6.2.2. Dotarea și accesibilitatea spațiilor educaționale și de cercetare

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Lista mijloacelor tehnico-materiale (ex.: audio, video, tehnică de calcul), software specializate, auxiliarelor curriculare utilizate la programul de studii. 2. Vizita spațiilor educaționale		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Organizarea și administrarea procesului de instruire la programul de master evaluat se desfășoară în săli spațioase, bine amenajate și dotate, amplasate în blocul de studii nr. 3. Numărul sălilor de curs, de seminar, laboratoare, săli de lectură etc. sunt suficiente pentru desfășurarea procesului educațional/ de cercetare la programul de studiu <i>Managementul Serviciilor Sociale</i> . Accesibilă pentru masteranzi este Biblioteca USM. Dotările materiale ale spațiilor educaționale și de cercetare pentru programul de studiu <i>Managementul Serviciilor Sociale</i> corespund cerințelor programului. Spațiile educaționale/de cercetare destinate realizării programului de studiu <i>Managementul Serviciilor Sociale</i> sunt conectate la Internet și sunt accesibile pentru cadrele didactice și studenții din cadrul USM. Organizarea procesului didactic, acces la spații, săli în perioada de pandemie se realizează conform regulamentelor în vigoare în situație de pandemie și orarului elaborat la programul de studiu în conformitate cu restricții pandemice. În scopul desfășurării studiilor, în conformitate cu Regulamentul cadru, laboratoarele de tehnologii informaționale sunt dotate cu calculatoare moderne, conectate la rețeaua internă și la rețeaua globală Internet. Organizarea procesului didactic în a.2020 a fost mixt, pentru programul de studiu a fost utilizată platforma – MOODLE.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – instituția este dotată cu spații educaționale și de cercetare care asigură integral realizarea obiectivelor programului de studii;	Ponderea (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

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

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Regulamentul de organizare și funcționare a Bibliotecii Centrale a USM; 2. Lista resurselor educaționale digitale (link-uri) cu acces la catalogul electronic colectiv al bibliotecilor universitare; la Repezitorul Instituțional USM; la baze de date abonate și acces asigurat din proiecte; 3. Lista publicațiilor la programul de master <i>Managementul Serviciilor Sociale</i> disponibile la USM (319 denumiri); 4. Lista de lucrări de la CRRAS care acoperă programul de masterat <i>Managementul serviciilor sociale</i> (78 denumiri).		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Sălile Bibliotecii USM sunt accesibile studenților programului <i>Sondaje de opinie, marketing și publicitate</i> , asigură utilizarea liberă a rețelei Wi-fi. Patrimoniul Bibliotecii cuprinde colecția de carte în cantitate de 1813931 exemplare, dintre care: teze de doctor – 1445 ex., cărți rare – 4074 ex., publicații științifice, publicații didactice. Fondul Bibliotecii este în continuă completare inclusiv și din cadrul proiectului instituțional „Interferențe dintre viața profesională și cea privată: aspecte interculturale, experiențe locale și strategii de intervenție” (2018). Biblioteca oferă pentru studenți spații: sălile de lectură au o capacitate de 523 locuri, în total spațiul funcțional fiind de 4359 m ² . Biblioteca oferă utilizatorilor acces la Internet prin accesare a 50 de calculatoare. Repozitoriul Bibliotecii USM și pagina web cu publicațiile electronice pot fi accesate de studenții USM din incinta bibliotecii. Repezitorul Bibliotecii USM și pagina web poate fi accesat din oricare		

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 23

	locație.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – fondul bibliotecii este dotat corespunzător, dezvoltat periodic și accesibil studenților și personalului academic;	Ponderea (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari	Spații suficiente în biblioteci și săli de lectură, fonduri bogate de carte și reviste la profil.		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

6.2.4. Asigurarea și accesul studenților la suportul curricular

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1.Lista publicațiilor științifice și metodic-didactice ale personalului academic de la departamentul sociologie și asistență socială (perioada de referință 2015-2020) – 174 lucrări; 2.Lista suporturilor curriculare și publicațiilor profesorilor implicați în predarea cursurilor la programul de master <i>Managementul Serviciilor Sociale</i> . 3. Tabelul 6.2.4 Asigurarea studenților cu suport curricular		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Toate cursurile din cadrul programului evaluat sunt asigurate cu suportul curricular (ghiduri metodologice, suporturi/note de curs, articole etc.) adecvat formării profesionale. Procesul asigurării masteranzilor cu suportul curricular se realizează prin acordarea fiecărui student al programului de master <i>Managementul Serviciilor Sociale</i> , accesul fiind disponibil și prin rețeaua intra-universitară, paginile web ale departamentelor, precum și pe platforma MOODLE. Analiza documentelor prezentate constată organizarea sistematică a procedurii de dezvoltare a suportului curricular la programele evaluate. Proiectarea, elaborarea și promovarea lucrărilor metodic-didactice necesare pentru editare este realizată în conformitate cu planurile individuale ale cadrelor didactice și actele normative.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – peste 90% din suportul curricular de la programul de studii este accesibil și adecvat formării de competențe și atingerii finalităților de studiu; Standard de evaluare minim obligatoriu: Programul de studii este asigurat cu cel puțin 50% suport curricular accesibil și adecvat formării de competențe și atingerii finalităților de studiu.	Ponderea (puncte) 3	Punctajul acordat 3
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Criteriul 6.3. Resurse financiare

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

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1.Regulament cu privire la modul de funcționare a instituțiilor de învățământ superior de stat în condiții de autonomie financiară (HG nr.983 din 22.12.2012); 2.Datele funcționalității și eficacității sistemului instituțional de alocare a fondurilor destinate procesului educațional și cercetării la USM perioada 2015-2019; 3.Datele finanțării programului de studii MSS pentru anii de studii 2015-2016 – 2019-2020		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Planificarea, aprobarea, alocarea, executarea, monitorizarea și evaluarea mijloacelor financiare se realizează conform cadrul normativ în vigoare (stipulat) și din alocațiile bugetare și veniturile proprii ale USM. Transferuri de la bugetul de stat: Servicii educaționale: Ciclul I, Ciclul II, Ciclul III, Postdoctorat; cercetarea; subvenții pentru cămine; subvenții pentru orfani din 2015 până în 2019 au crescut cu 36645,1 mii lei. Venituri proprii: Taxele de studii: Ciclul I, Ciclul II, Ciclul III; cercetarea; taxa de cazare în cămine; alimentația în cantine; încasări de la darea în arendă, cursuri de instruire în diferite domenii, dobânda soldurilor, donații, sponsorizări, din 2015 până în 2019 au scăzut cu 38456,2 mii lei. În total alocarea fondurilor destinate procesului educațional și cercetării pe USM a scăzut cu 1811,2 mii lei.		

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 23

	Constatăm prin comparație creșterea mijloacelor financiare pentru procesul educațional și de cercetare la programul de studiu <i>Managementul Serviciilor Sociale</i> pentru perioada de studii 2015-2016 - 2019-2020 în total cu 10%, ceea ce constituie 47783 lei și scăderea numărului de masteranzi cu 21%. Resurse financiare alocate per masterand în perioada anilor de studii 2015-2016 – 2019-2020 a crescut în mediu cu 7%, ceea ce constituie aprox.1948 lei.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – mijloacele financiare destinate procesului didactic și cercetării sunt alocate în conformitate cu cadrul normativ în vigoare și sunt suficiente pentru realizarea programului;	Ponderea (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

6.3.2. Taxe de studii și burse la programul de studii

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1.Regulamentul cu privire la modul și condițiile de acordare și a bursei pentru studenții ciclului I, ciclului II, ciclului III din USM (aprobat de Senatul USM, proces-verbal nr.10 din 27.06.2016); 2.Decizia nr.3 din 27.06.2016 Consiliului pentru dezvoltarea strategică instituțională privind stabilirea cuantumului taxelor de studii pentru studenții ciclului I și II; 3.Decizia nr.3 din 18.09.2017 Consiliului pentru dezvoltarea strategică instituțională privind menținerea cuantumului taxelor de studii pentru studenții ciclului I și II din anul de studii 2016-2017; 4.Regulament cu privire la modul de funcționare a instituțiilor de învățământ superior de stat în condiții de autonomie financiară (HG nr.983 din 22.12.2012); 5.Regulament cu privire la modul de formare și utilizare a veniturilor colectate de către autoritățile/instituțiile din subordinea Ministerului Educației (HG nr.872 din 21.12.2015). 6.Datele taxelor de studii pentru anii de studii 2015-2016 – 2019-2020. 7.Datele de majorarea cuantumului bursei începând cu 01.01.2020. 8.Datele ponderii masteranzilor ce au beneficiat de studii.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Procedurile de stabilire a taxelor de studii, alocare a bursei și formelor de sprijin material sunt aplicate în conformitate cu cadrul normativ în vigoare. În perioada de rederință taxa de studii pentru un student la specialitate <i>Managementul Serviciilor Sociale</i>, aprobată de CDSI pe parcursul a patru ani de studii a crescut aprox.cu 3%, ceea ce constituie în mediu aprox.167 lei pe an pentru perioada indicată. Analiza majorării bursei la studenții ciclului II cu profil pedagogic din 01.01.2020 a constituit 5% (conform Anexei VI.19.). De bursa socială în perioada acreditată au beneficiat 2 studenți.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – 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;	Ponderea (puncte) 1	Punctajul acordat 1
Puncte tari			
Recomandări	Încurajarea studenților să concureze pentru diverse burse extrauniversitare, mobilități academice.		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Criteriul 6.4. Asigurarea socială a studenților

6.4.1 Asigurarea studenților cu cămin

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1.Regulamentul privind funcționarea căminelor din subordinea USM aprobat de Senatul USM din 01.03.2011. 2.Lista studenților cazați în căminul nr.10 pentru anii de studii 2016-2017 - 2020-2021.
--	--

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	
		ISACPSM - 23	

Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Universitatea dispune de 10 cămine studențești cu 1430 locuri conform proiectelor. Studenții înscriși la programul de studiu evaluat sunt asigurați cu locuri de trai în căminul/le proprii/închiriate ale instituției Studenții înscriși la programul de studiu <i>Managementul Serviciilor Sociale</i> sunt asigurați cu locuri de trai în căminul/le proprii/închiriate ale instituției. Pentru perioada de evaluare am constatat 5 solicitări și repartizări în cămine. Căminul oferă condițiile satisfăcătoare de trai. Instituția acoperă solicitările studenților din cadrul programului de master evaluat în proporție de 100%.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – peste 50% din studenții solicitanți de la programul de studii sunt asigurați cu cămin în conformitate cu normele în vigoare;	Ponderea (puncte) 1	Punctajul acordat 1
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

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

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Legea privind accesul la informație (nr. 982- XIV din 11.05.2000). 2. Legea comunicațiilor electronice (nr. 241-XVI din 15.11.2007) 3. Strategia națională de dezvoltare a societății informaționale „Moldova Digitală 2020”. 4. Regulament instituțional cu privire la formarea profesională în cadrul USM, ciclul I- studii superioare licență și ciclul II- studii superioare master, aprobat- Senatul USM, 1 dec. 2015, proces-verbal nr.3 5. Regulament privind gestionarea informației traseului academic, aprobat de Senatul USM, proces-verbal nr. 5, din 26 ian. 2016		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	În timpul procesului de evaluare externă s-a constatat că instituția dispune de dovezi privind colectarea, analiza și utilizarea informațiilor despre profilul contingentului de studenți, parcursul academic al studenților, traseele profesionale ale absolvenților cu referire la programul de studii; satisfacția studenților și angajaților cu referire la programul de studii și proceduri privind colectarea, analiza și utilizarea informațiilor relevante pentru gestionarea eficientă a programului de studii.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – instituția dispune de un sistem/ mecanism de colectare a informațiilor relevante pentru gestionarea programului de studii, care este accesibil studenților și angajaților;	Ponderea (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari	Instituția dispune de un sistem de comunicare internă și externă de gestionare a informației bine definitivat și aplicabil cu privire la programul de studii.		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Criteriul 7.2. Baze de date

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

Dovezi prezentate de	1. Legea privind protecția datelor cu caracter personal (nr.133 din 08.07.2011). 2. Legea privind aprobarea Concepției securității informaționale a Republicii Moldova (Nr.299 din
-----------------------------	---

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ		Codul dosarului	
			ISACPSM - 23	
instituția de învățământ	21.12.2017); 3.Regulament privind gestionarea informației traseului academic, Aprobat de Senatul USM, proces- verbal nr. 5, din 26 ian. 2016; 4.Strategia politicilor de personal la USM, aprobat prin decizia senatului USM nr.01/623 din 28 martie 2014; 5.Raport de cercetare: Opinii și atitudini ale personalului dicactico- științific al USM privind dezvoltarea resurselor umane; 6.Fișa personală de evidență a cadrelor; 7.Fișa parcursului de formare continuă a cadrului didactic USM.			
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Instituția dispune de Regulamentul privind gestionarea informației traseului academic și Regulamentul privind prelucrarea informațiilor ce conțin date cu caracter personal în sistemul de evidență a salariaților Universității de Stat din Moldova. Sistemul informațional CRD – Gestiunea Credetelor de Studiu este securizat prin parolă unică, iar pentru păstrarea confidențialității și a datelor cu caracter personal se iau măsuri preventive. Astfel gestionarea sistemului este realizată de inginerii responsabili de introducerea și gestionarea CRD, ceea ce previne conexiunile neautorizate la sistemul informațional. Sistemul informațional CRD atribuit studenților (www.crd.usm.md/student) – oferă informații individuale pentru fiecare student masterand: numele, prenumele, facultatea, specialitatea, frecvența, ordinele de promovare, transfer, situația la zi a studentului, informația privitor la disciplinele de studii, nota, aprecierea internațională (ABCD), forma de evaluare și numărul de credite. Pentru securizarea programei fiecare student deține o parolă individuală pe care o aplică în vederea accesării sistemului informațional. La CRD au acces doar studenții masteranzi care dispun de codul unic de acces/ parola și persoanele autorizate responsabile de program, ceea ce favorizează excluderea accesului neautorizat la datele prelucrate și rapoartele statistice din cadrul sistemului informațional CRD. Modalitățile de accesare a bazei de date de către angajați sunt raportate la rolurile și funcțiile acestora în programul de studiu. Universitatea are un Sistem informațional sistematizat în baza de date a resurselor umane, astfel colectarea informației privitor la personal este monitorizată și gestionată conform necesităților interne și specificului facultății. Fiecare cadru didactic dispune de dosar personal ce monitorizează traseul de dezvoltare profesională – traseul didactico-științific (curriculum vitae, raportul despre activitatea didactico-metodică educativă și științifică, traseul psihopedagogic – formările în domeniul psihopedagogic, lista lucrărilor științifice și metodic-didactice, dovezile formărilor și perfecționărilor).			
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – instituția dispune de baze de date electronice funcționale și asigură accesul securizat la acestea studenților și angajaților;	Ponderea (puncte)	3	Punctajul acordat
			3	3
Puncte tari	Instituția dispune de un Sistem informațional CRD bine definit care facilitează accesul securizat la informație a studenților masteranzi. Instituția deține baze de date a Resurselor umane prin intermediul cărora reușește gestionarea eficientă a informațiilor privind traseul academic al masteranzilor, evidența formării profesionale a angajaților.			
Recomandări				
Arii de îmbunătățire obligatorii				

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

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1.Politica Instituțională a USM privind accesul Deschis la Informație, aprobat la ședința senatului USM proces- verbal nr.3 din 01.12.2015 2. Extras din proces-verbal nr.3 de la ședința din 25 noiembrie 2014 a Senatului USM 3.Procedură operațională- emiterea, procesarea și afișarea informațiilor și documentelor pe
--	---

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 23

	pagina Web a USM, aprobat la Ședința senatului USM din 25.11.2014 proces-verbal nr.3 4.Site-uri web: pagină oficială USM pe facebook, www.usm.md		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	În timpul procesului de evaluare externă s-a constatat că instituția dispune de regulamente, referitoare la organizarea și administrarea site-ului instituției, facultății și departamentului, respectând toate condițiile dreptului de autor și oferă toate informațiile de interes public care pot fi utile studentului sau candidatului la studii la program, informații cu privire la organizarea procesului de studii (orar, lista bursierilor, informații cu privire la activități etc.), dar și desfășurarea activităților extracurriculare, inclusiv fiind plasate planurile de învățământ, regulamente și alte informații. Site-urile pot fi accesate on-line de către studenți, cadre didactice și oricare persoane interesate.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – informațiile de interes public cu privire la programul de studii sunt accesibile și actualizate pe pagina web a instituției/ facultății/ departamentului/ catedrei; Standard de evaluare minim obligatoriu: Informațiile de interes public cu privire la programul de studii sunt accesibile pe site-ul instituției de învățământ/ facultății/ departamentului/ catedrei.	Pondere (puncte) 1	Punctajul acordat 1
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

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

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1.Oficiul Imagine și Relații Publice al Departamentului Relații Internaționale: ,, 2. Procedură operațională- emiterea, procesarea și afișarea informațiilor și documentelor pe pagina Web a USM, Aprobat la Ședința senatului USM din 25.11.2014 P. V. nr.3 3. Politica Instituțională a USM privind accesul Deschis la Informație, aprobat la ședința senatului USM proces- verbal nr.3 din 01.12.2015 4.Extras din proces-verbal nr.3 de la ședința din 25 noiembrie 2014 a Senatului USM 5. Site-uri web: pagină oficială USM pe facebook, www.usm.md		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Transparența informației de interes public cu privire la activitatea DSAS și a programului de master este asigurată de Regulamentele interne ale USM, de actele normative, de informația despre procesul de admitere, predare, învățare, cercetare, evaluare, rezultatele examinării, de informația despre angajarea absolvenților, regulamentele de oferire a burselor, concursul locurilor bugetare, repartizarea locurilor în cămin, alte activități ale programului de studiu, publicate pe site-ul USM (www.usm.md). Postarea informației pe site-urile usm.md , www.crras.usm.md , pe pagina Facebook a DSAS (www.facebook.com/dsas.usm) despre programele de studii, programele curriculare, avize, evenimentem este reglementată de Procedura operațională - Emiterea, procesarea și afișarea informațiilor și documentelor pe pagina web a USM. Informarea masteranzilor despre acordarea bursei se realizează prin avize, afișarea mediilor reușitelor, afișarea ordinului de bursă pe panoul informațional. Este stabilită și afișată prin aviz perioada de depunere a cererilor pentru bursele sociale, cu specificarea condițiilor de acordare și a conținutului dosarului.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – instituția asigură în totalitate transparența informației de interes public cu privire la programul de studii;	Pondere (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari	Instituția dispune de un mecanism autentic de gestionare a informației către publicul interesat, respectând principiul transparenței.		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 23

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

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1.Regulamentul privind inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii, aprobat de Senatul USM la 25.02.2014, PV nr. 2; 2.PV nr. 7 al ședinței Comisiei de Asigurare a Calității FPȘESAS din 15.03.2019; 3.PV nr. 2 al ședinței Comisiei de Asigurare a Calității FPȘESAS din 20.10.2020;		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Procesul este reglementat în detaliu de un regulament de privind inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii. Oferta educațională laprogramul de studiu MSS este evaluată ținând cont de necesitățile studenților și tendințele ale pieței muncii în baza următoarelor informații: - date despre angajarea în câmpul muncii a absolvenților programului; - rezultatele conferințelor de totalizare a stagiilor de practică; - rapoartele Comisiilor examenelor de licență; - evaluări sistematice din partea studenților a cursurilor realizate. Procedura de aprobare a programelor noi/revizuire celor vechi are următoarele etape: - elaborarea și aprobarea la nivel de Departament; - examinare la Comisia de Asigurare a Calității (CAQ); - aprobare de către Consiliul Facultății; - aprobare de către Senatul USM;		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – instituția dispune de proceduri de monitorizare și revizuire a ofertei educaționale și le aplică consecvent și eficient;	Ponderea (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari			
Recomandări	Realizarea sesiunilor periodice de discuții cu angajatorii cu privire la spectrul de cursuri oferit în cadrul Programului precum și asupra domeniilor practice prioritare de a fi predate mai aprofundat în viziunea angajatorilor.		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

9.1.2. Monitorizarea proceselor de predare-învățare-evaluare

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Regulamentul cu privire la managementul calității serviciilor educaționale și de cercetare în instituțiile de învățământ superior, aprobat de Senatul USM, 2009; 2. Registru de asistență reciprocă a cadrelor didactico-științifice pentru anul de studii 2018-2019; 3. Chestionar de evaluare a calității cursului TIC; 4. Studiu privind evaluarea calității predării la programele de studii în cadrul Universității de Stat din Moldova, 20 martie 2017; 5. Proces verbal al ședinței Comisiei de Asigurare a Calității al FPȘESAS din 9 octombrie 2018; 6. http://psesas.usm.md/dep_soc.html 7. Proces verbal nr. 2 al ședinței Comisiei de Asigurare a Calității al FPȘESAS din 29 ianuarie 2019; 8. Proces verbal nr. 1 al ședinței Comisiei de Asigurare a Calității al FPȘESAS din 18 septembrie 2018;
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Monitorizarea proceselor de predare-învățare-evaluare este realizată la mai multe nivele ierarhice. - titularul de curs; - responsabilul de seminar; - șeful Departamentului; - reprezentanții CAQ; - Consiliului Facultății;

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 23

	- CAC. În monitorizarea proceselor de predare-învățare-evaluare sunt implicați studenții, cadrele didactice și angajatorii prin: - asistările reciproce ale cadrelor didactice și reprezentanților CAQ la lecții, - discuții cu angajatorii și absolvenții programului, - crearea comisiilor (profesori, reprezentanți CAQ) pentru monitorizarea și evaluarea conținuturilor curricula, lucrului individual; - surselor bibliografice incluse în programele curriculare, metodelor de predare-învățare etc., - evaluarea lucrului individual al studenților și analiza rezultatelor la ședința Consiliului facultății, - promovarea parteneriatului profesor-student. Planurile de studiu și curricula sunt revizuite continuu în funcție de: - rezultatele evaluărilor cursului, - așteptările studenților, - volumul de muncă al studenților, - solicitările societății și tendințele actuale în cercetarea științifică în domeniu. Curricula sunt revizuite anual. Responsabilul de curs elaborează modificările necesare, care ulterior sunt discutate și aprobate la ședințele de catedră. O altă formă de evaluare sunt sondajele în rândul studenților referitor la activitățile de predare-învățare-evaluare din cadrul programului de studiu care sunt realizate la finele fiecărui curs. Observațiile și sugestiile studenților sunt luate în considerație la elaborarea sarcinilor pentru lucrul individual, în reactualizarea conținuturilor curriculei, în diversificarea metodelor de predare și evaluare Masteranzii fac parte din Comisia de Asigurare a Calității al FPȘESASO (a se vedea Procesul verbal nr. 2 al ședinței Comisiei de Asigurare a Calității al FPȘESAS din 29 ianuarie 2019). În baza convențiilor cadru de colaborare, încheiate cu angajatorii sunt stabilite formele de implicare a angajatorului: - Acceptarea studenților pentru petrecerea stagiilor de practică - Participarea angajatorului la conferințele organizate de universitate - Participarea angajatorului la sesiunile de susținere de către studenți a stagiilor de practică - Participarea la ședințele de totalizări ale stagiilor de practică - Înaintarea Universității de propuneri privind perfecționarea programelor de studii. - Angajatorii sunt invitați și la ședințele de totalizare a stagiilor de practică. Angajatorii practicieni sunt: - Periodic consultați de către cadrele didactice cu privire la conținutul cursurilor tematice, - Citesc cursuri în cadrul departamentului în calitate de lectori, - Invitați să citească ore tematice în cadrul cursurilor.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – procesele de predare-învățare-evaluare sunt monitorizate în mod consecvent și se întreprind măsuri eficiente de îmbunătățire a acestora;	Ponderea (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari	Consultarea periodică și sistematică a opiniei studenților și a angajatorilor cu privire la calitatea proceselor de predare-învățare-evaluare.		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

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

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Regulamentului USM privind inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii, aprobat de Senatul USM la 24.02.2014, redactat prin decizia Senatului USM din 28.11.2017; 2. Registru de asistență reciprocă a cadrelor didactico-științifice pentru anul de studii 2018-2019; 3. Planul de activitate a Comisiei de Asigurare a Calității pentru anul 2018-2019, aprobat la ședința Consiliului din 04.10.2018; 4. Raport privind activitatea Departamentului
Constatări făcute în timpul	Regulamentul privind inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii descrie detaliat: modul de inițiere și aprobare a programelor de studii, monitorizarea programelor de studii, modificarea, evidența și păstrarea a planurilor, procedurile de evaluare a

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 23

procesului de evaluare externă	calității programelor de studii. Responsabilul de programul de studiu realizează anual autoevaluarea și împreună cu Comisia de Asigurare a Calității întocmește un Raport de autoevaluare a programului de studii. Raportul este prezentat spre aprobare Consiliului Profesorat. În cazul avizului favorabil, Raportul este transmis spre verificare Secției Managementul calității, Evaluare și Dezvoltare Curriculară și Prorectorului pentru procesul didactic al USM. Rapoartele de autoevaluare stau la baza demarării procedurii de evaluare externă și acreditare a programelor de studii. Planul activităților de îmbunătățire a programului de studiu este inclus în Planul departamentului pentru anul curent. Sistematic în cadrul ședințelor catedrei sunt discutate/ajustate măsurile întreprinse pentru realizarea acțiunilor din Planul de activitate al Departamentului. Evaluarea programului este realizată prin evaluările periodice (anuale) a programelor de curs. Procedurile de evaluare a cursurilor sunt bine reglementate și complexe, fiind realizate la toate nivelele ierarhice instituționale, inclusiv cu studenții, dar și angajatorii. Această din urmă categorie este încadrată în proces doar în cadrul centrelor de practică - feedback de la locul de practică, și nu include pe larg (toți angajatorii).		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – instituția dispune și aplică eficient proceduri de autoevaluare a programului de studii;	Ponderea (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari	Procedurile existente conferă un caracter obligatoriu, sistematic (anual) și complex al autoevaluării programului de studiu. Autoevaluarea este realizată ținând cont și de feedbackul din partea studenților, inclusiv prin rezultatele sondajelor în rândul studenților și a angajatorilor.		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

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

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Sondaj sociologic cu privire la gradul de mulțumire a studenților de procesul de studiu 2. Chestionar de evaluare a calității cursului TIC; 3. Studiu privind evaluarea calității predării la programele de studii în cadrul Universității de Stat din Moldova, 20 martie 2017; 4. Interviu cu absolvenții programului; 5. Proces verbal nr. 2 al ședinței Comisiei de Asigurare a Calității al FPȘESAS din 29.01.2019; 6. Proces verbal nr. 1 al ședinței Comisiei de Asigurare a Calității al FPȘESAS din 18.09.2018,		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Evaluarea este realizată la toate nivelele ierarhice instituționale, inclusiv cu studenții, dar și angajatorii. Se realizează o serie de chestionări ale studenților: - Intervievarea studenților pentru aprecierea calității cursului la absolvirea acestuia, - Sondaje de satisfacție a studenților de locul de studii (Barometre). Studenții fac parte din Comisia de Asigurare a Calității al FPȘESASO. În baza convențiilor cadru de colaborare, încheiate cu angajatorii sunt stabilite formele de implicare a angajatorului: - Acceptarea studenților pentru petrecerea stagiilor de practică - Participarea angajatorului la conferințele organizate de universitate - Participarea angajatorului la sesiunile de susținere de către studenți a stagiilor de practică - Participarea la ședințele de totalizări ale stagiilor de practică - Înaintarea Universității de propuneri privind perfecționarea programelor de studii. Angajatorii sunt invitați și la ședințele de totalizare a stagiilor de practică. Totodată, o dată ce în proces sunt încadrați practic doar angajatorii din cadrul centrelor de practică - feedback de la locul de practică, și nu include pe larg (toți angajatorii). Opinia angajatorilor este consultată sporadic. Rata angajării absolvenților în câmpul muncii conform domeniului de formare profesională (în primul an după absolvire) constituie peste 70%;		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul	1,0 – programul de studii este evaluat de toate categoriile de beneficiari (studenți, angajați, absolvenți, angajatori) și se întreprind măsuri de îmbunătățire continuă a acestuia;	Ponderea (puncte) 2	Punctajul acordat 2

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 23

acordat			
Puncte tari	Multiplele sondaje de evaluare realizate, inclusiv sondaje sistematice la finalizarea cursului de către studenți. Rezultatele sondajelor sunt analizate complex și publicate după toate rigorile		
Recomandări	instituirea proceselor de consultare sistematică a opiniei angajatorilor prin realizarea de sondaje sau alte forme cu o frecvență mai sporită și componentă mai inclusivă.		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

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

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Centrul de ghidare în carieră și Relații cu piața muncii ai USM (http://usm.md/?page_id=107&lang=ro); 2. Plan strategic de dezvoltare a Centrului de Ghidare în Carieră și relații cu piața muncii pentru anul 2014 – 2019, USM, 2014.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	În cadrul Departamentului este menținută baza de date a absolvenților, în care sunt procesate informațiile necesare pentru monitorizarea angajabilității studenților. Baza este actualizată continuu din diverse surse: rețele comunitare, rețele de socializare, comunicarea telefonică etc.). Responsabil pentru mentenanța bazelor este Centrul de ghidare în carieră și Relații cu piața muncii, care anual în baza informațiilor furnizate de catedre, în cazul dat DSAS, actualizează aceste baze de date. La Centrul de ghidare în carieră și Relații cu piața muncii ai USM sunt disponibile două baze de date. Catalog în format Excel care deține listele absolvenților, datele de contact, statutul ocupațional și locul angajării. Această bază este actualizată în baza informațiilor furnizate anual de către catedră. Totodată sunt de menționat dificultățile cu care catedrele se confruntă în colectarea datelor privind absolvenții, din cauza ratei de menținere a contactului afectate de migrația internațională a populației. În consecință despre o bună parte din absolvenți datele disponibile nu sunt actualizate.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – instituția dispune de mecanisme instituționale de evidență a angajării în câmpul muncii și a evoluției profesionale a absolvenților și le aplică consecvent;	Ponderea (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari	Instituția depune eforturi considerabile în sensul evidenței parcursului profesional al absolvenților.		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

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

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Acord de colaborare USM – AO "CONCORDIA – Proiecte Sociale" 2. Acord de colaborare USM – "Fondul de Investiții Sociale în Moldova"		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Relațiile cu angajatorii precum și activitățile de ghidare în carieră sunt realizate regulat de către cadrele didactice în parteneriat cu absolvenții și Centrul de Ghidare în Carieră și Relații cu Piața Muncii. Departamentul dispune de informații la zi în cazul absolvenților care își continuă studiile în cadrul USM. În cazul absolvenților care își continuă studiile în alte instituții, incl. peste hotare, informația este colectată în condiții generale, conform descrierii de mai sus. Aspectele aferente corespunderii competențelor deținute de absolvenții programului de studiu cu cerințele pieței muncii sunt vizate în sondajele realizate cu absolvenții realizate peste un an după absolvire, cât și în cadrul contactelor cu angajatorii. Rata angajabilității a constituit peste 75%.		

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 23

Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – instituția realizează în mod consecvent activități de orientare profesională eficiente;	Ponderea (puncte) 2	Punctajul acordat 2
	1,0 – rata angajării absolvenților în câmpul muncii conform domeniului de formare profesională (în primul an după absolvire) constituie peste 70%;	2	2
Puncte tari			
Recomandări	Întărirea evidenței parcursului profesional al absolvenților, făcând uz de oportunitățile oferite de rețelele de socializare.		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

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, Culturii și Cercetării și a ministerelor de resort

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1.Recomandările cu privire la implementarea și îmbunătățirea sistemului de management al calității în instituțiile de învățământ superior (Dispoziția ME nr. 503 din 27.11.2014); 2.Cu privire la participarea studenților în asigurarea calității (Ordinul ME nr. 738 din 05.08.2016); 3.Recomandări-cadru privind îmbunătățirea programelor de studii de master bazate pe rezultatele evaluărilor externe a calității în vederea acreditării acestora (Ordinul MECC nr. 569 din 15.12.2017); 4.Registru Scrisoare de intrare; 5.Registru Scrisoare de ieșire.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Instituția dispune și aplică proceduri de comunicare, executare și monitorizare a dispozițiilor și recomandărilor MECC și a ministerelor de resort. Instituția dispune de mecanisme de comunicare, executare și monitorizare a dispozițiilor și recomandărilor MEEC și a altor organe de resort. Astfel toate scrisorile, deciziile, notele informative parvenite din exterior sunt înregistrate în Registrul de evidență a corespondenței recepționate în cancelarie și retribuite persoanelor responsabile: rector/ prorector. Documentele se examinează și sunt emise ordine cu privire la realizarea recomandărilor MECC.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – instituția dispune și aplică proceduri de comunicare, executare și monitorizare a dispozițiilor și recomandărilor MECC și a ministerelor de resort;	Ponderea (puncte) 1	Punctajul acordat 1
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

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

Dovezi prezentate de instituția de învățământ			
Constatări făcute în timpul procesului	Programul de studii <i>Managementul serviciilor sociale</i> se află la prima evaluare externă.		

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 23

de evaluare externă			
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – 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;	Ponderea (puncte) 3	Punctajul acordat N/A
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 23

Concluzii generale

1. Cadrul juridic-normativ al programului de master *Managementul serviciilor sociale* în cadrul USM este conform cerințelor legale. Sistemul instituțional de management al calității prevede aplicarea standardelor de calitate și evaluarea calității la nivel instituțional. Activitatea se desfășoară în baza documentelor normative și strategice la nivel instituțional, facultate și departament.
2. Planul de învățământ pentru programul de master *Managementul serviciilor sociale* este elaborat în conformitate cu prevederile Plan-cadru pentru studii superioare de licență (ciclul I), de master (ciclul II) și integrate și conține toate elementele proiective și structurale. Programul evaluat este racordat la cerințele Cadrului Național al Calificărilor/ Cadrul European al Calificărilor. Calificarea studiilor de master este echivalentă cu nivelul 7 al Standardului Educațional Internațional (7 ISCED). Competențele prevăzute în Cadrul European al Calificărilor sunt formate/ dezvoltate în cadrul unităților de conținut reflectate în Curricula pe discipline. Conținutul planului de învățământ este racordat la politica și obiectivele USM în domeniul calității.
3. Procesul de predare-învățare la programul de master *Managementul serviciilor sociale* se realizează în conformitate cu cadrul normativ în vigoare. Toate disciplinele din Planul de învățământ sunt asigurate cu curricula disciplinară. Pe lângă metodele clasice de predare-învățare se utilizează instrumentele TIC, oportune în formarea profesională după cerințele pieței muncii. Sunt utilizate resursele TIC pentru eficientizarea comunicării profesor/masterand și permite individualizarea sarcinilor de învățământ, monitorizarea activității didactice. Evaluarea stagiului de practică se efectuează în parteneriat de către cadrele didactice responsabile de stagiul de practică și de către coordonarii stagiului din cadrul personalului unității-bază de realizare a stagiului de practică.
4. Instituția dispune de instrumente de promovare a ofertei educaționale. Admiterea la programul de master *Managementul serviciilor sociale* se realizează în conformitate cu actele normative în vigoare. Beneficiarii au posibilitatea de a se informa plenar despre criteriile și procedurile de admitere. Procedura de admitere este transparentă. Admiterea persoanelor cu cerințe educaționale speciale la programul de studii de licență se realizează în conformitate cu actele normative în vigoare. Mobilitatea studenților se realizează în conformitate cu actele normativ-reglatorii. Instituția dispune de contracte de mobilitate cu alte instituții de învățământ superior din țară/de peste hotare.
5. Planificarea, recrutarea și administrarea personalului academic la programul de studii evaluat este în strictă conformitate cu cadrul normativ. Rata cadrelor didactice și științifice titulare cu norma de bază și prin cumul intern constituie 87,5%. Calificarea profesională a personalului didactic și științific implicat este în proporție de 100% conform programului de studii. Rata cadrelor didactice și științifice care asigură predarea cursurilor teoretice și dețin grade științifice și titluri științifico-didactice este de 100 %. USM dispune de o Strategie proprie de recrutare și dezvoltare a personalului care se realizează integral, iar catedra dispune de mecanisme de planificare, realizare și susținere a activității metodice a personalului academic. Personalul didactic/științific al programului de studii își stabilește singur traseul de dezvoltare profesională, reflectându-l în Planul individual de activitate. Cadrele didactico-științifice care activează la USM sunt evaluate conform sistemului intern de asigurare a calității, aprobat de Senatul universității. Activitatea de cercetare științifică a personalului academic este monitorizată și valorificată de către instituție.
6. Planificarea, recrutarea și conducerea personalului administrativ și cel auxiliar se realizează în strictă conformitate cu legislația în vigoare, actele normative și instituționale. Instituția are spații suficiente și adaptate pentru desfășurarea diverselor tipuri de activități teoretice și practice. În Planul Strategic al instituției este prevăzut un compartiment cu privire la renovarea și dotarea spațiilor educaționale, care se realizează anual. Biblioteca USM dispune de spații suficiente pentru bibliotecă și săli de lectură, fonduri bogate de carte și reviste, adaptate la profilul programului. Instituția asigură cazarea studenților corespunzătoare normelor sanitare în vigoare și acoperă integral solicitările de cazare depuse de către studenți.
7. Universitatea de Stat din Moldova deține un sistem de comunicare internă și externă funcțional prin care este gestionată informația cu privire la programul de studii. Mecanismele existente facilitează accesul liber la informații, punând la dispoziție informații de interes public. Existența Sistemul informațional CRD facilitează accesul securizat la informație studenților masteranz și cadrelor didactice, oferind astfel posibilitatea sistematizării informațiilor esențiale într-o bază de date funcțională. Stocarea informațiilor despre studenții masteranzi, absolvenți, cadre didactice într-o bază de date funcțională, permite conducerii universității urmărirea atât a parcursului profesional, cât și obținerea unui feedback din partea angajatorilor.
8. Pagina-web a instituției deține informația de interes public pentru studenți și angajatori și alți beneficiari. Informația ce ține de programul de studii este accesibilă și actualizată permanent pe pagina oficială a instituției și pe paginile de socializare a facultăților.
9. Instituția dispune de proceduri interne de monitorizare și revizuire periodică a programului de master *Managementul serviciilor sociale*, are prevăzute proceduri de planificare și elaborare a programului de studii, planului de învățământ și a curricula unităților de curs. Rezultatele evaluărilor sunt analizate, discutate și comunicate tuturor celor interesați. La nivel de instituție și program sunt prevăzute proceduri anti plagiat a tezelor de master prin intermediul declarației privind propria răspundere a studentului și prin utilizarea unor softuri

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 23

antiplagiat de pe net care la moment nu percep taxe. Instituția dispune de un soft anti-plagiat propriu.

10. Instituția dispune de mecanisme de comunicare, executare și monitorizare a dispozițiilor și recomandărilor Ministerului Educației și ale altor ministere de resort.

Puncte tari:

- Strategia privind managementul calității 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.
- În actualizarea programului sunt consultați beneficiarii direcți ai procesului educațional prin intermediul diverselor instrumente de evaluare, opiniile se iau în considerație la eficientizarea procesului de instruire la program.
- Misiunea și obiectivele programului de studii sunt direcționat proportional la formarea specialiștilor de asistență socială.
- Modernizarea planului de învățământ la programul de master se realizează sistematic și pe etape: departament, facultate, universitate.
- Analiza necesităților și solicitărilor pieței muncii este realizată sistematic de către departament în cadrul unor conferințe, mese rotunde, la care participă masteranzii, cadrele didactice și angajatorii.
- Titularii au beneficiat de formări cu privire la utilizarea platformelor educaționale. În cadrul departamentului există e-biblioteca cu toate suporturile de curs la program.
- Colaborări cu multe instituții publice și private care oferă studenților posibilitatea de a se orienta în carieră și identificarea mai rapidă a unui posibil loc de muncă.
- Admiterea la Program este promovată complex, prin toată plenitudinea de remedii.
- Profesorii dețin calificările corespunzătoare disciplinelor pe care le predau în proporție de 100%.
- Instituția dispune de politici de dezvoltare a personalului academic. Acest lucru este reflectat în planurile de dezvoltare profesională a personalului academic la nivel de facultate, la nivel de departament.
- Instituția dispune de un sistem eficient de evaluare periodică a personalului academic de la programul de studii.
- Personalul academic realizează o complexă activitate de cercetare științifică în cadrul proiectelor naționale și internaționale, mobilității academice, cooperării interuniversitare. Personalul academic este implicat la editarea revistelor științifice în domeniul social.
- Personalul academic implicat la programul de studii Managementul serviciilor sociale implementează în activitatea didactică și științifică cunoștințele, abilitățile obținute în cadrul stagiilor, cursurilor și altor activități de dezvoltare profesională.
- Instituția dispune de un sistem de comunicare internă și externă de gestionare a informației bine definitivat și aplicabil cu privire la programul de studii.
- Instituția dispune de un Sistem informațional CRD bine definit care facilitează accesul securizat la informație a studenților masteranzi.
- Instituția deține baze de date a Resurselor umane prin intermediul cărora reușește gestionarea eficientă a informațiilor privind traseul academic al masteranzilor, evidența formării profesionale a angajaților.
- Instituția dispune de un mecanism autentic de gestionare a informației către publicul interesat, respectând principiul transparenței.
- Consultarea periodică și sistematică a opiniei studenților și a angajatorilor cu privire la calitatea proceselor de predare-învățare-evaluare.
- Procedurile existente conferă un caracter obligatoriu, sistematic (anual) și complex al autoevaluării programului de studiu. Autoevaluarea este realizată ținând cont și de feedbackul din partea studenților, inclusiv prin rezultatele sondajelor în rândul studenților și a angajatorilor.
- Procedurile existente conferă un caracter obligatoriu, sistematic (anual) și complex al autoevaluării programului de studiu. Autoevaluarea este realizată ținând cont și de feedbackul din partea studenților, inclusiv prin rezultatele sondajelor în rândul studenților și a angajatorilor.
- Multiplele sondaje de evaluare realizate, inclusiv sondaje sistematice la finalizarea cursului de către studenți. Rezultatele sondajelor sunt analizate complex și publicate după toate rigorile
- Instituția depune eforturi considerabile în sensul evidenței parcursului profesional al absolvenților.

Recomandări:

- Încadrarea mai activă a studenților, absolvenților, angajatorilor în asigurarea calității programului de studii supus evaluării.
- Încurajarea studenților să participe în programe de mobilitate academică și științifică, proiecte internaționale, stagii de formare în străinătate, mobilități academice.
- Implementarea eficientă a rezultatelor internaționalizării/mobilității academice în conținuturile programului de studii supus evaluării.
- Diversificarea stagiilor de practică.

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 23

- Includerea pe viitor a prevederilor expres, care să sublinieze alinierea instituției la cerințele legislației naționale în domeniul incluziunii grupurilor vulnerabile, și în mod special Legea Nr. 60 din 30-03-2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități;
- Elaborarea mecanismelor care să ofere atractivitate specifică a Programului pentru studenții cu dezabilități.
- Oferirea studenților a facilităților pentru o mai bună însușire a limbilor străine.
- Extinderea spațiilor prevăzute pentru realizarea orelor de laborator la programul de studiu în baza acordurilor de colaborare prin utilizarea spațiilor încăperilor instituțiilor, centrelor cu care este încheiat contractul de colaborare.
- Continuarea susținerii de către instituție a activității de cercetare științifică și inovare a cadrelor academice, în mod special cadrele tinere, care urmează programe de doctorat.
- Instituirea proceselor de consultare sistematică a opiniei angajatorilor prin realizarea de sondaje sau alte forme cu o frecvență mai sporită.
- Întărirea evidenței parcursului profesional al absolvenților, făcând uz de oportunitățile oferite de rețelele de socializare.
- Crearea registrelor electronice de evidență și executare a dispozițiilor și recomandărilor Ministerului Educației, Culturii și Cercetării.

Arii de îmbunătățire obligatorii

- Elaborarea strategiei de dezvoltare instituțională pentru perioada 2021-2025

În procesul de evaluare a programului de studii superioare de master s-a stabilit următorul nivel de realizare a standardelor de acreditare la programul de studii superioare de master **Managementul serviciilor sociale, domeniul general de studiu 031 Științe sociale și comportamentale, master de profesionalizare, 120 credite ECTS, forma de învățământ** cu frecvență:

Standard de acreditare	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Punctaj total	8	12	13	7	22	14	5	3	12	1
Valoarea evaluată	8	12	13	7	22	14	5	3	12	1
Nivel de realizare (%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Notă: Standardele de evaluare minime obligatorii: 1.1.1, 2.1.1, 2.2.2, 4.1.1, 4.2.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2.3, 6.2.1, 6.2.4 și 8.1.1. sunt îndeplinite.

Recomandarea finală a comisiei de evaluare externă:

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, se propune **acreditarea programului de studii superioare de master Managementul serviciilor sociale, domeniul general de studiu 031 Științe sociale și comportamentale, master de profesionalizare, 120 credite ECTS, forma de învățământ** cu frecvență, pentru o perioadă de 5 ani.

Membrii comisiei de evaluare externă:

Președinte: _____	Frunze Olesea
Membru: _____	Antoci Diana
Membru: _____	Chihai Jana
Membru: _____	Cantarji Vasile
Membru: _____	Nistor Gheorghiuța
Membru: _____	Diana Rotari