

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	ISACPSL-181
		Președintele comisiei de evaluare externă	Guțu Ana

Raport de evaluare externă

În vederea acreditării programului de studii superioare de licență 141.08.01/141.09.04 *Limba și literatura română și engleză* la cererea depusă de instituția de învățământ *Universitatea de Stat din Moldova*, data 13.07.2017, în baza dosarului ISACPSL-181, 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 data 23-24.10.2017.

Raportul de evaluare externă a fost elaborat de membrii comisiei de evaluare externă, aprobată la ședința Consiliului de conducere al ANACIP din 29.09.2017, proces-verbal nr. 23.

Președinte: Ana GUȚU

Membru: Liuba PETRENCO

Membru: Svetlana DERMENJI-GURGUROV

Membru: Otilia DRĂGUȚANU

Membru: Olga GAIFUTDINOVA



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 studiu	4
Criteriul 1.2. Strategii, politici și managementul intern al calității	4
1.2.1. Strategia și politica educațională de asigurare a calității	4
1.2.2. Organizarea, aplicarea și eficacitatea sistemului intern de asigurare a calității	5
1.2.3. Internaționalizarea programului de studiu	5
Standard de acreditare 2. Proiectarea și aprobarea programelor	5
Criteriul 2.1. Proiectarea și aprobarea programului de studiu	6
2.1.1. Cadrul general de proiectare a programului de studiu	6
2.1.2. Racordarea programului de studiu la Cadrul Național al Calificărilor	6
Criteriul 2.2. Conținutul programului de studiu	6
2.2.1. Misiunea și obiectivele programului de studiu	6
2.2.2. Planul de învățământ	7
2.2.3. Curricula pe discipline	7
2.2.4. Relevanța programului de studiu	8
Standard de acreditare 3. Învățarea, predarea și evaluarea centrate pe student	8
Criteriul 3.1. Procesul de predare-învățare	8
3.1.1. Formele de organizare a procesului de predare-învățare	8
3.1.2. Centrarea pe student a metodelor de predare-învățare	10
3.1.3. Utilizarea instrumentelor TIC în procesul de predare-învățare-evaluare	11
3.1.4. Calendarul academic și orarul procesului de studii	12
Criteriul 3.2. Stagiile de practică	13
3.2.1. Organizarea stagiilor de practică	13
3.2.2. Acorduri de colaborare pentru realizarea stagiilor de practică	14
Criteriul 3.3. Evaluarea rezultatelor academice	15
3.3.1. Organizarea procesului de evaluare a rezultatelor academice	15
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	18
Criteriul 4.3. Recunoașterea și dobândirea de certificări	19
4.3.1. Conferirea titlului și eliberarea diplomei	19
Standard de acreditare 5. Personalul academic	19
Criteriul 5.1. Recrutarea și administrarea personalului academic	19
5.1.1. Planificarea, recrutarea și administrarea personalului academic	19
5.1.2. Calificarea profesională a personalului academic	20
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	22
Criteriul 5.3. Activitatea de cercetare științifică și inovare a personalului academic	23
5.3.1. Planificarea și susținerea activității de cercetare științifică și inovare a personalului academic	23
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 studiu	24
Standard de acreditare 6. Resurse de învățare și sprijin pentru student	25
Criteriul 6.1. Personal administrativ și auxiliar	25
6.1.1. Planificarea și coordonarea activității personalului administrativ și auxiliar	25
Criteriul 6.2. Resurse materiale și de învățare	26
6.2.1. Existența și utilizarea spațiilor educaționale și de cercetare	26
6.2.2. Dotarea și accesibilitatea spațiilor educaționale și de cercetare	27
6.2.3. Dotarea, dezvoltarea și accesibilitatea fondului bibliotecii destinat programului de studiu	27
6.2.4. Asigurarea și accesul studenților la suportul curricular	28



Criteriul 6.3. Resurse financiare	28
6.3.1. Mijloace financiare alocate procesului educațional și cercetării la programul de studiu	28
6.3.2. Taxe de studii și burse la programul de studiu	29
Criteriul 6.4. Asigurarea socială a studenților	30
6.4.1 Asigurarea studenților cu cămin	30
Standard de acreditare 7. Managementul informației	30
Criteriul 7.1. Accesul la informație	31
7.1.1. Managementul informației și accesul studenților și angajaților la informațiile privind programul de studiu	31
Criteriul 7.2. Baze de date	32
7.2.1. Constituirea și accesul la baza de date a programului de studiu	32
Standard de acreditare 8. Informații de interes public	33
Criteriul 8.1. Transparența informațiilor de interes public cu privire la programul de studiu	33
8.1.1. Pagina web a instituției/programului de studiu	33
8.1.2. Transparența informației cu privire la activitatea catedrei/ departamentului/ programului de studiu	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 studiu	34
9.1.1. Monitorizarea și revizuirea ofertei educaționale și a programului de studiu	34
9.1.2. Monitorizarea proceselor de predare-învățare-evaluare	34
9.1.3. Existența și aplicarea procedurilor de autoevaluare a programului de studiu	35
9.1.4. Evaluarea programului de studiu de către studenți, absolvenți, angajatori și alți beneficiari	35
Criteriul 9.2. Angajarea în câmpul muncii	36
9.2.1. Mecanisme de evidență a angajării și a evoluției absolvenților în câmpul muncii la programul de studiu	36
9.2.2. Activități de orientare profesională și competitivitatea absolvenților pe piața muncii	36
Standard de acreditare 10. Asigurarea externă a calității în mod ciclic	37
Criteriul 10.1. Asigurarea externă a calității	37
10.1.1. Executarea dispozițiilor și recomandărilor Ministerului Educației și a ministerelor de resort	37
10.1.2. Realizarea observațiilor, recomandărilor și deciziilor formulate în baza evaluării externe de către ANACIP/alte Agenții de Asigurare a Calității	37
Concluzii generale:	39
Recomandarea finală a comisiei de evaluare externă:	41

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSL- 181

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 studiu

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	Certificat de înregistrare a instituției publice Universitatea De stat din Moldova nr. 100600064263 Autorizația sanitară de funcționare Nr.9700 Planul strategic de dezvoltare a universității anii 2016-2020 Planul de învățământ 2013 Codul Educației		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Cadrul juridic-normativ de funcționare a programului de studiu este conform cerințelor legale. Instituția de învățământ deține Autorizația sanitară de funcționare. Standardul este realizat la 100%		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – cadrul juridic-normativ al programului este conform cerințelor legale; Standard de evaluare minim obligatoriu: Cadrul juridic-normativ de funcționare a programului de studiu este conform cerințelor legale. Instituția de învățământ deține Autorizația sanitară de funcționare.	Ponderea (puncte) 2,0	Punctajul acordat 2,0
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	Planul strategic de dezvoltare a universității anii 2016-2020 Planul de învățământ 2013 Codul Educației Strategia de dezvoltare a facultății 2016-2020 Regulament de funcționare a comisiilor de asigurare a calității Planuri de activitate a Departamentului de litere, a Comisiilor de asigurare a calității Procese verbale ale ședințelor catedrelor, comisiilor de asigurare a calității începând cu anul 2013		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Documentele prezentate sunt elaborate în conformitate cu legislația națională și europeană în domeniu. Procesele verbale care atestă activitatea Comisiilor de asigurare a calității la facultate și catedră sunt ținute la zi din 2013. Obiectivele programului de studiu sunt corelate cu strategia și politicile instituționale de asigurare și îmbunătățire continuă a calității		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – obiectivele programului de studiu sunt corelate cu strategia și politicile instituționale de asigurare și îmbunătățire continuă a calității;	Ponderea (puncte) 2,0	Punctajul acordat 2,0
Puncte tari	USM dispune de un sistem riguros de asigurare și autoevaluare a calității procesului didactic și științific, descentralizat la nivel de departamente		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire	A detalia opiniile Comisiilor de asigurare a calității, oglindite în procese verbale, prin menționarea punctuală a recomandărilor care vizează perfecționarea programului de studii vizat, pentru a		

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSL- 181

obligatorii	evita caracterul prea general al recomandărilor, care figurează la moment în documentele de evidență.
--------------------	---

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

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	Planul strategic de dezvoltare a universității anii 2016-2020 Planul de învățământ 2013 Codul Educației Strategia de dezvoltare a facultății 2016-2020 Regulament de organizare și funcționare a Consiliului Calității Regulament cu privire la managementul calității serviciilor educaționale și de cercetare în învățământul superior Regulament de organizare și funcționare a comisiilor de asigurare a calității Planuri de activitate a Departamentului de litere, a Comisiilor de asigurare a calității Procese verbale ale ședințelor catedrelor, comisiilor de asigurare a calității începând cu anul 2013		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Structurile din cadrul sistemului intern de asigurare a calității la nivel central, departamental și la nivel de program de studiu sunt funcționale și eficiente. Ele activează în baza legislației naționale, reglementărilor internaționale și normelor interne instituționale, care sunt extrem de riguroase și sunt aplicate uniform la nivel de programe de studii, cuprinzând triada predare/învățare/evaluare.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – structurile din cadrul sistemului intern de asigurare a calității cu referire la programul de studiu sunt funcționale și eficiente;	Ponderea (puncte) 2,0	Punctajul acordat 2,0
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii	A organiza sistematic sondaje sociologice, operate atât printre studenții programului de studii, cât și printre profesorii care asigură funcționalitatea programului de studii, dar și angajatori, referitor la așteptări, conținuturi, și calitatea rezultatelor dar și a serviciilor educaționale.		

1.2.3. Internaționalizarea programului de studiu

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	Regulamentul Universității de Stat din Moldova cu privire la mobilitatea academică Situția școlară a studentei Doina Duzenco, aflată în mobilitate la Universitatea "Al. Ioan Cuza" din Iași în 2016		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	USM dispune de reglementări interne vizând mobilitatea academică a studenților. Rectorul USM a asigurat că un nou Regulament instituțional de reglementare a internaționalizării este în curs de elaborare. Din păcate, mobilitatea academică la nivel de studenți este realizată mai cu seamă spre universitățile din România, studenții programului de studii evaluat nefiind implicați în niciun program Erasmus+, fapt care știrbește din internaționalizarea programului de studii evaluat.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	0,5 – aspectul internaționalizării este reflectat în programul de studii și se realizează parțial;	Ponderea (puncte) 2,0	Punctajul acordat 1,0
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii	A elabora un regulament instituțional referitor la internaționalizarea proceselor universitare A încuraja studenții programului de studii să participe la mobilități internaționale în cadrul programelor Erasmus+		

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

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSL- 181

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 studiu

2.1.1. Cadrul general de proiectare a programului de studiu

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	Planul de învățământ 2013 Planul strategic de dezvoltare a universității anii 2016-2020 Regulamentului privind inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Disciplinele din cadrul planului de învățământ ce țin de limba și literatura română A sunt elaborate minuțios, acoperă toate domeniile filologiei române. Paleta de discipline la limba engleză B necesită o actualizare și modernizare în contextul evitării suprapunerii cursurilor teoretice de la limba B cu cele de la limba A. S-a constatat că părțile interesate sunt consultate în dezvoltarea programului de studiu de licență – în baza proceselor verbale prezentate, în baza discuției cu profesorii, studenții și angajatorii. Schimbările în planul de învățământ sunt coordonate atât la nivel academic, cât și la nivelul pieței muncii (consultarea angajatorilor).		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – programul de studiu a fost proiectat și aprobat în conformitate cu cerințele cadrului normativ; Standard de evaluare minim obligatoriu: Programul de studiu este proiectat și aprobat în conformitate cu cerințele cadrului normativ.	Pondere (puncte) 2,0	Punctajul acordat 2,0
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

2.1.2. Racordarea programului de studiu la Cadrul Național al Calificărilor

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	Cadrul European al calificărilor ISCED		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Programul de studiu de licență este racordat la Cadrul Național al Calificărilor și Cadrul European al Calificărilor (ciclul I – studii superioare de licență) în conformitate cu domeniul de studiu din care face parte		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – programul de studiu este racordat la Cadrul Național al Calificărilor/Cadrul European al Calificărilor;	Pondere (puncte) 1,0	Punctajul acordat 1,0
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Criteriul 2.2. Conținutul programului de studiu

2.2.1. Misiunea și obiectivele programului de studiu

Dovezi prezentate de instituția de	Strategia RM Educația 2020 Planul strategic USM 2016-2020 Planul de învățământ
---	--

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSL- 181

Învățământ			
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	<p>Misiunea, obiectivele și finalitățile programului de studiu de licență sunt specificate în documentele proiective – Strategia RM Educația 2020, Planul strategic USM 2016-2020, planul de învățământ, curricula.</p> <p>Misiunea, obiectivele și finalitățile programului de studii nu conțin explicit referință la dubla specializare (în predarea ambelor limbi), precum prevede cifrul și programul specialității, chiar dacă din vizita la instituție și interviurile efectuate a devenit clar că studenții și absolvenții practică ambele limbi în procesul de predare-învățare, atât la stagiile de practică, cât și fiind angajași în câmpul muncii. Disciplinele la limba a doua necesită o reformulare și racordare la tradițiile curriculare în domeniu.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – misiunea și obiectivele și finalitățile programului de studiu sunt racordate la Strategiile naționale, realitățile și tendințele din domeniu, la Cadrul Național al Calificărilor/Cadrul European al Calificărilor și la Planul de dezvoltare strategică a instituției;	Ponderea (puncte) 2,0	Punctajul acordat 2,0
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii	A racorda în documentele reglatoare ale programului de studii – plan de învățământ, curricula - misiunea, obiectivele și finalitățile programului de studiu la Strategiile naționale, realitățile de funcționare a programului de studii și tendințele din domeniu.		

2.2.2. Planul de învățământ

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	Planul de învățământ 2013 Planul cadru 2015		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	<p>Planul de învățământ al programului de studiu de licență este elaborat în conformitate cu cerințele Planului-cadru pentru studii superioare (ciclul I – studii superioare de licență)</p> <p>Repartizarea unităților de curs și ponderea acestora în componenta formativă a planului de învățământ duce la realizarea obiectivelor programului de studiu de licență</p> <p>Planul de învățământ este modernizat și îmbunătățit periodic, fapt constatat în cadrul vizitei la USM, în interviurile cu profesorii, studenții și angajatorii și consultând documentele de evidență – procese verbale ale ședințelor catedrelor, facultății și comisiilor de asigurare a calității.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – planul de învățământ corespunde cu cerințele Planului-cadru pentru studii superioare, ale Cadrului Național al Calificărilor/Cadrului European al Calificărilor și duce la realizarea obiectivelor programului de studiu;	Ponderea (puncte) 2,0	Punctajul acordat 2,0
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

2.2.3. Curricula pe discipline

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	Curricula Suporturi de curs		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	<p>Curricula pe discipline corespund cu prevederile metodologice ale teoriei curriculare și planul de învățământ</p> <p>Curricula pe discipline duc la formarea competențelor scontate</p> <p>Finalitățile de studiu sunt formulate de o manieră prea generală, dar sunt comunicate și cunoscute de către studenți</p> <p>Sursele bibliografice la disciplină sunt actuale și prezintă contribuția personală a profesorilor titulari ai cursurilor</p>		

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSL- 181

	Conținutul disciplinelor reflectă tendințele în domeniu și este modernizat și actualizat în anual		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – 100% din curriculumul pe discipline corespunde cu prevederile Cadrelor Naționale al Calificărilor/Cadrul European al Calificărilor și duce la formarea competențelor planificate;	Ponderea (puncte) 2,0	Punctajul acordat 2,0
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii	A ajusta calitatea curriculei la disciplinele de limbă engleză B la calitatea curriculei pentru disciplinele filologice la limba română A: suporturi de curs proprii ale profesorilor, contribuția științifică personală a profesorului la conținuturile cursurilor.		

2.2.4. Relevanța programului de studiu

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	Date statistice insuficiente referitor la angajarea în câmpul muncii a absolvenților programului de studii evaluat Nu au fost prezentate dovezi palpabile, măsurabile ale impactului social și economic al programului dat în viața socială a țării/regiunii, decât interviu cu trei angajatori, foști absolvenți ai programului evaluat		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	În cadrul vizitei la USM, în rezultatul interviului cu angajatorii s-a constatat faptul că la proiectarea programului de studiu de licență au fost luate în considerare necesitățile pieței muncii în specialişti calificați în domeniul evaluat		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – programul de studiu reflectă în totalitate necesitățile pieței muncii și tendințele din domeniu;	Ponderea (puncte) 2,0	Punctajul acordat 2,0
	0,5 - programul de studiu are un impact social și economic nesemnificativ în viața socială a țării;	1,0	0,5
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii	A elabora și a ține la zi baza de date a absolvenților – bursieri de stat, care s-au angajat în câmpul muncii conform specialității evaluate – pentru cel puțin ultimii 5 ani		

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	Planul-cadru pentru studii superioare; Regulamentul de organizare a studiilor în învățământul superior în baza SNCTS (ord. ME nr. 1046 din 29.10.2015); Planul de învățământ aprobat de Senatul USM din 30 august 2017, proces-verbal nr. 1; Curricula pe discipline; Calendarul universitar pe anii de studii; Orarul activităților didactice (pe forme de studii); Orarul activităților didactice în semestrul I al anului de studii 2016-2017; Registrele grupelor academice; Contracte anuale de studii.
Constatări făcute în timpul	Formele de organizare a procesului educațional corespund Planurilor de învățământ, cât și actelor normative naționale în vigoare.

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSL- 181

procesului de evaluare externă	<p>Curricula pe discipline este elaborată în conformitate cu cadrul normativ și include toate tipurile de activități: <i>ore teoretice, seminarii, lucrul individual.</i></p> <p>Structura unui curriculum este următoarea: <i>I. Preliminarii; II. Administrarea disciplinei cu indicarea unităților de conținut și repartizarea orientativă a orelor; III. competențe dezvoltate (generice și specifice); IV. Obiective generale; V. Obiective de referință și unități de conținut; VI. Lucrul individual cu indicarea produsului preconizat, a strategiilor de realizare, a criteriilor de evaluare și a termenului de realizare; VII. Evaluarea cu atașarea unui model de test și a baremului de apreciere; VIII. Bibliografia selectivă a cursului.</i></p> <p>Examinând curricula pe discipline am depistat o riguroasă corespundere cu cerințele unice recomandate. Din discuția cu cadrele didactice am constatat că varianta îmbunătățită a curricula s-a realizat recent, în anul 2017. Astfel, cercetând curricula la disciplinele, de ex.: <i>Introducere în teoria lingvistică</i> (autor E. Oglindă, dr., conf. univ.); <i>Literatura română sec. XIX</i> (autor A. Cazacu, dr., conf. univ.); <i>Fonetica limbii române</i> (autor L. Gurău, dr., conf. univ.); <i>Didactica limbii engleze</i> (autor I. Gâncu, dr.) etc., am constatat respectarea cerințelor unice.</p> <p>La disciplinele de specialitate 1, varianta îmbunătățită a curricula a fost aprobată la Ședința Departamentului din 20.09.2017; iar la disciplinele de specialitate 2 – 28.08.2017.</p> <p>În urma examinării am constatat acte doveditoare privind dezvoltarea curriculară la nivel de universitate: ordinul nr. 17/1 din 27.02.2017; nr. 49/1 din 02.05.2017; nr. 80 din 05.06.2017 cu privire la modernizarea curriculumului disciplinelor programelor de studii, ciclul I, studii superioare de licență. Este indicată perioada de modernizare a curricula. S-a oferit o structură model, care, ulterior, am consemnat-o în curricula verificată. Secția managementul calității, evaluare și dezvoltare curriculară a înaintat un plan de activitate pentru anul de studii 2016-2017 care prevede activități de dezvoltare curriculară.</p> <p>Lucrul individual este conceput, realizat în dependență de formele de studii și este inclus în curricula.</p> <p>Din discuția cu cadrele didactice am constatat că există diferite modalități de realizare a lucrului individual (întocmirea portofoliilor didactice, realizarea referatelor științifice, a comunicărilor cu referire la un subiect din literatura română, lucrări practice, bibliografie adnotată, fișe de lectură etc.)</p> <p>În urma vizitei s-a constatat că organizarea procesului educațional, în general, corespunde cerințelor regulamentare.</p> <p>Numărul de ore repartizate pe zi/ săptămână/ și pe semestru este în conformitate cu Planurile de studii; include denumirea corectă a disciplinelor, numele, prenumele și funcția titularului de curs, ora și locul desfășurării activităților didactice.</p> <p>Orarul activităților didactice în semestrul I al anului de studii 2017-2018, aprobat de dna Otilia Dandara, prorector, conf. univ., a fost afișat pe panoul Facultății (etajul I). Este accesibil și pe site-ul instituției.</p> <p>Din discuțiile cu studenții am semnalat faptul că orarul este stabil, realizează câte 3-4 ore de curs/seminarii pe zi.</p> <p>Verificând registrele grupelor academice (anul I, II, III și IV) am constatat o evidență a realizării planului de învățământ și a reușitei studenților. Frecvența studenților este consemnată. La seminarii cadrele didactice apreciază studenții cu note care sunt consemnate în registru. Notele la unele discipline ale specializării 2 sunt cu zecimale.</p> <p>Instituția creează condiții pentru alegerea traseului educațional individual al studentului. Studenții încheie un contract de studii cu universitatea și altul cu Facultatea. Cel de la Facultate se află în dosarul personal al fiecărui student.</p> <p>În interviu studenții au confirmat că sunt informați permanent despre eventualele modificări prin intermediul șefilor de grupe, adresei electronice a grupei, a site-ului Facultății – <i>Litere.md</i>, panoului informativ al Facultății etc.</p> <p>Studenții înscriși la programul de studii licență sunt consultați privind calitatea conținutului și a metodelor de predare a cursurilor, suporturilor de curs, a condițiilor în care se desfășoară procesul didactic.</p> <p>Prin intermediul chestionarelor studenții au ocazia să intervină cu propuneri de îmbunătățire care sunt discutate ulterior la ședințele Departamentului.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – programul de studiu respectă în totalitate cerințele regulamentare privind organizarea și desfășurarea procesului didactic.	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat
		1,0	1,0

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSL- 181

Puncte tari	Îmbunătățirea curricula disciplinară; conformarea la cerințele unice stabilite în cadrul Facultății.
Recomandări	A propune mai multe tipuri de chestionare.
Arii de îmbunătățire obligatorii	

3.1.2. Centrarea pe student a metodelor de predare-învățare

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	<p>Curricula pe discipline; Graficul orelor de lucru individual al cadrului didactic în cadrul Departamentului Științe socioumanistice (pe semestre/ani de studii); Suporturi de curs; Registrul de evidență a consultațiilor lectorilor catedrei (pe anii de studii 2012-2017); Chestionare de evaluare a calității cursurilor predate; Rezultate ale chestionarelor; Raport de analiză a rezultatelor chestionarelor de evaluare a calității cursurilor predate (în cadrul Departamentului); Planuri individuale de activitate a cadrelor didactice, pe anii de studii.</p>
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	<p>Instituția promovează metodele de predare-învățare centrate pe student. În cadrul interviului, studenții au menționat, că titularii cursurilor aplică o serie de metode interactive de predare, atât în cadrul orelor de curs, cât și seminar. Din discuțiile cu cadrele didactice și din analiza curricula am constatat că în cadrul orelor de seminar se utilizează metode interactive de predare-învățare-evaluare. Formele de organizare a instruirii utilizate în procesul de predare-învățare-evaluare în cadrul cursurilor sunt variate și corespund cerințelor învățământului contemporan axat pe cel ce învață. Se utilizează atât activitățile frontale (prelegerea clasică/prelegerea problematizată/ prelegerea dezbateri); activitățile de grup și activități individuale. Strategiile didactice /tehnologiile didactice folosite sunt adaptate specificului disciplinei și structurii cursului și implică multiple metode și procedee tradiționale și moderne, formativ-participative, interactive. Spre exemplu, la seminariile de teorie literară dna dr., conf. univ. A. Cazacu aplică pe larg metode și tehnici interactive de tipul: <i>Brainstormingul, Brainwritingul, Discuția problematizată, Elaborarea și prezentarea proiectului tematic etc.</i> Doamna dr., conf. univ. E. Țau utilizează tehnica <i>Filmulețului tematic etc.</i> Cadrele didactice au realizat suporturi de curs la disciplinele pe care le predau. O serie de suporturi de curs sunt plasate on-line, studenții au acces liber. Examinând suporturile de curs (în bibliotecă, pe standul de la Departament (la ambele secții)), am constatat că majoritatea cadrelor didactice, titulari ai cursurilor, au elaborat suporturi de curs relevante, în concordanță cu curriculum. Dna I. Usatâi, spre exemplu, la disciplina <i>Literatura română veche</i>, utilizează suportul de curs la orele de seminar. În baza acestuia studenții lucrează cu texte vechi și reflectă asupra unor cerințe/sarcini. Am examinat suporturile de curs: <i>Literatura română veche</i>, dr., conf. univ. L. Usatâi, A. Cazacu; dr., conf. univ. I. Condrea, <i>Curs de stilistică</i>; I. Condrea, <i>Studii de sociolingvistică</i>; dr., conf. univ. L. Usatâi, <i>Eseu despre tipologia eului liric etc.</i> La Departament există registrul de evidență a consultațiilor cadrelor didactice de la Departament (pe anii de studii 2012-2017). Acesta este constituit din câteva rubrici, printre care și tematica desfășurată a discuției realizate în cadrul consultației. Verificarea proiectelor, referatelor, studiilor de caz și ale materialelor suplimentare cursului de lecții, consultații individuale sau în grup privind întrebările neelucidate, constituie programul obligatoriu de ghidare a activității individuale a studentului de către cadrul didactic și este monitorizat, inclusiv prin notițele din <i>Registrul consultațiilor</i>. Am constatat existența unui Grafic al orelor de lucru individual al fiecărui cadru didactic în cadrul Departamentului Lingvistică română și știință literară (pe semestre și pe ani de studii). Studiul individual al studentului este dozat și monitorizat corespunzător. Este conceput, realizat în dependență de formele de studii și este inclus în curricula. Din discuția cu cadrele didactice am constatat că există diferite modalități de realizare a lucrului individual (întocmirea portofoliilor didactice, lucrări practice, fișe de lectură, bibliografii adnotate, studii contrastive, realizarea referatelor științifice, a comunicărilor cu referire la un subiect din literatura română etc.) Opiniile studenților cu privire la organizarea procesului didactic sunt luate în considerare. În</p>

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSL- 181

	<p>cadrul Departamentului <i>Lingvistică română și știință literară</i> se realizează un raport de analiză a rezultatelor chestionarelor de evaluare a calității cursurilor predate și se iau măsuri de îmbunătățire a calității procesului de predare-învățare-evaluare.</p> <p>Din discuția cu studenții am constatat că ei sunt încadrați în procesul de evaluare a cadrelor didactice o dată sau de două ori pe an.</p> <p>Din discuția cu reprezentantul Departamentului de calitate am concluzionat că la Departamentul <i>Lingvistică română și știință literară</i> se aplică o serie de chestionare. Se realizează un raport de analiză a rezultatelor chestionarelor de evaluare a calității cursurilor predate și se iau măsuri de îmbunătățire a calității procesului de predare-învățare-evaluare.</p> <p>Chestionarul care prevede opinia studenților privind performanța cadrului didactic se axează pe aprecierea calității informațiilor oferite în cadrul cursurilor predate; aplicabilitatea practică a disciplinelor; gradul de obiectivitate a procesului de evaluare; corelarea programului de studii cu necesitățile pieței muncii. De asemenea, există itemi care se referă la calitatea serviciilor oferite de bibliotecă, de cantină și cămine.</p> <p>Chestionarul de evaluare a calității seminarului /cursului se axează pe indicatori de tipul: obiectivele seminarului, conținutul seminarului, strategii didactice, resursele noilor tehnologii, lucrul individual al studenților, criteriile de evaluare etc.</p> <p>Rezultatele chestionarelor aplicate sunt discutate în cadrul ședințelor Departamentului <i>Lingvistică română și știință literară</i>; cât și a ședințelor Consiliului Facultății, Consiliul calității.</p> <p>În perioada de referință, la programul dat, studenți cu cerințe educaționale speciale nu au fost. Studenții care nu reușesc sau cei care acumulează rezultate negative sunt consultați suplimentar în vederea îmbunătățirii situației academice. Acest fapt este demonstrat în Registrul de evidență a consultațiilor realizate în cadrul Departamentului <i>Lingvistică română și știință literară</i> (pe anii de studii 2012-2017) precum și în Graficul orelor de lucru individual al cadrelor didactice în cadrul Departamentului <i>Lingvistică română și știință literară</i> (pe semestre și pe ani de studii).</p> <p>Deci aceste tipuri de activități sunt reflectate în cadrul consultațiilor cadrelor didactice, cât și în planurile individuale de activitate.</p> <p>În cadrul interviului, studenții au confirmat, că li se acordă suportul necesar în procesul de predare-învățare.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – metodele de predare-învățare utilizate sunt preponderent centrate pe student.	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat
		3,0	3,0
Puncte tari			
Recomandări	A aplica mai multe tipuri de chestionare pe parcursul anului de studii.		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

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

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	Platforma MOODLE; <i>Litere.md</i> ; Lista cursurilor electronice predate prin platforme; Informații cu privire la asigurarea cu TIC în cadrul programului de studii; Curriculum la disciplina <i>Tehnologii informaționale de comunicare</i> ; Seminare teoretico-practice de pregătire a cadrelor didactice.
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	<p>În procesul de predare-învățare, cadrele didactice care asigură programul de studii utilizează instrumente TIC (prezentări PPT, cursuri plasate pe moodle, cursuri plasate în biblioteca electronică și pe site-ul <i>Litere.md</i>). În predarea cursurilor cel mai des folosite sunt prezentările, filmulețele tematice, site-urile educaționale, bibliotecile electronice ș.a. În eficiența activității de învățare o oportunitate deosebită revine și facilităților oferite de platforma educațională on-line a universității <i>Litere.md</i>.</p> <p>Examinând analiza periodică a gradului de utilizare a TIC de către studenți și cadre didactice, a măsurilor de modernizare a componentelor hardware/software, am constatat discuții și dezbateri în cadrul Ședinței Consiliului Facultății de Litere, proces –verbal nr. 5 din 26 aprilie 2017 etc.</p> <p>Cercetând gradul de utilizare a instrumentelor TIC la programul <i>Limba și literatura română și engleză</i>, am constatat existența materialelor didactico-ilustrative, prezentări Power Point; site-urile</p>

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSL- 181

	<p>educaționale, biblioteci electronice.</p> <p>Studentii sunt familiarizați încă din anul I, semestrul I, în cadrul disciplinei <i>Tehnologii informaționale de comunicare</i>, cu un șir de subiecte, indicații pentru utilizarea avansată a tehnologiilor informaționale de comunicare. Conform acestui curriculum, studenții însușesc: sistemul de operare, procesoare de text, prezentări electronice, servicii internet, platforme e-learning, soluții soft pentru domenii de activitate. Studenții realizează și un referat științific la această disciplină. Am consemnat tematici de tipul: <i>Sisteme de operare Open Surse, Ubuntu, Android, Chrome; Suita de aplicații Zoho; Clasificarea virușilor, Semnătura digitală; Browsere etc.</i></p> <p>Cadrele didactice dețin competențele necesare pentru utilizarea instrumentelor TIC. Examinând acest fapt am constatat existența unor certificate de perfecționare <i>Moodle</i> și de participare în cadrul stagiului de formare: <i>Modernizarea curriculumului disciplinelor programelor de studii, ciclului I studii superioare de licență.</i></p> <p>În urma examinării am constatat o confirmare care demonstrează realizarea cursurilor de perfecționare de scurtă durată în volum de 20 de ore <i>Utilizarea TIC și platformelor electronice Moodle</i>. În actul respectiv este anexată lista cadrelor didactice încadrate în formare continuă (ordin nr. 01/1864 din 24.10.17).</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – instrumentele TIC se utilizează în procesul de predare-învățare-evaluare la peste 60% dintre disciplinele programului de studiu.	Ponderea (puncte) 2,0	Punctajul acordat 2,0
Puncte tari	Existența certificatelor de perfecționare <i>Moodle</i> și de participare în cadrul stagiului de formare: <i>Modernizarea curriculumului disciplinelor programelor de studii, ciclului I studii superioare de licență.</i>		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

3.1.4. Calendarul academic și orarul procesului de studii

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	Orarul activităților didactice (pe forme de studii); Planul-cadru pentru studii superioare; Regulamentul de organizare a studiilor în învățământul superior în baza SNCTS (ord. ME nr. 1046 din 29.10.2015); Calendarul academic.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Orarul activităților didactice (pe săptămâni/ semestre/ forme de studii) este elaborat în corespundere cu <i>Planul de învățământ</i> aprobat de Senatul USM din 30 august 2017, proces-verbal nr. 1. Durata orelor este stabilită conform <i>Regulamentului-cadru cu privire la normarea activității științifico-didactice în învățământul superior</i> (ord. ME nr. 304 din 22.04.2016) Structura și conținutul <i>Calendarului academic</i> respectă prevederile <i>Planului-cadru pentru studii superioare, 2015</i> , este aprobat la începutul anului de studii și se plasează pe pagina web a instituției www.usm.md . Durata orelor corespunde p. II,15 al Regulamentului – cadru cu privire la normarea activității științifico-didactice. Distribuția disciplinelor pe zi, săptămână este rațională: câte 6-8 ore/zi, vineri 4 ore; câte 28-30 de ore pe săptămână. Examinând orarul am constatat denumirea clară a activității didactice, ora, sala, numele profesorului. Conform normelor interne orarul este semnat de decan, avizat de prorectorul pentru activitate didactică și adus la cunoștința studenților și cadrelor didactice prin afișare, în prealabil, pe panourile de informații ale Departamentului, facultății și prin plasare pe pagina-web a universității. Modificările operate în orar sunt aduse la cunoștința cadrelor didactice și studenților.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – calendarul academic și orarul procesului de studii reflectă în totalitate prevederile planului de învățământ și cerințele impuse normării timpului de învățământ.	Ponderea (puncte) 1,0	Punctajul acordat 1,0
Puncte tari			
Recomandări			

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSL- 181

Arii de îmbunătățire obligatorii	
---	--

Criteriul 3.2. Stagiile de practică

3.2.1. Organizarea stagiilor de practică

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	<p>Regulamentul-cadru privind stagiile de practică în învățământul superior (Ordinul nr. 203 din 19.03.2014);</p> <p>Regulament privind organizarea și desfășurarea procesului didactic în cadrul USM cu aplicarea SNCTS, aprobat la 25.02.2014, proces-verbal nr. 7;</p> <p>Curriculum integrat al stagiului de practică la modulul psihopedagogic, aprobat la Consiliul Facultății 2012;</p> <p>Portofoliul stagiului de practică;</p> <p>Caietul de sarcini la practica pedagogică;</p> <p>Ordine de repartizare a studenților la practică;</p> <p>Rapoarte ale studenților stagiați;</p> <p>Procese-verbale ale ședințelor Consiliului profesoral.</p>
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	<p>Stagiile de practică în cadrul USM sunt organizate conform Regulamentului-cadru privind stagiile de practică în învățământul superior (Ordinul nr. 203 din 19.03.2014)</p> <p>Stagiile de practică se desfășoară în baza Regulamentului privind organizarea și desfășurarea procesului didactic în cadrul USM cu aplicarea SNCTS, aprobat la 25.02.2014, proces-verbal nr. 7 și sunt prevăzute în orarul activităților.</p> <p>Din discuția cu responsabilul de program și din discuțiile cu studenții s-a constatat că există 3 stagii de practică:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. În procesul realizării <i>practicii de inițiere</i> în specialitate, studenții se familiarizează cu bazele viitoarei specialități. Acest tip de practică poate fi realizat în instituții de învățământ, laboratoare, ateliere, centre de calcul, stațiunile didactico-experimentale și de cercetare etc. 2. Practica de specialitate se realizează în cadrul liceelor: Gh. Asachi, M. Kogălniceanu, S. Haret, M. Viteazul. 3. Practica de licență, ce are drept scop dezvoltarea abilităților practice necesare și adecvarea pregătirii teoretice la activitatea profesională independentă, efectuarea cercetărilor, documentarea și colectarea informației pentru realizarea proiectului/tezei de licență. <p><i>Curriculum integrat al stagiului de practică la modulul psihopedagogic</i> este structurat din: I. Preliminarii; II. Competențe generale; III. Administrarea stagiilor de practică (tip, semestru, perioada, evaluare, responsabil); IV. Descrierea stagiilor de practică; V. Fișă de asistență la ore; VI. Modele de teste sociometrice; sociogramă; VII. Fișă de caracterizare psihopedagogică a elevului; VIII. Proiect al activității educaționale/ore de dirigenție; IX. Structura agendei studentului stagiar, raport de activitate, fișă de autoevaluare a lecției, fișă de analiză a lecției, fișă de observație și analiză, fișă de evaluare a orei de dirigenție, plan educațional individualizat; X. Bibliografie.</p> <p>Din discuțiile cu studenții și cadrele didactice am constatat că stagiarii realizează un portofoliu final în care consemnează date cu referire la realizarea stagiului de practică. Am examinat la Departament portofoliile respective și am constatat că acestea includ informații cu privire la: agenda practicii pedagogice, cu indicarea numelui stagiului, a instituției unde se desfășoară practica, numele mentorului, a metodistului, orarul lecțiilor, date despre clasa de elevi, orarul lecțiilor; evaluarea unei lecții realizată de mentorul școlar; evaluarea unei lecții realizată de un coleg; raport de activitate referitor la practica pedagogică; repere concrete pentru evaluarea unei lecții; fișă de evaluare a lecției; proiecte didactice axate pe etapele cadrului de învățare ERRE.</p> <p>Am constatat că fiecare student îndeplinește <i>Caietul de sarcini</i>, elaborat și editat cu sprijinul proiectului TEREK. Acesta include un argument inițial; drepturile și obligațiile studentului stagiar; administrarea stagiilor de practică; obiectivele activității de practică la didactica disciplinei, la practica pedagogică; produsele activității de practică pedagogică; sugestii metodologice referitoare la elaborarea și evaluarea produselor activităților de practică pedagogică; agenda practicii cu oferirea datelor despre student, instituție, lista elevilor din clasa unde își desfășoară practica stagiară și analiza activităților cu o serie de sugestii/concluzii, semnătura profesorului. La finele caietului sunt prezentate fișe de caracterizare psihopedagogică a elevului/ a colectivului de elevi, matricea sociometrică. De asemenea, caietul de sarcini include concluzii / recomandări făcute de stagiar și un scurt raport de activitate.</p>

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSL- 181

	<p>Am examinat ordinele cu privire la practica pedagogică: 306 din 29.09.2017; 173 din 06.06.2017 (cu privire la stagiul de practică extracurriculară); 162 din 02.06.2016 (stagiul de practică folclorică); 270 din 15.09.2015 (practica pedagogică); 102 din 10.04.2015 (practica de inițiere în didactică) etc. Toate ordinele sunt păstrate la decanat.</p> <p>Practicile la didactică sunt ghidate atât de profesorii de la Departamentul de Științe ale Educației (DȘE) de la Centrul de Ghidare în Carieră (CGC), cât și de metodiștii de la Departamentul de Lingvistică Română și Știință Literară (DLRȘL).</p> <p>Pentru realizarea stagiilor de practică studenții dispun de tot suportul metodic/curricular necesar (fapt confirmat în urma interviului cu studenții, cu cadrele didactice și coordonatorii programului).</p> <p>Pe parcursul stagiului – studenții reușesc să aplice în practică cunoștințele teoretice și abilități practice.</p> <p>Caietul de sarcini demonstrează acest fapt.</p> <p>Stagiile de practică sunt verificate de cadrele didactice de la Departament și de mentorii din școala de aplicație.</p> <p>Stagiile de practică la programul Limba și literatura română și engleză se efectuează în licee, ciclul gimnazial, iar practica de licență – în cadrul facultății.</p> <p>Din discuțiile cu cadrele didactice am consemnat că se realizează următoarele tipuri de practică:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Practica de inițiere la psihologie (sem. II) 2. practica de inițiere la pedagogie (sem. III) 3. Practica pedagogică la limba română (sem. VIII) 4. Practica pedagogică limba B (sem. VII) 5. Practica de cercetare (sem. VIII) <p>Cadrele didactice și studenții au confirmat că se realizează și o practică extracurriculară (sem. IV). În urma verificării am constatat acte doveditoare.</p> <p>La finalul fiecărei practici produsul preconizat este: portofoliul cu sarcinile date de profesorul responsabil realizate, care presupune un suport curricular, caietul de sarcini al studentului pentru practica de inițiere și practica la didactică, precum și teza de licență finalizată, în cazul practicii de licență. Rezultatele practicilor sunt discutate la ședințele Departamentului.</p> <p>Procedurile de îmbunătățire privind realizarea stagiilor de practică sunt discutate în cadrul ședințelor Consiliului profesoral.</p> <p>Sunt luate măsuri pentru îmbunătățirea procesului de organizare a stagiilor.</p> <p>Procedurile de îmbunătățire a calității stagiilor de practică sunt comunicate părților implicate. Exemple care confirmă acest fapt: proces-verbal nr. 3 din 15.12.2016; proces-verbal nr. 5 din 17.12.2015 etc.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – stagiile de practică corespund în totalitate finalităților programului de studiu.	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat
		2,0	2,0
Puncte tari			
Recomandări	A continua susținerea stagiului de practică (sub formă de Conferințe) cu publicarea celor mai frumoase rezultate (proiecte de lecții interesante; demersuri didactice explicite însoțite de materiale didactice realizate de către studenții stagiaari; eficiența aplicării unor tehnici interactive etc.).		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

3.2.2. Acorduri de colaborare pentru realizarea stagiilor de practică

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	Contracte de realizare a stagiilor de practică.
Constatări făcute în timpul procesului	În urma vizitei am constatat existența contractelor de colaborare cu următoarele instituții: L.T. M. Eminescu, L.T. Ion Creangă, L.T. I. Hașdeu, L. T. G. Călinescu; L.T. Spiru Haret, L.T. Gh. Asachi, L.T. M. Viteazul. Acordurile de colaborare cu instituțiile-baze sunt relevante pentru realizarea stagiilor de practică.

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSL- 181

de evaluare externă	Toți studenții au locuri pentru efectuarea stagiilor. Bazele de practică corespund cerințelor normative în vigoare. Înainte de demararea stagiului de practică responsabilii realizează un instructaj referitor la program, locul practicii și reguli de securitate.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – Numărul de locuri de stagii de practică stabilite în acorduri de colaborare/oferte de bazele de practică ale instituției acoperă în proporție de 100% necesarul instituției și corespund în totalitate realizării obiectivelor programului de studiu;	Pondere (puncte) 2,0	Punctajul acordat 2,0
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Criteriul 3.3. Evaluarea rezultatelor academice

3.3.1. Organizarea procesului de evaluare a rezultatelor academice

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	Regulamentul-cadru privind organizarea examenului de finalizare a studiilor superioare de licență (ord. ME nr. 1047 din 29.10.2015); Regulament privind organizarea și desfășurarea procesului didactic în cadrul USM cu aplicarea SNCTS, aprobat la 25.02.2014, proces-verbal nr. 7; Planul de învățământ 2017; Teze anuale; Teste de evaluare; Evaluări curente; Evaluări finale; <i>Ghid privind elaborarea și susținerea tezelor de licență;</i> Borderouri de examinare (pe perioada evaluată); Rapoarte ale președinților de la examene de licență; Teze de licență.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Evaluarea cunoștințelor studenților înscriși la programul de studii <i>Limba și literatura română și engleză</i> se realizează în conformitate cu actele normative în vigoare. Se realizează două evaluări curente sub forma: lucrărilor de control, teste, studii de caz, lucrul în grup ș.a. Acestea reprezintă 60% din nota finală și constituie criteriul de admitere la examen. Notele de la evaluările curente se sumează cu nota pentru lucrul individual și media seminariilor. Evaluările finale (examele) se realizează sub forma: examene orale sau scrise. Absolvenții programului de studii superioare de licență susțin 3 probe: Limba și literatura română și Didactica disciplinei, limba B și Didactica disciplinei; teza de licență. Criteriile, metodele și formele de realizare a evaluărilor intermediare și finale sunt anunțate la începutul cursurilor de către fiecare cadru didactic. Acestea sunt prezentate la începutul fiecărui curs academic. Evaluarea se face în formă scrisă și orală, cât și mixtă. Teste, teste-grilă și platforma MOODLE. Conținutul acestora corespunde cerințelor; conțin toate elementele necesare procesului de evaluare, inclusiv, baremul de evaluare. Examinând diverse tipuri de teste, la disciplinele specializării I, cât și II, propuse pentru susținerea evaluărilor curente, am constatat că acestea sunt aprobate de șeful Departamentului, includ itemi suficienți ca volum, conțin bareme de apreciere adaptate specificului disciplinei. De ex: la disciplina <i>Gramatica istorică a limbii române</i> , examinatorul propune 3 itemi în legătură cu subiectul <i>Latinitatea limbii române</i> și baremul este axat pe un punctaj maxim de 29-30, corespunzător notei 10. Am examinat o serie de teste propuse pentru susținerea evaluărilor finale și am constatat că acestea includ subiecte cu diverși itemi la nivel de cunoaștere, aplicare și integrare. Testele sunt elaborate în cadrul Departamentului, conform rigorilor instituționale și au un barem de apreciere. Am verificat mapa care include teste realizate la diverse discipline, de ex.: <i>Gramatica istorică a limbii române, Istoria limbii române literare</i> etc. Din discuția cu cadrele didactice, se face reactualizarea permanentă a temelor tezelor de an și de		

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSL- 181

	<p>licență. Există program anti-plagiat, tezele se prezintă cu 10-12 zile înainte de susținere, conform Regulamentului, se verifică și dacă se descoperă, se respinge teza, se prezintă spre refacere. Fiecare student semnează <i>Declarație pe propria răspundere</i> prin care își asumă responsabilitatea veridicității conținutului tezei.</p> <p>Contestații în perioada evaluată nu au fost consemnate.</p> <p>În cadrul dărilor de seamă, președinții Comisiei de licență sugerează unele posibilități de îmbunătățire a procesului de studii.</p> <p>De ex.: Examenul la limba și literatura română/ engleză trebuie organizat în formă orală; prezența conducătorului științific trebuie să fie obligatorie la susținere; tezele de licență trebuie să fie definitive și recepționate de decanat în conformitate cu Regulamentul. Textele prezentate mai târziu nu trebuie admise la susținere etc. (Aliona Grati, dr. hab., 2014); e necesar ca recenzarea tezelor să o realizeze specialiști de înaltă calificare; studenții să participe mai activ la conferințe studențești, iar administrația să găsească posibilitatea de a publica cele mai bune lucrări etc. (Teodor Cotelnic, dr. hab.) etc.</p> <p>În cadrul ședințelor de Departament ulterior sunt discutate și analizate rezultatele obținute la examenele de licență. Recomandările președinților comisiilor de evaluare a examenului de finalizare a studiilor superioare de licență sunt luate în considerare și implementate.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – procesul și formele de evaluare a rezultatelor învățării se realizează în strictă conformitate cu cadrul normativ-reglator în vigoare.	Pondere (puncte) 2,0	Punctajul acordat 2,0
Puncte tari			
Recomandări	A mări perioada de prezentare a tezelor de licență la Departament.		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

3.3.2. Organizarea procesului de evaluare a stagiilor de practică

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	Regulamentul-cadru privind stagiile de practică în învățământul superior (Ordinul nr. 203 din 19.03.2014); Regulament privind organizarea și desfășurarea procesului didactic în cadrul USM cu aplicarea SNCTS, aprobat la 25.02.2014, proces-verbal nr. 7; Curriculum integrat al stagiului de practică la modulul psihopedagogic, aprobat la Consiliul Facultății 2012; Portofoliul stagiului de practică/Rapoarte ale studenților stagiați; Caietul de sarcini la practica pedagogică.
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Din discuțiile cu studenții și cadrele didactice am constatat că stagiarul realizează un portofoliu final în care consemnează date cu referire la realizarea stagiului de practică. Am examinat la Departament portofoliile respective și am constatat că acestea includ informații cu privire la: agenda practicii pedagogice, cu indicarea numelui stagiului, a instituției unde se desfășoară practica, numele mentorului, a metodistului, orarul lecțiilor, date despre clasa de elevi, orarul lecțiilor; evaluarea unei lecții realizată de mentorul școlar; evaluarea unei lecții realizată de un coleg; raport de activitate referitor la practica pedagogică; repere concrete pentru evaluarea unei lecții; fișă de evaluare a lecției; proiecte didactice axate pe etapele cadrului de învățare ERRE. Evaluarea stagiului de practică se realizează prin prezentarea portofoliului cu sarcinile date de profesorul responsabil, caietului de sarcini al studentului pentru practica de inițiere și practica la didactică, precum și teza de licență finalizată, în cazul practicii de licență. Rezultatele practicilor sunt discutate la ședințele Departamentului. Formele de realizare a evaluărilor activității în cadrul stagiilor de practică sunt prevăzute în documentele proiective. Criteriile, metodele și formele de realizare a evaluărilor stagiilor de practică sunt anunțate la începutul activității. Sunt transparente și comunicate studenților în timp util. Rezultatele stagiilor de practică sunt incluse în <i>Caietul de sarcini la practica pedagogică</i> și prezentate de către studenți în Rapoartele finale. Mentorii stagiilor de practică, desemnați la nivelul instituțiilor-baze sunt implicați în procesul de evaluare a competențelor studenților-stagiați. Avizul acestora privind activitatea desfășurată de

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSL- 181

	<p>studentii-stagiari este anexat la <i>Caietul de sarcini la practica pedagogică</i>. Contestatii nu au fost consemnate în perioada evaluată. Departamentul dispune de proceduri interne de asigurare a calității privind monitorizarea și evaluarea stagiilor de practică. Sunt analizate totalurile practicii și sunt luate măsuri de îmbunătățire a acesteia. Se organizează Conferințe de totalizare a activității studenților stagiari, la care sunt invitați profesorii metodiști din licee.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – procesul de evaluare a stagiilor de practică se realizează în strictă conformitate cu prevederile cadrului normativ-reglator în vigoare.	Pondere (puncte) 1,0	Punctajul acordat 1,0
Puncte tari	Oferirea oportunității studenților și masteranzilor de a-și prezenta rezultatele privind realizarea stagiului de practică în cadrul unei conferințe.		
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	Pliante; Planul strategic aprobat la Consiliul Facultății de Litere din 21 aprilie 2016, unde sunt descrise activitățile preconizate.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	<p>Oferta educațională este mediatizată prin sursele mass-media. Se întreprind diverse măsuri de promovare a programului de studii pe tot parcursul anului, prin o serie de acțiuni concrete: elaborarea și difuzarea de materiale publicitare cu specializările oferite, care să prezinte oportunitățile și avantajele viitoarei profesii pentru potențialii candidați. Admiterea la programul de studii superioare de licență 141.08.01/141.09.04 Limba și literatura română și engleză se efectuează cu abateri de la prevederile elaborate la nivel național – comanda de stat privind planul de admitere pentru anul de studii 2013-2014 și 2015-2016, unde la 12 locuri acordate sunt înmatriculați 19 studenți și respectiv la 20 locuri – înmatriculați 30 studenți. Conform Planului (anexă la ord.655 din 25.06.2013), pentru anul 2013-2014 (exemplarul dat nu a fost prezentat în cadrul vizitei de lucru) se acordă 30 de locuri total pentru 0114 Formarea profesorilor, dintre care au fost admiși la studii 32 studenți – 13 la specialitatea Limba și literatura rusă și engleză și 19 la specialitatea Limba și literatura română și engleză, ceea ce prezintă depășirea numărului de 30 studenți conform Planului de înmatriculare (anexă la ord.655 din 25.06.2013 și planul prezentat în cadrul vizitei – aprobat la 8 iulie 2013 de către Rector, profesor universitar Gh.Ciocanu).</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	0,5 – recrutarea și admiterea studenților la programul de studiu se realizează în conformitate cu actele normativ-reglatorii în vigoare, cu unele abateri neesențiale; Standard de evaluare minim obligatoriu: Instituția de învățământ asigură recrutarea și admiterea studenților la programul de studiu în strictă conformitate cu actele normativ-reglatorii în vigoare.	Pondere (puncte) 2,0	Punctajul acordat 1,0
Puncte tari			
Recomandări			

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSL- 181

Arii de îmbunătățire obligatorii	A efectua admiterea la studii conform prevederilor elaborate la nivel național - comanda de stat privind planul de admitere.
---	--

4.1.2. Accesul grupurilor dezavantajate la studii

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	Regulamentul de Admitere; Centrul educațional "Fără bariere"; Ordinul nr.126 din 22.08.2016 privind repartizarea locurilor în căminele studențești pe facultăți pentru anul de studii 2016-2017.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Studentii cu CES, ca regulă nu aplică la facultatea evaluată. Clădirile instituției de învățământ sunt parțial adaptate fizic pentru grupurile dezavantajate.		
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) 1,0	Punctajul acordat 1,0
Puncte tari			
Recomandări	A conlucra și a crea parteneriate cu societatea civilă și cu organismele internaționale.		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Criteriaul 4.2. Progresul studenților

4.2.1. Promovabilitatea studenților

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	Regulamentul de aplicare a SNCS; Regulamentul Instituțional privind evaluarea randamentului academic, completat prin hotărârea Senatului din 15.04.2014; Regulamentul privind lichidarea restanțelor academice ale studenților USM, aprobat 25 noiembrie 2014; Regulament De Organizare a Procesului Educațional la Universitatea de Stat din Moldova, aprobat la Senatul USM din 28 august 2012.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Mecanismul intern de promovare a studenților este constituit în baza reglementărilor în vigoare. Examenele de finalizare se realizează conform cerințelor în vigoare.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – studenții sunt promovați la următorul an de studiu în strictă conformitate cu prevederile regulamentare;	Ponderea (puncte) 2,0	Punctajul acordat 2,0
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

4.2.2. Mobilitatea academică

Dovezi prezentate de instituția de	Regulamentul-cadru cu privire la mobilitatea academică în învățământul superior (HG nr. 56 din 27.01.2014); Regulamentul USM cu privire la mobilitatea academică, 28.10.2014 proces verbal nr.2;
---	---

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSL- 181

Învățământ	Plan de dezvoltare strategică a USM pentru perioada 2009-2014 p.III.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	La nivel instituțional se găsește o listă vastă de acorduri valabile pentru anul 2016, dar pentru specialitatea 141.08.01/141.09.04 Limba și literatura română și engleză nu sunt semnate acorduri/contracte de mobilitate academică. Organizarea mobilității academice este desfășurată prin instrumente recomandate de ME. La specialitatea 141.08.01/141.09.04 Limba și literatura română și engleză au beneficiat de mobilitate academică 2 studenți, pe perioada februarie-iunie 2016.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – mobilitatea academică a studenților la programul de studiu se realizează în conformitate strictă cu cerințele normative;	Ponderea (puncte) 2,0	Punctajul acordat 2,0
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii	A identifica și organiza programele de mobilitate academică organizate în baza tratatelor internaționale.		

Criteriul 4.3. Recunoașterea și dobândirea de certificări

4.3.1. Conferirea titlului și eliberarea diplomei

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	Regulamentul privind organizarea examenului de finalizare a studiilor superioare de licență; Procese verbale; Ordine; Registrul de eliberarea diplomelor/suplimentelor.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Conferirea titlului și eliberarea diplomei și a suplimentului la diplomă la programul de studiu de licență este realizată în conformitate cu cerințele normative. Diploma de studii și suplimentul la diplomă la programul de studiu de licență corespund modelelor actelor de studii și suplimentelor actelor de studii în învățământul superior aprobate de ME.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – conferirea titlului și eliberarea diplomei, suplimentului la diplomă și a certificatelor academice este în conformitate strictă cu cerințele normative;	Ponderea (puncte) 1,0	Punctajul acordat 1,0
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	Codul Educației; Regulament privind organizarea și desfășurarea concursului pentru ocuparea posturilor științifico-didactice în USM, aprobat la 28.02.2017; Strategia politicilor de personal la USM din 18.03.2014; Contracte individuale de muncă; Fișa postului; Procese-verbale ale ședințelor DLRȘL;
--	--

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSL- 181

	Dosarele personale ale decanului Cazacu A.; Șefei de catedră Molea V.; Cataloagele grupelor academic.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	<p>Planificarea, recrutarea și administrarea personalului academic se realizează conform Regulamentului de ocupare a posturilor didactice și Strategiei politicilor de personal la USM. Documentele prevăd cerințele față de ocuparea posturilor științifico-didactice, cerințele pentru trecerea prin concurs etc.</p> <p>Din discuțiile cu profesorii programului, angajarea se face în baza unei proceduri instituționale, care prevede perfectarea unui dosar de participare la concursul organizat pentru posturile vacante de lector, conferențiar și profesor, care se desfășoară o dată la 5 ani. La angajare este încheiat un contract individual de muncă la programul de studiu și semnarea fișei postului prin care sunt asumate sarcinile postului ocupat. Monitorizarea personalului academic este documentată în procesele-verbale ale ședințelor la care sunt puse în discuție rapoartele cadrelor didactice despre activitatea didactico-științifică anuală sau pe parcursul a 5 ani, în cazul trecerii prin concurs.</p> <p>În cadrul vizitei au fost analizate dosarele personale ale cadrelor didactice angajate în program. Dosarele includ: Declarație pe propria răspundere, CV angajatului, cererea de angajare, contractul individual de muncă, ordine de angajare/concediu anual, remunerare, fișa postului de conferențiar și de șef catedră/decan. În carnetele de muncă sunt înscrise informațiile despre ocuparea postului și modul de angajare.</p> <p>La angajare, personalul didactic încheie un contract individual de muncă cu universitatea, care se păstrează în dosar la secția Resurse umane și logistică. Contractul de muncă este semnat de angajat și angajator.</p> <p>Atribuțiile personalului didactic/științific angajat la programul de studiu de licență sunt specificate în fișa postului, prezente în dosarele personale și în portofoliile profesorilor. Fișele postului sunt aprobate de rectorul universității, vizate de secția personal și resurse umane și semnate de titular.</p> <p>În cadrul vizitei au fost verificate cataloagele grupelor de studenți. În prezent la programul Limba și literatura română și engleză își fac studiile în anul de învățământ 2017-2018 - 88 de studenți (anul 1 - 30, anul 2 - 18, anul 3 – 28, anul 4 - 12 studenți).</p> <p>Programul de studii este asigurat de 34 cadre didactice (24,5 unități la departament). Astfel, raportul dintre numărul de cadre didactice și studenți la programul de studii este de 34:88.</p> <p>34 cadre didactice, adică 100 % din personalul didactic antrenat în programul de licență 141.08.01/141.09.04 – Limba și literatura română și engleză sunt angajați ca titulari. Ponderea angajaților cu vârsta cuprinsă între 31-57 ani este de 24 de persoane (72 %), peste 57 de ani – 28 persoane.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – planificarea, recrutarea și administrarea personalului academic la programul de studiu este în strictă conformitate cu cadrul normativ în vigoare;	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat
	1,0 – mai mult de 80% din statele de funcții ale cadrelor didactice și științifice la programul de studiu sunt acoperite de personal titular cu norma de bază și prin cumul intern, în strictă conformitate cu cadrul normativ în vigoare; Standard de evaluare minim obligatoriu: Programul de studiu trebuie să asigure o rată a cadrelor didactice și științifice titulare cu norma de bază și prin cumul intern nu mai mică de 60%.	2,0	2,0
Puncte tari	Realizarea tuturor disciplinelor din programul de studii de cadre didactice titulare.		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

5.1.2. Calificarea profesională a personalului academic

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	Dosare personale; Plan de învățământ Limba și literatura română și engleză (ȘE), aprobat la 30.08.2017; Planuri individuale; Ordin de angajare.
Constatări făcute în	Calificarea personalului academic universitar, antrenat în asigurarea programului evaluat, corespunde în proporție de 97,05% domeniului profesional de formare (33 din 34 de cadre au

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSL- 181

 timpul procesului de evaluare externă	studiiile și calificarea conforme programului). La programul 141.08.01/141.09.04 – Limba și literatura română și engleză sunt antrenate 34 de cadre didactico-științifice titulare. 30 din personalul angajat asigură predarea cursurilor teoretice. 23 de cadre didactice dețin grade științifico-didactice, ce constituie o proporție de 76,66% .		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – calificarea profesională a personalului didactic și științific este conformă programului de studiu în care este implicat în proporție mai mare de 90%; Standard de evaluare minim obligatoriu: Rata cadrelor didactice și științifice cu calificare profesională conformă programului de studiu în care sunt implicate este minimum 80%.	Ponderea (puncte) 3,0	Punctajul acordat 3,0
	0,5 – 70-80% din cadrele didactice dețin grade științifice și titluri științifico-didactice/onorifice; Standard de evaluare minim obligatoriu: Minimum 70% din cadrele didactice, ce asigură predarea cursurilor teoretice, dețin grade științifice și titluri științifico-didactice/onorifice.	3,0	1,5
Puncte tari			
Recomandări	A mări numărul cadrelor didactice cu grad științific și titluri științifico-didactice în predarea cursurilor teoretice.		
Arii de îmbunătățire obligatorii	A obliga cadrele didactice să urmeze cursuri de formare pentru a corespunde calificării disciplinelor predate.		

Criteriul 5.2. Dezvoltarea personalului academic

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

 Dovezi prezentate de instituția de învățământ	Strategia politicilor de personal la USM din 18.03.2014 Regulament pentru acordarea gradației de merit din 28.02.2012 Regulament privind organizarea și desfășurarea în cadrul USM a concursului Profesorul anului universitar și Cel mai reușit debut didactic din 26.06.2012 Fișa și grila de evaluare pentru gradația de merit, din 2012, 2014 Programul de activitate al consiliului Facultății de Litere în perioada 2012-2017 Plan de activitate al DLRȘL Regulament cu privire la formarea profesională continuă a cadrelor didactice din USM din 28.08.2012 Certificate de formare continuă Banari E., Molea V., Manole A., Cazacu A., Rotari D. Cursuri de limbă engleză (Molea V., Manole A., Condrea I.) Certificate Platforma Moodle – (90 % dintre cadrele didactice) Proces-verbal al ședinței DLRȘL nr. 7 din 6.04.2017.
 Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Direcțiile dezvoltării personalului academic sunt stipulate în următoarele acte instituționale: Strategia politicilor de personal la USM; Programul privind activitatea Facultății de Litere (FL); Plan de activitate a Departamentului de Lingvistică Română și Știință Literară (DLRȘL), în perioada 2012-2017. Formarea continuă a personalului academic de la programul 141.08.01/141.09.04 – Limba și literatura română și engleză se desfășoară prin diverse modalități, cu suportul instituției: • organizarea seminarelor metodice gratuite pentru cadrele didactice; oferirea instruirii gratuite la modulul psihopedagogic pentru tinerii angajați; instruirea gratuită privind utilizarea platformei Moodle; organizarea cursurilor de limbă engleză pentru evoluția și obținerea de noi performanțe a personalului academic. Mobilitatea academică cu concentrarea normei didactice. 1 cadru didactico-științific a beneficiat de mobilitate academică (A. Cazacu, dr. conf.) Din discuțiile cu profesorii s-a constatat că profesorii nu-și stabilesc singuri propriul traseu de dezvoltare profesională, participând doar la activitățile propuse de instituție. Rezultatele obținute de cadrele didactice la programul 141.08.01/141.09.04 – Limba și literatura română și engleză sunt reflectate în: modernizarea curricula ale disciplinelor și modulelor. Profesorii au menționat că au publicat, în rezultatul participării la diferite traininguri și proiecte, lucrări științifico-didactice (I. Condrea, Sociologia)

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSL- 181

Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – instituția are strategii/politici de dezvoltare a personalului academic și le realizează integral;	Ponderea (puncte) 2,0	Punctajul acordat 2,0
Puncte tari			
Recomandări	A încuraja participarea profesorilor în mobilitatea academică. A crea un program în cadrul departamentului cu propriul traseu de dezvoltare profesională a cadrelor didactice.		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

5.2.2. Planificarea și realizarea activității metodice a personalului academic

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	Strategia politicilor de personal la USM din 18.03.2014 Regulament pentru acordarea gradației de merit din 28.02.2012 Regulament privind organizarea și desfășurarea în cadrul USM a concursului Profesorul anului universitar și Cel mai reușit debut didactic din 26.06.2012 Fișa și grila de evaluare pentru gradația de merit, din 2012, 2014 Programul de activitate al consiliului Facultății de Litere în perioada 2012-2017 Plan de activitate al DLRȘL Planuri individuale		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	La programul 141.08.01/141.09.04 – Limba și literatura română și engleză, conform Regulamentului Instituțional, este planificată anual activitatea metodică prin: elaborarea suporturilor/notelor de curs; elaborarea/modernizarea anuală a curricula; elaborarea ghidurilor metodice pentru studenți; elaborarea testelor de evaluare a rezultatelor academice; pregătirea pentru predarea cursurilor, seminarelor; conducerea seminarelor metodologice; consilierea/îndrumarea studenților; prin alte activități prevăzute de regulamentele instituționale, fiind reflectate în planurile individuale ale profesorilor. Evaluarea și evidența realizării normelor didactice, științifice, metodice a cadrelor se discută anual la ședința DLRSL și la consiliul FL. Cadrele didactice de la program: A. Gherasim a câștigat concursul Profesorul anului (2014) și A. Manolii – Cel mai reușit debut didactic – acordându-li-se premii bănești.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – catedra/departamentul dispune de mecanisme de planificare, realizare și susținere a activității metodice a personalului academic implicat în realizarea programului de studiu și asigură integral realizarea acestora;	Ponderea (puncte) 2,0	Punctajul acordat 2,0
Puncte tari	Participarea profesorilor de la program în concursuri de performanță organizate de instituție.		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

5.2.3. Evaluarea personalului academic

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	Strategia politicilor de personal la USM din 18.03.2014 Regulament privind organizarea și desfășurarea concursului pentru ocuparea posturilor științifico-didactice în USM, aprobat la 28.02.2017 Chestionare Plan de acțiuni		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Politicele și mecanismele de evaluare a personalului didactic sunt reflectate în obiectivul strategic III Eficientizarea mecanismelor de monitorizare a personalului din Strategia politicilor de personal la USM și în Regulamentul cu privire la modul de ocupare a posturilor didactice. În instituție sunt aplicate chestionare tradiționale și prin platforma MOODLE; prezentate rapoarte anuale privind activitatea științifico-didactică ale cadrelor didactice, se practică asistarea la orele ținute de profesori etc.		

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSL- 181

	<p>Atât profesorii, cât și studenții au menționat că instituția ia în calcul doleanțele lor, fixate în chestionarele completate periodic. Astfel, au fost luate unele acțiuni (schimbat profesorul) în conformitate cu aceste doleanțe, au fost revăzute unele discipline.</p> <p>Rezultatele evaluării programului de către beneficiari sunt discutate la ședințele Departamentului și ale Consiliului profesoral și sunt trasate planuri de acțiuni.</p> <p>Sistemul de evaluare al programului este eficient, consemnat în rapoarte și duce la creșterea performanței academice.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	<p>1,0 – personalul academic de la programul de studiu este evaluat periodic de către managerii instituției de învățământ și se întreprind măsuri eficiente de îmbunătățire continuă;</p> <p>Standard de evaluare minim obligatoriu: Instituția de învățământ dispune de un sistem de evaluare periodică a personalului academic la programul de studiu.</p>	Ponderea (puncte) 2,0	Punctajul acordat 2,0
Puncte tari			
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	<p>Strategia USM Strategia de dezvoltare a Facultății de Litere pe anii 2014-2019 din 20.01.2014; pe anii 2016-2020 din 21.04.2016 Planul de dezvoltare strategică a DLRȘL pe perioada 2016-2020 din 2016 Strategia de cercetare și inovare la USM pentru perioada 2015-2020 din 31.03.2015 Regulamentul instituțional cu privire la stimularea performanței în cercetare din 29.03.2016</p>		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	<p>Programul de studii 141.08.01/141.09.04 – Limba și literatura română și engleză se încadrează în direcțiile de cercetare ale DLRSL. Obiectivele de cercetare sunt în concordanță cu Strategia USM privind activitatea de cercetare. Activitatea științifică în cadrul FL se realizează conform mai multor planuri și direcții de cercetare: 1) planificarea anuală și pe termen de 5 ani a cercetărilor în cadrul departamentului, în care se reflectă principalele activități pe domeniile de interes științifico-didactic; 2) cercetările efectuate în baza proiectelor instituționale sau a unor granturi obținute prin concurs de către cadrele didactice; 3) activitatea științifică a studenților, masteranzilor și doctoranzilor.</p> <p>La USM funcționează Regulamentul instituțional cu privire la stimularea performanței în cercetare, care prevede măsurile de încurajare și susținere a activității de cercetare științifică, inclusiv a cadrelor implicate în program: motivarea financiară a 30% din personalul didactic (aprecierea performanțelor didactico-științifice); susținerea financiară a centrelor de cercetare și laboratoarelor; alocarea fondului de cercetare anual (10 mii lei) și susținerea cercetării (asigurarea prin abonare cu acces la baze de date de publicații științifice (de ex., springel.com) etc.). În perioada analizată, rezultatele cercetărilor științifice ale cadrelor didactice titulare ale programului se concretizează în 17 articole științifice, publicate gratuit în revista „Studia Universitatis”, 4 suporturi de curs publicate cu suportul USM, 7 conferințe, simpozioane cu participare internațională, organizate în cadrul FL, cu suportul financiar al USM pentru publicarea rezultatelor științifice.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	<p>1,0 – instituția planifică și susține eficace activitatea de cercetare științifică, inovare și transfer tehnologic a personalului academic la programul de studiu;</p>	Ponderea (puncte) 2,0	Punctajul acordat 2,0
Puncte tari	Existența unui sistem de susținere a activității științifice a profesorilor din partea conducerii instituției.		
Recomandări			
Arii de			

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSL- 181

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

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

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	Planuri de activitate științifică Rapoarte de activitate științifică (07.12.2016, pr.-v. Nr. 4 etc.) Copiile articolelor științifice certificate		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	<p>Activitatea de cercetare științifică a cadrelor didactice din program este monitorizată în cadrul ședințelor de departament și al Consiliului facultății prin analiza dărilor de seamă ale membrilor departamentelor.</p> <p>În cadrul evaluării au fost prezentate rapoartele anuale privind activitatea științifică, discutate și aprobate la ședințele departamentului și la ședințele Consiliului facultății.</p> <p>În ultima perioadă, personalul academic de la Departamentul de Lingvistică Română și Știință Literară (DLRȘL) și Departamentul Limba engleză a publicat circa 320 de articole în reviste de specialitate din țară și de peste hotare.</p> <p>Cadrele didactice de la programul evaluat participă anual la conferințe, colocvii și simpozioane naționale și internaționale: circa 140 de participări; Cadrele didactice de la DLELFS, în perioada evaluată, au realizat: circa 50 de participări la conferințe, colocvii, simpozioane; publicații – circa 30.</p> <p>A. Cazacu a participat la workshopul Metodologie de l*elaboration des supports de cours pour la fomation en master de Civilisation europeenne (9-16 .11.2013, Timișoara)</p> <p>Au fost prezentate Certificatul de înregistrare a programelor/proiectelor de cercetări științifice aplicative în sfera științei și inovării în registrul de stat nr. 873 INST din 15.01. 2015: <i>Studiul filologic al textelor religioase în limba română, publicate la Chișinău în sec 19 (conducător - Condrea I)</i>; Certificatul de înregistrare a programelor/proiectelor de cercetări științifice aplicative <i>Evoluția situației sociolingvistice în RM în condițiile integrării europene (2011-2014), nr. 415 INST din 12.01.2011 (I. Condrea)</i>; proiect instituțional <i>Literatura română contemporană: continuitate, mutații paradigmatiche</i> din 17.02.2015.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – instituția realizează și monitorizează activitatea de cercetare științifică, inovare și transfer tehnologic a personalului academic implicat în realizarea programului de studiu;	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat
		2,0	2,0
Puncte tari			
Recomandări	Implicarea mai activă a tuturor profesorilor din program în proiecte de cercetare științifică.		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

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

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	Curricula la discipline Lucrări, manuale, monografii		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	<p>Rezultatele cercetărilor sunt valorificate prin includerea lor în listele bibliografice din tezele de licență și master, prin difuzarea materiei în cadrul orelor de curs, la elaborarea lucrului individual etc.</p> <p>Beneficiarii programului au menționat participarea cadrelor didactice din program în diverse activități organizate de DGÎ pentru profesorii școlari.</p> <p>Cercetările științifice întreprinse de cadrele didactice ale FL stau la baza perfecționării și modernizării cursurilor normative, a unor programe, proiecte ale tezelor de licență, de master și de doctorat. În perioada supusă evaluării, în total, au fost publicate circa 360 de titluri, dintre care 7 monografii (V. Molea, C. Cemîrtan, A. Cazacu, L. Usafii, E. Țau), 5 manuale și suporturi de curs (E. Oglindă, A. Sobol, G. Colțun, A. Gherasim, S. Corniciuc etc.) , 2 culegeri tematice, 6 îndrumare, ghiduri, lucrări practice, 1 dicționar (C. Cemîrtan).</p>		

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSL- 181

Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – instituția valorifică rezultatele activității de cercetare științifică, inovare și transfer tehnologic a personalului academic implicat în realizarea programului de studiu.	Ponderea (puncte) 2,0	Punctajul acordat 2,0
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

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	<p>Strategia Politicilor de Personal la Universitatea de Stat din Moldova, Aprobata prin Decizia Senatului Universității de Stat din Moldova nr.01/623 din 28 martie 2014;</p> <p>Regulament de alegere a organelor de conducere și de ocupare a posturilor de conducere în cadrul Facultăților Universității de Stat din Moldova;</p> <p>Probleme actuale și strategii de dezvoltare a facultății de litere (plan strategic 2010-2015), Universitatea de Stat din Moldova,</p> <p>Facultatea de Litere, Plan Strategic, 2016 -2020;</p> <p>Lista de Personal administrativ și auxiliar Program Limba și literatura română-limba engleză, 240 ECTS Oficial, nr. 66-69 din 28.04.2006;</p> <p>Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr.47 din 12 ianuarie 2007 cu privire la salarizarea angajaților organizațiilor de drept public din sfera științei și inovării finanțate de la bugetul de stat;</p> <p>Hotărârea Guvernului Nr. 195 din 13.03.2013 privind condițiile de salarizare a personalului din instituțiile de învățământ superior de stat cu autonomie financiară</p> <p>Dosarele personale ale decanului, prodecanului, șefului de departament, laborantului, metodistului</p> <p>Contractele individuale de muncă ale decanului, prodecanului, șefului de departament, laborantului</p> <p>Fișa Postului Decanului Facultății, aprobată prin ordinul Rectorului Universității de Stat din Moldova nr. 75/1 din 16 aprilie 2014;</p> <p>Fișa Postului Șefului Departamentului Academic, aprobată prin ordinul Rectorului Universității de Stat din Moldova nr. 75/1 din 16 aprilie 2014;</p> <p>Fișa Postului Laborantului Catedrei/Departamentului, aprobată prin ordinul Rectorului Universității de Stat.</p>		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	<p>Procesul de planificare, recrutare și administrare a personalului se bazează pe cadrul național normativ și legislativ în vigoare, dar și pe reglementările interne. Acesta este prevăzut în Strategia Politicilor de Personal a USM și în Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea organelor de conducere ale instituțiilor de învățământ superior din Republica Moldova, dar și alte acte relevante pentru acest proces. Programul Limba și literatura română și engleză este administrat, împreună cu celelalte 4 programe de studii de la FL de: decan, 1 prodecan, șef DLRȘL, 1 laborant, 1 metodist. Recrutarea, angajarea și administrarea personalului administrativ și auxiliar se face în conformitate cu Codul Muncii al Republicii Moldova,. Cu fiecare membru al personalului administrativ și auxiliar instituția are semnat contract individual de muncă. În contract sunt incluse următoarele date: datele de identificare, drepturile și obligațiile angajatului, valabilitatea contractului și modalitățile de terminare a acestuia Fișa postului pentru personalul administrativ și auxiliar descrie detaliat atribuțiile de ordin general, atribuțiile de organizare internă a conducerii facultății, atribuțiile de organizare și asigurare a calității procesului didactico-științific în cadrul facultății, atribuțiile de organizare și asigurare a procesului educativ, social și de imagine în cadrul facultății, atribuțiile de asigurare a respectării disciplinei muncii în cadrul Facultății</p>		
Gradul de realizare a	1,0 – planificarea, recrutarea și administrarea personalului administrativ și auxiliar la programul de studiu este în strictă conformitate cu cadrul	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	
		ISACPSL- 181	

standardului de evaluare și punctajul oferit	normativ în vigoare;	1,0	1,0
Puncte tari	Procesul de recrutare și administrare a personalului administrativ și auxiliar este bine reglementat și documentat și respectă întru totul cadrul legislativ și normativ.		
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	Suprafața spațiilor folosite de student, Program 141.08.01 Limba și literatura română - Limba engleză; Aviz de prevenire și stingere a incendiilor la desfășurarea unor genuri de activitate din 27.06.2017, Autorizație sanitară de funcționare, Nr. 9700, valabilă până la 01 noiembrie 2021 Informație privind numărul de studenți înmatriculați, pe grupe; Orarul de studii Suprafața spațiilor folosite de către studenții programului 141.08.01 Limba și literatura română - Limba engleză; Planul spațiilor folosite în procesul de studii și de cercetare		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Instituția dispune de spații educaționale și de cercetare proprii. Activitatea studenților facultății de Litere se desfășoară în blocul de studii I a USM. Programul dispune de 13 săli cu suprafața totală de 685,8 m ² : Orele de educație fizică au loc în Palatul Sporturilor, în timp ce activitatea de cercetare se desfășoară în biblioteca centrală universitară (626,5 m ²), în sălile de lectură (801.6 m ²) și în sala de calculatoare (41 m ²). Instituția a obținut de la Serviciului Protecției civile și situațiilor excepționale Aviz de prevenire și stingere a incendiilor la desfășurarea unor genuri de activitate, atât pentru clădirile unde se desfășoară procesul educațional și de cercetare, cât și pentru căminele unde sunt cazați studenții la program. Sălile corespund cerințelor tehnico-sanitare, fapt care este confirmat prin autorizația sanitară care a fost eliberată instituției de Centrul de Sănătate Publică din Municipiul Chișinău pentru clădirile în care se desfășoară procesul educațional/de cercetare. Spațiile educaționale și de cercetare pe care le oferă instituția sunt suficiente pentru desfășurarea procesului educațional. Sălile sunt utilizate atât pentru cursuri, cât și pentru seminare și sunt suficiente pentru asigurarea necesităților de studii și de cercetare în conformitate. Suprafața totală a spațiilor folosite de studenții de la programul 41.08.01/141.09.01 limba și literatura română și engleză. Unele dintre autorizațiile și permisele prezentate urmează să expire în viitorul foarte apropiat sau au expirat recent, iar planul spațiilor utilizate în procesul de studii și de cercetare care a fost prezentat este extrem de vechi și într-o stare fragilă, fapt care a făcut dificilă utilizarea lui.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – instituția asigură în totalitate spații adecvate pentru realizarea procesului de studii și de cercetare la programul de studiu;	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat
	Standard de evaluare minim obligatoriu: Instituția de învățământ asigură procesul de studii și de cercetare cu spații proprii sau închiriate, adecvate programului de studiu (precum: săli de curs, săli de seminar, laboratoare, săli/centre de preparare, săli de calculatoare, biblioteci, săli de lectură, săli sportive, altele).	1,0	1,0
	1,0 – instituția asigură suprafețe ce revin unui student, după cum urmează: săli de curs – nu mai puțin de 2,0 m ² ; săli de seminar – nu mai puțin de 2,0 m ² ; laboratoare – nu mai puțin de 3,0 m ² .	1,0	1,0
	Standard de evaluare minim obligatoriu: Instituția de învățământ asigură suprafețe minime ce revin unui student la programul de studiu, după cum urmează:		

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSL- 181

	săli de curs – 1,0 m ² ; săli de seminar – 1,4 m ² ; laboratoare – 2,0 m ² .		
Puncte tari	Instituția dispune de săli suficiente pentru desfășurarea procesului de studiu la program și acestea oferă condițiile necesare.		
Recomandări	A solicita de la instituțiile abilitate prelungirea autorizațiilor și permiselor care urmează să expire în viitorul apropiat sau au expirat recent A reface planul spațiilor utilizate în procesul de studii și de cercetare într-un format care să permită utilizarea acestuia, de dorit în format electronic		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

6.2.2. Dotarea și accesibilitatea spațiilor educaționale și de cercetare

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	Universitatea de Stat din Moldova, Facultatea de Litere, Plan Strategic, 2016 -2020; Lista echipamentelor utilizate în cadrul programului.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	În prezent, Facultatea de Litere dispune de 2 săli de calculatoare conectate la rețeaua Internet, 2 televizoare, 1 videoplayer, 1 casetofon, 4 proiectoare, 3 laptop-uri. Acest echipament este folosit la orele de curs și de seminar, iar sălile de calculatoare stau la dispoziția studenților din programul vizat în zilele lucrătoare, în intervalul de timp în care nu au loc ore în aceste spații. Spațiile educaționale și de cercetare corespund necesităților programului de studii. În prezent, facultatea de litere dispune de 2 săli de calculatoare conectate la rețeaua Internet, 2 televizoare, 1 videoplayer, 1 casetofon, 4 proiectoare, 3 laptop-uri. Echipamentul din spațiile de studiu și cercetare este funcțional și este amplasat corespunzător. Baza materială asigură formarea specialiștilor la programul de studii și cuprinde atât echipament de performanță, cât unele echipamente cu un anumit grad de uzură, dar funcțional, Internetul nu este disponibil în toate sălile de studii și cercetare.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	0,5 – instituția are o dotare a spațiilor educaționale și de cercetare care asigură parțial realizarea obiectivelor programului de studiu;	Ponderea (puncte) 3,0	Punctajul acordat 1,5
Puncte tari			
Recomandări	A asigura conexiunea la internet prin wi-fi în toate sălile utilizate de program A înlocui echipamentele mai vechi și cu un grad de uzură mai înalt		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

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

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	Regulamentului de organizare și funcționare a Bibliotecii Centrale a Universității de Stat din Moldova, aprobat prin decizia Senatului USM din 24.06.2003; Bazele de date EBSCO (11 baze de date); Fondul de carte de la biblioteca central universitară pentru domeniul filologie; Biblioteca Centrală USM Titluri de cărți pe domenii, perioada 2011-2016; Lista abonamentelor la periodice din țară și de peste hotare pentru anul 2014;		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Biblioteca centrală USM activează în baza actelor relevante emise de organele de resort, dar și în baza Regulamentului de organizare și funcționare a Bibliotecii Centrale a Universității de Stat. BCUSM dispune de 523 locuri în sălile lectură, spațiul funcțional fiind de 4359 m.p. Biblioteca oferă utilizatorilor acces la Internet de la 50 de calculatoare. Fondul de carte al BCUSM cuprinde 1813931 ex., teze de doctor: 1445 ex., cărți rare: 4074 ex. Completarea fondului de carte se efectuează în bază de schimb interbibliotecar; procurare prin intermediul fondurilor financiare alocate de către USM; donații de carte; schimb național și internațional de documente, schimb interpersonal, constituirea fondului electronic. în perioada de		

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSL- 181

	referință, fondul de carte din domeniul filologiei a fost completat cu 858 titluri noi de carte, 160 suporturi didactice și note de curs, 52 titluri de dicționare; la domeniul științe ale educației – cu 249 titluri, iar la psihologie - cu 104. Biblioteca are abonamente la 164 de periodice de specialitate Studenții și cadrele didactice au acces liber la fondurile bibliotecii.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – fondul bibliotecii destinat programului de studiu este dotat corespunzător, dezvoltat periodic și accesibil;	Ponderea (puncte) 2,0	Punctajul acordat 2,0
Puncte tari	Studenții programului au acces la biblioteca USM care oferă toate resursele bibliografice necesare de care pot avea nevoie studenții pentru studiu.		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

6.2.4. Asigurarea și accesul studenților la suportul curricular

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	Proces-verbal nr. 1 al ședinței Departamentului Lingvistică Română și Știință Literară din 19 septembrie 2016 prin care a fost aprobată curricula pentru anul 2016-2017; Lista publicațiilor științifice ale personalului academic pentru anul 2013; Dovezi privind implementarea rezultatelor cercetării științifice și inovării ale personalului academic, Îmbunătățirea cursurilor predate ca rezultat al activității științifice; Materiale didactice și metodice elaborate de personalul academic la programul de studiu (2012 – 2016)		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Majoritatea disciplinelor incluse în Planul de învățământ dețin suporturi de curs în limba rusă și în limba română. Toate curriculele conțin bibliografie relevantă, care poate fi consultată la biblioteca instituției. Suportul curricular pentru unele discipline este accesibil pentru studenți pe platforma Moodle (www.moodle.usm.md.); în marea majoritate este disponibil și în varianta imprimată la DLRȘL; este adus la cunoștință și pus la dispoziția studenților de la prima lecție. De asemenea, pentru fiecare curs studenților li se oferă bibliografie la care au acces la biblioteca centrală universitară. În perioada de referință, pentru asigurarea programului, profesorii DLRȘL au publicat 7 monografii, 5 manuale și suporturi de curs, 2 culegeri tematice, 6 îndrumare, ghiduri, lucrări practice, 1 dicționar. Cadrele didactice de la Departamentul Lingvistică romanică și comunicare interculturală în perioada evaluată, au realizat 49 de publicații iar profesorii Departamentului Științe ale educației au publicat: monografii – 7; manuale – 15; ghiduri metodice/metodologice – 20; suporturi de curs – 6		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	0,5 – programul de studiu este asigurat în proporție de cel puțin 75% cu suport curricular adecvat formării competențelor planificate și este accesibil.	Ponderea (puncte) 2,0	Punctajul acordat 1,0
Puncte tari			
Recomandări	A plasa suportul curricular în întregime pe platforma Moodle la începutul anului A asigura utilizarea platformei atât de către profesori, cât și de către studenți		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Criteriul 6.3. Resurse financiare

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

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	Hotărârea Guvernului nr.872 din 21.12.2015 cu privire la lucrările și serviciile contra plată, mărimea tarifelor la servicii, modul de formare și utilizare a veniturilor colectate de către autoritățile/instituțiile subordonate Ministerului Educației; Codul Muncii al Republicii Moldova adoptat prin Legea R.M. nr. 154-XV din 28.03.2003;
--	--

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSL- 181

	<p>Legea Salarizării nr. 847 din 14.02.2002; Legea cu privire la sistemul de salarizare în sectorul bugetar nr. 355-XVI din 23.12.2005; Hotărârea Guvernului nr. 381 din 13.04.2006 cu privire la condițiile de salarizare a personalului din unitățile bugetare, Monitorul Oficial, nr. 66-69 din 28.04.2006; Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr.47 din 12 ianuarie 2007 cu privire la salarizarea angajaților organizațiilor de drept public din sfera științei și inovării finanțate de la bugetul de stat; Hotărârea Guvernului Nr. 195 din 13.03.2013 privind condițiile de salarizare a personalului din instituțiile de învățământ superior de stat cu autonomie financiară; Bugetul de venituri și cheltuieli 2016-2017;</p>		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	<p>Bugetul de cheltuieli pe anul ce urmează se face de către management, în baza datelor primite de la serviciul contabil, a modificărilor numărului de grupe, evoluției prețurilor la utilități și modificării anticipate a altor categorii de cheltuieli. Sursele de finanțare a universității sunt alocațiile bugetare și veniturile proprii obținute din prestarea serviciilor. Fondurile bugetare se alocă pentru anul financiar în baza contractului de prestări servicii încheiat între Ministerul Educației al RM și USM. Finanțarea bugetară acoperă principalele cheltuieli burselor studenților, întreținerea studenților orfani, cota parte pentru întreținerea căminelor și blocurilor de studii. Veniturile proprii obținute sunt destinate cheltuielilor pentru asigurarea mobilității academice a studenților și profesorilor, stagiile de practică, dotarea bibliotecii cu manual și ediții periodice, echipament didactic și utilaj tehnologic specializat, modernizarea claselor de calculatoare și IT, reparații curente și capitale, fonduri pentru cercetarea științifică, fonduri pentru asociațiile studenților, dotarea căminelor studențești. O altă sursă de finanțare sunt programele internaționale (Erasmus, FP-7, TEMPUS).</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – mijloacele financiare destinate procesului educațional și cercetării sunt alocate în conformitate cu cadrul normativ în vigoare și sunt suficiente realizării programului de studiu.	Ponderea (puncte) 2,0	Punctajul acordat 2,0
Puncte tari	O parte din cheltuieli instituția le acoperă din serviciile pe care le prestează.		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

6.3.2. Taxe de studii și burse la programul de studiu

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	<p>Quantumul bursei 2016; Ponderea studenților care beneficiază de burse; Hotărârea de guvern cu privire la scutirea de la plata taxei de studii a studenților și elevilor instituțiilor de învățământ superior și mediu de specialitate de stat înmatriculați pe bază de contract din 15.02.2001; Taxa pentru studii la facultatea de litere, specialitate l/lit. română – l. engleză; Hotărâre de Guvern Nr. 983 din 22.12.2012 cu privire la modul de funcționare a instituțiilor de învățământ superior de stat în condiții de autonomie financiară; Hotărârea de Guvern Nr. 1009 din 01.09.2006</p>		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	<p>Taxele de studii se stabilesc anual pentru fiecare specialitate și forma de studii separat în dependență de cheltuielile medii suportate pentru pregătirea unui specialist, ținând cont de cererea și oferta serviciilor educaționale în RM și sunt aprobate de Senatul USM și Consiliul pentru dezvoltare strategică instituțională. Fondurile pentru acordarea burselor se repartizează semestrial în baza criteriilor stabilite prin Hotărârea de guvern Nr. 1009 din 01.09.2006. Se stabilește plafonul de acordare a burselor de studii la nivel de 70% din numărul studenților înmatriculați la studii cu frecvență la zi, conform planului de înmatriculare cu finanțare bugetară la fiecare specialitate și an de studii. Lista studenților este întocmită de către decanul facultății în prima lună după terminarea sesiunii de examinare.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – procedurile de stabilire a taxelor de studii, de alocare a burselor și a altor forme de sprijin material sunt în conformitate cu cadrul normativ în vigoare;	Ponderea (puncte) 1,0	Punctajul acordat 1,0

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSL- 181

Puncte tari	
Recomandări	
Arii de îmbunătățire obligatorii	

Criteriul 6.4. Asigurarea socială a studenților

6.4.1 Asigurarea studenților cu cămin

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	<p>Planul cadastral eliberat de către Oficiul teritorial cadastral Chișinău la data de 10.09.2009; Autorizația Sanitară de Funcționare eliberată de Centrul de Sănătate Publică; Regulamentul privind serviciul medical; Informația privind căminele USM; Lista de calculatoare disponibile în căminele USM; Extras din registrul bunurilor imobile pentru efectuarea tranzacțiilor eliberat de către Oficiul teritorial cadastral Chișinău expirat în 2009; Regulamentul de funcționare a Complexului Sportiv al Universității de Stat din Moldova aprobat de către rectorul USM; Autorizație privind amplasarea și funcționarea unităților de prestări servicii sociale din 24.07.2009; Aviz igienic privind posibilitatea amplasării Palatului Sporturilor din Strada Ismail 1, or. Chișinău, eliberat de către Centrul de Medicină Preventivă Municipal Chișinău eliberat la data de 04.07.2007; Autorizație Sanitară de Funcționare a Palatului Sporturilor valabilă până pe 09 iulie 2017; Autorizație Sanitară de Funcționare a Bazinului de Înot valabilă până la 29 Octombrie 2017; Decizia cu privire la aprobarea Regulamentului privind funcționarea căminelor aflate în subordinea Universității de Stat din Republica Moldova din 01.03.2011; Regulamentul privind funcționarea căminelor aflate în subordinea Universității de Stat din Republica Moldova; Lista studenților cazați în căminul nr. 4 pentru anul 2016-2017; Lista studenților repartizați în căminul Nr. 16 pentru anul 2016-2017; Ordinul cu privire la repartizarea locurilor în căminele studențești pe facultăți pentru anul 2016-2017 din 22.08.2016;</p>		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	<p>Instituția dispune de cămine proprii. Toți studenții care au solicitat cămin, sunt asigurați cu loc de trai în cele trei cămine ale instituției, în baza cererii personale depuse la decanatul facultății. În anul 2016-2017, la decanatul FL au fost depuse 50 de cereri de cazare la Ciclu I Licență, dintre care 40 la domeniul ȘE. Acoperirea solicitărilor de cazare pe anii de studii pentru studenții de la programul 141.08.01/141.09.01 Limba și literatura română și engleză (8 cereri depuse), s-a realizat în proporție de 100%. În anul 2016-2017, pentru studenții cu nevoi speciale care își fac studiile la USM au fost rezervate 100 locuri în căminul nr. 5. Pentru moment la program nu sunt înmatriculați studenți cu necesități speciale. Căminele nu sunt dotate cu facilități pentru studenții cu necesități speciale. Căminele dispun de autorizații de funcționare, însă condițiile de cazare necesită îmbunătățire.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	<p>1,0 – instituția asigură facilități de cazare corespunzătoare normelor în vigoare pentru studenții solicitanți de la programul de studiu în proporție mai mare de 50%;</p>	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat
		2,0	2,0
Puncte tari			
Recomandări	<p>A asigura infrastructura necesară pentru accesul studenților cu dezabilități în cămine A efectua reparație în cămine, pentru asigurarea unor condiții corespunzătoare de cazare</p>		
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.

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSL- 181

Criteriul 7.1. Accesul la informație

7.1.1. Managementul informației și accesul studenților și angajaților la informațiile privind programul de studiu

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	<p>Regulamentul instituțional privind gestionarea traseului academic, aprobat 01.12.2013; Regulament privind gestionarea traseului academic, aprobat de Senatul USM, proces-verbal nr 5 din 21 ianuarie 2016; Extras din procesul-verbal nr.3, 25 noiembrie 2014, cu privire la procedura operațională Emiterea, procesarea și afișarea informațiilor și documentelor pe pagina WEB; Abit-USM; CRD-Gestiunea creditelor; Baza de date resurse Umane; Registrul de evidență a scrisorilor de intrare (corespondența primită); Registrul pentru eliberarea diplomelor din 2008 până în prezent; Registrul de evidență a scrisorilor de ieșire (corespondență expediată); Politica de securitate privind protecția datelor cu caracter personal și prelucrarea acestora în cadrul USM; Regulamentul instituțional privind gestionarea traseului academic, aprobat 01.12.2013; Regulament privind gestionarea traseului academic, aprobat de Senatul USM, proces-verbal nr 5 din 21 ianuarie 2016; Declarație de consimțământ privind utilizarea și prelucrarea datelor cu caracter personal; Chestionar privind satisfacția absolvenților.</p>
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	<p>Informația despre programul de studii (<i>calendarul activităților, planurile de învățământ, fișele disciplinelor, personalul didactic și de cercetare, facilitățile oferite studenților, oferta educațională, planul de admitere, acte interne etc.</i>) este gestionată, utilizată sistematic și comunicată prin intermediul paginii electronice oficiale a USM resurselor educaționale (platforma <i>e-learning</i>, biblioteca <i>on-line</i>), serviciului <i>e-mail</i>, <i>Skype</i>, aviziere, panouri informative.</p> <p>După procesul de admitere, se emit ordine de admitere în baza cărora se formează contingentul de studenți la facultate. La decanat se elaborează și se gestionează mape pe grupe academice în care se înregistrează parcursul academic al studenților. Informația se colectează din borderourile de examinare pe fiecare grupă academică. În mapele cu fișe se include și ordinele de promovare de la an la an, aprobat de decanul facultății și prorectorul pentru activitate didactică.</p> <p>La absolvire se emite ordinul vizând admiterea la susținerea examenului de licență și a tezei de licență. Reușita lor se înregistrează în borderouri de examinare.</p> <p>Rezultatul final este inclus în diploma de licență și suplimentul la diploma de licență.</p> <p>Instituția colectează și analizează următoarele informații cu privire la programul de studiu: Parcursul academic al studenților; Traseul profesional al absolvenților; Contingentul studenților admiși.</p> <p>Astfel, în urma vizitei am constatat că în cadrul USM funcționează:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. „Abit-USM”- are ca scop colectarea și gestionarea informațiilor relevante despre candidați în vederea înmatriculării acestora la programe de studii, ciclul I – Licență, ciclul II – Master. 2. Sistemul informațional „CRD-Gestiunea creditelor”- are ca scop gestionarea eficientă a informațiilor privind traseul academic al studenților. 3. Bază de date „Resurse Umane”- are ca scop evidența formării profesionale și gestiunea angajaților (angajare, concediere, concedii, calculare a stagiului, fișa personală, profesională, normare didactică, polița de asigurare, etc.). 4. Bază de date privind traseul profesional al absolvenților, care are ca scop monitorizarea angajării absolvenților USM. <p>Instituția posedă <i>Registrul pentru eliberarea diplomelor</i>, care conține: numărul de înregistrare, programul de studiu, nume, prenume, an înmatriculare, nr. înregistrare, seria și număr diplomă, data eliberării diplomei, semnătura absolventului ce confirmă primirea diplomei.</p> <p><i>În registrul de evidență a scrisorilor de ieșire</i> este indicată data expedierii, expeditorul, destinatarul, număr de ieșire.</p> <p><i>Registrul de evidență a scrisorilor de intrare</i> conține data recepționării, numărul de ordine, expeditorul.</p> <p>Studenții au acces liber la planul de învățământ prin intermediul paginii web a instituției.</p> <p>Cadrele didactice și personalul auxiliar au acces la informații privind programul de studiu prin intermediul rețelei interne.</p>

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSL- 181

	<p>USM implementează în procesul de predare-învățare-evaluare platforma electronică Moodle, ce poate fi accesată pe adresa: <i>www. Moodle. usm.md</i>. Fiecare cadru didactic are acces securizat prin parola la biblioteca electronică a Universității.</p> <p>Fiecare student poate accesa baza de date a universității privind reușita lor. De asemenea, studenții au acces securizat la platforma MOODLE.</p> <p>Există o bază de date cu privire la nivelul de satisfacție a studenților. Aceștia sunt chestionați și rezultatele respective se analizează la ședințele Departamentului.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – instituția dispune de un sistem de colectare a informațiilor relevante pentru gestionarea eficientă a programului de studiu.	Ponderea (puncte) 2,0	Punctajul acordat 2,0
Puncte tari			
Recomandări	A insista ca toate cadrele didactice, titulari ai cursurilor obligatorii, să pună la dispoziția studenților materialele de învățare, subiectele de examinare finală și subiectele pentru lucru individual prin intermediul platformei MOODLE.		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Criteriul 7.2. Baze de date

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

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	<p>Fișa personală de evidență a cadrelor didactice;</p> <p>Fișa parcursului de formare continuă a cadrului didactic USM;</p> <p>Regulament privind prelucrarea informațiilor ce conțin date cu caracter personal în sistemul de evidență a salariaților USM;</p> <p>Politica de securitate privind protecția datelor cu caracter personal și prelucrarea acestora în cadrul USM;</p> <p>Regulament privind prelucrarea informațiilor ce conțin date cu caracter personal în sistemul de evidență a salariaților USM;</p> <p>Politica de securitate privind protecția datelor cu caracter personal și prelucrarea acestora în cadrul USM.</p>		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	<p>Securitatea datelor cu caracter personal este asigurată în conformitate cu Regulamentul privind prelucrarea și asigurarea securității informațiilor. Securitatea informației, deținute în bazele de date, se realizează conform politicii de securitate privind protecția datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale gestionate de USM, conform regulamentului privind gestionarea informației traseului academic.</p> <p>Accesul la baza de date a studenților și anagajaților programului de studiu de licență este securizat.</p> <p>În procesul gestionării informației sunt utilizate anumite proceduri de securizare:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. utilizarea parolelor cu păstrarea confidențialității acestora și interzicerea scrierii lor pe suport hârtie; 2. asigurarea posibilității utilizatorilor de a-și alege și schimba parolele individuale; 3. prevenirea conexiunilor neautorizate la sistemul informațional CRD; 4. excluderea accesului neautorizat la datele prelucrate și rapoartele statistice din cadrul sistemului informațional CRD; 5. prevenirea scurgerii de informații care conțin date cu caracter personal; 6. organizarea generării înregistrărilor de audit a securității în sistemul informațional CRD. <p>Există o bază de date securizată. Studenții și angajații au acces la baza de date securizată de la orice calculator, prin aplicarea codurilor (parolei) individuale.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – instituția dispune de baze de date și asigură accesul securizat al studenților și anagajaților programului de studiu.	Ponderea (puncte) 2,0	Punctajul acordat 2,0
Puncte tari	Existența unei baze de date cu privire la nivelul de satisfacție a studenților.		
Recomandări			

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSL- 181

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 studiu

8.1.1. Pagina web a instituției/programului de studiu

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	http://litere.md/licenta/ http://usm.md/?page_id=8254 http://usm.md/?page_id=1899		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Informațiile de interes public cu privire la programul de studiu sunt plasate pe site-ul instituției de învățământ și pot fi descărcate.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – informațiile de interes public cu privire la programul de studiu sunt actualizate și accesibile pe pagina web a instituției/programului de studiu; Standard de evaluare minim obligatoriu: Informațiile de interes public cu privire la programul de studiu sunt plasate pe site-ul instituției de învățământ/programului de studiu.	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat
		1,0	1,0
Puncte tari			
Recomandări	A contracta serviciile de administrare a paginii web, pentru a simplifica interfața și a asigura navigarea facilă pe structura resurselor informaționale.		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

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

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	http://litere.md/licenta/ http://usm.md/?page_id=8254 http://usm.md/?page_id=1899		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Paginei web a facultății dispune de informația privind activitatea de cercetare precum și descrierea specialității Pagina web a instituției usm.md deține regulamente privind admiterea 2017, acte necesare, plan de admitere, programul de lucru al comisiei de admitere		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – instituția asigură în totalitate transparența informației de interes public cu privire la programul de studiu;	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat
		2,0	2,0
Puncte tari			
Recomandări	A asigura feedback activ cu studentul/utilizatorul.		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSL- 181

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 studiu

9.1.1. Monitorizarea și revizuirea ofertei educaționale și a programului de studiu

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	Regulamentul privind inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii Planul de activitate al Comisiei de asigurare a calității Procese-verbale ale Comisiei de asigurare a calității din cadrul departamentului Procese-verbale ale consiliului facultății		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Procesul de monitorizare și revizuire a ofertei educaționale și a programului de studiu se realizează în conformitate cu Regulamentul privind inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii. La nivel de facultate procedurile interne de asigurare a calității sunt specificate în Planul de activitate al Comisiei de asigurare a calității. La ședințele departamentului, sistematic, sunt puse în discuție subiecte legate de planul de învățământ sub aspect de revizuire și îmbunătățire. În 2017, la recomandarea membrilor Comisiei de evaluare externă, s-a decis separarea disciplinelor Introducere în teorie literară și Folclor și Introducere în lingvistică și Romanistică. Cadrele didactice au menționat receptivitatea conducerii în ceea ce privește schimbarea unor discipline, comasarea sau redenumirea unor cursuri.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – instituția dispune și aplică proceduri eficiente de monitorizare și revizuire a programului de studiu;	Ponderea (puncte) 2,0	Punctajul acordat 2,0
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

9.1.2. Monitorizarea proceselor de predare-învățare-evaluare

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	Regulament cu privire la managementul calității serviciilor educaționale și de cercetare în instituțiile de învățământ superior, din 2009 Regulament privind inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii din 2014 Plan de activitate al Comisiei de asigurare a calității a Facultății de Litere (2017-2018) Plan de activitate al Comisiei de asigurare a calității a Facultății de Litere (2017-2018) Chestionare Regulament antiplagiat al USM din 31.03.2015		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Cadrele didactice au menționat că procesul de evaluare este monitorizat de titularul de curs, șeful departamentului, decan, prodecan, de reprezentanții Secției pentru Managementul Calității, Evaluare și Dezvoltare Curriculară și ASUSM. Monitorizarea este un proces continuu, planificat și realizat sistematic în cadrul programului. Studenții au menționat că sunt la curent cu programul de monitorizare a procesului de predare-învățare-evaluare, participă în acest proces. Din discuțiile la facultate am constatat că studenții sunt implicați în monitorizarea procesului didactic prin chestionarea periodică și revizuirea unor probleme, numite de studenți. Angajatorii au menționat că sunt invitați sistematic la ședințele Comisiei de asigurare a calității pentru discuțiile legate de monitorizarea programului de studii. În elaborarea tezelor de licență la program instituția aplică sistemul anti-plagiat.		
Gradul de realizare a standardului	1,0 – instituția dispune de proceduri funcționale și eficiente de monitorizare a proceselor de predare-învățare-evaluare la programul de studiu;	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	
		ISACPSL- 181	

de evaluare și punctajul oferit		2,0	2,0
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

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

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	Regulamentul privind inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii Rapoarte de autoevaluare Rapoarte de autoevaluare Plan de acțiuni		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	La nivelul Universității de Stat din Moldova, în baza Regulamentului privind inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii, în 2015 Secția pentru Managementul Calității, Evaluare și Dezvoltare Curriculară a efectuat un audit intern (autoevaluare) a programelor de licență de la facultate, inclusiv a programului 141.08.01/141.09.04 – Limba și literatura română și engleză. Facultatea a elaborat un Raport de evaluare integrat pentru toate programele de studii de licență, cu recomandările de îmbunătățire a calității lor. Consiliul facultății și Comisia de Asigurare a Calității au programat măsuri pentru îmbunătățirea activității didactico-științifice la Facultatea de Litere. În cadrul vizitei a fost prezentat planul de acțiuni elaborat în rezultatul evaluării interne a programului cu indicarea problemelor depistate, măsurilor de lichidare a neajunsurilor, termenelor de realizare și a persoanelor responsabile de aceste acțiuni. În planul de acțiuni sunt indicate activitățile realizate.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – instituția dispune și aplică eficient proceduri de autoevaluare a programului de studiu;	Ponderea (puncte) 2,0	Punctajul acordat 2,0
Puncte tari	Realizarea procesului de monitorizare a programului de studii de către departamentul instituțional de asigurare a calității.		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

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

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	Chestionare Raportul de cercetare Opinii și atitudini ale personalului didactico-științific al USM privind dezvoltarea resurselor umane din 2013		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Din discuțiile cu angajatorii s-a constatat că există unele conexiuni cu instituțiile de învățământ preuniversitar, membrii comisiei de calitate sunt invitați la ședințele de lucru, dar nu sunt chestionați. Studenții completează sistematic chestionare privind calitatea programului. La fel s-a constatat că nici absolvenții programului nu sunt chestionați în vederea corespunderii pregătirii lor pentru activitatea practică. Cadrele didactice sunt chestionate ocazional privind nivelul de satisfacție la locul de muncă. A fost prezentat Raportul de cercetare <i>Opinii și atitudini ale personalului didactico-științific al USM privind dezvoltarea resurselor umane din 2013</i> , în care sunt prezentate date despre atitudinea față de activitatea profesională, angajarea personalului, motivarea personalului etc.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare	1,0 – programul de studiu este evaluat de toți beneficiarii (studenți, personal angajat, absolvenți, angajatori) și se întreprind măsuri de îmbunătățire continuă a acestuia.	Ponderea (puncte) 2,0	Punctajul acordat 2,0

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSL- 181

și punctajul oferit			
Puncte tari			
Recomandări	A implica mai activ în procesul de evaluare toți actanții programului (absolvenții, beneficiarii).		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Criteriaul 9.2. Angajarea în câmpul muncii

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

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	Regulamentul Centrului de ghidare în carieră și relații cu piața muncii		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	De evidența angajării și evoluției profesionale a absolvenților este responsabil Centrul de ghidare în carieră și relații cu piața muncii. La moment, baza de date ale absolvenților este la etapa de definitivare. Datele despre angajarea specialiștilor în câmpul muncii nu sunt sigure și nu sunt înregistrate.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – instituția dispune de proceduri instituționale de evidență a angajării și a evoluției profesionale a absolvenților programului de studiu în câmpul muncii;	Ponderea (puncte) 2,0	Punctajul acordat 2,0
Puncte tari			
Recomandări	A include în baza instituțională de date informația despre absolvenții programului. A pune în aplicare mecanismele de evidență a angajării și a evoluției în câmpul muncii a absolvenților programului.		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

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

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	Regulamentul Centrului de ghidare în carieră și relații cu piața muncii Plan de acțiuni Ordine de înmatriculare la Masterat		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	<p>În cadrul Universității de Stat din Moldova, prin Centrul de ghidare în carieră și relații cu piața muncii, sunt oferite studenților servicii de consiliere și orientare în formarea traseului academic. Studenții Facultății de Litere, susținuți de Centrul de ghidare în carieră și relații cu piața muncii, participă la Târgurile locurilor de muncă.</p> <p>În câmpul muncii, conform calificării obținute, sunt angajați 7 absolvenți (în instituții de învățământ preuniversitar din Ștefan Vodă, Chișinău, Ungheni, centre educaționale)</p> <p>9 absolvenți ai programului 141.08.01/141.09.04 – Limba și literatura română și engleză își continuă studiile la ciclul II Master.</p> <p>Absolvenții programului, în cadrul interviului, au constatat, din experiența de muncă pe care o au, corespunderea competențelor obținute cerințelor pieței muncii. Pentru stabilirea corespunderii competențelor de ținute de absolvenți în cadrul programului, nu se aplică chestionare în rândul absolvenților.</p> <p>În anul de studii 2016-2017 a fost înregistrată prima promoție de absolvenți ai programului 141.08.01/141.09.04 – Limba și literatura română și engleză, 13 persoane.</p> <p>La facultate este întocmită o listă cu informații despre absolvenții programului care conține numele și prenumele absolvenților (13) dintre care 3 lipsesc datele, 2 neangajate, 1 persoană plecată peste hotare, 4 activează în licee, 3 activează în calitate de educator în centre educaționale. 9 absolvenți urmează studiile la ciclul 2, Masterat.</p>		

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSL- 181

Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	0,5 – procedurile de ghidare și de consiliere în carieră se aplică;	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat
		1,0	0,5
	0,5 - rata angajării absolvenților programului de studii în câmpul muncii conform calificării obținute în primul an după absolvire constituie 50-70%;	1,0	0,5
Puncte tari			
Recomandări	A întreprinde măsuri eficiente de ghidare în carieră a studenților pentru o rată mai înaltă a angajabilității acestora în câmpul muncii conform calificării obținute.		
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 și a ministerelor de resort

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	Registrul pentru intrări scrisori 2017;		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Instituția dispune de mecanisme de comunicare, executare și monitorizare a dispozițiilor și recomandărilor Ministerului Educației și ale altor ministere de resort. Scrisorile și ordinele de la Ministerul Educației și alte ministere de resort sunt înregistrate în registrul pentru Scrisori intrate 2017. Cele care sunt recepționate în variantă electronică sunt gestionate de către asistenta rectorului, care le transmite spre vizare rectorului, apoi le distribuie persoanei responsabile pentru îndeplinirea acțiunilor ulterioare necesare în baza scrisorii/ordinului.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – instituția dispune de proceduri de comunicare, executare și monitorizare a dispozițiilor și recomandărilor Ministerului Educației și a ministerelor de resort.	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat
		1,0	1,0
Puncte tari	Instituția are mecanismul de comunicare, executare și monitorizare a dispozițiilor și ordinelor de la Ministerul Educației și alte ministere de resort bine pus la punct și respectat cu strictețe.		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

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

Dovezi prezentate de instituția de învățământ			
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Programul este supus evaluării externe pentru prima dată.		
Gradul de realizare a standardului		Ponderea (puncte)	Punctajul acordat

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	
		ISACPSL- 181	

de evaluare și punctajul oferit		1,0	
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

**Concluzii generale:**

1. USM dispune de toate documentele reglatoare la nivel național și internațional care reglementează funcționarea unei instituții de învățământ superior, le respectă și le aplică în cadrul programului de licență evaluat.
2. USM a elaborat și aplică un sistem de gestionare și asigurare a calității proceselor universitare suficient de complex, bine sistematizat, modernizat în permanență și aplicat în cadrul programului de licență supus evaluării.
3. Este necesară elaborarea unor activități îndreptate spre monitorizarea procesului de angajare a absolvenților programului în câmpul muncii conform specialității obținute.
4. Programul de studii la *Limba și literatura română și engleză* este asigurat în totalitate și încurajează studenții să aibă un rol activ în procesele de învățare, iar evaluarea studenților reflectă această abordare.
5. Oferta educațională este mediatizată prin sursele mass-media. Promovarea programului este la nivel înalt, însă se înmatriculează mai mulți studenți decât prevede comanda de stat, ceea ce deja constituie o abatere de la actele normative. Existența doritorilor de a fi admiși la acest program este evident lucru pozitiv, însă trebuie coordonat, confirmat de/cu Ministerul Educației, Culturii și Cercetării.
6. Programul de studii este asigurat în totalitate de cadre didactice titulare de înaltă calificare, cu grade didactice și titluri științifice. Instituția aplică procedee de dezvoltare profesională și științifică a personalului academic. Se impune necesitatea implicării mai active a cadrelor didactice cu grade științifice în predarea cursurilor teoretice.
7. În planificarea și administrarea personalului administrativ și auxiliar instituția respectă cadrul normativ și legislativ. Universitatea dispune de spațiu propriu de studii și cercetare suficient pentru a asigura suprafața minimă necesară unui student. Sălile de studii sunt dotate cu mobilierul și tehnica necesară pentru desfășurarea procesului educațional. Programul este finanțat în mod corespunzător din mai multe surse.
8. USM se asigură că sunt colectate, analizate și utilizate informații relevante pentru gestionarea eficientă a programelor lor și a altor activități. Informația despre programul de studii este gestionată, utilizată sistematic și comunicată prin intermediul paginii electronice oficiale a USM resurselor educaționale. Securitatea informației, deținute în bazele de date, se realizează conform politicii de securitate privind protecția datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale gestionate de USM, conform regulamentului privind gestionarea informației traseului academic.
9. Activitatea instituției este transparentă, informațiile sunt actualizate, dar pentru o mai bună interfață, pagina web a facultății necesită modificări/îmbunătățiri ceea ce privește conținutul și logica căutării pe site-ul facultății. Ca o soluție ar fi contractarea specialiștilor în domeniu.
10. Instituția monitorizează periodic programul la *Limba și literatura română și engleză*, rezultatele fiind discutate și documentate în procese-verbale. Se impune implicarea în procesul de monitorizare a absolvenților și angajatorilor.
11. Instituția dispune de mecanisme de comunicare, executare și monitorizare a dispozițiilor și recomandărilor Ministerului Educației și ale altor ministere de resort. Scrisorile și ordinele de la Ministerul Educației și alte ministere de resort sunt înregistrate în registrul pentru Scrisori intrate 2017.

Puncte tari:

1. USM dispune de un sistem riguros de asigurare și autoevaluare a calității procesului didactic și științific, descentralizat la nivel de departamente.
2. Îmbunătățirea curricula disciplinară; conformarea la cerințele unice stabilite în cadrul Facultății.
3. Oferirea oportunității studenților și masteranzilor de a-și prezenta rezultatele privind realizarea stagiului de practică în cadrul unei conferințe.
4. Realizarea tuturor disciplinelor din programul de studii de cadre didactice titulare.
5. Participarea profesorilor de la program în concursuri de performanță organizate de instituție.
6. Existența unui sistem de susținere a activității științifice a profesorilor din partea conducerii instituției.
7. Procesul de recrutare și administrare a personalului administrativ și auxiliar este bine reglementat și documentat și respectă într-un tot cadru legislativ și normativ.
8. Instituția dispune de săli suficiente pentru desfășurarea procesului de studiu la program și acestea oferă condițiile necesare.
9. Studenții programului au acces la biblioteca USM care oferă toate resursele bibliografice necesare de care pot avea nevoie studenții pentru studiu.
10. Existența certificatelor de perfecționare Moodle și de participare în cadrul stagiului de formare: *Modernizarea curriculumului disciplinelor programelor de studii, ciclului I studii superioare de licență.*



11. Plasarea permanentă a modificărilor, anunțurilor privind activitatea didactică, procesul de predare-învățare-evaluare, pe pagina-web a universității.
12. Existența unei baze de date cu privire la nivelul de satisfacție a studenților.
13. Realizarea procesului de monitorizare a programului de studii de către departamentul instituțional de asigurare a calității.

Recomandări:

1. A aplica mai multe tipuri de chestionare.
2. A continua susținerea stagiului de practică (sub formă de Conferințe) cu publicarea celor mai frumoase rezultate (proiecte de lecții interesante; demersuri didactice explicite însoțite de materiale didactice realizate de către studenții stagiați; eficiența aplicării unor tehnici interactive etc.).
3. A mări perioada de prezentare a tezelor de licență la Departament.
4. A identifica și organiza programele de mobilitate academică organizate în baza tratatelor internaționale.
5. A conlucra și crea parteneriate cu societatea civilă și cu organismele internaționale.
6. A mări numărul cadrelor didactice cu grad științific și titluri științifico-didactice în predarea cursurilor teoretice.
7. A încuraja participarea profesorilor în mobilitatea academică.
8. A crea un program în cadrul departamentului cu propriul traseu de dezvoltare profesională al cadrelor didactice.
9. A implica mai activ toți profesorii din program în proiecte de cercetare științifică.
10. A solicita de la instituțiile abilitate prelungirea autorizațiilor și permiselor care urmează să expire în viitorul apropiat sau au expirat recent.
11. A reface planul spațiilor utilizate în procesul de studii și de cercetare într-un format care să permită utilizarea acestuia, de dorit în format electronic.
12. A plasa suportul curricular în întregime pe platforma Moodle la începutul anului.
13. A asigura utilizarea platformei atât de către profesori, cât și de către studenți.
14. A asigura infrastructura necesară pentru accesul studenților cu dizabilități în cămine.
15. A efectua reparație în cămine, pentru asigurarea unor condiții corespunzătoare de cazare.
16. A asigura feedback activ cu studentul/utilizatorul.
17. A implica mai activ în procesul de evaluare toți actanții programului.
18. A include în baza instituțională de date informația despre absolvenții programului.
19. A întreprinde măsuri eficiente de ghidare în carieră a studenților pentru o rată mai înaltă a angajabilității acestora în câmpul muncii conform calificării obținute.
20. A pune în aplicare mecanismele de evidență a angajării și a evoluției în câmpul muncii a absolvenților programului.
21. A identifica și organiza programele de mobilitate academică organizate în baza tratatelor internaționale.
22. A conlucra și crea parteneriate cu societatea civilă și cu organismele internaționale.

Arii de îmbunătățire obligatorii:

1. A detalia opiniile Comisiilor de asigurare a calității, oglindite în procese verbale, prin menționarea punctuală a recomandărilor care vizează perfecționarea programului de studii vizat, pentru a evita caracterul prea general al recomandărilor, care figurează la moment în documentele de evidență.
2. A elabora un regulament instituțional referitor la internaționalizarea proceselor universitare.
3. A diversifica paleta de cooperări internaționale pe dimensiunea programelor Erasmus+.
4. A organiza sistematic sondaje sociologice, operate atât printre studenții programului de studii, cât și printre profesorii care asigură funcționalitatea programului de studii, dar și angajatori, referitor la așteptări, conținuturi, și calitatea rezultatelor dar și a serviciilor educaționale.
5. A elabora un regulament instituțional referitor la internaționalizarea proceselor universitare.
6. A încuraja studenții programului de studii să participe la mobilități internaționale în cadrul programelor Erasmus+.
7. A racorda în documentele reglatoare ale programului de studii – plan de învățământ, curricula - misiunea, obiectivele și finalitățile programului de studii la Strategiile naționale, realitățile de funcționare a programului de studii și tendințele din domeniu.
8. A ajusta calitatea curriculei la disciplinele de limbă engleză B la calitatea curriculei pentru disciplinele filologice la limba română A: suporturi de curs proprii ale profesorilor, contribuția științifică personală a profesorului la conținuturile cursurilor.
9. A elabora și a ține la zi baza de date a absolvenților – bursieri de stat, care s-au angajat în câmpul muncii conform specialității evaluate – pentru cel puțin ultimii 5 ani.
10. A efectua admiterea la studii conform prevederilor elaborate la nivel național - comanda de stat privind planul de admitere.

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSL- 181

11. A obliga cadrele didactice să urmeze cursuri de formare pentru a corespunde calificării disciplinelor predate.
12. A efectua admiterea la studii conform prevederilor elaborate la nivel național - comanda de stat privind planul de admitere.

În procesul de evaluare a programului de studii superioare de licență 141.08.01/141.09.04 Limba și literatura română și engleză s-a stabilit următorul nivel de realizare a standardelor de acreditare:

Standard de acreditare	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Punctaj total	8	12	14	8	22	15	4	3	12	2
Valoarea evaluată	7	11,5	14	7	20,5	12,5	4	3	11	2
Nivel de realizare (%)	87,5%	95,83%	100%	87,5%	93,2%	83,3%	100%	100%	91,7%	100%

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

Recomandarea finală a comisiei de evaluare externă:

În baza pct. 62 (al. 2) 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 condiționată a programului de studiu 141.08.01/141.09.04 Limba și literatura română și engleză, forma de studii: cu frecvență, pentru o perioadă de 3 ani.

Membrii comisiei de evaluare externă:

Președinte: _____ **Ana GUȚU**
 Membru: _____ **Liuba PĂTRENCO**
 Membru: _____ **Svetlana DERMENJI-GURGUROV**
 Membru: _____ **Otilia DRĂGUȚANU**
 Membru: _____ **Olga GAIFUTDINOVA**