



Agenția Națională de Asigurare a Calității în Învățământul Profesional

MD-2068, mun. Chișinău, șoseaua Hâncești, 38A,
Tel. (+373) 022-545411, e-mail: anacip@anacip.md

RAPORTUL

Agenției Naționale de Asigurare a Calității în Învățământul Profesional

tipul evaluării:

evaluare externă în vederea acreditării

programul de studii superioare de licență:

812.1. Turism

forma de învățământ:

cu frecvență, cu frecvență redusă

prestatorul de servicii educaționale:

Universitatea Cooperatist-Comercială din Moldova



CONSIDERAȚII GENERALE

Evaluarea externă a calității în vederea acreditării programului de studii superioare de licență **812.1 Turism**, forma de studii: cu frecvență și cu frecvență redusă, a fost inițiată la cererea prestatorului de servicii educaționale Universitatea Cooperatist-Comercială din Moldova, depusă în data de 30.12.2016, codul dosarului: ISACPSL-146.

Procesul de evaluare externă a calității programului de studii a fost organizat în conformitate cu *Metodologia 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*, aprobată prin Hotărâre de Guvern nr. 616 din 18 mai 2016 (în continuare Metodologie).

Inițierea procedurii de evaluare externă s-a făcut prin decizia Consiliului de Conducere al ANACIP din 26.01.2017, proces-verbal nr. 13. Comisia de evaluare externă a fost aprobată la ședința Consiliului de Conducere al ANACIP din 24.02.2017, proces-verbal nr. 16 în următoarea componență: președinte – Prisăcaru Veronica, membri - Rotaru Liliana, Coptileț Valentina, Luca Nicolae, Ciobanu Victor, Cebotaru Mariana.

Vizita de evaluare externă a fost efectuată în data de 29.03.2017. Pe parcursul lunilor aprilie-mai 2017 a fost elaborat raportul de evaluare externă a calității programului de studii superioare de licență. Raportul de evaluare externă au fost expediat pentru consultare instituției evaluate, astfel respectând dreptul entității evaluate la formularea de comentarii/contestații și prezentarea dovezilor suplimentare.

Raportul de evaluare externă a calității programului de studii superioare de licență a fost prezentat și analizat în cadrul ședințelor Consiliului de Conducere al ANACIP.

REZULTATELE EVALUĂRII

Ca urmare a evaluării externe a calității programului de studii superioare de licență au fost constatate următoarele:

- UCCM dispune de politici de asigurare a calității care sunt publice prin pagina web a instituției. Politicile de asigurare a calității sunt parte a managementului strategic al UCCM. Actorii interni dezvoltă și implementează aceste politici prin intermediul unor structuri și procese adecvate, implicând mai puțin actorii externi. Cadrul juridic-normativ de funcționare a programului de studii de licență 812.1 Turism este conform cerințelor legale. Conceptul de internaționalizare este în dezvoltare la UCCM și este inclus în documentele strategice.
- UCCM dispune de procese de proiectare și aprobare a programului de studii, desfășoară sistematic activități de cercetare a pieții muncii în vederea identificării necesităților sectorului hotelier-turistic. Finalitățile programului de studii sunt formulate în termeni de competențe, asigură calificări profesionale și sunt racordate la Cadrul Național al Calificărilor/Cadrul European al Calificărilor, Strategile naționale, realitățile și tendințele din domeniu. Curriculumul pe discipline corespunde cu prevederile Cadrului Național al Calificărilor/Cadrul European al Calificărilor și duce la formarea competențelor planificate. UCCM dispune de metodologie proprie privind elaborarea materialelor curriculare.
- Formele de organizare și organizarea procesului de predare-învățare-evaluare sunt conforme normelor regulamentare. Catedra Marketing, comerț și turism a UCCM depune eforturi considerabile pentru centrarea pe student a metodelor de predare-învățare și evaluare, încercând să transforme studenții în participanți activi la propria învățare și parteneri ai actului educațional. Dar procesul de predare-învățare și evaluare în cadrul programului de studii de licență Turism nu este asigurat integral cu suport curricular (manuale, note de curs, ghiduri metodice etc.) sau logistic (acorduri de colaborare cu bazele de practică, materiale didactice publicate etc.).
- Pe parcursul anilor 2011-2016 numărul de cereri depuse la admitere a fost net inferior numărului de locuri atribuite de către Ministerul Educației și Moldcoop. Rata de absolvire a programului de studii în raport cu numărul studenților înmatriculați la anul I (anii 2011-2012) variază între 65% și 85%. La Specialitatea Turism pe parcursul anilor analizați nu există dovezi de mobilitate a studenților.
- Procedurile de planificare, recrutare și administrare a personalului academic se efectuează în strictă conformitate cu cadrul legislativ și normativ în vigoare. Instituția dispune de un sistem eficace de dezvoltare a personalului academic, fiind create multiple oportunități pentru stagii, cursuri de perfecționare etc. Personalul didactic/științific al programului de studii de licență este susținut de instituție în planificarea și realizarea activităților metodice prin oferirea primelor unice de stimulare, luarea în calcul a rezultatelor la promovarea în carieră. Personalul academic implicat în program este antrenat în proiecte de cercetare, participă activ în manifestări științifice cu publicarea rezultatelor. Performanțele obținute în activitatea de cercetare și inovațională sunt valorificate atât prin reflectarea acestora în procesul educațional, cât și prin transferul în mediului economic.
- Universitatea finanțează în mod corespunzător activitățile de predare și învățare la programul de studii de licență „Turism” prin planificarea, recrutarea și administrarea corespunzătoare a personalului administrativ și auxiliar, dotarea și utilizarea spațiilor educaționale și de cercetare conform normelor în vigoare, asigurarea cu spații de studii în medie la un student la un coeficient înalt. Universitatea asigură parțial



studentii cu resurse de învățare și servicii de suport adecvate și ușor accesibile. De remarcat, în special dotarea spațiilor cu echipament, serviciile bibliotecii, inclusiv accesul online la diferite baze de date. Universitatea promovează o politică de susținere a studenților prin scutire de taxe, alocare de burse de merit, locuri în cămin, participarea studenților în luarea deciziilor, etc.

- Instituția duce o evidență a parcursului academic al studenților prin intermediul registrelor de evidență. Departamentul calității din cadrul instituției chestionează studenții la finalul cursurilor, cât și la absolvirea studiilor pentru a stabili nivelul de satisfacție al acestora față de programul de studii și serviciile oferite de către instituție. Instituția nu dispune de o bază de date electronică securizată.
- Instituția deține o pagină web care funcționează în conformitate cu regulamentul de funcționare și administrare a acesteia. Informația plasată pe pagina web este periodic actualizată (evenimente, plan de studii, oferte și facilități pentru studenți, ș.a.). Instituția asigură parțial transparența informației de interes public privind programul de studii.
- Instituția aplică sistematic proceduri de monitorizare și revizuire a programului de studii, inclusiv și a proceselor de predare-învățare-evaluare. Atât autoevaluarea, cât și evaluarea programului de studii de către beneficiari sunt efectuate prin proceduri variate. Se duce evidența angajării și evoluției profesionale a absolvenților.
- UCCM întreprinde măsuri de asigurare externă a calității prin executarea conformă a dispozițiilor și recomandărilor Ministerului Educației, realizarea observațiilor, recomandărilor și deciziilor formulate în baza evaluării externe din 2008.

au fost identificate următoarele puncte tari ale programului de studii superioare de licență:

- Eforturi considerabile din partea UCCM de internaționalizare a programului de studii.
- Participarea activă a UCCM în cadrul proiectelor de cercetare în domeniul industriei turistice și hoteliere.
- Elaborarea propriei metodologii privind elaborarea materialelor curriculare. Asigurarea programului de studii atât cu programe analitice pe unități de curs, cât și cu fișe ale unităților de curs.
- Cercetarea/analiza pieței muncii în vederea identificării necesităților în sectorul hotelier-turistic. Participarea activă a cadrelor didactice la elaborarea strategiilor de dezvoltare a Moldcoop în domeniul turismului rural.
- Colaborarea eficientă dintre UCCM și unele baze de practică, potențiali angajatori și investitori.
- Îmbinarea eficientă a evaluărilor scrise, orale și ale celor mixte.
- Instituția dispune de o rată înaltă a cadrelor didactice cu grade științifice și titluri științifico-didactice care asigură predarea cursurilor teoretice.
- Instituția oferă oportunități multiple de dezvoltare a personalului academic.
- Instituția dispune de un sistem eficace de evaluare a personalului academic.
- Instituția utilizează instrumente variate de susținere a activității de cercetare a personalului academic. O bună parte din cercetările efectuate de personalul academic au caracter aplicativ.
- Universitatea asigură în totalitate spații proprii adecvate pentru realizarea procesului de studii și de cercetare la programul de studii.
- Universitatea asigură suprafețe per student la un coeficient major celui necesar.
- În cadrul instituției există Centrul de Resurse și informare în domeniul turismului și serviciilor hoteliere.
- Fondul de carte este actual și corespunde obiectivelor programului de studii Turism.
- Studenții UCCM beneficiază de diferite tipuri de burse, inclusiv ale sponsorilor: bursa de merit a Moldcoop, bursa de merit a UCCM, bursa sponsorilor (Orange, Azmol Company SRL), bursă socială.
- Solicitățile de cazare ale studenților UCCM în cămin sunt satisfăcute integral. Căminele sunt conectate la Internet gratuit pentru studenți.
- Procesele de monitorizare a programului de studii sunt realizate în baza principiului participativ.
- Procedurile de autoevaluare a programului de studii sunt urmate de decizii concrete privind ameliorarea unor probleme constatate, executarea cărora este ulterior monitorizată.
- Instituția aplică, instrumente variate de evaluare a beneficiarilor programului.
- Prezența și respectarea procedurilor cu privire la arhivarea documentelor.

au fost făcute următoarele recomandări:

- Elaborarea produselor curriculare pentru stagiul de inițiere în specialitate și practica de licență.
- Implementarea sistemului digital securizat de evidență și monitorizare a studenților.
- Securizarea registrelor de evidență a diplomelor.
- Crearea unei Baze de Date divizată în mai multe subsisteme, iar unul din ele să fie dedicat evidenței studenților. Crearea unei Baze de Date electronice securizate.

și arii de îmbunătățire obligatorii:

- Reconceptualizarea structurilor de management al calității la nivel instituțional pentru a evita producerea redundanței.
- Sprijinirea la nivel instituțional, a mobilităților studenților și cadrelor didactice. Atragerea studenților străini în program. Identificarea posibilităților și modalităților de a organiza mobilitatea „acasă” a studenților și



Agenția Națională de Asigurare a Calității în Învățământul Profesional

MD-2068, mun. Chișinău, șoseaua Hâncești, 38A,
Tel. (+373) 022-545411, e-mail: anacip@anacip.md

cadrelor didactice prin colaborare cu alte instituții de învățământ superior din RM, care au în oferta educațională programul de studii turism.

- Individualizarea traseului academic al studenților de la programul de studii de licență Turism, prin oferirea mai multor discipline de specialitate în regim de opțiune în planul de învățământ și prin susținerea mobilităților interne sau mobilitate „acasă”.
- Utilizarea platformei educaționale MOODLE pentru activitățile de învățare-evaluare în cadrul programului de studii de licență Turism.
- Elaborarea și plasarea pe site-ul UCCM a orarelor sesiunilor de recuperare a creditelor restante și a stagiilor de practică.
- Elaborarea unui curriculum integrat al stagiilor de practică: de inițiere, de producție și de licență care să stabilească obiective progresive ale stagiilor și activități repartizate după nivelul de complexitate al lor și al produselor activității de practică a studenților cu criterii măsurabile de evaluare.
- Încheierea acordurilor de colaborare cu instituții-baze de practică cu de profil, care ar corespunde finalităților și ar fi relevante pentru programul de studii de licență Turism.
- Includerea în curriculumul la discipline a criteriilor de evaluare și rubrica sugestii pentru lucrul individual, cu indicarea produsului lucrului individual ghidat, strategiilor de realizare, criteriilor de evaluare, termenele de realizare etc.
- Organizarea evaluării finale la disciplină și practică prin proiecte individuale sau/și în echipă/grup. Utilizarea sistemelor antiplagiat pentru prevenirea fraudelor academice.
- Adoptarea unui marketing „agresiv” și fortificarea promovării planului de dezvoltare a Regiunilor turistice din Moldova, pentru atragerea candidaților la studii.
- Efectuarea de campanii publicitare pentru tinerii cu dezabilități.
- Întreprinderea măsurilor ce țin de profilaxia abandonului.
- Informarea și motivarea studenților pentru a aplica la proiecte de mobilitate academică, în special prin programul Erasmus+.
- Identificarea și aplicarea unor instrumente mai variate de susținere a activității metodice a cadrelor didactice.
- A actualiza Regulamentul cu privire la evaluarea activității salariaților în UCCM, precizând și participarea studenților în evaluare.
- Asigurarea unei transparențe mai mari privind selectarea studenților cărora li se acordă burse, inclusiv prin plasarea informației pe site.
- Optarea pentru chestionarea on-line.
- Includerea în Instrucțiunea privind plasarea tezelor de licență în sistemul antiplagiat, aprobată de Consiliul Metodico-Științific la 10.03.2016 a parametrilor concreți pentru determinarea gradului de plagiere a tezelor de licență.
- Elaborarea și aplicarea chestionarelor de evaluare a satisfacției angajaților.
- Intensificarea activității Centrului de ghidare și consiliere în carieră în vederea identificării unui număr mai mare de locuri de muncă pentru absolvenți.

DECIZIA CONSILIULUI DE CONDUCERE AL ANACIP

În baza analizei Raportului de autoevaluare (prezentat de instituția de învățământ), Raportului de evaluare externă (elaborat de comisia de evaluare), comentariilor aduse de instituția de învățământ și a dezbaterilor din cadrul ședinței Consiliului de Conducere al ANACIP din data de 30.06.2017, Consiliul de Conducere a constatat că standardele de acreditare 2, 3, 5, 6, 8, 9 și 10 corespunde cerințelor, standardele de acreditare 1, 4 și 7 corespund parțial cerințelor și standardele de evaluare minime obligatorii sunt realizate. Ca urmare a constatărilor s-a decis de a propune **acreditarea condiționată pentru o perioadă de 3 ani** a programului de studii **812.1 Turism**, forma de învățământ cu frecvență și cu frecvență redusă.

Președinte al ANACIP

Andrei Chiciuc

Secretar general al ANACIP

Carolina Timco