



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

prestatorul de servicii educaționale:

Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălți



CONSIDERAȚII GENERALE

Evaluarea externă a calității în vederea acreditării programului de studii superioare de licență **812.1 Turism**, formele de studii: cu frecvență, a fost inițiată la cererea prestatorului de servicii educaționale Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălți, depusă în data de 15.02.2017, codul dosarului: ISACPSL-159.

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 28.03.2017. 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 a 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:

- USARB dispune de politici de asigurare a calității care sunt publice prin pagina web a instituției, accesibilă și logic organizată. Politicile de asigurare a calității sunt parte a managementului strategic al USARB. Actorii interni dezvoltă și implementează aceste politici prin intermediul unor structuri și procese adecvate, implicând mai puțin actorii externi. Cadru juridic-normativ de funcționare a programului de studii este conform cerințelor legale. În condițiile în care programul a fost autorizat în anul 2008 de către Ministerul Educației al Republicii Moldova, dar USARB nu a derulat acest program decât începând cu anul 2013, ar fi trebuit de coordonat planurile de învățământ cu Ministerul Educației. Conceptul de internaționalizare este în dezvoltare la USARB și este inclus în documentele strategice.
- Finalitățile programului de studii formulate în termeni de competențe asigură calificări profesionale și sunt racordate la Cadrul Național al Calificărilor/Cadrul European al Calificărilor, Strategiile naționale, realitățile și tendințele din domeniu. Planul de învățământ are abateri esențiale de la cerințele cadrului normativ. Curriculumul pe discipline corespunde cu prevederile Cadrului Național al Calificărilor/Cadrul European al Calificărilor și duce la formarea competențelor planificate. Realizarea legăturii dintre finalitățile programului de studii cu strategiile naționale/regionale din domeniu este susținută de implicarea activă a cadrelor didactice ale instituției la elaborarea Programelor regionale sectoriale în domeniile turism și dezvoltare economică în RDN.
- Formele de organizare și organizarea procesului de predare-învățare-evaluare sunt conforme normelor regulamentare. Catedra de științe economice a USARB 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 întotdeauna asigurat și acoperit suficient 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 2013-2016 numărul de cereri la admitere depuse la contract a fost net inferior locurilor atribuite de către Ministerul Educației. Efortul depus de USARB în domeniul admiterii nu a atins efectul scontat, în anul de studii 2013-2016 la contract au fost înmatriculați doar 35% din plan. Rata de absolvire a programului de studii în raport cu numărul studenților înmatriculați la anul I este de 80%. Pe parcursul anilor analizați nu există dovezi de mobilitate a studenților la programul de studii Turism.
- Instituția efectuează planificarea, recrutarea și administrarea personalului academic în strictă conformitate cu prevederile legislative și normative în vigoare. Programul este asigurat cu personal academic ce deține calificare conformă, dar cu o pondere redusă a personalului academic cu grad științific/titlu științifico-didactic. Instituția aplică eficiente diverse modalități de dezvoltare a personalului academic. Instituția aplică



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

diverse mecanisme de planificare, realizare și susținere a activității metodice a personalului academic și monitorizează realizarea acestora. Instituția dispune de un sistem comprehensiv de evaluare a personalului academic și îl aplică eficace. Instituția întreprinde diverse măsuri (inclusiv stimularea materială) pentru susținerea activității științifice a personalului academic. Rezultatele cercetărilor științifice sunt valorificate, prin transferul de cunoștințe către studenți și mediul economic.

- Universitatea finanțează, în mod corespunzător, activitățile de învățare și predare la programul de studii de licență „Turism” prin planificarea, recrutarea și administrarea în conformitate cu cadrul normativ 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 studenții cu resurse de învățare și servicii de suport adecvate și ușor accesibile. De remarcat, în special dotarea spațiilor cu echipament, serviciile bibliotecii, inclusiv accesul on-line la diferite baze de date, suportul curricular etc. Universitatea promovează o politică de susținere a studenților prin scutire de taxe, alocare de burse de merit, locuri în cămin, participarea studenților la luarea deciziilor, etc.
- Departamentul Managementului calității chestionează studenții semestrial, anual și la absolvirea studiilor pentru a stabili nivelul de satisfacție a studenților față de programul de studii. Rezultatele chestionărilor (rapoarte) se păstrează în baza de date. Instituția deține o bază de date securizată care poate fi accesată în baza unei parole individuale. Baza de date este accesibilă atât studenților, cât și angajaților instituției.
- Pagina web a instituției funcționează în conformitate cu Regulamentul de funcționare și administrare a acestuia. Ea reprezintă principala sursă de informare a candidaților la studii, studenților și angajaților. Informația de interes public plasată pe pagină este periodic actualizată.
- Procedurile de monitorizare și revizuire a programului de studii se aplică eficace. Instituția aplică diverse instrumente de antrenare a tuturor categoriilor de beneficiari în monitorizarea proceselor de predare-învățare-evaluare. Instituția aplică proceduri de autoevaluare a programului de studii, fiind luate decizii de îmbunătățire a acestuia. Instituția duce evidența angajării absolvenților în câmpul muncii, dar nu fixează datele aferente evoluției profesionale a acestora.
- Instituția întreprinde măsuri de asigurare externă a calității prin executarea conformă a dispozițiilor și recomandărilor Ministerului Educației. Programul de studii superioare de licență 812.1. Turism nu a fost anterior evaluat extern în vederea acreditării.

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

- Aplicarea managementului participativ cu implicarea în procesele de management al calității a actorilor procesului didactico-științific.
- Schemă orară electronică accesibilă.
- Îmbinarea eficientă a evaluărilor scrise și a celor orale. Monitorizarea eficientă a evaluărilor obligatorii prevăzute de calendarul academic.
- Instituția întreprinde diverse măsuri (inclusiv stimularea materială) pentru susținerea activității științifice a personalului academic.
- Activitatea științifică a personalului academic este monitorizată și realizată la un nivel înalt.
- Dotările spațiilor educaționale/de cercetare destinate realizării programului de studii.
- Biblioteca Științifică a USARB este amplasată în sediul construit special pentru bibliotecă. Pagina WEB a Bibliotecii este încadrată în pagina WEB a USARB. Biblioteca pune la dispoziția studenților o colecție importantă de carte și o varietate de baze de date internaționale (SpringerLink, Academic Search Premier (resursa EBSCO), etc., care sunt actualizate zilnic.
- Prezența curricula pe site-ul USARB și în bibliotecă.
- USARB dispune de Metodologia de calcul a taxelor de studii și de Regulamentul cu privire la modul și condițiile de acordare a bursei pentru studenții ciclului I, studii superioare de licență, ciclului II, studii superioare de master și ciclului III, studii de doctorat în USARB.
- Universitatea are în proprietate un cămin nou cu condiții foarte bune. Toți studenții sunt asigurați cu cămin.
- Instituția dispune de o Bază de Date privind evidența și reușita studenților; Chestionarea studenților se realizează on-line prin intermediul platformelor.
- Baza de date deținută de către instituție are accesul securizat.
- Instituția dispune de o pagină web interactivă! Existența unui sistem de asigurare a transparenței.



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

- Procedurile de monitorizare și revizuire a programului de studii se aplică eficace.

Au fost făcute următoarele recomandări:

- Statutul juridic al instituției vs. realizarea programului de studii.
- Comunicarea cu angajatorii, în scopul identificării necesităților de formare în domeniul Turism care să contribuie la îmbunătățirea calității serviciilor prestate de USARB în cadrul programului respectiv.
- Sprijinirea la nivel instituțional, a mobilităților studentești inexistente în perioada evaluată pentru studenții din programul de studii de licență Turism. Atragerea studenților străini. Identificarea posibilităților și modalităților de a organiza mobilitatea „acasă” a studenților și cadrelor didactice care asigură procesul de instruire în cadrul programului de studii Turism, prin colaborare cu alte instituții de învățământ superior din RM, care au în oferta educațională programul dat.
- Cadru general de proiectare a programului de studii. Respectarea procedurilor externe de aprobare a programului de studii.
- Elaborarea notei explicative a planului de învățământ cu descrierea misiunii, obiectivelor, ocupațiilor tipice pentru absolvenții programului de studii prevăzute în CNC.
- Elaborarea Regulamentului instituțional de organizare a studiilor în baza Sistemului Național de Credite de Studii.
- Recepționarea informațiilor despre cerințele pieții muncii, comunicarea cu un număr mai mare de angajatori și parteneri sociali.
- Identificarea unor metode mai variate de motivare a cadrelor didactice în vederea elaborării și editării suportului curricular pentru programul de studii de licență Turism. Să se ofere mai multe discipline de specialitate în regim de opțiune în planul de învățământ și să se încurajeze studenții să-și creeze trasee de formare profesională individualizate, de ex. prin mobilitate internă la alte programe din USARB sau mobilitate „acasă” la alte instituții de învățământ din Republica Moldova care oferă programe similare.
- Utilizarea platformei educaționale MOODLE pentru activitățile de învățare-evaluare în cadrul programului de studii de licență Turism și mai ales pentru organizarea, monitorizarea și evaluarea activităților de lucru individual ghidat al studenților.
- 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. Organizarea întrunirilor/meselor rotunde cu participarea reprezentanților bazelor de practică specifice programului Turism sau cel puțin domeniului general de formare – Servicii publice, pentru a asigura condițiile de realizare a practicilor și a crește eficacitatea lor.
- Organizarea evaluării finale la disciplină și practică prin proiecte individuale sau/și în echipă/grup.
- Adoptarea unui marketing „agresiv” și fortificarea promovării planului de dezvoltare a Regiunii turistice, pentru atragerea potențialilor studenți la Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălți.
- Efectuarea unor campanii publicitare pentru tineri cu dezabilități.
- Întreprinderea măsurilor eficiente ce țin de profilaxia abandonului.
- De valorificat mai eficient spațiile bibliotecii.
- Transparență mai mare privind selectarea studenților cărora li se acordă burse, inclusiv plasarea informației pe site.
- Dezvoltarea Bazei de Date și diversificarea sistemului de chestionare a beneficiarilor programului.
- Îmbunătățirea/completarea anumitor compartimente ale paginii web.
- Diversificarea modalității de asigurare a transparenței prin participarea studenților la dezbateri și la luarea deciziilor; Crearea unor grupuri de discuții pe domenii prioritare și asigurarea unui proces de dezbateri publice a problemelor actuale ale universității.
- Evaluarea periodică a cadrelor didactice prin intermediul chestionarelor.
- A duce evidența evoluției profesionale a absolvenților programului de studii.
- Asigurarea unei rate mai înalte a angajării absolvenților în câmpul muncii.

Și arii de îmbunătățire obligatorii:

- A coordona planul de învățământ al programului de studii superioare de licență 812.1 Turism cu Ministerul Educației al Republicii Moldova.



Agencia Națională de Asigurare a Calității în Învățământul Profesional

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

- Respectarea procedurilor de aprobare a planurilor de învățământ în conformitate cu cerințele cadrului normativ.
- De încheiat acorduri/contracte de colaborare dintre instituțiile-baze de practică cu USARB/Facultatea/catedra în vederea organizării și realizării stagiilor de practică de specialitate din cadrul programului de licență TURISM.
- Informarea și motivarea studenților pentru a aplica la proiecte de mobilitate academică, în special prin programul Erasmus+.
- Asigurarea programului de studii cu personal academic cu grade științifice.
- Diversificarea sistemului de monitorizare a implementării deciziilor luate în baza chestionării și sondajelor.
- Dezvoltarea paginii web a universității în concordanță cu tendințele actuale, accesibilă la accesarea de pe dispozitive mobile și ușor de navigat de pe laptop, în care informația este structurată pe categorii de interes.

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 6, 7, 8 și 10 corespunde cerințelor, standardele de acreditare 1, 2, 3, 4, 5, și 9 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.

Președinte al ANACIP

Andrei Chiciuc

Secretar general al ANACIP

Carolina Timco