	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-817
		Președintele comisiei de evaluare externă	Lîsîi Aliona

Raport de evaluare externă

În vederea **acreditării** programului de perfecționare **Servicii hoteliere, turism și agrement (20 credite)**, forma de organizare cu frecvență, la cererea depusă de **Universitatea de Stat din Moldova** pe data de 30.05.2023, în baza dosarului FPC.ACR.PFPC-817, 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 de 11.09.2023 – 12.09.2023.

Raportul de evaluare externă a fost elaborat de membrii comisiei de evaluare externă, aprobată la ședința Consiliului de conducere al ANACEC din 07.07.2023, decizia nr. 118.

Președinte: Lîsîi Aliona

Membru: Pădureac Lidia

Membru: Rusnac Virginia

Membru: Puțuntean Nina

Membru: Slovineanu Mihaela

Membru: Cebotaroș Viorica

Membru: Lupu Viorica



Cuprins

Standard de acreditare 1. Politici pentru asigurarea calității	4
Criteriul 1.1. Cadrul normativ, strategii și politici de asigurare a calității.....	4
1.1.1. Statutul juridic al instituției vs. realizarea programului de formare continuă	4
1.1.2. Strategii și politici de asigurare a calității programului de formare continuă	5
Standard de acreditare 2. Proiectarea și aprobarea programelor de formare continuă	6
Criteriul 2.1. Proiectarea și aprobarea programului de formare continuă	6
2.1.1. Cadrul general de proiectare și aprobare a programului de formare continuă	6
Criteriul 2.2. Conținutul programului de formare continuă	7
2.2.1. Misiunea, obiectivele și planul de învățământ la programul de formare continuă	7
2.2.2. Curricula pe discipline	9
2.2.3. Relevanța programului de formare continuă	9
Standard de acreditare 3. Învățarea, predarea și evaluarea centrate pe formabil	10
Criteriul 3.1. Procesul de predare-învățare	10
3.1.1. Organizarea procesului de predare-învățare.....	10
3.1.2. Centrarea pe formabil a metodelor de predare-învățare	11
3.1.3. Utilizarea instrumentelor TIC în procesul de predare-învățare-evaluare.....	11
Criteriul 3.2. Evaluarea rezultatelor învățării	12
3.2.1. Organizarea procesului de evaluare.....	12
3.2.2. Documentarea rezultatelor	13
Standard de acreditare 4. Înscrierea, evoluția, recunoașterea și dobândirea de certificări de către formabili	13
Criteriul 4.1. Înscrierea la programul de formare continuă.....	13
4.1.1. Existența și aplicarea procedurilor de atragere și înscriere la programul de formare continuă	13
4.1.2. Accesul grupurilor dezavantajate și a persoanelor cu cerințe educaționale speciale la programul de formare continuă.....	14
Criteriul 4.2. Progresul formabililor	15
4.2.1. Finalizarea cu succes a programului de formare continuă.....	15
Criteriul 4.3 Recunoașterea și dobândirea certificării	16
4.3.1. Conferirea certificatului ce atestă finalizarea programului de formare continuă	16
Standard de acreditare 5. Personalul didactic	16
Criteriul 5.1. Recrutarea și administrarea personalului didactic.....	16
5.1.1. Planificarea și recrutarea personalului didactic pentru programul de formare continuă	16
5.1.2. Calificarea profesională a personalului didactic	17
Criteriul 5.2. Dezvoltarea personalului didactic.....	18
5.2.1. Măsuri de dezvoltare a personalului didactic	18
5.2.2. activității metodice a personalului didactic	18
Standard de acreditare 6. Resurse de învățare și sprijin pentru formabili	19
Criteriul 6.1. Personal administrativ și auxiliar	19
6.1.1 Planificarea și coordonarea activității personalului administrativ și auxiliar	19
Criteriul 6.2. Resurse materiale.....	20
6.2.1. Existența și utilizarea spațiilor educaționale	20
6.2.2. Dotarea și accesibilitatea spațiilor educaționale	21
Criteriul 6.3. Resurse financiare.....	22
6.3.1. Finanțarea procesului educațional	22




Criteriul 6.4. Asigurarea socială a formabililor	23
6.4.1. Asigurarea formabililor cu servicii sociale	23
Standard de acreditare 7. Managementul informației	24
Criteriul 7.1. Sistemul informațional	24
7.1.1. Existența și funcționarea sistemului de gestionare a informației	24
Standard de acreditare 8. Informații de interes public	24
Criteriul 8.1. Transparența informațiilor de interes public	24
8.1.1. Transparența informației cu privire la programul de formare continuă	24
Standard de acreditare 9. Monitorizarea continuă și evaluarea periodică a programelor de formare continuă	25
Criteriul 9.1. Monitorizarea și evaluarea periodică a programului de formare continuă	26
9.1.1. Monitorizarea și revizuirea ofertei educaționale și a programului de formare continuă	26
9.1.2. Monitorizarea proceselor de predare-învățare-evaluare	27
9.1.3. Evaluarea programului de formare continuă de către formabili, absolvenți, angajatori și alți beneficiari	27
Standard de acreditare 10. Asigurarea externă a calității în mod ciclic	28
Criteriul 10.1. Asigurarea externă a calității	28
10.1.1. Executarea dispozițiilor și recomandărilor Ministerului Educației și Cercetării și a altor instituții publice	28
10.1.2. Realizarea observațiilor, recomandărilor și deciziilor formulate în baza evaluării externe de către Agenția Națională de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare/alte Agenții de Asigurare a Calității	29
Concluzii generale	30
Recomandarea comisiei de evaluare externă:	31

**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 normativ, strategii și politici de asigurare a calității**1.1.1. Statutul juridic al instituției vs. realizarea programului de formare continuă**

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none">• Codul Educației al Republicii Moldova, Cod nr. 152 din 17.07.2014;• SM ISO 29990:2016 Servicii de instruire pentru educație și pregătire nonformale. Cerințe de bază pentru prestatorii de servicii;• Cadrul Național al Calificărilor: Standarde de Calificare profesor cu specializare la diverse discipline școlare (nivel 6 CNC RM, Domeniul de formare profesională Formarea profesorilor), ordin MECC nr.1878 din 18.12.2018;• Strategia națională de dezvoltare a Republicii Moldova, „Moldova 2030”, HG nr. 377 din 10.06.2020;• Regulamentul cu privire la formarea continuă a adulților, aprobat prin HG nr. 193/2017, cu modificările ulterioare HG nr. 387 din 15.06.22;• Metodologia de elaborare a programelor de formare profesională a adulților și a curriculumului în cadrul învățării pe tot parcursul vieții, ordin MEC nr. 93 din 02.08.2023;• Cartea Universitară, 2020, aprobată de Senatul USM la 17 aprilie 2015, cu completările și modificările aprobate de Senatul USM la 15.09.2020;• Certificatului de înregistrare a organizației necomerciale din 29 decembrie 2006;• Autorizația sanitară de funcționare nr. 013277, eliberată la 18 ianuarie 2022;• Proces-verbal de Control în domeniul supravegherii de stat a măsurilor contra incendiilor, nr. 10/4 din 16.06.2020;• Strategia de dezvoltare USM pentru anii 2021-2026, aprobată la ședința Senatului USM din 07.09.2021;• Reorganizarea structurilor USM, aprobată prin decizia Senatului USM din 30.06.2009 și ordinului rectorului nr. 82 din 25.03.2010;• Modificarea statelor de personal, Ordinului Rectorului USM nr. 426 din 30.12.2011;• Constituirea departamentului de formare continuă, Ordinului Rectorului USM nr. 155/1 din 08.10.2018;• Extinderea activității DFC și transformării acestuia în Centru de Resurse pentru Formarea Continuă (CRFC), aprobată prin Decizia Senatului USM din 01.03.2022;• Strategia de dezvoltare a CRFC pentru perioada 2022 – 2026, aprobată prin decizia Senatului USM din 01.03.22;• Regulamentul de Organizare și Funcționare a CRFC, aprobat prin Decizia Senatului USM în 28.03.2023;• Pagina web a USM – usm.md;• Programul de perfecționare Servicii Hoteliere, Turism și Agreement, aprobat la Senatul USM din 25.05.21;• Programul de perfecționare Servicii Hoteliere, Turism și Agreement, aprobat la ședința Senatului USM 28.03.2023;• Decizia nr. 58 din 22.12.2021 de autorizare și funcționare provizorie a programului de formare profesională continuă Servicii Hoteliere, Turism și Agreement (20 credite), forma de organizare cu frecvență, Certificat de evaluare externă a calității, seria FC, nr. 0155-02;• Interviu cu echipa managerială a instituției.
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	USM deține statut de Universitate Națională, acordat prin Hotărârea Guvernului RM nr. 1026 din 28 septembrie 2001 și activează în baza cadrului juridic al sistemului de învățământ, reglementat de Codul Educației și a Cartei Universitare, 2020, aprobată de Senatul USM la 17 aprilie 2015, cu completările și modificările aprobate de Senatul USM la 15.09.2020. IP USM activează în baza Certificatului de înregistrare a organizației necomerciale din 29 decembrie 2006, deține Autorizația sanitară de funcționare nr. 013277, eliberată la 18 ianuarie 2022 și Proces Verbal de Control în domeniul supravegherii de stat a măsurilor contra incendiilor, nr. 10/4 din 16.06.2020. USM are proiectat documentul Strategia de dezvoltare pentru anii 2021-2026, în care obiectivul 1,4 se referă la Redimensionarea formării continue, prin acoperirea unei arii mai largi a domeniilor profesionale și dezvoltării personale. În cadrul USM funcționează Secției Formare Continuă (SFC) instituită prin decizia Senatului USM din 30.06.2009 și ordinului rectorului nr. 82 din 25.03.2010 „Cu privire la reorganizarea structurilor USM”. SFC a activat ca subdiviziune universitară, apoi ca subdiviziune a

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-817
----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	-----------------	------------------

	<p>Departamentului Studii în baza ordinului Rectorului nr. 426 din 30.12.2011, reorganizată ulterior în Departamentul Formare Continuă (DFC), în baza ordinului nr. 155/1 din 08.10.2018. Senatul USM din 01.03.2022 aprobă extinderea activității DFC și transformării în Centru de Resurse pentru Formarea Continuă (CRFC).</p> <p>În baza modificărilor din Regulamentul cu privire la formarea continuă a adulților, aprobat prin HG nr. 193/2017, cu modificările ulterioare HG nr. 387 din 15.06.22 și a noii Metodologii de elaborare a programelor de formare profesională a adulților și a curriculumului în cadrul învățării pe tot parcursul vieții, ordin MEC nr. 93 din 02.08.2023, programul de perfecționare Servicii Hoteliere, Turism și Agreement a fost actualizat, fiind aprobat la Ședința Departamentului Economie, Marketing și Turism, la Ședința Comisiei de Asigurare a Calității, la Consiliul Facultății de Științe Economice, aprobat la ședința Senatului USM</p> <p>Programul prevede un curs de formare în volum de 600 ore, cuantificat cu 20 credite profesionale, ce include 150 ore de contact direct și 450 ore de activitate individuală. Planul de învățământ este structurat pe 3 module: Modulul A. Antreprenoriat și marketing în turism – 180 ore (6 credite), Modulul B1. Activitatea de ghidaj – 240 ore (8 credite), Modulul B2. Turism și ospitalitate – 240 ore (8 credite), Modulul C. Tendințe moderne a activității de ghidaj prin prisma formelor de turism – 180 ore (6 credite). Programul presupune formarea competențelor pe două domenii prioritare: ghidajul turistic și activitatea în turism și ospitalitate.</p> <p>Formarea profesională continuă la acest tip de program este necesară pentru toți angajații din domeniul serviciilor turistice, ospitalității și ghizilor de turism reieșind din Proiectul Programului Național de Dezvoltare a Turismului "Turism 2025" (PNDT) prin Obiectivul specific nr. 2.1. Consolidarea și diversificarea produsului turistic.</p> <p>Programul de perfecționare Servicii Hoteliere, Turism și Agreement a fost elaborat în 2021, discutat la Departamentul Economie, Marketing și Turism și Consiliul Facultății Științe Economice, analizat la Consiliul Calității al USM și aprobat la Senatul USM din 25.05.21. Programul de perfecționare Servicii Hoteliere, Turism și Agreement a fost supus pentru prima dată autorizării de funcționare provizorie la 12.04.2021.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	<p>1,0 – cadrul de funcționare al programului de formare continuă este conform cerințelor legale.</p> <p>Standard de evaluare minim obligatoriu:</p> <p>Cadrul de funcționare a programului de formare continuă este conform cerințelor legale.</p> <p>Prestatorul de servicii educaționale de formare continuă deține autorizație sanitară de funcționare și actul juridic care confirmă respectarea normelor de securitate antiincendiară, eliberat de organele competente.</p>	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat
		3,0	3,0
Puncte tari	✓ Management performant în organizarea programului de perfecționare Servicii Hoteliere, Turism și Agreement.		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

1.1.2. Strategii și politici de asigurare a calității programului de formare continuă

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Codul Educației al Republicii Moldova, Cod nr. 152 din 17.07.2014; • Strategia națională de dezvoltare a Republicii Moldova, "Moldova 2030", HG nr. 377 din 10.06.2020; • Regulament Consiliul Calității, aprobat la ședința Senatului USM din 28.03.2023; • Regulament de funcționare a SMC, aprobat la ședința Senatului USM din 28.03.2023; • Regulament de organizare CAC, aprobat la ședința Senatului USM din 28.03.2023; • Regulament cu privire la management serviciilor de formare profesională la USM, aprobat la ședința Senatului USM din 28.03.2023; • Regulament privind organizarea evaluării și monitorizarea calității programelor de formare continuă, aprobat la Ședința Senatului USM 28.03.2023; • Pagina web a USM – usm.md; • Programul de perfecționare Servicii Hoteliere, Turism și Agreement, aprobat la Senatul USM din 25.05.21; • Programul de perfecționare Servicii Hoteliere, Turism și Agreement, aprobat la ședința Senatului USM 28.03.2023;
------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



	<ul style="list-style-type: none"> Decizia nr. 58 din 22.12.2021 de autorizare și funcționare provizorie a programului de formare profesională continuă Servicii Hoteliere, Turism și Agreement (20 credite), forma de organizare cu frecvență, Certificat de evaluare externă a calității, seria FC, nr. 0155-02; Memorandum de înțelegere între USM și Asociația Națională pentru Turism Receptor din Moldova (ANTRIM) din 21.12.2021; Interviu cu echipa de management instituției; Interviu cu cadrele didactice. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Managementul calității serviciilor educaționale este o componentă definitorie a politicii USM și constituie o condiție de bază pentru realizarea misiunii acesteia și satisfacerii cerințelor și așteptărilor partenerilor și beneficiarilor. Realizarea procesului de perfecționare prin programul SHTA reflectă prevederile de politică educațională cu accent pe orientarea competențelor/finalităților de studii către cerințele pieței muncii. Obiectivele programului SHTA sunt descrise în nota explicativă a Planului de învățământ.</p> <p>Aceste obiective sunt corelate cu: -strategiile și politicile de asigurare a calității USM, expuse în Planului strategic al USM 2016-2020; -cu obiectivele Planului Strategic al Facultății de Științe Economice; -cu obiectivele Planului Strategic al Departamentului Economie Marketing și Turism și prevăd dezvoltarea competențelor profesionale necesare formabililor în domeniul SHTA prin dezvoltarea și consolidarea calității ofertei educaționale, și se concretizează în elaborarea planurilor de învățământ, dezvoltarea curriculumului la discipline, cu axarea procesului didactic pe formabil, cu aplicarea tehnologiilor didactice interactive în parteneriat cu Asociația Națională pentru Turism Receptor din Moldova (ANTRIM) în vederea identificării necesităților de formare a formabililor. În cadrul USM, concepția formării profesionale continuă în domeniul SHTA e realizată prin implicarea membrilor ANTRIM în procesul de asigurare calitativă a programului</p> <p>În cadrul USM funcționează structuri ale managementului calității la toate nivelurile, care asigură buna funcționare a sistemului de management al calității: 1) la nivelul Universității: Senatul, Consiliul Calității, Secția Managementul Calității; 2) la nivel operațional: comisiile Senatului USM: Comisia pentru învățământ și evaluare academică, Comisia pentru cercetare și inovare, Comisia pentru etică; 3) la nivelul facultăților: Consiliul Facultății; Comisiile de asigurare a calității; 4) la nivelul departamentelor: departamentul.</p> <p>CRFC funcționează în baza Strategiei de dezvoltare a CRFC pentru perioada 2022 – 2026, Regulamentului de organizare și funcționare a CRFC, Planului de activitate 2022-2023, care stipulează direcțiile și activitățile prognozate. CRFC monitorizează asigurarea calității programului de formare continuă în colaborare cu DP, în baza Regulamentului privind organizarea evaluării și monitorizarea calității programelor de formare continuă, aprobat la Ședința Senatului USM în baza Procedurilor - Monitorizarea procesului de predare-învățare-evaluare la programele de formare continuă; Autoevaluarea și auditul intern în vederea evaluării externe a programelor de studii superioare de licență, master și a programelor de formare continuă.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – obiectivele programului de formare continuă sunt corelate cu strategia și politicile instituționale de asigurare și îmbunătățire continuă a calității, care sunt asumate și comunicate tuturor părților interesate.	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat
		3,0	3,0
Puncte tari	✓ Sistemul de management al calității în USM este proiectat pe patru tipuri de activități pentru asigurarea calității: planificare-control-asigurare-îmbunătățire și este asigurat prin mecanism instituțional stabilit.		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			


Standard de acreditare 2. Proiectarea și aprobarea programelor de formare continuă

Instituțiile dispun de procese de proiectare și aprobare a programelor de formare continuă. Programele de formare continuă sunt proiectate în așa fel, încât să atingă obiectivele pentru care au fost create incluzând rezultatele învățării.

Criteriul 2.1. Proiectarea și aprobarea programului de formare continuă

2.1.1. Cadrul general de proiectare și aprobare a programului de formare continuă

Dovezi prezentate de instituția de	<ul style="list-style-type: none"> Codul Educației al Republicii Moldova, Cod nr. 152 din 17.07.2014; Nomenclatorul domeniilor de formare profesională și al specialităților în învățământul superior, aprobat prin HG nr. 482 din 28.06.2017;
-------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-817
----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	-----------------	------------------

formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Clasificatorul ocupațiilor (CORM 006 – 2021), aprobat prin ordinul MMPS nr. 11 din 12.11.2021; • Regulamentul cu privire la formarea continuă a adulților, aprobat prin HG RM nr. 193 din 24.03.2017; • Regulamentul de Organizare și Funcționare a CRFC, aprobat prin Decizia Senatului USM în 28.03.2023; • Metodologia de elaborare a programelor de formare profesională a adulților și a curriculumului în cadrul învățării pe tot parcursul vieții, aprobată prin Ordinul MEC nr. 93 din 02.08.2023; • Programul de perfecționare SHTA, aprobat la ședința Senatului USM 28.03.2023; • Raport de evaluare a necesităților de formare continua, 2021; • Extras proces-verbal al ședinței departamentului economie, marketing și turism din 24.04.2021; • Extras proces-verbal al ședinței consiliului facultății de științe economice din 30.08.2022; • Interviu cu echipa managerială a instituției. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Programul de perfecționare SHTA este proiectat cu scopul de realizare a obiectivelor propuse, în conformitate cu actele legislative și normative în vigoare.</p> <p>Procesele interne de proiectare și aprobare a programului de perfecționare sunt inițiate la nivel de CRFC și a Departamentului de economie, marketing și turism cu consultarea actorilor implicați în procesul educațional conform Regulamentului privind inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studiu. Programul conține toate părțile constitutive necesare pentru astfel de documente.</p> <p>Programul de perfecționare a fost proiectat ca rezultat al consultării specialiștilor și experților în domeniu.</p> <p>Programul de formare continuă la SHTA a fost analizat și discutat la Departamentul de economie, marketing și turism, consultat de Comisia de Asigurare a Calității, aprobat la Consiliul Facultății și la Ședința Senatului USM. Programul de perfecționare SHTA este asigurat de Departamentul Economie, marketing și turism, coordonat metodologic de CRFC.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – conținutul programului de formare continuă este proiectat și aprobat în conformitate cu cerințele cadrului normativ.	Ponderea (puncte) 3,0	Punctajul acordat 3,0
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Criteriul 2.2. Conținutul programului de formare continuă

2.2.1. Misiunea, obiectivele și planul de învățământ la programul de formare continuă

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Programul de perfecționare SERVICII HOTELIERE, TURISM ȘI AGREMENT, aprobat la ședința Senatului USM 28.03.2023; • Programul național pentru ocuparea forței de muncă pentru anii 2022-2026, aprobat prin HG nr. 785 din 16.11.2022; • Regulamentul cu privire la formarea continuă a adulților, aprobat prin HG nr. 193 din 24.03.2017; • Strategia de dezvoltare „Educația 2030”, aprobată prin HG nr. 114 din 07.03.2023; • Metodologia de elaborare a programelor de formare profesională continuă și curriculum-ului în cadrul învățării pe tot parcursul vieții, aprobată prin Ordin MEC nr. 70 din 30.01.2019. • Cadrul european al calificărilor pentru învățarea pe tot parcursul vieții; • Cadrul Național al Calificărilor, aprobat prin HG nr. 1016 din 23.11.2017; • Regulament cu privire la management serviciilor de formare profesională la USM, aprobat la ședința Senatului USM din 28.03.2023; • Regulamentului privind organizarea evaluării și monitorizarea calității programelor de formare continuă, aprobat la Ședința Senatului USM 28.03.2023; 		
------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--



Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Misiunea, obiectivele și finalitățile programului de formare continuă SHTA este racordate la strategiile și tendințele din domeniu: <u>Strategia națională privind ocuparea forței de muncă pe anii 2017-2021</u> (HG nr. 1473 din 30.12.2016), Memorandumul asupra învățării permanente din 30.10.2000 și ISO 29990:2010 „Learning services for non-formal education and training - Basic requirements for service providers” și SM ISO 29990:2016 „Servicii de educație non-formală și formare profesională”, Planul Strategic al USM pentru perioada 2016-2020, <u>Strategia de cercetare și inovare la USM pentru perioada 2015-2020</u>, prin obiectivele: Afilierea Universității la un sistem integrat de informare privind strategiile de cercetare științifică și competițiile naționale și internaționale lansate pentru obținerea proiectelor, <u>Planului de dezvoltare strategică pentru anii 2016-2020 a CRFC</u> prin obiectivele: Dezvoltarea dimensiunii de prestator de servicii educaționale de înaltă calitate destinate mediului educațional și economic și Consolidarea și valorificarea ofertei educaționale; <u>Plan strategic al FSE 2016-2020, al DEMkT 2018-2022</u> prin obiectivele: asigurarea și sporirea gradului calității ofertei educaționale; dezvoltarea curriculară; consolidarea activității de cercetare; promovarea imaginii specialităților de profil; deschidere spre colaborare cu mediul academic și cu piața muncii.</p> <p>Misiunea și obiectivele Programul de perfecționare Servicii Hoteliere, Turism și Agreement sunt racordate la Strategia de dezvoltate a turismului „Turism 2020” și corespund Proiectului Programului Național de Dezvoltare a Turismului „Turism 2025” (PNDT) și realităților, tendințelor din domeniu.</p> <p>Finalitățile de studiu ale programului, exprimate în competențe ale formabililor corespund misiunii și obiectivelor și decurg din acestea, fiind prezentate în Nota explicativă a planului de învățământ. PP Servicii Hoteliere, Turism și Agreement și curricula programului corespund cerințelor Normelor metodologice de elaborare a programelor de formare continuă și curricula acestora. PP Servicii Hoteliere, Turism și Agreement urmărește realizarea unei formări centrate pe formabil, orientate spre realizarea finalităților de studiu. Structura PP prevede alocarea a 20 de credite ECTS, ce include 150 ore de contact direct și 450 ore de activitate individuală. Planul de învățământ este structurat pe 3 module: Modulul A. Antreprenoriat și marketing în turism – 180 ore (6 credite), Modulul B1. Activitatea de ghidaj – 240 ore (8 credite), Modulul B2. Turism și ospitalitate – 240 ore (8 credite), Modulul C. Tendințe moderne a activității de ghidaj prin prisma formelor de turism – 180 ore (6 credite). Modulul A și Modulul C sunt comune pentru ambele specializări. Modulul B1 este destinat pentru formabilii care aplică pentru perfecționarea competențelor din domeniul serviciilor de ghidaj iar Modulul B2 este destinat celor interesați de domeniul turismului și ospitalității. Pondere formativă este în corespundere cu recomandările din <u>Metodologia de elaborare a programelor de formare continuă a cadrelor didactice</u> (2019). Raportul dintre ore contact direct și ore activitate individuală este 1:3, în corespundere cu art. 49 (3) <u>Regulamentul cu privire la formarea continuă a adulților</u> (HG RM nr. 193 din 24.03.2017).</p> <p>În scopul îmbunătățirii ofertei educaționale, planul de perfecționare este revizuit periodic și, în caz de necesitate, sunt introduse modificări de rigoare, în funcție de necesitățile pieței muncii, de realitățile și tendințele în domeniu și de schimbările socio-economice. Modernizarea și îmbunătățirea programului de perfecționare se desfășoară continuu prin documentarea membrilor Departamentului cu privire la actele normative privind asigurarea calității în învățământul preuniversitar/universitar, prin îmbunătățirea curricula, discutarea măsurilor de eficientizare a modalităților de lucru cu formabilii, diversificarea și modernizarea strategiilor de predare-învățare centrate pe formabil, modernizarea resurselor materiale utilizate în procesul de predare-învățare. La nivel de CRFC sunt realizate evaluări ale calității programului de formare, prin completarea chestionarelor de evaluare a nevoilor de formare, a eficienței programului, a satisfacției formatorilor, a angajatorilor, a calității orelor la disciplină. Instrumentele de evaluare a calității se aplică în format online.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	<p>1,0 – misiunea, obiectivele și finalitățile programului de formare continuă sunt racordate la realitățile și tendințele din domeniu și la strategiile de dezvoltare a prestatorului de servicii educaționale.</p> <p>1,0 – planul de învățământ asigură realizarea misiunii și obiectivelor programului de formare continuă.</p>	Ponderea (puncte) 3,0 3,0	Punctajul acordat 3,0 3,0
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			



2.2.2. Curricula pe discipline

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> Program de formare profesională continuă 1013 Servicii Hoteliere Turism Și Agrement, 20 credite ECTS, aprobat în ședința Senatului USM din 25.05.2021, proces-verbal nr. 11; Program de perfecționare 1013 Servicii Hoteliere Turism și Agrement, 20 credite ECTS, aprobat în ședința senatului din 28.03.2023, proces-verbal nr. 11; Extras din procesul-verbal nr. 11 al ședinței Senatului USM din 28.03.2023 cu privire la aprobarea programului Servicii hoteliere, turism și agrement. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Curricula programului de perfecționare Servicii hoteliere, turism și agrement corespunde în proporție de 100%, după structură și conținut prevederilor metodologice ale teoriei curriculare și contribuie la formarea competențelor. Curricula a fost elaborată conform cerințelor stabilite de ISO 29990:2010 „Learning services for non-formal education and training - Basic requirements for service providers” și SM ISO 29990:2016 „Servicii de educație non-formală și formare profesională”, Cadrul Național al Calificărilor (2013), Metodologiei de elaborare a programelor de formare continuă a cadrelor didactice (2019), Standardele de Competență Profesională ale Cadrelor Didactice din Învățământul General (Ordinul nr. 1124 din 20 iulie 2018), Cadrului de referință al curriculumului universitar. Abordarea sistemică în conceperea și structurarea curricula asigură formarea competențelor profesionale și personale. Conținutul fiecărui modul este anual actualizat în conformitate cu rigorile teoriei curriculare și necesitățile pieței muncii. Strategiile didactice sunt proiectate în vederea realizării finalităților specifice modulelor din program și sunt orientate spre învățarea activă a formabilului. Pentru atingerea rezultatelor învățării, în curriculum sunt prezente toate componentele necesare: preliminarii, administrarea disciplinei, tematica și repartizarea orelor, finalități de studiu, strategii de predare-învățare, strategii de evaluare, lucrul individual, bibliografie selectivă. Curricula este actualizată, discutată și aprobată la ședința Departamentului Economie, Marketing și Turism, consultată la Consiliul de Asigurare a calității al facultății de Științe Economice și aprobată la Consiliul Facultății de Științe Economice.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – curricula pe discipline contribuie la formarea competențelor proiectate.	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat
Puncte tari		3,0	3,0
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

2.2.3. Relevanța programului de formare continuă

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> Raport privind nevoile de formare a cursanților la cursurile de calificare profesională suplimentară, 2022-2023; Chestionar: Identificarea nevoilor de formare profesională continuă a formabililor; Procesul-verbal nr. 4 al ședinței de lucru, Centrul Resurse pentru Formare continuă din 19.01.2023: Cu referire la satisfacția angajatorilor; Raport privind analiza calității programelor de formare continuă oferite de Centrul de Resurse pentru Formare Continuă din USM, în baza răspunsurilor oferite de către cadrele manageriale din cadrul instituțiilor beneficiare, 2022; Interviu cu managerii instituției; Interviu cu responsabilii de program; Interviu cu cadrele didactice; Interviu cu foști și actuali formabili. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Programul de perfecționare Servicii Hoteliere, Turism și Agrement atestă formarea sistemului funcțional de competențe extinse și avansate, ce includ cunoștințe și deprinderi aprofundate în problematica domeniului turism, ospitalitate și ghidaj, cât și asumare de responsabilități necesare exersării funcțiilor profesionale.</p> <p>Relevanța programului de formare continuă SHTA este definită în funcție de ritmul dezvoltării cunoașterii și tehnologiei în domeniul serviciilor turistice, ospitalității și ghidajului în contextul priorităților naționale și cerințele pieței muncii. Relevanța programului în raport cu Strategia națională de dezvoltare „Moldova 2030” este reflectată prin participarea la realizarea obiectivelor de dezvoltare durabilă. Programul de formare continuă vine să asigure un segment important al pieței muncii și să contribuie la dezvoltarea și consolidarea competențelor</p>		



	<p>profesionale a specialiștilor din domeniul serviciilor turistice, ospitalității și ghidajului. Programul este elaborat în cadrul Memorandumului de înțelegere dintre ANTRIM și USM. Inițierea programului de perfecționare Servicii hoteliere, turism și agrement este determinată de necesitățile membrilor ANTRIM.</p> <p>Analiza rezultatelor consultării părților interesate, rezidă în solicitarea din partea membrilor ANTRIM în cadrul Proiectului „Academia Noului Generații în Turism” și a evenimentelor cu tematică specifică domeniului turismului și ghidajului turistic. La inițiativa DEMKT a fost lansat un chestionar pentru a identifica necesarul de instruire continuă în domeniul ghidajului turistic, serviciilor turistice și industriei ospitaliere, format din 9 întrebări. Chestionarul a fost difuzat online către membrii ANTRIM, la care au răspuns 30 de respondenți. Raportul privind rezultatele obținute în urma aplicării chestionarului a fost discutat la ședința DEMKT din 29.03.2021, P.V. nr. 8. Observațiile și sugestiile respondenților sunt o veritabilă sursă pentru elaborarea programului de formare profesională și a conținuturilor curriculare în domeniul SHTA cu axare pe formarea de ghizi și a specialiștilor din servicii turistice, a căror principii de elaborare sunt: îmbinarea funcțională a modulelor pentru cele două grupuri de interes prezentate în program și conceptualizarea unor conținuturi care să acopere nevoile de formare profesională a formabililor.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – programul de formare continuă reflectă necesitățile pieței muncii și tendințele din domeniu.	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat
		3,0	3,0
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

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

Instituțiile asigură că programele de formare continuă sunt oferite în așa fel, încât încurajează formabilii să aibă un rol activ în crearea proceselor de învățare, iar evaluarea formabililor reflectă această abordare.

Criteriul 3.1. Procesul de predare-învățare

3.1.1. Organizarea procesului de predare-învățare

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Program de formare profesională continuă Servicii hoteliere, turism și agrement, aprobat de Senatul USM, proces-verbal nr. 11 din 25.05.2021; • Regulamentul de organizare și desfășurare a procesului didactic; • Curricula pe discipline; • Orarul activităților didactice; • Registrele grupelor de formabili; • Interviu cu echipa managerială a instituției; • Interviu cu cadrele didactice; • Interviu cu formabilii (actuali și foști).
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Conform programului de formare continuă și curricula pe module la program sunt prezente următoarele forme de organizare a activităților didactice: curs, ore practice și lucrul individual, care include activități de consolidare a celor studiate. Din totalul de 600 de ore, 150 de ore sunt contact direct, care sunt organizate sub forme de prelegeri și activități practice, traininguri și alte activități interactive. În anul de studii 2021-2022 și 2022-2023 orele au fost realizate în format mixt, în corespundere cu Metodologia de organizare, desfășurare și monitorizare a activităților didactice în format mixt (proces-verbal nr 2, Senat USM 15.09.2020). Formatorul recurge la diferite forme de organizare a instruirii, recunoscute astăzi în practica educației adulților, orele sunt organizate și desfășurate în mod special mixt de tip prelegere-dezbatere, unde alternează etapele de comunicare teoretică cu cea de activitate practică. Pentru aprofundarea, sistematizarea cunoștințelor și formarea/ dezvoltarea de competențe profesionale și atitudini integrative, se optează îndeosebi pentru ore practice de reluare și aprofundare a anumitor probleme specifice. Formabilii sunt implicați în activități de învățare bazate pe rezolvare de probleme, bazate pe comunicare, bazate pe experiență. Strategiile didactice utilizate în organizarea orelor teoretice și practice, care sprijină vehicularea funcțională a conținuturilor și realizarea finalităților educaționale pot avea caracter variat. În contextul expus, devin eficiente: Express-dezbaterile, Discuția panel, Studiul de caz, Problematizarea, Jocul de rol, Brainstorming, Incidentul critic, Harta conceptuală, etc. Orele de contact direct sunt incluse în orarul desfășurării procesului didactic. Evidența prezenței formabililor la ore este reflectată în registrul electronic al grupei, unde este reflectată evidența orelor de curs și seminar. Lucrul individual al formabililor este proiectat și desfășurat în contextul prevederilor curriculare, este</p>



	determinat de specificul modulelor și monitorizat de către profesor, care oferă un permanent feedback despre nivelul actual al îndeplinirii sarcinii. Din totalul de 600 de ore prevăzute în program, cca 75% pentru lucrul individual. Lucrul individual se monitorizează la finalizarea modulelor de către cadrele didactice sau în cadrul consultațiilor individuale sau de grup (după necesitate).		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – organizarea procesului de predare-învățare corespunde în totalitate cerințelor regulamentare. Standard de evaluare minim obligatoriu: Organizarea procesului de predare-învățare corespunde cerințelor regulamentare.	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat
Puncte tari		3,0	3,0
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

3.1.2. Centrarea pe formabil a metodelor de predare-învățare

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Registrul consultațiilor; • Orarul consultațiilor; • Interviu cu cadrele didactice; • Interviu cu formabilii (actuali și foști). 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>În cadrul interviurilor cu formabilii, cu absolvenții programului și cu personalul didactic s-a constatat că metodele de predare-învățare sunt centrate pe formabil. Se utilizează metode centrate pe acțiune, pe cercetare, pe explorare, pe implicare, pe tehnici de muncă intelectuală și empirică. Se utilizează studiile de caz, brainstorming, învățarea bazată pe probleme. La necesitate, formabililor li se oferă consultații.</p> <p>În proiectarea modulelor se aplică un spectru larg de metode de predare-învățare, centrate pe formabil: problematizarea, algoritmizarea, instruirea asistată de calculator, predarea reciprocă, experimentul, demonstrația etc. Formabililor li se recomandă literatura didactică necesară pentru realizarea lucrului individual. O deosebită atenție se acordă proiectării-realizării-evaluării lucrului individual al formabilului. Scopul major al utilizării metodelor interactive, informaționale, training-urilor și dialogului constructiv este de a susține și a motiva fiecare formabil să-și elaboreze propriul proiect individual de dezvoltare a unei afaceri în domeniul Servicii Hoteliere, Turism și Agreement.</p> <p>Formabililor li se acordă asistență educațională și suport individual în procesul de studii, în vederea asigurării unei formări profesionale de calitate, axată pe studiul centrat pe formabil, care se realizează: în cadrul procesului didactic, prin diverse activități interactive și discuții problematizate; studiul materialelor suplimentare indicate de responsabilul de disciplină; în procesul de elaborare a sarcinilor pentru lucrul individual, prin acordarea consultațiilor suplimentare în vederea clarificării dificultăților cu care se confruntă formabilii în realizarea sarcinilor; în cadrul orelor de consultații (la cerere) astfel formabilii au posibilitatea de a obține un sprijin individualizat în învățare. Consultațiile acordate sunt înregistrate în Registrul de evidență a consultațiilor</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – metodele de predare - învățare utilizate sunt preponderent centrate pe formabil.	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat
Puncte tari	✓ Acordarea consultațiilor suplimentare pentru formabilii care se ciocnesc cu dificultăți în înțelegerea și realizarea sarcinilor pentru lucrul individual.	3,0	3,0
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

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

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Metodologia de organizare, desfășurare și monitorizare a activităților didactice în format mixt (proces-verbal nr. 2, Senat USM 15.09.2020). • Ghid pentru utilizarea MOODLE. • Platforma MOODLE. • Interviu cu cadrele didactice. • Interviu cu formabilii (actuali și foști). 		
------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--



	<ul style="list-style-type: none"> Vizitarea spațiilor educaționale. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Cadrele didactice care asigură Programul de perfecționare Servicii hoteliere, turism și agrement utilizează pe larg instrumentele TIC: Power Point Presentation (PPT); platforma educațională Moodle; e-mail; rețelele de socializare - cu o pondere tot mai mare în comunicarea formator-formabil; repozitorii instituționale și tematice cu materiale științifice / didactice etc. la domeniul de formare profesională.</p> <p>Informațiile prezentate în PPT sunt generalizate și pot fi consultate de către formabili în procesul de învățare; materialele didactice plasate pe platforma Moodle pot fi accesate și descărcate; imaginile, tabelele, schemele etc., care însoțesc PPT facilitează procesul de învățare, iar platforma MOODLE, e-biblioteca, paginile personale, e-mail, rețelele de socializare, asigură accesibilitatea surselor de învățare; o comunicare mai eficientă, o ghidare eficientă a activităților de învățare și economie de timp. Disciplinele programului sunt disponibile pe platforma instituțională MOODLE USM, link de acces: https://moodle.usm.md/course/view.php?id=1100</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – instrumentele TIC se utilizează în mare măsură în procesul de predare-învățare-evaluare în cadrul programului de formare continuă.	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat
Puncte tari		3,0	3,0
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Criteriul 3.2. Evaluarea rezultatelor învățării**3.2.1. Organizarea procesului de evaluare**

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> Program de formare profesională continuă Servicii hoteliere, turism și agrement, aprobat de Senatul USM, proces-verbal nr. 11 din 25.05.2021. Curricula pe discipline; Teste/probe de evaluare; Borderouri; Interviu cu echipa managerială; Interviu cu cadrele didactice; Interviu cu formabilii (actuali și foști); Regulamentul privind organizarea evaluării și monitorizarea calității programelor de formare continuă, aprobat la ședința Senatului USM din 05.03.2019, proces-verbal nr. 7, revizuit la 28.03.2023, proces-verbal nr. 13; Regulamentul antiplagiat al USM, aprobat de Senatul USM la 31.03.2015, proces-verbal nr. 7; Codul de Etică și integritate academică a USM, aprobat de Senatul USM la 06.11.2018, proces-verbal nr. 7; Extras din proces-verbal nr. 5 al ședinței Consiliului Calității al USM din 21 mai 2020. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>În cadrul interviurilor s-a constatat că evaluarea rezultatelor academice se realizează prin evaluarea formativă și evaluarea finală. Evaluarea formativă se aplică pe tot parcursul desfășurării programului și se realizează prin autoevaluarea, studiu de caz, situație problemă, rezolvare de probleme, simularea organizării excursiilor prin ghidare pietonală, unitate de transport, spații închise.</p> <p>Evaluarea finală la module se efectuează la sfârșitul fiecărui modul prin: studiu de caz, organizarea excursiei sau a unui eveniment, proiect de dezvoltare a unui produs. Rezultatele evaluării activității de învățare a formabililor se apreciază cu calificativele „admis” sau „respins”. Rezultatele evaluării sunt comunicate formabililor, calificativele fiind introduse în borderou</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – procesul de evaluare a rezultatelor învățării se realizează în conformitate cu cadrul normativ-reglator în vigoare și este transparent. Standard de evaluare minim obligatoriu: Procesul de evaluare a rezultatelor învățării se realizează în conformitate cu cadrul normativ-reglator în vigoare și este transparent.	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat
Puncte tari		3,0	3,0
Recomandări			

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-817
----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	-----------------	------------------

Arii de îmbunătățire obligatorii	
-----------------------------------------	--

3.2.2. Documentarea rezultatelor

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Registre. • Borderouri. • Interviu cu echipa managerială. • Interviu cu cadrele didactice. • Interviu cu formabilii (actuali și foști). • Regulamentul privind organizarea evaluării și monitorizarea calității programelor de formare continuă, aprobat la ședința Senatului USM din 05.03.2019, proces-verbal nr. 7, revizuit la 28.03.2023, proces-verbal nr. 13. • Regulament de organizare și funcționare a Centrului de Resurse pentru formare continuă, aprobat de Senatul USM la 2.10.2018, PROCES-VERBAL nr. 2, revizuit la 28.03.2023, proces-verbal nr. 11.
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Rezultatele evaluărilor sunt documentate în strictă conformitate cu cadrul normativ reglator.</p> <p>În cadrul vizitei la instituție s-a constatat că personalul didactic indică rezultatele evaluării finale la discipline în borderoul de notare.</p> <p>În cadrul interviurilor s-a constatat că accesul la rezultate și documentele privind evaluările curente și finale în cadrul programului de formare continuă pentru grupa per ansamblu îl deține cadrul didactic/ formatorul. Borderourile completate sunt stocate la CRFC, cu acces doar de către cadre didactice responsabile de disciplină, echipa CRFC.</p> <p>Rezultatele testelor realizate pe platforma MOODLE pot fi accesate de fiecare cursant, fiind vizualizate doar rezultatele personale, inclusiv feedback-ul din partea profesorului.</p>
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	<p>1,0 – rezultatele evaluărilor sunt documentate în strictă conformitate cu cadrul normativ-reglator.</p> <p>Standard de evaluare minim obligatoriu:</p> <p>Rezultatele evaluării sunt documentate în conformitate cu cadrul normativ-reglator.</p>
Pondere (puncte)	3,0
Punctajul acordat	3,0
Puncte tari	
Recomandări	
Arii de îmbunătățire obligatorii	

Standard de acreditare 4. Înscrierea, evoluția, recunoașterea și dobândirea de certificări de către formabili

Instituțiile aplică, în mod consecvent, reglementările definite și publicate în prealabil, acoperind toate fazele procesului de formare continuă, cum ar fi: înscrierea, evoluția, recunoașterea și dobândirea de certificări.

Criteriul 4.1. Înscrierea la programul de formare continuă

4.1.1. Existența și aplicarea procedurilor de atragere și înscriere la programul de formare continuă

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Regulament privind organizarea și desfășurarea înscrierii la programele de formare continuă, aprobat la ședința Senatului USM din 05.03.2019, proces-verbal nr. 7; • Regulament cu privire la organizarea și funcționarea Centrului de Resurse pentru formarea continuă din USM, aprobat în ședința Senatului din 02.10.2018, proces-verbal nr. 2; • Strategia de dezvoltare a Centrului de Resurse pentru formarea continuă 2022-2026, aprobată în ședința Senatului din 01.03.2022, proces-verbal nr. 10; • Ordin nr. 88 – fc din 07.11.2022 cu privire la înmatricularea la programul de formare continuă: Servicii Hoteliere, Turism și Agreement; • Informație cu privire la Simpozionul științifico-practic internațional Dezvoltarea turismului durabil: oportunități și actualități din 27.09.2022; • Orarul orelor pentru anul de studii 2022-2023; • Contract de studii cu privire la formarea profesională continuă; • Registru de evidență a certificatelor de perfecționare.
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Înscrierea la programul de perfecționare <i>Servicii hoteliere, turism și agreement</i>, 20 credite ECTS, 600 ore, are loc prin respectarea cadrului normative-reglator în conformitate cu <i>Regulament privind organizarea și desfășurarea înscrierii la programele de formare continuă</i>, aprobat la ședința Senatului USM din 05.03.2019, proces-verbal nr. 7. În scopul atragerii audiențelor, programul de formare continuă este promovat: pe pagina web a USM, a Facultății de Științe Economice și a departamentului; pe pagina de facebook și paginile partenerilor Facultății.</p>



	<p>ANTRIM, USAID Moldova, Ministerul Culturii Republicii Moldova, portalul Dezvoltăm Moldova Rurală prin elaborarea materialelor publicitare sub formă de pliante informaționale, prin participarea la conferințe științifico-metodice, seminare metodice, webinare și alte evenimente organizate de USM și/sau partenerii, prin participare la emisiuni media; prin formabilii din cadrul cursurilor de formare profesională continuă de scurtă durată; prin grupurile profesionale create pe facebook și prin distribuie materialelor publicitare sub formă de pliante și afișe și prin intermediul interviurilor televizate și filmulețelor de promovare plasate la Expoziția Turism Travel Expo 2023. În colaborare cu partenerii de dezvoltare USM au fost realizate o serie de evenimente în cadrul cărora s-a promovat și informația despre cursurile de perfecționare și Servicii hoteliere, turism și agrement, astfel la 27.09.22 s-a realizat Simpozionul științifico-practic internațional Dezvoltarea turismului durabil: oportunități și actualități, ediția I, iar la 16 februarie 2023 a fost organizată Masa rotundă cu genericul „Amprenta tendințelor pieței muncii în planul de învățământ”.</p> <p>Înregistrarea la Programul de perfecționare <i>Servicii hoteliere, turism și agrement</i> poate fi realizată online prin completarea Formularului de înscriere sau prin depunerea personală a dosarului la CRFC. Înscrierea se realizează în baza actelor: copia diplomei de studii superioare, copia buletinului de identitate, alte acte necesare după caz. În cazul depunerii dosarului format fizic, formabilul completează <i>Fișa de înscriere și Declarația privind prelucrarea datelor cu caracter personal</i>.</p> <p>Procedurile și criteriile de înscriere a beneficiarilor sunt transparente, fiind publicate pe pagina web a USM și pe pagina web a Centrului de Resurse pentru Formare Continuă.</p> <p>În baza dosarelor depuse se emite ordinul de admitere. Ulterior, formabilul încheie contract de prestări servicii cu USM, unde este specificat perioada studiilor, nr. de ore/ credite, taxa de studii. În baza ordinului de admitere și dosarului se completează Registrul de admitere la programul de formare continuă, care reprezintă baza de date a formabililor.</p> <p>În cadrul USM a CFC-SHTA este finalizat de formabili respectând în proporție de 100% cerințele față de program. Pe parcursul anului 2022 la CFC-SHTA au fost înscriși 40 de persoane și tot 40 persoane au finalizat cursurile.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – înscrierea formabililor la programul de formare continuă se realizează în strictă conformitate cu actele normativ-reglatorii în vigoare.	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat
		2,0	2,0
Puncte tari	✓ Organizarea unui număr mare de activități în colaborare cu ANTRIM, USAID Moldova, Ministerul Culturii Republicii Moldova referitoare la turism prin care se promovează și programul de perfecționare <i>Servicii hoteliere, turism și agrement</i> .		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

4.1.2. Accesul grupurilor dezavantajate și a persoanelor cu cerințe educaționale speciale la programul de formare continuă

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none">• Acord de colaborare dintre Departamentul Sociologie și Asistență Socială USM și Consiliul Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă din 14.06.2022;• Bloc de studii; săli de curs;• Platforma educațională MOODLE (pentru unitățile de curs din Planul de învățământ).
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Pe parcursul anilor 2018-2023 la Programul de perfecționare <i>Servicii hoteliere, turism și agrement</i> nu au fost cereri de la persoane din grupurile dezavantajate și persoane cu cerințe educaționale speciale.</p> <p>În cadrul USM accesul formabililor din grupurile dezavantajate și persoanelor cu cerințe educaționale speciale este asigurat. USM asigură condiții de muncă/studii pentru grupurile dezavantajate și persoanele cu cerințe educaționale speciale, întrucât aceste persoane pot beneficia de planuri individuale de formare, prin utilizarea platformei Moodle și consultațiilor individuale, fiind respectate cerințele standardului internațional. Pentru accesibilitatea la studii a grupurilor dezavantajate la USM funcționează Centrul medical „Universitatea” amplasat pe str. Gh. Cașu 32 la parterul blocului, ce prestează servicii medicale tuturor beneficiarilor, în special grupurilor dezavantajate, organizarea procesului de studii și servicii de alimentație publică la cantina USM, la etajul 1. USM desfășoară constant activități de sensibilizare a societății privind incluziunea socială, în primul rând prin implicarea în realizarea Programului național de incluziune socială a persoanelor cu dizabilități pentru anii 2017-2022. În anul 2021 - 2022</p>



	Facultatea de Drept a USM a organizat a doua ediție a Expoziției cu vânzare a lucrărilor realizate de către persoanele cu dizabilități. În data de 14.06.2022 a fost semnat acordul de colaborare dintre Departamentul Sociologie și Asistență Socială și Consiliul Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă, scopul căruia constă în edificarea și dezvoltarea unui parteneriat continuu și eficient în domeniile educațional, de cercetare, de angajare în câmpul muncii a absolvenților etc.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – prestatorul de servicii educaționale promovează accesul formabililor din grupurile dezavantajate și al persoanelor cu cerințe educaționale speciale la programul de formare continuă și întreprinde măsuri de sensibilizare a societății în conformitate cu prevederile legale.	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat
Puncte tari	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acorduri de colaborare dintre USM și structuri naționale/municipale privind protecția drepturilor grupurilor dezavantajate și a persoanelor cu cerințe educaționale speciale; ✓ Implicarea USM în Programul național de incluziune socială a persoanelor cu dizabilități prin acțiuni concrete: organizarea și desfășurarea Expoziției cu vânzare a lucrărilor realizate de către persoanele cu dizabilități. 	3,0	3,0
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Criteriul 4.2. Progresul formabililor

4.2.1. Finalizarea cu succes a programului de formare continuă

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Cereri de înscriere la programul de formare continuă: 2022; • Contracte de prestare servicii cu formabilii înscriși; • Registrul frecvenței la ore; • Borderouri de la evaluare pentru unitățile de curs; • Regulament privind organizarea și desfășurarea înscrierii la programele de formare continuă, aprobat la ședința Senatului USM din 05.03.2019, proces-verbal nr. 7; • Regulament cu privire la organizarea și funcționarea Centrului de Resurse pentru formarea continuă din USM, aprobat în ședința Senatului din 02.10.2018, proces-verbal nr. 2; • Strategia de dezvoltare a Centrului de Resurse pentru Formarea Continuă 2022-2026, aprobată în ședința Senatului din 01.03.2022, proces-verbal nr. 10; • Contract de studii cu privire la formarea profesională continuă. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Programul de perfecționare se finalizează cu susținerea probelor de evaluare specificate în planul de învățământ. Beneficiarii programului de perfecționare <i>Servicii hoteliere, turism și agrement</i> susțin sau predau următoarele produse: raport de evaluare, raport studiu de caz, program de prevenție/ profilaxie și un test. Produsele sunt depozitate pe Platforma Moodle. Beneficiarii susțin probele de evaluare doar la modulele la care s-au înscris. Coordonatorul de program completează borderoul cu calificativul admis/ respins. În baza acestora se emite ordin de finalizare, avizat de Rectorul USM. Borderourile și ordinele de finalizare sunt stocate la Centrul de Resurse pentru Formarea Continuă.</p> <p>Formabilii sunt informați la admitere despre cerințele de finalizare a programului de perfecționare. Pentru finalizarea cu succes a Programului de perfecționare <i>Servicii hoteliere, turism și agrement</i>, formabilii trebuie să parcurgă programul integral sau modular (după cum au solicitat și s-au înscris); să realizeze finalitățile programului; să nu lipsească nemotivat mai mult de 30% din activitățile didactice; să realizeze sarcinile ce presupun activitatea de studiu individual, inclusiv pentru cursanții care au lipsit motivat; să susțină probele de evaluare corespunzător planului de învățământ; să îndeplinească obligațiile contractuale (dovada achitării taxei de studii, pentru cursanții care studiază contra taxă).</p> <p>Cerințele de finalizare a programului de perfecționare sunt indicate în Regulamentele instituționale și sunt respectate integral.</p> <p>Rata de absolvire a Programului de perfecționare <i>Servicii hoteliere, turism și agrement</i> pentru perioada vizată este de 100%. În perioada evaluată nu au fost formabili care au abandonat studiile.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – programul de formare continuă este finalizat de formabili cu respectarea integrală a cerințelor față de programul de formare continuă. Standard de evaluare minim obligatoriu: Programul de formare continuă este finalizat de formabili respectând cerințele față de programul de formare continuă.	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat
		3,0	3,0

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-817
----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	-----------------	------------------

Puncte tari	✓ Toți formabilii care s-au înscris la cursurile de perfecționare <i>Servicii hoteliere, turism și agrement</i> au absolvit cu succes cursurile.
Recomandări	
Arii de îmbunătățire obligatorii	

Criteriul 4.3 Recunoașterea și dobândirea certificării

4.3.1. Conferirea certificatului ce atestă finalizarea programului de formare continuă

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> Regulament cu privire la organizarea și funcționarea Centrului de Resurse pentru formarea continuă din USM, aprobat în ședința Senatului din 02.10.2018, proces-verbal nr. 2; Contract de studii cu privire la formarea profesională continuă; Registru de evidență a certificatelor de perfecționare la <i>Servicii hoteliere, turism și agrement</i>. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Procedura de eliberare a actelor ce atestă finalizarea programelor de formare continuă în cadrul USM este reflectată în documentele instituționale, inclusiv <i>Instrucțiunile cu privire la personalizarea, automatizarea, eliberarea, evidența și păstrarea actelor de studii pentru furnizorii de formare continuă</i>. În baza ordinului de finalizare, datele personale ale formabililor se introduc în baza de date a CTICE.</p> <p>Membrul echipei CRFC este desemnată prin ordinul Rectorului USM din 30.11.12 de a introduce datele cu referire la absolvenții programelor de formare profesională continuă. În baza aprobării listelor de ambele instituții (CTICE și USM), sunt eliberate actele de studii (certIFICATE). În perioada 2018-2021 au fost eliberate certificate de perfecționare, în conformitate cu actele normative. Certificatele înregistrate în Registrul de eliberare a certificatelor sunt semnate de rectorul USM și eliberate sub semnătură absolventului programului de formare continuă. La finalizarea programului de perfecționare absolvenților li se oferă certificate, eliberate de CTICE, recunoscute la nivel național. În certificat se indică programul de perfecționare absolvit, modulele și numărul de ore audioriale parcurse. Certificatul tip CRP cu specificarea programului absolvit CFC-SHTA oferă dreptul de a organiza și desfășura activitate în domeniul turismului, ospitalității și ghidajului turistic, care sunt preocupați de dezvoltarea profesională în acord cu nevoile formative și de profesionalizare specifice activității industriei turismului.</p> <p>Pe parcursul ultimilor 5 ani au finalizat cu succes 40 formabili și au fost eliberate și înregistrate 40 de certificate de perfecționare.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	<p>1,0 – eliberarea actelor de finalizare a studiilor este realizată în conformitate cu cerințele normative.</p> <p>Standard de evaluare minim obligatoriu: prestatorului de servicii educaționale de formare continuă eliberează acte de finalizare a studiilor cu respectarea cerințele normative</p>	Pondere (puncte)	Punctajul acordat
		3,0	3,0
Puncte tari			
Recomandări	✓ A solicita Ministerului Culturii finanțarea continuă a cursurilor de perfecționare <i>Servicii hoteliere, turism și agrement</i> .		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Standard de acreditare 5. Personalul didactic

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

Criteriul 5.1. Recrutarea și administrarea personalului didactic

5.1.1. Planificarea și recrutarea personalului didactic pentru programul de formare continuă

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> Strategia politicilor de personal la USM din 28.03.2014; Regulament de organizare și funcționare a CRFC; Strategia de dezvoltare a CRFC pentru perioada 2022 – 2026 din 01.03.2022; Planul de dezvoltare profesională a personalului didactic al departamentului pentru anii 2018-2020, aprobat la 26.01.2018; Planul de activitate a CRFC 2022-2023, aprobat la 19.09.2022; Dosare personalului didactic angajat prezente la Secția Resurse Umane; Planul de dezvoltare strategică a USM pentru anii 2016-2020; Cerere de angajare a doamnei H.M. din 15.09.2022;
------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



	<ul style="list-style-type: none">• Contract individual de muncă H.M. 109/FCI din 01.09.2022;• Fișa postului semnată de șef CFC, șef RU și titular;• Dosarul personalului didactic angajat C.M.,• Tabele, ce conțin info despre asigurarea programelor cu cadre didactice,• Orarul activităților didactice;• Ordine de angajare• T.T.: Contract nr. 047/18 din 02.07.2018, ordin nr. 56 L din 12.06.2018;• Interviu cu managerul instituției;• Interviu cu personalul administrativ și auxiliar.		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Urmare a vizitei s-a constatat că la programul de formare realizează planificarea, recrutarea și administrarea personalului academic în conformitate cu actele normative în vigoare, deține Strategie de dezvoltare a resurselor umane pentru o perioadă de 5 ani, precum și Regulament pentru ocuparea funcțiilor didactice. Dosarele conțin informația necesară în vederea evidenței cadrului didactic: informație personală, CV, cereri și ordine de angajare. Ca urmare a interviului cu cadrele didactice s-a constatat că acestea cunoșteau procedura de angajare în funcție.</p> <p>USM se asigură de competența cadrelor didactice implicate în programul de formare, având stipulat acest scop în Strategia politicilor de personal la USM din 28.03.2014 și în Planul de dezvoltare strategică a USM pentru anii 2016-2020, obiectivul strategic „Dezvoltarea și consolidarea calității ofertei educaționale”, acțiunea strategică „Asigurarea procesului de formare profesională cu cadre științifico-didactice de înaltă competență prin formare continuă”.</p> <p>Personalul angajat în calitate de formatori la programul de perfecționare Servicii hoteliere, turism și agrement sunt de 2 categorii: a) cadre didactico-științifice titulare din cadrul subdiviziunilor USM; b) formatori din sectorul real (specialiști din cadrul Ministerului Economiei și Infrastructurii, Ministerul Educației, Culturii și Cercetării, Asociații de profil, Ghizi de turism acreditați WFTGA, ș.a.). Personalul didactic din USM este angajat de bază și prin cumul intern în calitate de formator la CRFC, cu remunerare plata cu ora. Rata cadrelor didactico-științifice titulare și prin cumul intern care asigură programul de perfecționare SHTA constituie 50%, cu vârsta cuprinsă între 35 și 50 ani. Implicarea specialiștilor notorii din sectorul real al Serviciilor turistice, ospitalitate și ghidaj sunt în proporție 50%.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – planificarea, recrutarea și administrarea personalului didactic (potențialului personal didactic în cazul autorizării) la programul de formare continuă este în conformitate cu cadrul normativ în vigoare.	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat
	1,0 – cel puțin 20% din numărul cadrelor didactice (potențialului personal didactic în cazul autorizării) la programul de formare continuă sunt angajate cu norma de bază și prin cumul intern, în conformitate cu cadrul normativ în vigoare.	3,0	3,0
Puncte tari	✓ Implicarea specialiștilor notorii din sectorul real al Serviciilor turistice.		
Recomandări	✓ Actualizarea Strategiei politicilor de personal.		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

5.1.2. Calificarea profesională a personalului didactic

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none">• Regulamentului de organizare și funcționare a CRFC• Dosarul personalului didactic – Hămuraru Maria, dr.conf.univ• Dosarul personalului didactic - Buzdugan Adriana, dr.conf.univ• Dosarul personalului didactic - Ciobanu Victor, consultant principal domeniul turism în cadrul Secției Reglementarea Mediului de Afaceri și IMM, Ministerul Economiei și Infrastructurii;• Dosarul personalului didactic – P.S., Șef Direcție Patrimoniu Cultural, Ministerul Educației, Culturii și Cercetării;• Dosarul personalului didactic -B.E., Ghid de turism, acreditat WFTGA, Membru ANTRIM;• Dosarul personalului didactic – L.T., Manager de proiect, instructor național de ghizi acreditați de WFTGA, Travel Manager;• Dosarul personalului didactic – L.D., Vice-director a proiectului competitivitate din Moldova (USAID și Suedia), Managerul echipei industriei vinului și turismului;• Dosarul personalului didactic - S.E., Manager marketing și Ghid turism ecologic;
Constatări făcute în timpul	Examinarea dosarelor a confirmat că 100% din numărul de cadre didactice, ce asigură cursurile teoretice dețin titluri științifice de doctor în științe. Calificarea profesională a personalului didactic implicat în procesul educațional la programul de perfecționare Servicii hoteliere, turism și



vizitei de evaluare externă	agrement, corespunde competențelor solicitate de către cele patru module de bază din program. Toți formatorii, care asigură programul, dețin calificarea profesională în domeniul de formare profesională specifică cursului ce va fi predat și dețin titlul științific de doctor. La programul de perfecționare Servicii hoteliere, turism și agrement sunt implicați formatori din exterior, persoane notorii cu experiență în domeniu.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – 100% din numărul cadrelor didactice/ (potențialelor cadre didactice în cazul autorizării) dețin calificare profesională conform profilului programului de studii.	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat
Puncte tari	✓ La programul de formare continuă SHTA sunt implicați formatori din exterior, persoane notorii cu experiență în domeniu.	3,0	3,0
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Criteriaul 5.2. Dezvoltarea personalului didactic

5.2.1. Măsuri de dezvoltare a personalului didactic

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Strategia politicilor de personal la USM din 28.03.2014; • Regulament de organizare și funcționare a CRFC; • Strategia de dezvoltare a CRFC pentru perioada 2022 – 2026 din 01.03.2022; • Planul de dezvoltare profesională a personalului didactic de la DBE pentru anii 2018-2020, aprobat la 26.01.2018; • Dosarele cadrelor didactice; • Interviuri cu cadrele didactice. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	Studierea actelor prezentate confirmă că instituția are strategii și politici de dezvoltare. Interviurile cu cadrele didactice au confirmat faptul că instituția le oferă suport în elaborarea și editarea materialelor didactice și științifice, le oferă posibilitatea realizării stagiilor de formare continuă a mobilităților atât în interiorul, cât și în exteriorul țării.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – prestatorul de servicii educaționale de formare continuă planifică măsuri de dezvoltare a personalului didactic și le realizează integral.	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat
Puncte tari	✓ Profesorii implicați în formare au posibilitatea/și sunt implicați în formări, atât în interiorul, cât și în exteriorul țării.	3,0	3,0
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

5.2.2. activității metodice a personalului didactic

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Rapoartele CPC; • Curriculele disciplinelor; • Interviuri cu cadrele didactice implicate în formare continuă. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	Actele prezentate și interviurile atestă existența planurilor de elaborare a materialelor didactice precum și suportul acordat de instituție la elaborarea și editarea acestora. Universitatea suportă integral costurile de editare și tipărire a materialelor didactice necesare. Materialele prezentate atestă realizarea activității metodice, cursurile dispunând de note de curs, culegeri de probleme sau sarcini practice.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – prestatorul de servicii educaționale de formare continuă planifică, monitorizează și susține activitatea metodică a personalului didactic.	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat
	1,0 – personalul didactic realizează activitatea metodică planificată.	2,0	2,0
		1,0	1,0
Puncte tari			



Recomandări	
Arii de îmbunătățire obligatorii	

Standard de acreditare 6. Resurse de învățare și sprijin pentru formabili

Instituțiile finanțează în mod corespunzător activitățile de învățare și predare. Instituțiile asigură formabilii 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 formare continuă	<ul style="list-style-type: none">• Codul muncii al RM adoptat prin Legea R.M. nr. 154-XV din 28.03.2003;• Strategia politicilor de personal la USM;• Regulamentului de alegere a organelor de conducere și de ocupare a posturilor de conducere în cadrul facultăților USM din 14.01.2015;• Legea salarizării privind sistemul unitar de salarizare în sectorul bugetar;• Strategia politicilor de personal la USM din 28.03.2014;• Strategia de dezvoltare a CRFC pentru perioada 2022 – 2026 din 01.03.2022;• Planul de dezvoltare profesională a personalului didactic de la DBE pentru anii 2018-2020, aprobat la 26.01.2018;• Regulamentului de alegere a organelor de conducere și de ocupare a posturilor de conducere în cadrul facultăților USM din 14.01.2015;• Strategia politicilor de personal la USM din 28.03.2014;• Strategia de dezvoltare a CRFC pentru perioada 2022 – 2026 din 01.03.2022;• Planul de activitate a CRFC 2022-2023, aprobat la 19.09.2022;• Planul de dezvoltare profesională a personalului didactic de la DBE pentru anii 2018-2020, aprobat la 26.01.2018;• Dosare personalului administrativ și auxiliar angajat prezente la Sectia Resurse Umane;• T.T., șef centru metodic: Contract nr. 047/18 din 02.07.2018, ordin nr. 56 L din 12.06.2018;• B.M., șef adjunct: Contract nr. 001/12 din 05.01.2012, ordin nr. 32 L din 20.05.2010;• R.A., specialist principal: Contract nr. 010/2010 din 26.03.2010, ordin nr. 32 L din 20.05.2010;• E.D., metodist: Contract nr. 001/21 din 05.01.2021, ordin nr. 10 L din 04.02.2021;• Fișa postului pentru funcția de Șef Centru Resurse pentru FC, întocmită de directorul Centrului și vizată de rector din 30.08.2022;• Fișa postului pentru funcția de Șef adjunct Centru Resurse pentru FC, întocmită de directorul Centrului și vizată de rector din 30.08.2022;• Fișa postului pentru funcția de Specialist Principal la Centru Resurse pentru FC, întocmită de directorul Centrului și vizată de rector din 30.08.2022;• Fișa postului pentru funcția de Metodist la Centru Resurse pentru FC, întocmită de directorul Centrului și vizată de rector din 30.08.2022;• Certificat Centrul de Dezvoltare Manageriala, ONG, T.T., 22-27 martie 2000;• Certificat B-15, Educația adulților și învățarea pe tot parcursul vieții, ONG, T.T., 06-08 octombrie 2010;• Certificat B-345, "Curriculum globALE - modulul 1. Abordarea Educației Adulților", ONG, T.T., 17-20 aprilie 2019;• Certificat de finalizare a cursului de perfecționare profesională, ORE, B.M., 7-14 octombrie 2016;• Certificat „Gestiunea bună, baza unei bune educații” Managementul bun - pregătire pentru rolul de lider, ORE, B.M., 27-11_2-12 2017;• Certificat de absolvire a programului de specializare Seria G 00340873, R.A., SC ELEARNING & Software, Arad, România, 25.08.2012;• Interviu cu managerul instituției;• Interviu cu personalul administrativ și auxiliar.
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	Planificarea, recrutarea și administrarea personalului administrativ și auxiliar se realizează în strictă conformitate cu cadrul normativ în vigoare și se realizează în conformitate cu Strategia de personal la nivel de USM, facultate și departamente, Legea salarizării privind sistemul unitar de salarizare în sectorul bugetar. Strategiile de dezvoltare a personalului administrativ și auxiliar este reflectată în Strategia politicilor de personal la USM, Strategia de dezvoltare a CRFC pentru



	<p>perioada 2022 – 2026, Planul de dezvoltare profesională a personalului didactic de la DBE 2018-2020.</p> <p>Personalul ce administrează programul de perfecționare <i>Servicii Hoteliere, Turism și Agrement</i> este alcătuit din personalul administrativ din cadrul Facultății Științe Economice (șef de departament Economie Marketing și Turism), personalul administrativ și auxiliar din cadrul CRFC (Șef CRFC, Șef adjunct CRFC, metodist, inginer-programator), care asigură aspectul logistic al funcționării programului: evidența documentației CRFC, prelucrarea cantitativă a rezultatelor chestionarelor; structurarea dosarelor cursanților; structurarea dosarelor formatorilor; comunicarea cu beneficiarii etc. Personalul din cadrul CRFC sunt angajați titulari, cu studii superioare în domeniu de specialitate, cu certificate de formare continuă în domeniul Educației adulților. Dosarele cu traseul de dezvoltare profesională sunt depozitate la CRFC.</p> <p>Dosarul de angajare al personalului administrative și auxiliar conține: Cerere, contract individual de muncă, fișa postului, copii: BI, actele de studii, certificatele de perfecționare, alte acte după caz. Ordinile privind angajarea personalului și dosarele personale sunt stocate la secția Resurse Umane a USM.</p> <p>Contractele individuale de muncă sunt actualizate conform prevederilor normative.</p> <p>Atribuțiile personalului administrativ și auxiliar al CRFC sunt specificate în fișa postului. Personalul administrativ și auxiliar cunoaște atribuțiile specificate în fișa postului.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	<p>1,0 – planificarea, recrutarea și administrarea personalului administrativ și auxiliar se realizează în conformitate cu cadrul normativ în vigoare.</p> <p>Standard de evaluare minim obligatoriu: Planificarea, recrutarea și administrarea personalului administrativ și auxiliar se realizează în conformitate cu cadrul normativ în vigoare.</p>	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat
		3,0	3,0
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Criteriul 6.2. Resurse materiale

6.2.1. Existența și utilizarea spațiilor educaționale

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Planul cadastral al Campusului Universitar USM; • Proces-verbal de control în domeniul supravegherii de stat a măsurilor contra incendiilor nr. 10/4 din 16.06.2020; • Aviz de prevenire și stingere a incendiilor nr. 017 din 27.06.17; • Autorizația sanitară de funcționare nr. 3894, eliberată la 24.10.2017; • Spații pentru studii și laboratoare destinate programului de formare continuă <i>Servicii Hoteliere, Turism și Agrement</i> • Legea securității și sănătății în muncă, nr. 186-XVI din 10.07.2008; • HG nr. 353 din 05.05.2010 cu privire la aprobarea cerințelor minime de securitate și sănătate la locul de muncă; • Extras din Dosarul Cadastral BI 4 de studii, Nr 0100521.269.01; • Extras din Dosarul Cadastral BI 3 de studii, Nr 0100521.269.07; • Legii securității și sănătății în muncă, nr. 187 din 10.07.2008; • HG nr. 353 din 05.05.2010 cu privire la aprobarea cerințelor minime de securitate și sănătate la locul de muncă; • Strategia de dezvoltare a CRFC pentru perioada 2022 – 2026 din 01.03.2022; • Autorizația sanitară de funcționare Nr. 013277/2022, data emiterii 18.01.2022, valabilă până la 18.01.2027, pentru 38148 m², 15000 locuri; • Proces-verbal de control în domeniul supravegherii de stat a măsurilor contra incendiilor, nr. 10/4 din 16.06.2020, pentru Blocul principal, BSt1, BSt2 BSt3, BSt4 etc; • Notă la planul de implementare a neconformităților stabilite prin proces-verbal de control în domeniul supravegherii de stat a măsurilor contra incendiilor nr. 10/4 din 16.06.2020 (blocul I de studii, str. A. Mateevici, 60) din 13.05.2021; • Aviz Centrul de Sănătate Publică Chișinău, 02-6/2516 din 11.09.2020; • Vizitarea spațiilor educaționale și de desfășurare a activității practice.
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Activitatea didactică la programul de perfecționare <i>Servicii Hoteliere, Turism și Agrement</i> se desfășoară în campusul central al USM, spații proprii. USM dispune de proces-verbal de control în domeniul supravegherii de stat a măsurilor contra incendiilor, de Aviz de prevenire și stingere</p>

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-817
--	-----------------------------------	-----------------	------------------

	a incendiilor și Autorizația sanitară de funcționare, iar activitățile didactice la program pot fi desfășurate în cel puțin 8 săli de studiu. Spațiile educaționale și de cercetare corespund cerințelor, sunt dotate cu proiectoare fixe, cu proiectoare mobile, table interactive, minitipografie, Wi-Fi, calculatoare. Accesul în cadrul USM este monitorizat video 24/24 ore și dotate cu scanere de măsurare a temperaturii pentru prevenirea infecției COVID19. Baza tehnico-materială de care dispune USM este relevantă pentru instruirea formabililor la programul de perfecționare <i>Servicii Hoteliere, Turism și Agrement</i> și va asigura procesul de instruire axat pe cel ce învață.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – spațiile destinate realizării programului de formare continuă sunt adecvate și corespund cu cerințele de securitate, sănătate și de apărare împotriva incendiilor. Standard de evaluare minim obligatoriu: Spațiile destinate realizării programului de formare continuă sunt parțial adecvate și corespund cu cerințele de securitate, sănătate și de apărare împotriva incendiilor.	Ponderea (puncte) 3,0	Punctajul acordat 3,0
	1,0 – prestatorul de servicii educaționale de formare continuă asigură suprafețe ce revin unui formabil, după cum urmează: <ul style="list-style-type: none"> • săli de curs – nu mai puțin de 2,0 m²; • săli de seminar – nu mai puțin de 2,0 m²; • laboratoare – nu mai puțin de 3,0 m². Standard de evaluare minim obligatoriu: Prestatorul de servicii educaționale de formare continuă asigură suprafețe minime ce revin unui formabil, după cum urmează: <ul style="list-style-type: none"> • săli de curs – 1,0 m²; • săli de seminar – 1,4 m²; • laboratoare – 2,0 m² 	3,0	3,0
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

6.2.2. Dotarea și accesibilitatea spațiilor educaționale

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Factura fiscală privind procurarea echipamentelor, Video conferința, EAB 000211141, din 27.05.2022; • Factura fiscală privind procurarea echipamentelor, calculatoare, EAC 000710143, din 05.09.2022; • Factura fiscală privind procurarea echipamentelor, calculatoare, EAD 000692272, din 02.11.2022; • Facturi de procurare a echipamentelor, mijloacelor de învățământ și auxiliarelor curriculare; • Factura fiscală privind procurarea echipamentelor, calculatoare, AAR 2178233, din 27.07.2023; • Factura fiscală privind procurarea echipamentelor, echipament de rețea, EAI 000768477, din 15.08.2023; • Factura fiscală privind procurarea echipamentelor, EAF 000925348, laptopuri, din 10.03.2023; • Factura fiscală privind procurarea echipamentelor, EAG 000991308, calculatoare, din 11.05.2023; • Factura fiscală privind procurarea echipamentelor, EAG 000752375, laptopuri, din 28.04.2023; • Factura fiscală privind procurarea echipamentelor, EAG 000557869, calculatoare, din 13.04.2023; • Factura fiscală privind procurarea echipamentelor, EAI 000614465, calculatoare, accesorii, din 04.08.2023; • Vizitarea spațiilor educaționale și de desfășurare a activității; • Factură seria WH nr.7054711, din 29.05.2018, furnizor ICS Educational Center SRL; • Contract nr. 24 din 09.03.2021 pentru achiziționarea bunurilor/lucrărilor/serviciilor de valoare mică (Caligrama SRL).
Constatări făcute în timpul	Spațiile de învățământ sunt asigurate cu dotări moderne, bibliotecă și alte facilități și permit desfășurarea unui proces de învățământ de bună calitate: sala de conferințe 327/C pentru




vizitei de evaluare externă	<p>desfășurarea activităților practice de simulare a activităților de antreprenariat, organizare de evenimente, cercetări de piață, susținerea proiectelor de cercetare și studiile de caz, ghidarea lucrului individual, Centrul de Excelență 323/C și fond de carte în domeniul SHTA achiziționate în cadrul proiectului LMPH (Licence Masters professionnels en management des activités hôtelières). Formabilii pot dispune și de laboratorul 338/C „Casa mare” pentru desfășurarea activităților practice în stil național-autentic.</p> <p>Platforma Moodle este o altă resursă de acces la materiale de specialitate, pe care este plasat și suportul curricular pentru formarea profesională continuă. Programul de formare continuă este asigurat cu suportul curricular atât fizic, cât și electronic. USM dispune de o editură proprie (Centrul Editorial Poligrafic).</p> <p>Sălile de calculatoare și multimedia din cadrul USM sunt asigurate (100%) cu Wi-Fi și Internet. Dotarea spațiilor facilitează formarea competențelor specifice programului de studii și oferă posibilitatea diversificării formelor de lucru: colectiv, în grup, individual, este relevantă și suficientă pentru instruirea masteranzilor cu necesități educaționale speciale.</p> <p>Spațiile educaționale sunt accesibile, inclusiv pentru persoane cu necesități speciale. În funcție de necesitățile persoanelor cu CES, USM este disponibilă să ofere spații educaționale la etajul I al Blocului Central. Echipamentele și mijloacele de învățământ sunt amplasate comod pentru formabili și cadrele didactice. Pentru orientarea formabililor în campusul universitar este plasat un panou.</p> <p>La intrarea în blocul de studiu este recepție, unde în permanență este o persoană de serviciu. Instituția dispune de un număr suficient de spații sanitare dotate în conformitate cu normativele de igienă în vigoare.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	<p>1,0 – dotarea spațiilor educaționale asigură în totalitate realizarea finalităților de studii/rezultatelor învățării ale programului de formare continuă.</p> <p>Standard de evaluare minim obligatoriu:</p> <p>Dotarea spațiilor educaționale asigură realizarea finalităților de studii/rezultatelor învățării ale programului de formare continuă.</p>	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat
	<p>1,0 – prestatorul de servicii educaționale de formare continuă asigură accesul formabililor la spațiile educaționale, pentru toate activitățile incluse în program.</p>	2,0	2,0
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Criteriaul 6.3. Resurse financiare

6.3.1. Finanțarea procesului educațional

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Interviu cu managerul instituției; • HG nr. 983 din 22.12.2012; • Interviu cu contabilul; • Decizia nr.5 din 11.02.2019 a CDSI; • Deviz de cheltuieli Pentru programul de recalificare profesională (450 ore contact direct) anul 2019; • Codul muncii al RM adoptat prin Legea RM nr. 154-XV din 28.03.2003; • Legea nr. 270 din 23.11.2018 „Cu privire la sistemul unitar de salarizare în sectorul bugetar”; • HG nr. 1231 din 12.12.2018 „Cu privire la punerea în aplicare a prevederilor Legii nr. 270/2018 privind sistemul unitar de salarizare în sectorul bugetar”; • HG RM nr.47 din 12.01.2007 cu privire la salarizarea angajaților organizațiilor de drept public din sfera științei și inovării finanțate de la bugetul de stat.
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>USM este instituție publică cu responsabilitate juridică, dispune de ștampilă cu Stema Statului, de conturi în bancă, bilanț financiar propriu și activează în condiții de autonomie financiară nonprofit începând cu anul 2013 în baza HG nr. 983 din 22.12.2012 și a modificărilor ulterioare. Planificarea, aprobarea, executarea, monitorizarea și evaluarea mijloacelor financiare este un proces, la care participă majoritatea conducătorilor universității și se aprobă de Senatul USM. 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 MEC și USM.</p>

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-817
----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	-----------------	------------------

	<p>Partea majoră a mijloacelor proprii asigură procesul de studii și întreținerea patrimoniului. Cheltuielile sunt destinate pentru remunerarea muncii, dotarea bibliotecii cu manuale și ediții periodice, echipament didactic, modernizarea claselor de calculatoare și IT, reparații curente. Cuantumul taxelor de studii pentru prestarea serviciilor educaționale de formare continuă se calculează pentru fiecare program de formare separat în dependență de cheltuielile medii suportate pentru formarea unui formabil, luând în considerare cererea și oferta serviciilor educaționale în RM pentru un formabil, pornind de la devizul de cheltuieli pentru o grupă de formabili pe toată perioada de instruire și sunt aprobate de către CDSI.</p> <p>Pentru perioada anului 2018-2019 este contractul de achiziționare a serviciilor de organizare a cursurilor de recalificare pentru cadrele didactice angajate în sistemul educațional încheiat cu MECC (nr. 18/03488/2 din 28.09.2018 cu sumă totală de 643,5 mii lei).</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – mijloacele financiare destinate procesului educațional sunt alocate în conformitate cu cadrul normativ în vigoare și sunt suficiente pentru realizarea programului de formare continuă.	Ponderea (puncte) 3,0	Punctajul acordat 3,0
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Criteriul 6.4. Asigurarea socială a formabililor

6.4.1. Asigurarea formabililor cu servicii sociale

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Autorizația sanitară de funcționare Nr. 013277/2022, data emiterii 18.01.2022, valabilă până la 18.01.2027, pentru 38148 m², 15000 locuri; • Proces-verbal de control în domeniul supravegherii de stat a măsurilor contra incendiilor, nr. 10/4 din 16.06.2020, pentru Blocul principal, BSt1, BSt2 BSt3, BSt4 etc; • Notă la planul de implementare a neconformităților stabilite prin proces-verbal de control în domeniul supravegherii de stat a măsurilor contra incendiilor nr. 10/4 din 16.06.2020 (bl. I de studii, str. A. Mateevici, 60) din 13.05.2021; • Aviz Centrul de Sănătate Publică Chișinău, 02-6/2516 din 11.09.2020; • Vizitarea spațiilor educaționale; • Interviu cu managerul instituției; • Interviu cu formabilii. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Audienții programului de formare continuă la necesitate au posibilitatea de cazare. USM dispune de 8 cămine, astfel încât asigură pe deplin solicitările formabililor în cazare, acestea fiind corespunzătoare normelor în vigoare. De regulă cursanții sunt cazați în căminele renovate ale USM, care au condițiile moderne ale unui apartament de 2 camere, fiecare cu câte 2 locuri de cazare, nod sanitar inclus și bucătărie.</p> <p>Audienții au posibilitatea de alimentare la cantinele USM și la bufet în fiecare bloc de studii USM, care corespund normelor tehnice și igienico-sanitare. Servicii medicale sunt oferite în cabinet medical din blocul 4 etaj 1 al USM, la Centrul medical „Universitatea” amplasat pe str. Gh. Cașu 32 la parterul blocului V. Palatul Sportului al USM de pe str. Ismail pune la dispoziție formabililor și cadrelor didactice piscină în aer liber, un teren de handbal, un teren de mini-fotbal, trei terenuri de baschet, trei terenuri de volei, șase de badminton, o sală de fitness, o sală cu mese de tenis, două saune, o sală polivalentă, o sală de forță dotată cu aparataj modern, cabinet medical, vestiare, camere de duș. Majoritatea activităților culturale ce au loc la USM se desfășoară în Casa de Cultură a universității.</p> <p>Serviciile sociale oferite de prestatorul de servicii educaționale sunt accesibile pentru formabilii din cadrul programului de formare continuă.</p> <p>Persoanele delegate în teritoriu beneficiază de bonuri pentru servicii de transport.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – prestatorul de servicii educaționale de formare continuă dispune de infrastructura necesară și asigură accesul formabililor la servicii sociale primare.	Ponderea (puncte) 2,0	Punctajul acordat 2,0
Puncte tari			
Recomandări			

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-817
----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	-----------------	------------------

Arii de îmbunătățire obligatorii	
-----------------------------------------	--

Standard de acreditare 7. Managementul informației

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

Criteriul 7.1. Sistemul informațional

7.1.1. Existența și funcționarea sistemului de gestionare a informației

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Registru ordinelor de înmatriculare/finalizare; • Registru de evidență a certificatelor de absolvire; • Registrul de intrare-ieșire a ordinelor/certificatelor/ adeverințelor/ confirmărilor; • Baza de date „Resurse umane”; • Sistemul informatic „e-Management”; • Discuții cu formabilii; • Discuții cu cadrele didactice; • Discuții cu personalul administrativ și auxiliar. 									
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Instrumentele și mecanismele de gestionare a informației permit identificarea facilă a informației cu privire la contingentul de studenți și formatori, traseul academic, calificările, diplomele de studii. Bazele de date sunt gestionate eficient, oferind acces la informațiile necesare. Toate informațiile sunt stocate corespunzător, în conformitate cu normele în vigoare cu privire la stocarea informației, atât în format electronic, cât și pe suport de hârtie. Întregul complex de gestionare a informației este asigurat atât la nivel de universitate, cât și la nivel de CRFC. Informațiile cu caracter personal au un grad de securitate conform politicilor de securitate. Procedurile de securizare utilizate în procesul gestionării informației în cadrul USM sunt: utilizarea parolilor cu păstrarea confidențialității acestora și interzicerea scrierii lor pe suport hârtie; asigurarea posibilității utilizatorilor de a-și alege și schimba parolele individuale; preîntâmpinarea conexiunilor neautorizate la sistemul informațional CRD; excluderea accesului neautorizat la datele prelucrate și rapoartele statistice din cadrul sistemului informațional CRD; preîntâmpinarea scurgerii de informații care conțin date cu caracter personal.</p> <p>Accesul la informația cu privire la cadrele didactice, formabili, achiziționări, contracte etc. la programul de formare continuă este realizat printr-o solicitare orală pentru personalul instituției, iar pentru cei din afara instituției se realizează obligatoriu prin cerere, respectându-se Legea privind protecția datelor cu caracter personal.</p>									
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Ponderea (puncte)</th> <th>Punctajul acordat</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1,0 – prestatorul de servicii educaționale de formare continuă dispune de un sistem de gestionare a informației.</td> <td>1,0</td> <td>1,0</td> </tr> <tr> <td>1,0 – sistemul de gestionare a informației este funcțional și corespunde prevederilor legale.</td> <td>2,0</td> <td>2,0</td> </tr> </tbody> </table>		Ponderea (puncte)	Punctajul acordat	1,0 – prestatorul de servicii educaționale de formare continuă dispune de un sistem de gestionare a informației.	1,0	1,0	1,0 – sistemul de gestionare a informației este funcțional și corespunde prevederilor legale.	2,0	2,0
	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat								
1,0 – prestatorul de servicii educaționale de formare continuă dispune de un sistem de gestionare a informației.	1,0	1,0								
1,0 – sistemul de gestionare a informației este funcțional și corespunde prevederilor legale.	2,0	2,0								
Puncte tari										
Recomandări										
Arii de îmbunătățire obligatorii										

Standard de acreditare 8. Informații de interes public

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

Criteriul 8.1. Transparența informațiilor de interes public

8.1.1. Transparența informației cu privire la programul de formare continuă

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • https://usm.md/; • https://crfc.usm.md/; • https://www.facebook.com/formarecontinua.usm; • Panouri informative; • Aviziere;
------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



	<ul style="list-style-type: none">• Politica de securitate privind protecția datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor în cadrul sistemelor informaționale gestionate de Universitatea de Stat din Moldova, aprobată în ședința Senatului USM din 28 aprilie 2015;• Regulamentul privind prelucrarea informațiilor ce conțin date cu caracter personal în sistemul de evidență a salariaților Universității de Stat din Moldova aprobată în ședința Senatului USM din 28 aprilie 2015.		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Pagina web a USM - www.usm.md, funcționează în baza prevederilor naționale și internaționale, respectând toate condițiile dreptului de autor, oferă toate informațiile de interes public de care poate fi interesat potențialul formabil sau doritorii de a se înscrie la programul de formare continuă la Turism sau alte programe propuse de Centrul de Resurse pentru Formare Continuă al USM. Site-ul pot fi liber accesat de către beneficiari și oricare persoană interesată. Pe pagina de pornire la rubrica Formare continuă sunt plasate informații despre CRFC (misiunea, obiective, structura), actele normative, oferta educațională, modalitățile de înscriere la toate programele de formare continuă, inclusiv cele de recalificare. Transparența informațiilor de interes public este asigurată prin intermediul site-ului USM, avizierului CRFC, buletinelor informative, pliantelor etc. La fel, potențialii beneficiari au posibilitatea de a lua legătura cu CRFC prin intermediul paginii de Facebook și a mesageriei electronice. Pagina oferă formabililor potențiali resurse informaționale, articole informative, precum și rapoarte ale diferitelor evenimente organizate de departament și în colaborare cu CRFC. Se pot găsi, de asemenea, anunțuri de proiecte și videoclipuri educaționale. De asemenea, atestăm prezența a diferitor pliante și afișe de promovare a programului.</p> <p>Transparența informațiilor de interes public cu privire la Programul de studii de recalificare la specialitatea Turism și activitatea acestuia este asigurată prin regulamente interne ale USM (Procedura operațională – Emiterea, procesarea și afișarea informațiilor și documentelor pe pagina web a USM.</p> <p>Formabilii pot găsi pe pagina web informații utile privind evenimente și activități științifice, științifico-practice, extra-curriculare; se pot informa despre proiecte, burse, mobilități, stagii, evenimente culturale etc., dar pot lăsa și comentarii, pot adresa întrebări, pot primi răspunsuri etc. Conținutul informației cu referire la programul de formare profesională continuă se reactualizează periodic și este accesibil pe pagina web.</p> <p>Protecția datelor cu caracter personal al angajaților și studenților/masteranzilor/ doctoranzilor /formabililor este asigurată prin proceduri și regulamente. Datele cu caracter confidențial, precum rezultatele examinării, pot fi solicitate doar în sediul USM.</p> <p>Informații cu referire la procesul de înscriere, predare, învățare, evaluare la programul de formare profesională continua Turism pot fi găsite atât pe pagina site-ul web al USM, la extensia Formare continuă.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – prestatorul de servicii educaționale asigură integral transparența informației interne cu privire la programul de formare continuă pentru beneficiari.	Ponderea (puncte) 2,0	Punctajul acordat 2,0
	1,0 – prestatorul de servicii educaționale asigură integral transparența informației de interes public cu privire la programul de formare continuă.	1,0	1,0
Puncte tari	<ul style="list-style-type: none">✓ Chestionarea on-line cu privire la calitatea cursurilor și gradul de satisfacție a formabililor asigură transparența și contribuie la ameliorarea calității serviciilor prestate de USM la programul de formare continuă evaluat.✓ Informația cu privire la programul de formare continuă evaluat este prezentată detaliat pe pagina electronică a CRFC, USM.		
Recomandări	<ul style="list-style-type: none">✓ Întrucât platforma universitară este foarte bine dezvoltată, ar fi binevenite elaborarea orarului și registrelor on-line, care ar eficientiza monitorizarea procesului de predare-învățare-evaluare.		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Standard de acreditare 9. Monitorizarea continuă și evaluarea periodică a programelor de formare continuă

Instituțiile monitorizează și evaluează periodic programele pe care le oferă, pentru a se asigura că acestea își ating obiectivele și răspund nevoilor formabililor 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. Monitorizarea și evaluarea periodică a programului de formare continuă****9.1.1. Monitorizarea și revizuirea ofertei educaționale și a programului de formare continuă**

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Metodologia de elaborare a programelor și curriculum-ului din cadrul învățării pe tot parcursul vieții, Ordinul nr. 24/3-09/1234 al Ministerului Educației, Culturii și Cercetării din 26.02.2020; • Codul Educației, art. 111, alin. 2, lit. e), art. 124, alin. 4, HG nr. 616/2016; • Regulamentul cu privire la managementul calității serviciilor de formare profesională la Universitatea de Stat din Moldova, revizuit prin decizia Senatului USM nr. 4 din 26 decembrie 2019; • Regulamentului privind inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii; • Regulamentul privind organizarea evaluării și monitorizarea calității programelor de formare continuă; • Strategia de dezvoltare a Centrului de Resurse pentru Formarea Continuă al USM, 2022-2026; • Procedura „Elaborarea și modernizarea planurilor de studii”, aprobată de Senatul USM din 27.11.2018, proces-verbal nr.4, • Procedura „Autoevaluarea și auditul intern în vederea evaluării externe a programelor de studii superioare de licență, master și a programelor de formare continuă”, aprobată la ședința Senatului USM din 28.03.2023, proces-verbal nr.11; • proces-verbal nr. 4 al ședinței Senatului USM din 26.12.2019; • proces-verbal nr. 3 al ședinței Consiliului Calității al USM din 24.12.2019; • Programul de formare continuă; • Curricula pe discipline; • Chestionar pentru identificarea nevoilor de formare continuă a formabililor; • Chestionar de evaluare a programului de formare continuă de către formabili; • Chestionar de evaluare a competențelor profesionale; • Chestionar de evaluare a satisfacției angajaților USM. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Programul de formare continuă Turism este monitorizat, evaluat periodic și revizuit în scopul satisfacerii cerințelor dinamicii pieței muncii, beneficiarilor (angajatorilor/managerilor, absolvenților, cursanților), racordării la ultimele cercetări din domeniu etc., conform actelor normative naționale și interne.</p> <p>Monitorizarea și evaluarea periodică a programului de formare continuă supus evaluării se realizează conform unui program stabilit în cadrul Universității, cu participarea structurilor responsabile de problemele de asigurare a calității pe următoarele aspecte: colectarea datelor privind satisfacția angajatorilor cu privire la nivelul de pregătire al formabililor la cursurile de formare continuă din cadrul USM; estimarea gradului de satisfacție al formabililor în raport cu calitatea serviciilor educaționale din universitate; evaluarea competențelor profesionale etc.</p> <p>Reevaluarea programului se realizează la nivel de departamente de specialitate și se bazează pe analiza mediului extern, mediului intern, cercetărilor în domeniu, rezultatelor și deciziilor monitorizărilor etc.</p> <p>Revizuirea/actualizarea planurilor de învățământ la programul de formare continuă Turism se realizează conform procedurii elaborate în Universitate, cu analiza și avizarea planurilor reactualizate de structurile responsabile în perioada de referință, actualizarea planurilor s-a realizat în anii 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, în baza noilor prevederi naționale, schimbărilor, care au avut loc pe piața muncii, impuse de necesitatea adaptării la nevoile imediate ale pieței muncii, sondajelor de opinie etc.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – prestatorul de servicii educaționale dispune și aplică proceduri eficiente de monitorizare, revizuire și îmbunătățire continuă a programului de formare continuă.	Ponderea (puncte) 3,0	Punctajul acordat 3,0
Puncte tari	✓ Existența unor proceduri sistematice, convergente de analiză a programului de calificare profesională evaluat. Asigurarea continuității programului prin proceduri și decizii stabilite în mod strategic.		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			




9.1.2. Monitorizarea proceselor de predare-învățare-evaluare

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Discuții cu managerii instituției; • Discuții cu cadrele didactice; • Discuții cu formabilii; • Chestionare ale formabililor • Procedura „Monitorizarea procesului de predare-învățare-evaluare la programele de formare continuă”, aprobată Senat USM din 31.01.2023, proces-verbal nr.9; • Platforma moodle.usm.md; • Procese verbale ale CRFC privind evaluarea și monitorizarea programelor de formare continuă (proces-verbal nr. 5 din 22 iunie 2020, proces-verbal nr. 6 din 25 iunie 2021, proces-verbal nr. 6 iunie 2022, proces-verbal nr. 8 din 30 iunie 2023); • Raport de activitate al CRFC (2018-2019) din 09.09.2019; 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Monitorizarea proceselor de predare-învățare-evaluare are loc prin utilizarea unui șir de instrumente de evaluare elaborate în instituție (chestionare online, interviuri, fișe de evaluare, etc.).</p> <p>Universitatea a elaborat o serie de chestionare în vederea îmbunătățirii calității procesului de formare continuă: chestionar de analiză a nevoilor, chestionar de satisfacție a formabililor, chestionar de evaluare a competențelor profesionale, chestionar de satisfacție a angajatorilor și a formatorilor etc. Beneficiarii sunt chestionați la începutul și finele sesiunilor.</p> <p>Rezultatele activităților de îmbunătățire continuă a calității proceselor de predare-învățare-evaluare sunt discutate la ședințele Centrului de Resurse pentru Formare Continuă și în departamentele de specialitate.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – prestatorul de servicii educaționale de formare continuă dispune și aplică proceduri funcționale și eficiente de monitorizare a proceselor de predare-învățare-evaluare la programul de formare continuă;	Ponderea (puncte) 3,0	Punctajul acordat 3,0
Puncte tari	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Chestionarele online facilitează accesului formabililor la informații transparente privind procesul de eficientizare a programului de recalificare evaluat ; ✓ Platforma moodle.usm.md oferă formabililor posibilitatea de a fi conectați constant, conform unui orar flexibil la orare, cursuri, suporturi de curs, registrul notelor. 		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

9.1.3. Evaluarea programului de formare continuă de către formabili, absolvenți, angajatori și alți beneficiari

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Regulamentul cu privire la managementul calității serviciilor de formare profesională la USM; • Regulamentul privind organizarea evaluării și monitorizarea calității programelor de formare continuă; • Procedura „Autoevaluarea și auditul intern în vederea evaluării externe a programelor de studii superioare de licență, master și a programelor de formare continuă”, aprobată Senat USM din 28.03.2023, proces-verbal nr.11; • Procedurile de aprobare în ședința Senatului USM din 28.02.2023, proces-verbal nr.10; proces-verbal nr.12 din 31.05.2022, proces-verbal nr. 10 din 27.04.2021, proces-verbal nr. 8 din 26.06.2020; • Chestionare ale formabililor, cadrelor didactice, angajatori, alți factori interesați; • Rapoarte de evaluare a chestionarelor; • Raport de evaluare a analizei de nevoi a cadrelor didactice și manageriale; • Rapoarte de evaluare a chestionarelor pentru angajatori. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Evaluarea programului de formare continuă Turism în cadrul USM se efectuează periodic prin proceduri de evaluare internă conform Regulamentului privind inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluare periodică a programelor de studii în cadrul USM.</p> <p>Se constată existența procedurilor de evaluare a calității programelor de studii, de autoevaluare a programelor de studii, de evaluare a performanțelor profesionale individuale ale cadrului</p>		

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-817
----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	-----------------	------------------

	<p>didactic etc., care stabilesc principiile, metodele și criteriile în baza cărora se inițiază și se desfășoară activitatea de evaluare a programelor de formare prin formare continuă.</p> <p>Centrul de Resurse pentru Formare Continuă colectează opiniile din partea formabililor și a altor factori interesați interni și externi cu privire la programul de formare continuă: cadre didactice, manageri școlari, tineri specialiști, reprezentanți ai DGÎ, etc. Angajatorii participă în îmbunătățirea calității, au platformă deschisă de comunicare cu Universitatea prin: conferințe/mese rotunde științifico-practice, seminare și ateliere tematice, interviuri, chestionări, activități de promovare a imaginii, etc.</p> <p>Rezultatele chestionărilor formabililor și a altor factori interesați interni și externi sunt luate la baza îmbunătățirii continue a programelor de formare continuă. Rapoartele Centrului de Formare Profesională Continuă, Departamentelor de specialitate ale USM conțin date despre analiza rezultatelor chestionării formabililor și aspectele ce necesită îmbunătățire.</p> <p>În baza rezultatelor chestionărilor sunt determinate acțiuni de îmbunătățire a programului de formare continuă: sunt reactualizate conținuturile, sursele bibliografice, sunt revizuite formele de evaluare, având impact direct asupra pregătirii formabililor în cadrul Universității.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – programul de formare continuă este evaluat de toate categoriile de beneficiari (formabili, personal angajat, absolvenți, angajatori ș.a.) și se întreprind măsuri de îmbunătățire continuă a acestuia;	Ponderea (puncte) 3,0	Punctajul acordat 3,0
Puncte tari	✓ Programul de formare continua evaluat este monitorizat sistematic prin analiza chestionarelor realizate de toate părțile interesate, într-un mod sistemic, coerent, progresiv, atât la nivel de departament, cât și în cadrul CRFC al USM.		
Recomandări			
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 Cercetării și a altor instituții publice

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemul e-management; • Pagina web a USM – usm.md; • Interviu cu echipa managerială a instituției; • Interviu cu cadrele didactice; • Interviu cu personalul administrativ și auxiliar. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Cancelaria USM recepționează dispozițiile și recomandările MEC și a altor instituții publice. Documentele recepționate sunt înregistrare în registrul corespondenței electronice de intrare, le stochează într-o mapă sau le plasează pe site-ul USM după caz. În majoritate acestea sunt distribuite pe intern prin sistemul e-Management destinatarilor. Ierahia distribuirii documntelor cuprinde elementele: cancelaria înregistrează primirea și expedierea scrisorilor/ordinelor/dispozițiilor/notelor informative etc. prin atribuirea unui număr în Registrul scrisori de intrare a documentelor după care le distribuie destinatarilor. La fel, atribuie număr de ieșire în Registrul scrisori de ieșire a documentelor destinate mediului extern. Prorectorul distribuie decanilor, directorilor de departamente și altor persoane, după caz, dispozițiile și recomandările MEC.</p> <p>Comunicarea cu MEC se realizează, atât direct (ședințe de informare, vizite de lucru), cât și indirect (legătură telefonică, poștă electronică instituțională – nume.prenume@usm.md). Pentru ambele forme de comunicare, USM își asumă responsabilitate maximă privind corectitudinea informației și termenii limită de prezentare a ei. Evidența comunicării cu MEC poate fi urmărită prin analiza Corespondenței de intrare și a Corespondenței de ieșire, dar și a registrului care le suplinește.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – prestatorul de servicii educaționale de formare continuă execută și monitorizează integral dispozițiile și recomandările Ministerului Educației și Cercetării și ale ministerelor de resort cu referire la programul de formare continuă.	Ponderea (puncte) 3,0	Punctajul acordat 3,0

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-817
----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	-----------------	------------------

Puncte tari	✓ Existența platformei e-Management care asigură centralizarea și punerea la dispoziția întregii organizații a tuturor documentelor, precum și organizarea riguroasă și controlul accesului la documentele din arhivă prin acordarea drepturilor stricte de acces.
Recomandări	
Arii de îmbunătățire obligatorii	

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

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Programul de perfecționare Servicii Hoteliere, Turism și Agreement, aprobat la Senatul USM din 25.05.21; • Programul de perfecționare Servicii Hoteliere, Turism și Agreement, aprobat la ședința Senatului USM 28.03.2023; • Interviu cu echipa managerială a instituției. • Interviu cu cadrele didactice. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	Programul de perfecționare Servicii Hoteliere, Turism și Agreement în volum de 600 ore cuantificat cu 20 credite, nu a fost acreditat de ANACEC anterior și este supus evaluării externe pentru prima dată. Subdiviziunile responsabile de la USM dispun de întreg setul de acte normative care reglementează programul și evaluarea externă a calității.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – prestatorul de servicii educaționale de formare continuă examinează observațiile, recomandările și deciziile ANACEC/ANACIP/ altor Agenții de Asigurare a Calității și întreprinde măsurile privind dezvoltarea programului de formare continuă, după evaluarea externă.	Ponderea (puncte) 3,0	Punctajul acordat 3,0
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

**Concluzii generale**

1. Cadrul juridic-normativ al Programului este conform cerințelor legale. Obiectivele Programului sunt corelate cu strategia și politicile instituționale de asigurare și îmbunătățire continuă a calității, care sunt asumate și comunicate tuturor părților interesate;
2. Admiterea studenților la programul de perfecționare Servicii hoteliere, turism și agrement, 20 credite ECTS, se realizează în conformitate cu Regulamentul de organizare și desfășurare a admiterii în instituțiile de învățământ superior din Republica Moldova și Regulamentul privind organizarea și desfășurarea înscrierii la programele de formare continuă din USM. Eliberarea certificatelor de studii se efectuează în strictă conformitate cu legislația națională în vigoare. Evidența certificatelor de studii eliberate de USM este în conformitate cu prevederile cadrului normativ național și instituțional în vigoare. În perioada evaluată programul de perfecționare Servicii hoteliere, turism și agrement a fost absolvit cu succes de către toți formabilii care s-au înscris la aceste cursuri;
3. Programul de recalificare profesională, respectă în totalitate cerințele regulamentare privind organizarea și desfășurarea procesului didactic. Formele de organizare a procesului de predare -învățare-evaluare sunt centrate pe formabil și sunt folosite mijloace TIC în organizarea procesului didactic;
4. USM dispune de un sistem integrat de management al documentelor electronice ce pune la dispoziție funcționalități complete de salvare, arhivare, căutare, istoric, control, versionare, flux de aprobare și raportare. Sistemul asigură stocarea securizată a documentelor și oferă o abordare inovativă cu privire la modul de gestiune și organizare a documentelor, reducând considerabil timpul de acces la documente precum și modul de distribuire și modificare al acestora;
5. La programul de recalificare profesională, recrutarea și administrarea personalului academic este în conformitate cu actele normative în vigoare. Instituția dispune de strategii și politici de dezvoltare a personalului academic și le implementează. Instituția planifică, monitorizează și susține integral activitatea de cercetare științifică, inovare și transfer tehnologic ale personalului academic, personalul academic realizează activitățile de cercetare științifică, iar instituția monitorizează realizarea activității de cercetare științifică, inovare și transfer tehnologic. Dosarele conțin informația necesară în vederea evidenței cadrului didactic: informație personală, CV, cereri și ordine de angajare. Ca urmare a interviului cu cadrele didactice s-a constatat că acestea cunoșteau procedura de angajare în funcție;
6. Instituția finanțează, în mod corespunzător, activitățile de învățare și predare. Aceasta asigură formabilii cu resursele de învățare și servicii de suport adecvate și ușor accesibile: spațiile de formare care corespund programului de studiu prin: dotare cu proiectoare fixe, cu proiectoare mobile, tablă interactivă, Wi-Fi, calculatoare. Suprafața medie destinată pentru formare, corespunde normelor în vigoare. Spațiile educaționale corespund cu cerințele de securitate și sănătate conform certificatului de autorizare sanitară, pentru perioada pandemică a fost emis avizul ANSP, precum și cerințelor tehnice față de apărarea împotriva incendiilor. Accesul în cadrul USM este monitorizat video 24/24 ore. În perioada pandemică Blocurile de studii erau dotate cu scanere de măsurare a temperaturii.
7. Toate informațiile sunt stocate corespunzător, în conformitate cu normele în vigoare cu privire la stocarea informației, atât în format electronic, cât și pe suport de hârtie. Întregul complex de gestionare a informației este asigurat atât la nivel de universitate, cât și la nivel de CRFC.
8. CRFC al USM asigură transparența informației de interes public cu privire la programul de recalificare formare profesională prin intermediul paginii web <http://usm.md/>, dar și a paginilor de pe site-urile de socializare: <https://www.facebook.com/usmofficial>; <https://www.facebook.com/departamentulformare>;
9. Programul de recalificare profesională dispune de un mecanism de monitorizare continuă și evaluare periodică reglementat prin politicile de management educațional reflectate în Regulamentul cu privire la monitorizarea calității programelor de formare profesională continuă și evaluarea rezultatelor academice ale formabililor în USM, în acest proces fiind implicați atât formabilii și angajatorii, cât și formatorii. În procesul de monitorizare și actualizare a programului de recalificare profesională se ține cont de tendințele actuale în domeniul educației, cerințele și interesul formabililor, ultima reactualizare operându-se în 2023;
10. USM dispune de un sistem integrat de management al documentelor electronice ce pune la dispoziție funcționalități complete de salvare, arhivare, căutare, istoric, control, versionare, flux de aprobare și raportare. Sistemul asigură stocarea securizată a documentelor și oferă o abordare inovativă cu privire la modul de gestiune și organizare a documentelor, reducând considerabil timpul de acces la documente precum și modul de distribuire și modificare al acestora.

Puncte tari:

- Management performant în organizarea Programului.
- Organizarea unui număr mare de activități în colaborare cu ANTRIM, USAID Moldova, Ministerul Culturii Republicii Moldova referitoare la turism prin care se promovează și programul de perfecționare Servicii hoteliere, turism și agrement;
- Acorduri de colaborare dintre USM și structuri naționale/municipale privind protecția drepturilor grupurilor



dezavantajate și a persoanelor cu cerințe educaționale speciale;

- Implicarea USM în Programul național de incluziune socială a persoanelor cu dizabilități prin acțiuni concrete: organizarea și desfășurarea Expoziției cu vânzare a lucrărilor realizate de către persoanele cu dizabilități;
- Toți formabilii care s-au înscris la cursurile de perfecționare Servicii hoteliere, turism și agrement au absolvit cu succes cursurile;
- Sistemul de management al calității în USM este proiectat pe patru tipuri de activități pentru asigurarea calității: planificare-control-asigurare-îmbunătățire și este asigurat prin mecanism instituțional stabilit.
- Existența platformei e-Management care asigură centralizarea și punerea la dispoziția întregii organizații a tuturor documentelor, precum și organizarea riguroasă și controlul accesului la documentele din arhivă prin acordarea drepturilor stricte de acces.

Recomandări:

- A solicita Ministerului Culturii finanțarea continuă a cursurilor de perfecționare Servicii hoteliere, turism și agrement.

Arii de îmbunătățire obligatorii:**Recomandarea comisiei de evaluare externă:**

În procesul de evaluare a programului de perfecționare **Servicii hoteliere, turism și agrement (20 credite)**, 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	6	15	15	11	15	17	3	3	9	6
Valoare evaluată	6	15	15	11	15	17	3	3	9	6
Nivel de realizare, %	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Notă: Standardele de evaluare minime obligatorii: 1.1.1, 3.1.1, 3.2.1, 3.2.2, 4.2.1, 4.3.1, 6.1.1, 6.2.1(1), 6.2.1(2), 6.2.2(1). sunt îndeplinite.

În baza pct. 62 alin. 1) al Metodologiei de evaluare externă a calității în vederea autorizării de funcționare provizorie și acreditării programelor de studii și a instituțiilor de învățământ profesional tehnic, superior și de formare continuă, se propune **acreditarea programului de perfecționare Servicii hoteliere, turism și agrement (20 credite)**, în forma de organizare cu frecvență, **pentru o perioadă de 5 ani**. Capacitatea de școlarizare - 30 formabili. (Adresa juridică/sediu: MD-2009, str. Alexei Mateevici, nr. 60, mun. Chișinău).

Membrii comisiei de evaluare externă:

Președinte: Lîsîi Aliona _____

Membru: Pădureac Lidia _____

Membru: Rusnac Virginia _____

Membru: Puțuntean Nina _____

Membru: Slovineanu Mihaela _____

Membru: Cebotaroș Viorica _____

Membru: Lupu Viorica _____