

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	Codul dosarului	FPC.AFP.PFPC-146
		Președintele comisiei de evaluare externă	Popa Natalia

### Raport de evaluare externă

În vederea **autorizării de funcționare provizorie** a programului de formare profesională continuă **Servicii hoteliere, turism și agrement (20 credite)**, forma de organizare cu frecvență, la cererea depusă de instituția de învățământ **Universitatea de Stat din Moldova** pe data de 10.06.2021, în baza dosarului FPC.AFP.PFPC-146, 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 18.11.2021-22.11.2021.

Raportul de evaluare externă a fost elaborat de membrii comisiei de evaluare externă, aprobată la ședința Consiliului de Conducere al ANACEC din 04.10.2021, proces-verbal nr. 67.

**Președinte: POPA Natalia**

**Membru: LIVANDOVSKI Roman**

**Membru: TIHONOV Ludmila**

**Membru: AMORȚITU Angela**

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	Codul dosarului	FPC.AFP.PFPC-146
--	-----------------------------------	-----------------	------------------

## Cuprins

<b>Standard de acreditare 1. Politici pentru asigurarea calității</b> .....	<b>3</b>
Criteriul 1.1. Cadrul normativ, strategii și politici de asigurare a calității .....	3
1.1.1. Statutul juridic al instituției vs. realizarea programului de formare profesională continuă .....	3
1.1.2. Strategii și politici de asigurare a calității programului de formare profesională continuă .....	4
<b>Standard de acreditare 2. Proiectarea și aprobarea programelor de formare profesională continuă</b> .....	<b>5</b>
Criteriul 2.1. Realizarea programului de formare profesională continuă .....	5
2.1.1. Cadrul general de proiectare și aprobare a programului de formare profesională continuă .....	5
Criteriul 2.2. Conținutul programului de formare profesională continuă .....	6
2.2.1. Misiunea, obiectivele și planul de învățământ la programul de formare profesională continuă .....	6
2.2.3. Relevanța programului de formare profesională continuă.....	7
<b>Standard de acreditare 5. Personalul didactic</b> .....	<b>8</b>
Criteriul 5.1. Recrutarea și administrarea personalului didactic .....	8
5.1.1. Planificarea și recrutarea personalului didactic pentru programul de formare profesională continuă.....	8
5.1.2. Calificarea profesională a personalului didactic .....	9
<b>Standard de acreditare 6. Resursele de învățare și sprijinul pentru formabili</b> .....	<b>10</b>
Criteriul 6.1. Personalul administrativ și auxiliar .....	10
6.1.1 Planificarea și coordonarea activității personalului administrativ și auxiliar .....	10
Criteriul 6.2. Resursele materiale .....	11
6.2.1. Existența și utilizarea spațiilor educaționale .....	11
6.2.2. Dotarea și accesibilitatea spațiilor educaționale .....	12
Criteriul 6.4. Asigurarea socială a formabililor .....	13
6.4.1. Asigurarea formabililor cu servicii sociale.....	13
<b>Concluzii generale</b> .....	<b>14</b>
<b>Recomandarea comisiei de evaluare externă:</b> .....	<b>15</b>

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	Codul dosarului	FPC.AFP.PFPC-146
---	-----------------------------------	-----------------	------------------

### 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 actorii 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 profesională continuă

<b>Dovezi prezentate de instituția de formare profesională continuă</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificatului de înregistrare a organizației necomerciale nr. de identificare 1006600064263, din 29 decembrie 2006. eliberat la 17.01.2013;</li> <li>• Regulamentului cu privire la formarea continuă a adulților HR nr. 193 din 24.03.2017;</li> <li>• Regulamentului de Organizare și Funcționare a DFC aprobat prin decizia Senatului USM în 02.10.2018;</li> <li>• Autorizația sanitară de funcționare nr. 3894, eliberată la 24.10.17;</li> <li>• Certificatul de Acreditare a USM din 22 februarie, 2001, Nr.001;</li> <li>• Regulamentului de atestare a cadrelor didactice din învățământul general, profesional tehnic și din cadrul structurilor de asistență psihopedagogică, aprobat prin ordinul MECC nr. 1091 din 07.10.2020.</li> </ul>		
<b>Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă</b>	<p>Instituția publică USM activează în baza Certificatului de înregistrare a organizației necomerciale din 29 decembrie 2006) și deține Autorizația sanitară de funcționare nr. 3894, eliberată la 24.10.17. USM este prima instituție de învățământ superior acreditată de Guvernul Republicii Moldova în anul 2001 și constituie un centru universitar educațional, științific și cultural, unitar, integru și indivizibil. Universitatea funcționează în baza Planului Strategic de dezvoltare pentru anii 2016-2020.</p> <p>DFC activează în baza Codului Educației al Republicii Moldova, Regulamentului cu privire la formarea continuă a adulților HR nr. 193 din 24.03.2017, Regulamentului de Organizare și Funcționare a DFC aprobat prin decizia Senatului USM în 02.10.2018, în conformitate cu legislația în vigoare și actele normative ale USM.</p> <p>DFC este subdiviziune universitară aflată sub directa coordonare a Prorectorului pentru activitatea didactică. DFC activează în baza Codului Educației al Republicii Moldova, Regulamentului cu privire la formarea continuă a adulților HR nr. 193 din 24.03.2017, Regulamentului de Organizare și Funcționare a DFC aprobat prin decizia Senatului USM în 02.10.2018, în conformitate cu legislația în vigoare și actele normative ale USM.</p> <p>Pe parcursul activității DFC al USM a elaborat și promovat mai multe categorii de programe de formare profesională continuă (PFPC): programe de perfecționare/specializare de scurtă durată (1-10 cr), programe de perfecționare/specializare multidisciplinare (10-20 cr), programe de calificare suplimentară/recalificare profesională. Programul de formare profesională continuă Servicii Hoteliere, Turism și Agreement va face parte din oferta educațională a USM. 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:</p> <p>Programul de formare profesională continuă 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 formare profesională continuă Servicii Hoteliere, Turism și Agreement este supus pentru prima dată autorizării de funcționare provizorie.</p>		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>1,0</b> – cadrul juridic-normativ al programului de formare profesională continuă este conform cerințelor legale. <b>Standard de evaluare minim obligatoriu:</b> Cadrul juridic-normativ de funcționare a programului de formare profesională continuă este conform cerințelor legale.	<b>Ponderea (puncte)</b>  <b>3,0</b>	<b>Punctajul acordat</b>  <b>3,0</b>
<b>Puncte tari</b>	-		
<b>Recomandări</b>	-		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	✓ A obține Autorizația sanitară de funcționare valabilă pentru perioada 2021-2025.		

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	Codul dosarului	FPC.AFP.PFPC-146
---	-----------------------------------	-----------------	------------------

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

<b>Dovezi prezentate de instituția de formare profesională continuă</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planul strategic al Universității de Stat din Moldova (2016-2020), proces-verbal nr.14 din 19 aprilie, 2016;</li> <li>Plan de dezvoltare strategică a Secției Formare Continuă din Universitatea de Stat din Moldova pentru anii 2016-2020, Aprobat Senatul USM, 26 ianuarie, 2016;</li> <li>Programul strategic de dezvoltare al Facultății PȘESAS pentru anii 2016-2020, proces-verbal nr.2 din 23.09. 2016;</li> <li>Programul de formare profesională continuă la Programul de formare profesională continuă Servicii Hoteliere, Turism și Agreement ,aprobat de Senatul USM din 25.05.2021, proces-verbal nr.11;</li> <li>Planuri de activitate anuale a Comisiei de asigurare a calității la nivelul programului de formare profesională continuă: 2016-2017, 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020, 2020 -2021.</li> </ul>		
<b>Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă</b>	<p>Managementul calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică prestate de USM este o componentă definitorie a politicii instituționale și constituie o pârghie esențială pentru realizarea misiunii acesteia și satisfacerii cerințelor și așteptărilor partenerilor și clienților, precum și menținerii statutului de lider între universitățile clasice din Republica Moldova, distingându-se la nivel european ca model pentru educația bazată pe cercetare, inovare și dezvoltare durabilă ca răspuns la nevoile pieței muncii și a societății în general. Începând cu anul 2005, în USM a fost implementat „Sistemul de Management al Calității”, bazat pe politici de calitate la nivel național și internațional, care are ca imperativ procedurile de asigurare, gestionare, evaluare și îmbunătățire continuă a calității întregii activități universitare. Acest sistem are scopul de a îmbunătăți calitatea procesului de formare inițială și continuă, prin dezvoltarea unui sistem bine definit de gestionare și motivare a resurselor umane, a personalului didactic și de cercetare, a resurselor materiale, financiare, informaționale și logistice.</p> <p>Programul de formare continuă a fost proiectat ca rezultat al consultării specialiștilor și experților în domeniu: membrii ANTRIM, cadrelor universitare care sunt implicate în formarea profesională inițială la domeniul SHTA și a prevederilor Proiectului Programului Național de Dezvoltare a Turismului "Turism 2025" (PNDT). Programul de formare profesională continuă 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 formare profesională continuă Servicii Hoteliere, Turism și Agreement este supus pentru prima dată autorizării de funcționare provizorie.</p> <p>Obiectivele Programul de formare profesională continuă Servicii hoteliere, turism și agreement: prevăd formarea competențelor profesionale necesare specialiștilor în domeniul turismului, ceea ce corelează cu obiectivul strategic din Planul strategic al USM: dezvoltarea și consolidarea calității ofertei educaționale din perspectiva formării competențelor profesionale, a abordărilor interdisciplinare și a problematicii actuale a domeniului de formare profesională; dezvoltarea curriculumului cu axarea procesului didactic pe cel ce învață, cu accent pe realizarea Lucrului Individual și aplicarea tehnologiilor didactice interactive inclusiv a platformelor educaționale în procesul de formare continuă a adulților; parteneriat cu angajatorii în vederea identificării necesităților de formare a specialiștilor în domeniu.</p> <p>În calitate de organ consultativ al Senatului și al Consiliului de Administrație al USM în domeniul calității, la nivelul USM activează Consiliul Calității, care proiectează, implementează și îmbunătățește Sistemul de Management al Calității.</p> <p>Sistemul de management al calității în USM este proiectat pe patru tipuri de activități pentru asigurarea calității: planificare-control-asigurare-îmbunătățire. În acest scop, au fost aprobate și aplicate 10 proceduri de sistem, iar alte 17 sunt în proces de elaborare, analiză și implementare.</p> <p>Monitorizarea calității programelor de formare continuă este precizată în Regulamentul privind inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii și în Regulamentului privind evaluarea rezultatelor formării profesionale continue și monitorizarea calității programelor de formare continuă.</p>	<b>Ponderea (puncte)</b>	<b>Punctajul acordat</b>
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și</b>	<b>1,0</b> – obiectivele programului de formare profesională continuă sunt corelate cu strategia și politicile instituționale de asigurare și îmbunătățire continuă a calității, care sunt asumate și comunicate tuturor părților interesate.	<b>3,0</b>	<b>1,5</b>

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	Codul dosarului	FPC.AFP.PFPC-146
---	-----------------------------------	-----------------	------------------

<b>punctajul oferit</b>			
<b>Puncte tari</b>	✓ Strategia de asigurare a calității este realizată de către structurile de asigurare a calității, formatori și formabili, implicând și actorii externi în acest proces.		
<b>Recomandări</b>	✓ A elabora Planul de dezvoltare strategică al Departamentului Formare continuă din Universitatea de Stat din Moldova pentru perioada 2021-2026; ✓ A consulta opinia diferitelor categorii de părți interesate (în special a partenerilor-cheie) la elaborarea strategiei de dezvoltare instituțională.		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

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

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

### Criteriul 2.1. Realizarea programului de formare profesională continuă

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

<b>Dovezi prezentate de instituția de formare profesională continuă</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Regulamentul de organizare și funcționare a DFC;</li> <li>Metodologia de elaborare a programelor de formare profesională continuă și curriculum-ului în cadrul învățării pe tot parcursul vieții;</li> <li>Regulamentul privind inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studiu;</li> <li>Extrase din procesele-verbale ale Departamentului Economie, Marketing și Turism și a Consiliul Facultății Științe Economice;</li> <li>Extras din procesul-verbal al Senatul USM din 25.05.21;</li> <li>Analiza documentelor.</li> </ul>		
<b>Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă</b>	<p>Programul de formare profesională continuă <i>Servicii Hoteliere, Turism și Agrement</i> este proiectat și aprobat în conformitate cu cerințele cadrului normativ stipulat în: Codul Educației al Republicii Moldova, 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”, Nomenclatorul domeniilor de formare profesională al specialităților în învățământul superior (HG nr. 482 din 28.06.2017), Clasificatorul ocupațiilor din Republica Moldova (CORM 006-14) (CORM 006-14) aprobat prin ordinul Nr. 22 din 03.03.2014 al MMPSF, Regulamentul cu privire la formarea continuă a adulților (HG RM nr. 193 din 24.03.2017), Regulamentul de organizare și funcționare a DFC.</p> <p>Programul este în conformitate cu <i>Metodologia de elaborare a programelor de formare profesională continuă și curriculum-ului în cadrul învățării pe tot parcursul vieții</i> în ceea ce privește componentele definitorii, criteriile pentru elaborarea planului de învățământ, ponderea recomandată a modulelor.</p> <p>Toate procesele interne de proiectare și aprobare a programului de formare continuă sunt inițiate la nivel de departament, cu consultarea tuturor actorilor implicați în procesul educațional conform <i>Regulamentului privind inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studiu</i>.</p> <p>Programul de formare continuă a fost proiectat ca urmare a consultării specialiștilor și experților în domeniu: a membrilor ANTRIM, cadrelor universitare care sunt implicate în formarea profesională inițială la domeniul SHTA și a prevederilor Proiectului Programului Național de Dezvoltare a Turismului ”Turism 2025” (PNDT).</p> <p>Programul de formare profesională continuă <i>Servicii Hoteliere, Turism și Agrement</i> a fost elaborat în 2021, discutat la Departamentul Economie, Marketing și Turism și a Consiliul Facultății Științe Economice, analizat la Consiliul Calității al USM și aprobat la Senatul USM din 25.05.21.</p> <p>Programul de formare profesională continuă <i>Servicii Hoteliere, Turism și Agrement</i> este supus pentru prima dată autorizării de funcționare provizorie.</p>		
<b>Gradul de</b>	<b>1,0</b> – programul de formare profesională continuă este proiectat și	<b>Ponderea</b>	<b>Punctajul</b>

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	Codul dosarului	FPC.AFP.PFPC-146
---	-----------------------------------	-----------------	------------------

<b>realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	aprobat în conformitate cu cerințele cadrului normativ. <b>Standard de evaluare minim obligatoriu:</b> Programul de formare profesională continuă este proiectat și aprobat în conformitate cu cerințele cadrului normativ.	<b>(puncte)</b> <b>3,0</b>	<b>acordat</b> <b>3,0</b>
<b>Puncte tari</b>	✓ Proiectarea și aprobarea programului de formare profesională continuă sunt inițiate la nivel de departament, facultate, Consiliul Calității al USM, Senat al USM cu consultarea tuturor actorilor implicați în procesul educațional.		
<b>Recomandări</b>	-		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

## Criteriul 2.2. Conținutul programului de formare profesională continuă

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

<b>Dovezi prezentate de instituția de formare profesională continuă</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planul Strategic al USM;</li> <li>• Strategia de cercetare și inovare la USM;</li> <li>• Planului de dezvoltare strategică pentru anii 2016-2020 a DFC;</li> <li>• Plan strategic al FȘE 2016-2020, al DEMkT 2018-2022;</li> <li>• Discuții cu managerii instituției;</li> <li>• Analiza documentelor.</li> </ul>
<b>Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă</b>	<p>Misiunea, obiectivele și finalitățile programului de formare continuă SHTA sunt specificate în următoarele documente proiective și sunt corelate cu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planul Strategic al USM pentru perioada 2016-2020, prin obiectivele strategice: <i>Dezvoltarea și consolidarea calității ofertei educaționale; Intensificarea și creșterea calității activităților de colaborare universitară internațională;</i></li> <li>- Strategia de cercetare și inovare la USM pentru perioada 2015-2020, prin obiectivele: <i>Afilierea Universității la un sistem integrat de informare privind strategiile de cercetare științifică și competițiile naționale și internaționale lansate pentru obținerea proiectelor;</i></li> <li>- Planului de dezvoltare strategică pentru anii 2016-2020 a DFC prin obiectivele: <i>Dezvoltarea dimensiunii de prestator de servicii educaționale de înaltă calitate destinate mediului educațional și economic și Consolidarea și valorificarea ofertei educaționale;</i></li> <li>- Plan strategic al FȘE 2016-2020, al DEMkT 2018-2022 prin obiectivele: <i>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.</i></li> </ul> <p>Misiunea și obiectivele Programul de formare profesională continuă <i>Servicii Hoteliere, Turism și Agreement</i> sunt racordate la Strategia de dezvoltare a turismului „Turism 2020” și corespund Proiectului Programului Național de Dezvoltare a Turismului „Turism 2025” (PNDT) și realităților, tendințelor din domeniu.</p> <p>Finalitățile sunt în concordanță cu Strategia națională privind ocuparea forței de muncă pe anii 2017-2021 (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”).</p> <p>PFPC <i>Servicii Hoteliere, Turism și Agreement</i> și curricula programului corespund cerințelor Normelor metodologice de elaborare a programelor de formare continuă și curricula acestora.</p> <p>Programul de formare continuă <i>Servicii Hoteliere, Turism și Agreement</i> asigură realizarea prevederilor din Cadru Național al Calificărilor prin actualizarea și aplicarea cunoștințelor teoretice din domeniul turismului, ospitalității și ghidajului; elaborarea și realizarea proiectelor ținând cont de realitățile și necesitățile mediului de afaceri; dezvoltarea abilităților de comunicare profesională specifice domeniului.</p> <p>PFPC <i>Servicii Hoteliere, Turism și Agreement</i> urmărește realizarea unei formări centrate pe formabil, orientate spre realizarea finalităților de studiu. Structura PFPC 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. <i>Antreprenoriat și marketing în turism</i> –</p>

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	Codul dosarului	FPC.AFP.PFPC-146
--	-----------------------------------	-----------------	------------------

	180 ore (6 credite), Modulul B1. <i>Activitatea de ghidaj</i> – 240 ore (8 credite), Modulul B2. <i>Turism și ospitalitate</i> – 240 ore (8 credite), Modulul C. <i>Tendințe moderne a activității de ghidaj prin prisma formelor de turism</i> – 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. Ponderea formativă este în corespundere cu recomandările din Metodologiei de elaborare a programelor de formare continuă a cadrelor didactice (2019). Raportul dintre ore contact direct și ore activitate individual este în proporția de 1:3, și este în corespundere cu art. 49 (3) din Regulamentul cu privire la formarea continuă a adulților (HG RM nr. 193 din 24.03.2017).		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>1,0</b> – misiunea, obiectivele și finalitățile programului de formare profesională continuă sunt racordate la strategiile naționale, realitățile și tendințele din domeniu și la planul de dezvoltare strategică a instituției de formare profesională continuă.	<b>Ponderea (puncte)</b> <b>3,0</b>	<b>Punctajul acordat</b> <b>3,0</b>
	<b>1,0</b> – planul de învățământ corespunde cu cerințele Normelor metodologice, este aprobat de către Ministerul Educației, Culturii și Cercetării/ministerele de resort. <b>Standard de evaluare minim obligatoriu:</b> Planul de învățământ corespunde cu cerințele Normelor metodologice și este aprobat de către Ministerul Educației, Culturii și Cercetării/ministerele de resort.	<b>3,0</b>	<b>3,0</b>
<b>Puncte tari</b>	✓ Planul de învățământ este elaborat în conformitate cu prevederile <i>Metodologiei de elaborare a programelor de formare continuă a cadrelor didactice</i> și este racordat la strategiile naționale și instituționale din domeniu.		
<b>Recomandări</b>	✓ A formula clar misiunea și obiectivele programului de formare profesională continuă <i>Servicii Hoteliere, Turism și Agrement</i> .		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

### 2.2.3. Relevanța programului de formare profesională continuă

<b>Dovezi prezentate de instituția de formare profesională continuă</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discuții cu managerii instituției;</li> <li>• Discuții cu cadrele didactice;</li> <li>• Discuții cu angajatorii.</li> </ul>
<b>Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă</b>	<p>Programul de formare profesională continuă 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, precum 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 raport cu <i>Strategia națională de dezvoltare „Moldova 2030”</i> și <i>Strategia de dezvoltare a turismului „Turism 2020”</i>, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr.338 din 19 mai 2014, precum și <i>Proiectul Strategiei Naționale de Dezvoltare a Turismului 2030</i>, în care este specificat în Secțiunea 10 Pregătirea cadrelor pentru domeniul turismului al Republicii Moldova, p. 62 – Perspective.</p> <p>Programul de formare continuă vine să asigure un segment important al pieței muncii și să contribuie la dezvoltarea și consolidarea competențelor profesionale a specialiștilor din domeniul serviciilor turistice, ospitalității și ghidajului.</p> <p>Programul este elaborat în cadrul Memorandumului de înțelegere dintre ANTRIM și USM. ANTRIM este asociația de companii din domeniul turismului receptor și domestic din Moldova, cu o activitate prodigioasă de promovare a Moldovei ca destinație turistică pe plan internațional și local, de dezvoltare de produse turistice, dezvoltare competențe și abilități a resurselor umane,</p>

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	Codul dosarului	FPC.AFP.PFPC-146
---	-----------------------------------	-----------------	------------------

	susținere a mediului de afaceri din filiera turismului. La inițiativa DEMkT a fost lansat un <b>chestionar</b> pentru a identifica necesarul de instruire continuă în domeniul ghidajului turistic, serviciilor turistice și industriei ospitaliere, format din 9 întrebări. Observațiile și sugestiile respondenților au constituit o 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, prin conceptualizarea unor conținuturi care să acopere nevoile de formare profesională a formabililor.		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>1,0</b> – programul de formare profesională continuă reflectă în totalitate necesitățile pieței muncii și tendințele din domeniu.	<b>Ponderea (puncte)</b>  <b>3,0</b>	<b>Punctajul acordat</b>  <b>3,0</b>
<b>Puncte tari</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Programul de formare continuă reflectă necesitățile pieței muncii în dezvoltarea și consolidarea competențelor profesionale a specialiștilor din domeniul serviciilor turistice, ospitalității și ghidajului;</li> <li>✓ Consultarea părților interesate (chestionarea necesităților de instruire) pentru elaborarea programului de formare profesională continuă.</li> </ul>		
<b>Recomandări</b>	-		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

#### 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 profesională continuă

<b>Dovezi prezentate de instituția de formare profesională continuă</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strategia politicilor de personal la Universitatea de Stat din Moldova, aprobată prin decizia Senatului USM nr. 01/623 din 28 martie 2014 (proceduri unificate de angajare a personalului: formarea psihopedagogică atestată, p. 7);</li> <li>• Statele de funcții la programul de formare profesională continuă Biblioteconomie, asistență informațională și arhivistică (anul de studii 2020-2021);</li> <li>• Ordine privind angajarea personalului didactic/științific;</li> <li>• Dosare ale personalului didactic/ științific angajat;</li> <li>• Contractul individual de muncă FCE nr. 167 din 01.02.2021 vizând angajarea în calitate de formator, vizat de Șef Departament Formare Continuă, Subdiviziunea Resurse Umane și adusă la cunoștință titularului funcției;</li> <li>• Fișele postului ale formatorilor în cadrul Departamentului Formare Continuă angajate prin cumul intern și extern;</li> <li>• Discuții cu serviciul Resurse Umane (administrația);</li> <li>• Discuții cu personalul didactic;</li> <li>• Analiza documentelor.</li> </ul>
<b>Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă</b>	<p>Analizând dosare personale ale cadrelor didactice am constatat că personalul didactic /științific pentru programul de formare continuă <i>Servicii hoteliere, turism și agrement</i> constituite 17 persoane (10 cumul intern și 7 cumul extern)</p> <p>Cadre didactice titulare la programul de formare profesională continuă <i>Servicii hoteliere, turism și agrement</i> constituite 58,8 % (10 cadre didactice)</p> <p>Cadre didactice prin cumul la programul de formare profesională continuă <i>Servicii hoteliere, turism și agrement</i> constituite 41,2 % (7 cadre didactice)</p> <p>Specialiști din sectorul real care vor asigura programul sunt persoane notorii cu experiență prodigioasă în domeniu, printre aceștia se pot menționa: Ciobanu Victor, consultant principal domeniul turism în cadrul Secției Reglementarea Mediului de Afaceri și IMM, Ministerul</p>



	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	Codul dosarului	FPC.AFP.PFPC-146
--	-----------------------------------	-----------------	------------------

	<p>Economiei și Infrastructurii; Pociumban Svetlana, Șef Direcție Patrimoniu Cultural, Ministerul Educației, Culturii și Cercetării; Bălățel Elena, Ghid de turism, acreditat WFTGA, Membru ANTRIM; Lupașco Tatiana, Manager de proiect, instructor național de ghizi acreditați de WFTGA, Travel Manager; Mischevca Mariana, Persoană Responsabilă în cadrul Ministerului Educației, Culturii și Cercetării pe domeniul Patrimoniului Cultural; Lazăr Diana, Vice-director a proiectului competitivitate din Moldova (USAID și Suedia), Managerul echipei industriei vinului și turismului; Scobioală Elena, Manager marketing și Ghid turism ecologic; Isac Diana, Senior Consultant în cadrul proiectului USAID Moldova.</p> <p>Analizând dosare personale ale cadrelor didactice am constatat că cadrele didactice/științifice au încheiate contracte individuale de muncă valabile cu instituția de formare profesională continuă. Din dosarele personale, discuțiile cu managerii instituției și cadre didactice am constatat că atribuțiile personalului didactic/științific sunt specificate în fișa postului aprobată de prorectorul pentru activitatea didactică a USM.</p> <p>Din discuțiile cu cadre didactice am constatat că personalul didactic/științific cunoaște sarcinile de bază ale funcției de formator și responsabilitățile specificate în fișa postului.</p>		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<p><b>1,0</b> – planificarea, recrutarea și administrarea personalului didactic/științific este în strictă conformitate cu cadrul normativ în vigoare.</p> <p><b>Standard de evaluare minim obligatoriu:</b> Planificarea, recrutarea și administrarea personalului didactic/științific este în conformitate cu cadrul normativ în vigoare.</p>	<b>Pondere (puncte)</b> <b>3,0</b>	<b>Punctajul acordat</b> <b>3,0</b>
	<p><b>1,0</b> – mai mult de 20% din statele de funcții ale cadrelor didactice sunt acoperite de personal titular cu norma de bază și prin cumul intern, în strictă conformitate cu cadrul normativ în vigoare.</p> <p><b>Standard de evaluare minim obligatoriu:</b> Instituția de formare profesională continuă asigură o rată a cadrelor didactice titulare cu norma de bază și prin cumul intern în instituție nu mai mică de 10%.</p>	<b>3,0</b>	<b>3,0</b>
<b>Puncte tari</b>	✓ Angajarea la programul de formare continuă a cadrelor didactice din sectorul real, practicieni.		
<b>Recomandări</b>	-		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

### 5.1.2. Calificarea profesională a personalului didactic

<b>Dovezi prezentate de instituția de formare profesională continuă</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dosare ale personalului didactic /științific angajat;</li> <li>• Analiza documentelor;</li> <li>• Discuții cu cadrele didactice.</li> </ul>
<b>Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă</b>	<p>Analizând dosarele personale ale cadrelor didactice, discutând cu cadre didactice am constatat că calificarea profesională a personalului didactic/științific corespunde programului de formare profesională continuă.</p> <p>Calificarea profesională a personalului didactic implicat în procesul educațional programului de formare profesională continuă evaluat, corespunde competențelor solicitate de către cele patru module de bază din program: Antreprenoriat și marketing în turism, Activitatea de ghidaj, Turism și ospitalitate, Tendințe moderne a activității de ghidaj prin prisma formelor de turism, fiind în proporție de 100% conformă PFPC, cu studii de bază în domeniu. Toți formatorii, care asigură programul evaluat, dețin calificarea profesională în domeniul de formare profesională specifică cursului ce va fi predat, dețin titlul științific de doctor.</p> <p>Majoritatea cadrelor didactice implicate în formarea profesională continuă la programul evaluat au formarea inițială în domeniul Științe ale educației sau au realizat Modulul psihopedagogic, 6 cadre didactice din cele angajate sunt în proces de formare (Ordin de înmatriculare nr. 50fc din 18.09.2021 al USM).</p>

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	Codul dosarului	FPC.AFP.PFPC-146
---	-----------------------------------	-----------------	------------------

	Studiile de bază ale personalului didactic implicat în procesul educațional corespunde 100% programului de formare profesională continuă <i>Servicii hoteliere, turism și agrement</i> .		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>1,0</b> – mai mult de 95% din personalul didactic/științific implicat în procesul educațional au calificarea profesională conformă programului de formare profesională continuă; <b>Standard de evaluare minim obligatoriu:</b> 90% din personalul didactic/științific implicat în procesul educațional au calificarea profesională conformă programului de formare profesională continuă.	<b>Ponderea (puncte)</b>  <b>3,0</b>	<b>Punctajul acordat</b>  <b>3,0</b>
<b>Puncte tari</b>	-		
<b>Recomandări</b>	-		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

### Standard de acreditare 6. Resursele de învățare și sprijinul pentru formabili

Instituțiile finanțează în mod corespunzător activitățile de învățare și predare, precum și asigură formabilii cu resurse de învățare și servicii de suport adecvate și ușor accesibile.

#### Criteriul 6.1. Personalul administrativ și auxiliar

##### 6.1.1 Planificarea și coordonarea activității personalului administrativ și auxiliar

<b>Dovezi prezentate de instituția de formare profesională continuă</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Regulamentului de alegere a organelor de conducere și de ocupare a posturilor de conducere în cadrul facultăților USM <a href="https://usm.md/wp-content/uploads/Regulament-de-alegere-a-organelor-de-conducere-%C5%9Fi-de-ocupare-a-posturilor-de-conducere-%C3%AEn-cadrul-facult%C4%83%C5%A3ilor-USM.pdf">https://usm.md/wp-content/uploads/Regulament-de-alegere-a-organelor-de-conducere-%C5%9Fi-de-ocupare-a-posturilor-de-conducere-%C3%AEn-cadrul-facult%C4%83%C5%A3ilor-USM.pdf</a>;</li> <li>Strategia de personal a Facultății Științe Economice pentru anii 2020-2025 aprobată de consiliul Facultății Științe Economice din 12 noiembrie 2019 <a href="https://fse.usm.md/wp-content/uploads/2019/11/Strategia-de-personal.pdf">https://fse.usm.md/wp-content/uploads/2019/11/Strategia-de-personal.pdf</a>;</li> <li>Strategia de personal a Departamentului Economie Marketing și Turism pentru perioada 2020-2025 aprobată de ședința Departamentului Economie Marketing și Turism, PV nr. 3/19-20 din 10 octombrie 2019;</li> <li>Structura personalului administrativ și auxiliar la programul de formare continuă Servicii Hoteliere, Turism și Agrement;</li> <li>Model Contract de muncă;</li> <li>Fișele de post: al Șef al Departamentului Formare, al Șef-adjunct al Departamentului Formare Continuă, al Metodist al Departamentului Formare Continuă, al Inginer-programator al Departamentului Formare Continuă;</li> <li>Discuții cu managerii instituției;</li> <li>Discuții cu personalul administrativ și auxiliar.</li> </ul>
<b>Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă</b>	<p>Planificarea, recrutarea și administrarea personalului administrativ și auxiliar se realizează în strictă conformitate cu cadrul normativ în vigoare.</p> <p>Personalul ce administrează programul de formare profesională continuă <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 DFC (Șef DFC, Șef adjunct DFC, metodist, inginer-programator).</p> <p>Angajarea personalului administrativ și auxiliar se realizează prin cererea personală vizată de șeful subdiviziunii și rectorul USM și se finalizează prin încheierea contractului de muncă. Ordinile privind angajarea personalului și dosarele personale sunt stocate la secția Resurse Umane a USM. Atribuțiile de serviciu ale personalului administrativ și auxiliar angajat la DFC sunt prevăzute în fișa postului, anexă la contractul individual de muncă.</p> <p>Strategiile de dezvoltare a personalului administrativ și auxiliar sunt reflectate în Strategia politicilor de personal la USM, Strategia de personal a Facultății Științe Economice pentru anii 2020-2025, Strategia de personal a Departamentului Economie Marketing și Turism pentru perioada 2020-2025.</p> <p>Din discuțiile cu personalul administrativ și auxiliar al programului de formare profesională</p>

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	Codul dosarului	FPC.AFP.PFPC-146
---	-----------------------------------	-----------------	------------------

	<p>continuă <i>Servicii Hoteliere, Turism și Agreement Personalul</i> s-a constat că asigură aspectul logistic al funcționării programului: evidența documentației DFC, prelucrarea cantitativă a rezultatelor chestionarelor; structurarea dosarelor cursanților; structurarea dosarelor formatorilor; comunicarea cu beneficiarii etc.</p> <p>Personalul din cadrul DFC 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 DFC.</p> <p>Atribuțiile și responsabilitățile sunt stipulate în fișele postului. Fișele postului sunt vizate de fiecare angajat prin semnătură. Dosarele cu traseul de dezvoltare profesională sunt depozitate la DFC.</p>		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<p><b>1,0</b> – planificarea, recrutarea și administrarea personalului administrativ și auxiliar este în strictă conformitate cu cadrul normativ în vigoare.</p> <p><b>Standard de evaluare minim obligatoriu:</b> Planificarea, recrutarea și administrarea personalului administrativ și auxiliar este în conformitate cu cadrul normativ în vigoare.</p>	<b>Ponderea (puncte)</b>	<b>Punctajul acordat</b>
		<b>3,0</b>	<b>3,0</b>
<b>Puncte tari</b>	✓ DFC dispune de specialiști cu experiență administrativă și auxiliară vastă, care sunt antrenați în programul PFC.		
<b>Recomandări</b>	-		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

## Criteriaul 6.2. Resursele materiale

### 6.2.1. Existența și utilizarea spațiilor educaționale

<b>Dovezi prezentate de instituția de formare profesională continuă</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan cadastral al campusului;</li> <li>Aviz de prevenire și stingere a incendiilor nr. 017 din 27.06.17;</li> <li>Autorizația sanitară de funcționare nr. 3894, eliberată la 24 octombrie 2017;</li> <li>Spații pentru studii și laboratoare la programul de formare profesională continuă Servicii Hoteliere, Turism și Agreement;</li> <li>Proces-verbal de control în domeniul supravegherii de stat a măsurilor contra incendiilor nr. 10/4 din 16 iunie 2020;</li> <li>Vizitarea spațiilor educaționale și de desfășurare a activității practice al Departamentului Economie Marketing și Turism.</li> </ul>		
<b>Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă</b>	<p>Universitatea de Stat din Moldova are o infrastructură dezvoltată: campusuri, săli de studii specializate (auditorii pentru activități teoretice, seminare, laboratoare, centru de excelență pentru formarea continuă etc.), instituții infodocumentare (biblioteci, arhive, centre de informare) - baze ale stagiilor de practică și laboratoare în domeniul turistic și de agreement, care asigură condițiile și contextul necesar realizării programului de formare continuă.</p> <p>Activitățile didactice la programul de formare profesională continuă Servicii Hoteliere, Turism și Agreement se desfășoară în 10 spații de curs și laboratoare cu suprafața de 516.8 m.p.</p> <p>Spațiile educaționale din cadrul locațiilor oferite pentru formarea continuă a formabililor sunt în corespundere cu cerințele programului de formare continuă, sunt accesibile și suficiente pentru desfășurarea procesului de formare profesională continuă și permit dezvoltarea tuturor competențelor prevăzute de program.</p> <p>Aranjarea mobilierului în spațiile educaționale pentru curs și seminar oferă posibilitatea comunicării și discuțiilor deschise față-n-față și realizării procesului de formare prin metode interactive de predare. Pentru o grupă de 20 de persoane în sălile de curs/ seminar unui formabil îi revine, în medie, 2,31 m.p. În sălile de laborator procesul didactic se realizează cu maxim 12 persoane, astfel fiecărui formabil îi revine circa 3,30 m.p.</p>		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<p><b>1,0</b> – instituția de formare profesională continuă asigură în totalitate spații adecvate pentru realizarea programului de formare profesională continuă.</p> <p><b>Standard de evaluare minim obligatoriu:</b> Instituția de formare profesională continuă asigură procesul de studii</p>	<b>Ponderea (puncte)</b>	<b>Punctajul acordat</b>
		<b>3,0</b>	<b>3,0</b>

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	Codul dosarului	FPC.AFP.PFPC-146
---	-----------------------------------	-----------------	------------------

	cu spații proprii sau închiriate, adecvate programului de formare profesională continuă, care corespund cu cerințele de securitate și sănătate și de apărare împotriva incendiilor.		
	<b>1,0</b> – instituția de formare profesională continuă asigură suprafețe ce revin unui formabil, după cum urmează: <ul style="list-style-type: none"> <li>• săli de curs – nu mai puțin de 2,0 m<sup>2</sup>;</li> <li>• săli de seminar – nu mai puțin de 2,0 m<sup>2</sup>;</li> <li>• laboratoare – nu mai puțin de 3,0 m<sup>2</sup>.</li> </ul> <b>Standard de evaluare minim obligatoriu:</b> Instituția de formare profesională continuă asigură suprafețe minime ce revin unui formabil, după cum urmează: <ul style="list-style-type: none"> <li>• săli de curs – 1,0 m<sup>2</sup>;</li> <li>• săli de seminar – 1,4 m<sup>2</sup>;</li> <li>• laboratoare – 2,0 m<sup>2</sup></li> </ul>	<b>3,0</b>	<b>3,0</b>
<b>Puncte tari</b>	✓ Universitatea de Stat din Moldova posedă o baza materială și didactică solidă necesară programelor de formare continuă.		
<b>Recomandări</b>	-		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

#### 6.2.2. Dotarea și accesibilitatea spațiilor educaționale

<b>Dovezi prezentate de instituția de formare profesională continuă</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notă informativă asigurarea cu spații educaționale a PFPC SHTA;</li> <li>• Lista sălilor de lectură ale Bibliotecii Centrale USM;</li> <li>• Lista cu baze de date deținute de Biblioteca Centrală a USM, 2020;</li> <li>• Lista serviciilor Bibliotecii Centrale USM;</li> <li>• Panou informativ de orientare în campusul USM;</li> <li>• Vizita spațiilor educaționale și de desfășurare a activității practice.</li> </ul>
<b>Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă</b>	<p>Spațiile de învățământ sunt asigurate cu dotări moderne, bibliotecă și alte facilități (Internet, multiplicări și tipăriri de cursuri etc.) și permit desfășurarea unui proces de învățământ de bună calitate. Sala de conferințe dotată cu proiector fix, tablă interactivă, minitipografie, Wi-Fi au loc activitățile 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 dispune de 11 calculatoare și tablă interactivă, cu Wi-Fi este utilizat pentru activitățile de laborator și practice, precum și pentru activitățile individuale ale formabililor. Programul dispune de un fond de carte în domeniul SHTA achiziționat în cadrul proiectului LMPH (Licence Masters professionnels en management des activités hôtelières). Formatorii programului de formare profesională continuă Servicii Hoteliere, Turism și Agreement au acces la sălile metodice care sunt dotate cu 5 calculatoare, 4 imprimante, inclusiv 1 cu scanner/xerox). Formabilii dispune și de laboratorul „Casa mare” pentru desfășurarea activităților practice în stil național-autentic.</p> <p>Spațiile educaționale destinate realizării PFPC SHTA pentru formabili, cadre didactice sunt accesibile, inclusiv pentru persoane cu necesități speciale.</p> <p><u><a href="#">Biblioteca Centrală a USM</a></u> cu un spațiu funcțional de <b>3280 m<sup>2</sup></b> și un număr de 174 locuri în sălile de lectură oferă un șir de servicii: consultarea cataloagelor, informare bibliografică și documentară; împrumut în sălile de lectură, împrumut la domiciliu, împrumut interbibliotecar, activități cultural-științifice, acces Internet, acces catalog electronic partajat al universităților din Moldova (<a href="http://primo.libuniv.md/">http://primo.libuniv.md/</a>), acces la o serie de baze de date: <u><a href="#">EBSCO</a></u>, <u><a href="#">SpringerLink</a></u>, <u><a href="#">Oxford Academic</a></u>, <u><a href="#">Cambridge University Press</a></u>, <u><a href="#">Taylor &amp; Francis</a></u>, <u><a href="#">Instrumentul Bibliometric Național</a></u> etc. Biblioteca oferă utilizatorilor acces la Internet de la 16 calculatoare. Biblioteca este dotată cu o colecție de peste 1813931 exemplare; 1445 teze de doctor, 4074 – titluri de carte rară. În anul 2020 Biblioteca a fost abonată la 69 de ediții periodice din RM, țările CSI și din România. Biblioteca Centrală a USM dispune de 30 de resurse electronice, accesul fiind din campusul universitar sau de la domiciliu în baza de ID și parolă.</p> <p>Sălile de calculatoare și multimedia din cadrul USM sunt asigurate (100%) cu Wi-Fi și Internet.</p>

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	Codul dosarului	FPC.AFP.PFPC-146
---	-----------------------------------	-----------------	------------------

	Formabilii, cadrele didactice, inclusiv persoanele cu necesități educaționale speciale se pot orienta în incintele și în afara spațiilor educaționale ale USM. Accesul pe teritoriul USM, în incinte și în afara spațiilor educaționale este restricționat de portari și acces cu cheie, este monitorizat per etaje cu camere video. Pentru orientarea formabililor în campusul universitar este plasat panoul cu informații. Spațiile sanitare sunt dotate în conformitate cu normele igienice și anti-incendiere actuale.		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>1,0</b> – instituția de formare profesională continuă are o dotare a spațiilor educaționale care asigură în totalitate realizarea finalităților de studiu/rezultatelor învățării ale programului de formare profesională continuă. <b>Standard de evaluare minim obligatoriu:</b> Instituția de formare profesională continuă are o dotare a spațiilor educaționale care asigură realizarea finalităților de studiu/rezultatelor învățării ale programului de formare profesională continuă.	<b>Ponderea (puncte)</b>  <b>3,0</b>	<b>Punctajul acordat</b>  <b>3,0</b>
<b>Puncte tari</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Spațiile educaționale sunt dotate la nivel corespunzător și permit desfășurarea unui proces de învățământ eficient;</li> <li>✓ Formabilii programului au acces la un catalog electronic comun al universităților din Republica Moldova și bazele de date precum SpringerLink și altele.</li> </ul>		
<b>Recomandări</b>	-		
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-		

#### Criteriul 6.4. Asigurarea socială a formabililor

##### 6.4.1. Asigurarea formabililor cu servicii sociale

<b>Dovezi prezentate de instituția de formare profesională continuă</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aviz igienic la recepție finală a obiectivului (căminelor) nr. 222 din 18.10.2017.</li> <li>• Aviz privind recepția finală a construcției (căminul nr. 12) nr. 092 din 26 decembrie 217;</li> <li>• Autorizare sanitară de funcționare a Palatului sporturilor nr. 2914 eliberată la 17.07.2017 și valabilă până la 12 iulie 2022;</li> <li>• Autorizare sanitară de funcționare a bazinului de înot nr. 2913 eliberată la 17.07.2017 și valabilă până la 12 iulie 2022;</li> <li>• Autorizare sanitară veterinară de funcționare a cantinei nr. 109/10-19 din 19 octombrie 2012;</li> <li>• Autorizare sanitar-veterinară de funcționare a bufetului nr. 1570 din 06 octombrie 2016;</li> <li>• Aviz ANSA nr. 872 din 11.09.2020 privind redeschiderea instituției de învățământ USM pentru organizarea activității în contextul epidemiologic al COVID 19</li> </ul>		
<b>Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă</b>	Formabilii PFPC Servicii Hoteliere, Turism și Agreement au posibilitatea de cazare, la necesitate. USM dispune de 8 cămine, astfel încât asigură pe deplin solicitările formabililor în cazare, acestea fiind corespunzătoare normelor în vigoare. Cursanții sunt cazați în căminele renovate ale USM, care au condiții moderne ale unui apartament de 2 camere, fiecare cu câte 2 locuri de cazare, nod sanitar inclus și bucătărie. Formabilii au posibilitatea de alimentare la cantinele USM și la bufete în fiecare bloc de studii USM, care corespund normelor tehnice și igienico-sanitare. În blocul 4 al USM activează un cabinet medical, care asigură servicii medicale la necesitate. În cadrul USM formabilii beneficiază de servicii în domeniul sportului. Majoritatea activităților culturale ce au loc la USM se desfășoară în Casa de Cultură a universității. Serviciile sociale oferite cursanților corespund normelor în vigoare. Spațiile auxiliare de uz comun sunt dotate cu minimum de inventar și utilaj necesar. Blocurile căminelor, utilajul și inventarul pus la dispoziția locatarilor constituie patrimoniul statului. Toate structurile de menire socială (cămine, cantină, bufete, Palatul Sporturilor etc.) funcționează în baza documentației tip, care corespunde normativelor în vigoare.		
<b>Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit</b>	<b>1,0</b> – instituția de formare profesională continuă dispune de un sistem de asigurare a formabililor cu servicii sociale corespunzătoare normelor în vigoare.	<b>Ponderea (puncte)</b>  <b>2,0</b>	<b>Punctajul acordat</b>  <b>2,0</b>

	<b>RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ</b>	Codul dosarului	FPC.AFP.PFPC-146
---	-----------------------------------	-----------------	------------------

<b>Puncte tari</b>	✓ Asigurarea socială a formabililor la USM reprezintă un proces transparent și se realizează centralizat.
<b>Recomandări</b>	-
<b>Arii de îmbunătățire obligatorii</b>	-

### Concluzii generale

1. Cadrul juridic-normativ al programului de formare profesională continuă este realizat conform cerințelor legale. Obiectivele programului de formare profesională continuă Servicii Hoteliere, Turism și Agreement sunt corelate cu strategia și politicile instituționale de asigurare și îmbunătățire continuă a calității, care este proiectat și aprobat în conformitate cu cerințele cadrului normativ;
2. Misiunea, obiectivele și finalitățile programului de formare profesională continuă Servicii Hoteliere, Turism și Agreement sunt racordate la strategiile naționale, realitățile și tendințele din domeniu și la planul de dezvoltare strategică a Universității de Stat din Moldova. Planul de învățământ corespunde cerințelor metodologice înaintate. Programul de formare profesională continuă Servicii Hoteliere, Turism și Agreement reflectă necesitățile pieței muncii în specialiști calificați;
3. Planificarea, recrutarea și administrarea personalului didactic/științific la programul de formare profesională continuă Servicii Hoteliere, Turism și Agreement este realizată în conformitate cu cadrul normativ în vigoare. Rata cadrelor didactice titulare și prin cumul intern în cadrul programului de formare profesională Servicii Hoteliere, Turism și Agreement este de 58,8%. Calificarea profesională a personalului didactic/științific implicat în procesul educațional corespunde programului de formare profesională continuă Servicii Hoteliere, Turism și Agreement. Universitatea de Stat din Moldova are mecanisme de susținere a activității metodice a personalului didactic și asigură realizarea acestora;
4. Planificarea, recrutarea și administrarea personalului administrativ și auxiliar este în conformitate cu cadrul normativ în vigoare. Universitatea de Stat din Moldova asigură procesul de instruire cu spații proprii, adecvate pentru realizarea programului de formare profesională continuă *Servicii Hoteliere, Turism și Agreement*, care corespund cerințelor de securitate, sănătate și de protecție împotriva incendiilor. Universitatea de Stat din Moldova are o dotare a spațiilor educaționale care asigură în totalitate realizarea finalităților de studiu/rezultatelor învățării ale programului de formare profesională continuă. Mijloacele financiare destinate procesului educațional sunt alocate în conformitate cu cadrul normativ în vigoare și sunt suficiente pentru realizarea programului de formare profesională continuă. Universitatea de Stat din Moldova dispune de un sistem de asigurare a formabililor cu servicii sociale corespunzătoare.

### Puncte tari:

- Strategia de asigurare a calității este realizată de către structurile de asigurare a calității, formatori și formabili, implicând și actorii externi în acest proces;
- Proiectarea și aprobarea programului de formare profesională continuă sunt inițiate la nivel de departament, facultate, Consiliul Calității al USM, Senat al USM cu consultarea tuturor actorilor implicați în procesul educațional;
- Planul de învățământ este elaborat în conformitate cu prevederile *Metodologiei de elaborare a programelor de formare continuă a cadrelor didactice* și este racordat la strategiile naționale și instituționale din domeniu;
- Programul de formare continuă reflectă necesitățile pieței muncii în dezvoltarea și consolidarea competențelor profesionale a specialiștilor din domeniul serviciilor turistice, ospitalității și ghidajului;
- Consultarea părților interesate (chestionarea necesităților de instruire) pentru elaborarea programului de formare profesională continuă;
- Angajarea la programul de formare continuă a cadrelor didactice din sectorul real, practicieni;
- DFC dispune de specialiști cu experiență administrativă și auxiliară vastă, care sunt antrenați în programul PFC;
- Universitatea de Stat din Moldova posedă o baza materială și didactică solidă necesară programelor de formare continuă;
- Spațiile educaționale sunt dotate la nivel corespunzător și permit desfășurarea unui proces de învățământ



eficient;

- Formabilii programului au acces la un catalog electronic comun al universităților din Republica Moldova și bazele de date precum Springer Link și altele;
- Asigurarea socială a formabililor la USM reprezintă un proces transparent și se realizează centralizat.

**Recomandări:**

- A elabora Planul de dezvoltare strategică a Departamentului Formare continuă din Universitatea de Stat din Moldova pentru perioada 2021-2026;
- A consulta opinia diferitelor categorii de părți interesate (în special a partenerilor cheie) la elaborarea strategiei de dezvoltare instituțională;
- A formula clară misiunea și obiectivele programului de formare profesională continuă *Servicii Hoteliere, Turism și Agrement*.

**Arii de îmbunătățire obligatorii:**

- A obține Autorizația sanitară de funcționare valabilă pentru perioada 2021-2025.

**Recomandarea comisiei de evaluare externă:**

În procesul de evaluare a programului de formare profesională continuă *Servicii Hoteliere, Turism și Agrement* s-a stabilit următorul nivel de realizare a standardelor de acreditare:

Standard de acreditare	1	2	5	6
Punctaj total	6	12	9	14
Valoare evaluată	6	12	9	14
Nivel de realizare, %	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Notă: Standardele de evaluare minime obligatorii: 1.1.1, 2.1.1, 2.2.1, 5.1.1(1), 5.1.1(2), 5.1.2, 6.1.1, 6.2.1(1), 6.2.1(2), 6.2.2 sunt îndeplinite.

În baza pct. 61 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 *autorizarea de funcționare provizorie* a programului de studii **Servicii hoteliere, turism și agrement**, forma de organizare (cu frecvență).

**Membrii comisiei de evaluare externă:**

**Președinte: POPA Natalia** \_\_\_\_\_

**Membru: LIVANDOVSKI Roman** \_\_\_\_\_

**Membru: TIHONOV Ludmila** \_\_\_\_\_

**Membru: AMORȚITU Angela** \_\_\_\_\_