



RAPORTUL

Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Superior

tipul evaluării

EVALUARE PERIODICĂ

programul de studii universitare de licență

**Economia comerțului, turismului și
serviciilor**

Facultatea de Economie, Administrație și
Afaceri

**Universitatea „Ștefan cel Mare“ din
Suceava**

Domeniul de licență - Administrarea afacerilor

Forma de învățământ la distanță

► CONSIDERAȚII GENERALE

Prin cererea înregistrată la Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior, cu nr. 6802, din data de 22.12.2022, **Universitatea „Ștefan cel Mare” din Suceava** a solicitat **evaluarea periodică** pentru programul de studii universitare de licență **ECONOMIA COMERȚULUI, TURISMULUI ȘI SERVICIILOR**, forma de învățământ ID din cadrul **Facultății de Economie, Administrație și Afaceri**.

Dosarul a fost înregistrat la ARACIS cu numărul 725, din data de 07.02.2023.

Verificarea îndeplinirii cerințelor normative obligatorii, a criteriilor, standardelor și indicatorilor de performanță și a standardelor specifice a fost efectuată de Comisia de experți permanenți de specialitate pentru învățământ la distanță și cu frecvență redusă a Consiliului ARACIS.

Raportul de evaluare a fost elaborat în conformitate cu prevederile Metodologiei de evaluare externă, a standardelor, a standardelor de referință și a listei indicatorilor de performanță a Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Superior aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 915 din 14/12/2017 privind modificarea anexei la Hotărârea Guvernului nr. 1.418/2006 și Ghidului activităților de evaluare a calității programelor de studii universitare și a instituțiilor de învățământ superior.

► REZULTATELE EVALUĂRII EFECTUATE DE CĂTRE COMISIA DE EXPERȚI PERMANENȚI DE SPECIALITATE

Sunt îndeplinite / sunt parțial îndeplinite / nu sunt îndeplinite următoarele criterii, standarde și indicatori de performanță pentru evaluarea periodică a programului de studii universitare de licență

A. CAPACITATE INSTITUȚIONALĂ

A.1 Structurile instituționale, administrative și manageriale ESG 1.1, 1.2, 1.6

1. Programul de studii este înființat și funcționează conform legii (inclusiv în ceea ce privește respectarea capacității de școlarizare).
2. Instituția de învățământ superior demonstrează documentat că dispune de:
 - Strategii și politici pentru dezvoltarea tehnologiilor ID, care sunt integrate în strategiile generale de dezvoltare instituțională și de asigurare a calității (care au în vedere inclusiv toate resursele necesare instalării și întreținerii infrastructurii serviciilor educaționale specifice formelor ID/IFR);
 - Structuri administrative și manageriale care asigură organizarea, dezvoltarea, implementarea și administrarea programelor de studii universitare ID;
 - Strategii și activități de cercetare și inovare în domeniul ID, care acoperă atât aspecte tehnice, cât și pedagogice.
3. Managementul programului de studii universitare ID se desfășoară într-o structură instituțională specializată, organizată la nivel de universitate sau facultate, denumită Departament sau Centru ID, înființată prin hotărârea Senatului universitar.
4. Departamentul/Centrul ID se organizează și funcționează în baza unui Regulament propriu, aprobat de Senatul universității, care respectă reglementările legale în vigoare și nu limitează drepturile la

RAPORTUL CONSILIULUI ARACIS

privind evaluarea periodică pentru programul de studii universitare de licență **ECONOMIA
COMERȚULUI, TURISMULUI ȘI SERVICIILOR**

Facultatea de Economie, Administrație și Afaceri
Universitatea „Ștefan cel Mare” din Suceava

informare. Departamentul/Centrul ID asigură publicitatea acestui regulament.

5. Departamentul/Centrul ID colaborează cu facultățile și departamentele din cadrul instituției de învățământ superior pentru desfășurarea programului de studii universitare ID în ceea ce privește planurile de învățământ, cadrele didactice, baza materială etc. Departamentul/Centrul ID întocmește/gestionează state de funcții adecvate programului de studii universitare ID, aprobate de Senatul universitar.
6. În Regulamentul de Organizare și Funcționare a DID sunt clar specificate principalele responsabilități ale Departamentului /Centrului ID.
7. Departamentul/Centrul ID este condus de un **Director** cu responsabilități manageriale în privința întregului proces ID desfășurat la nivelul instituției de învățământ superior/facultății.
8. Directorul Departamentului/Centrului ID dispune de calificare și experiență dovedită în managementul, tehnologia ID și în administrarea sistemului ID.
9. Instituția de învățământ superior organizatoare asigură personal administrativ corespunzător dimensionat în cadrul Departamentului/Centrului ID pentru managementul programelor de studii universitare în tehnologia ID: relația cu studenții, realizarea și distribuirea materialelor didactice, promovarea programelor de studii universitare etc.
10. În cadrul secretariatelor facultăților de care aparțin programele de studii universitare ID se asigură personal administrativ pentru relația cu studenții, gestionarea actelor de studii și a situației școlare.
11. Membrii echipei manageriale și administrative dispun de experiență dovedită în proiectarea, implementarea, dezvoltarea și managementul sistemului ID.
12. Departamentul/Centrul ID colaborează cu alte instituții pentru proiectarea și desfășurarea programelor de studii universitare la formele ID având încheiate convenții de colaborare sau contracte, inclusiv pentru practică. Acestea definesc clar scopul colaborării, responsabilitățile partenerilor, angajamentele financiare, relația cu studenții și cadrele didactice etc.
13. Convențiile de colaborare sau contractele includ cu claritate obligațiile părților și modul în care se vor folosi resursele materiale și umane ale acestor organizații în desfășurarea programului de studii universitare ID/IFR

A.2 Baza materială ESG 1.6

1. Departamentul/Centrul ID dispune de dotarea tehnică necesară desfășurării activităților specifice administrării sistemului ID și utilizează spații adecvate pentru conducere, secretariat, pregătire și distribuție a materialelor didactice și de publicitate.
2. Departamentul/Centrul ID dispune și utilizează sisteme informaționale și de comunicare de tip Intranet sau Internet pentru managementul programelor de studii universitare ID.
3. Baza materială include spații administrative și de pregătire individuală sau asistată, laboratoare didactice, unități specializate pentru realizarea materialelor didactice, distribuția și gestionarea acestora și a materialelor de publicitate etc.
4. Instituția de învățământ superior asigură spații de învățământ adecvate, respectiv săli pentru activități didactice față în față (în funcție de forma de învățământ): de seminare, tutorat, activități aplicative asistate etc. Aceste spații se regăsesc în orarele afișate la avizierul și/sau pe pagina web a facultății.
5. Sălile destinate activităților didactice dispun de echipamente tehnice care facilitează procesul de învățare, evaluare și comunicare.
6. Instituția demonstrează că dispune de resurse financiare suficiente, pe termen scurt și în

RAPORTUL CONSILIULUI ARACIS

privind evaluarea periodică pentru programul de studii universitare de licență **ECONOMIA
COMERȚULUI, TURISMULUI ȘI SERVICIILOR**

Facultatea de Economie, Administrație și Afaceri
Universitatea „Ștefan cel Mare” din Suceava

perspectivă (pentru minimum un ciclu de studii), pe care le alocă pentru a realiza în mod adecvat misiunea și obiectivele pe care și le-a fixat.

7. Bugetul de venituri și cheltuieli, respectiv execuția acestuia (documente aferente programului de studii universitare ID, aprobate de conducerea instituției) demonstrează că sunt acoperite toate responsabilitățile instituției către studenți și către parteneri.
8. La aprobarea și alocarea resurselor financiare se ține seama de situații neprevăzute, la un nivel care asigură că orice variație între resursa financiară planificată și cea reală nu va compromite standardele academice și interesele studenților. Acestea vor trebui protejate chiar în situații în care numărul de studenți înmatriculați nu concordă cu cel prevăzut inițial în bugetul de venituri și cheltuieli.
9. Cuantumul taxei de studii este aprobat de Senatul universitar și cuprinde toate costurile aferente, cuantificate separat pentru fiecare componentă a programului de studii universitare ID, inclusiv provizioanele pentru susținerea cheltuielilor neprevăzute.
10.
 1. Taxa de școlarizare reprezintă contravaloarea tuturor serviciilor oferite studentului de către instituția de învățământ superior în cadrul programului de studii universitare evaluat. Taxa de școlarizare cuprinde o serie de costuri/cheltuieli, cuantificate separat pentru fiecare componentă a programului de studii universitare.
 2. Taxa de școlarizare, aprobată de Senatul universitar, este specificată în *Contractul de studii universitare* și poate fi reactualizată anual.
 3. Reducerile de taxe și facilitățile special acordate studenților sunt anunțate din timp, cu menționarea datei limită până la care acestea sunt valabile
11. Instituția organizatoare a programului de studii universitare ID face publice condițiile și procedura de returnare a taxelor de studii achitate de studenți, în cazul în care aceștia decid să își anuleze înmatricularea. Rambursarea se va face în maximum 30 de zile de la înregistrarea cererii de anulare a înmatriculării. Criteriile de rambursare parțială sau totală a taxelor de studii fac parte integrantă din *Contractul de studii universitare* semnat între instituția de învățământ superior și student. ***(parțial îndeplinit - Taxa de studiu este specificată în contractul de școlarizare și poate fi reactualizată anual la propunerea Consiliului de Administrație și cu aprobarea Senatului. Valoarea taxei este adusă la cunoștința studenților prin afișarea la avizierele facultăților. USV rambursează taxa de studiu plătită, exceptând avansul (500 lei, plătiți la înmatriculare, pentru anul I de studiu), studenților care solicită până la 15 septembrie anularea înmatriculării. Rambursarea taxelor se va face până în maximum 30 de zile de la înregistrarea cererii de anulare a înmatriculării. Condițiile de rambursare a taxei de studiu sunt prevăzute în Contractul de școlarizare, Art. 5, B., lit. s. Din analiza Raportului de Evaluare Internă realizat în 2022, platforma online a instituției, documentele furnizate pe durata vizitei, la care se adaugă discuțiile purtate cu reprezentanții facultății și studenții se constată faptul că instituția nu face publice condițiile și procedura de returnare a taxelor, acestea regăsindu-se menționate în mod general decât într-unul din subpunctele aferente Regulamentului de admitere iar criteriile nu sunt parte integrantă din Contractul de studii universitare.)***

B. EFICACITATEA EDUCAȚIONALĂ

B.1 Conținutul programelor de studii ESG 1.2, 1.3, 1.4

1. Înscrierea și selecția candidaților se realizează după metodologia de admitere aprobată de Senatul universitar, conform metodologiei-cadru elaborată anual de ministerul de resort.
2. Înmatricularea candidaților admiși se face în baza unui *Contract de studii universitare* încheiat între

RAPORTUL CONSILIULUI ARACIS

privind evaluarea periodică pentru programul de studii universitare de licență **ECONOMIA
COMERȚULUI, TURISMULUI ȘI SERVICIILOR**

Facultatea de Economie, Administrație și Afaceri

Universitatea „Ștefan cel Mare” din Suceava

instituția de învățământ superior și candidat, document semnat de ambele părți. Un exemplar este înmănat candidatului.

3. Conținutul *contractelor de studii universitare* reglementează parcurgerea planului de învățământ în sistemul de credite transferabile, relevând echivalența integrală cu forma de învățământ cu frecvență. Contractul de studii universitare include anexe sau acte adiționale, documente în care sunt inserate prevederi privind planurile anuale de învățământ, obligativitatea participării la activitățile asistate (AA), regimul disciplinelor opționale etc. Contractul de studii universitare și Contractul anual de studii/Actul adițional nu se modifică în timpul anului universitar.
4. *Contractul de studii universitare* specifică cu exactitate denumirea programului de studii, durata studiilor, diploma obținută la absolvire, serviciile oferite studenților în cuantumul taxei de școlarizare, inclusiv obligativitatea asigurării materialelor necesare instruirii individuale, condițiile facilităților și toate obligațiile de care instituția de învățământ este răspunzătoare, drepturile și obligațiile financiare și de studiu ale studentului, condițiile de retragere și rambursare a taxelor de școlarizare. De asemenea, în contract este specificată obligativitatea studenților de a dispune de echipamentele necesare accesării rețelei internet.
5. Programul de studii universitare de licență ID se organizează pe baza planului de învățământ aprobat de Senatul universitar, plan echivalent cu planul de învățământ de la forma de învățământ cu frecvență.
6. Structura și conținutul programului de studii universitare ID sunt în concordanță cu profilul calificărilor definit în Cadrul Național al Calificărilor din Învățământul Superior și codurilor de bune practici în domeniu, sunt aprobate de Senatul universitar și evaluate sistematic în raport cu standardele de calitate și așteptările beneficiarilor.
7. Disciplinele, numărul de credite repartizate disciplinelor și forma de evaluare finală se mențin ca în planul de învățământ de la forma învățământ cu frecvență. Programarea disciplinelor în planul de învățământ ID se face corespunzător duratei de școlarizare de la forma cu frecvență.
8. La planificarea activităților didactice din cadrul unui program de studii universitare la forma ID se are în vedere o abordare integrată a acestora (Blended Learning), care permite îmbinarea eficientă a activităților online individuale sau în grup cu cele tradiționale față în față. Acestea sunt dezvoltate în structură modulară prin programarea activităților didactice în mod compact și periodic. ***(parțial îndeplinit - Planificarea activităților didactice pentru programul de studii ECTS ID se face semestrial conform planului de învățământ, fiind programate integral numărul de ore de activități tutoriale și asistate specifice fiecărei discipline. Activitățile didactice sunt programate în zilele de sâmbătă și duminică, în sălile Facultății de Economie, Administrație și Afaceri, precum și în alte săli din cadrul USV, pe tot parcursul celor două semestre. Orarul studenților pentru anul universitar 2022-2023 se găsește pe site-ul FEAA la secțiunea Învățământ la distanță.)***
9. Procedurile pentru proiectarea structurii programelor de studii universitare ID au în vedere particularitățile de implementare ale unui sistem eficient de evaluare formativă online, prin resursele de studiu sau activități sincrone, și sumativă, prin examene/colocvii sau alte forme de evaluare finală. Procedurile de evaluare sunt bine documentate, permanent monitorizate, iar personalul implicat în notare este instruit pentru a asigura identificarea și securizarea lucrărilor individuale ale studenților și aplicarea unor criterii unitare de notare.
10. Structura programelor de studii universitare la forma ID este orientată către participarea activă online a întregii comunități academice prin interacțiuni pe platforme informatice între studenți și

RAPORTUL CONSILIULUI ARACIS

privind evaluarea periodică pentru programul de studii universitare de licență **ECONOMIA
COMERȚULUI, TURISMULUI ȘI SERVICIILOR**

Facultatea de Economie, Administrație și Afaceri

Universitatea „Ștefan cel Mare” din Suceava

personalul didactic, între studenți, precum și între studenți și personalul care administrează programele de studii.

11. Activitățile didactice specifice ID se normează în state de funcții distincte de cele de la învățământul cu frecvență, gestionate de Departamentul/Centrul ID/IFR conform Ordinului MECS nr. 6251/2012.
12. Universitatea are o metodologie de întocmire a statelor de funcții, inclusiv pentru activitățile la ID.
13. Pentru a asigura echivalența formelor de învățământ, în cadrul fiecărei discipline se vor cuantifica următoarele tipuri de activități:
 - *activități de tutorat (AT)* care constau din întâlniri față în față în campus/online sincron prin platforme informatice și *evaluare pe parcurs de tip teme de control (TC)* recomandabil prin platforme informatice în sistem online asincron, echivalentul orelor de seminar de la forma de învățământ cu frecvență. Aceste activități se organizează pe grupe/subgrupe;
 - *activități aplicative asistate (AA)*, echivalentul orelor de laborator, proiect sau practică de la forma de învățământ cu frecvență. Aceste activități se organizează de regulă față în față în campus/online sincron (*cu aprobarea departamentului care gestionează disciplina respectivă*) pe grupe/subgrupe;
 - orele de curs de la forma de învățământ cu frecvență sunt compensate prin *activități de autoinstruire (AI)*, pe baza resurselor de învățare specifice ID.
14. Fișele disciplinelor din planul de învățământ ID sunt echivalente cu cele de la învățământul cu frecvență, cuprind rezultatele învățării și modul de evaluare a acestora, conținuturile activităților didactice și bibliografia necesară (cu precizarea paginajului de unde se vor utiliza resursele de învățare).
15. Fișa disciplinei are o structură în care sunt clar precizate activitățile specifice ID (AI, AT, TC, AA) cu numărul de ore aferente și formele de evaluare (pe parcurs și finală) și ponderile acestora din nota finală.
16. Există concordanță între planul de învățământ, fișele de disciplină, calendarele disciplinelor și orarul activităților didactice.
17. Fișele disciplinelor sunt elaborate și semnate de coordonatorii de disciplină
18. Activitățile asistate față în față sunt cuprinse în fișa disciplinei și în calendarul disciplinei, precizând explicit perioadele în care acestea se efectuează, pentru fiecare formație de studii.
19. Pentru specializări care implică perfecționarea și confirmarea practică a pregătirii profesionale, planul de învățământ include stagii de practică în unități de profil.
20. Realizarea programului de studii universitare se face la nivel de universitate prin cooperare inter-facultăți și prin facilitarea mobilității studenților în interiorul universității cu ajutorul acumulării și transferului de credite de studii.
21. **Pentru evaluare periodică** există toate resursele de învățământ, realizate în tehnologia ID, pentru toate disciplinele din planul de învățământ.
22. Materialele de studiu aferente programelor de studii universitare ID sunt adaptate autoinstruirii și sunt realizate integral în tehnologie ID. Acestea au în vedere diversitatea de conținut a disciplinelor din planul de învățământ. ***(parțial îndeplinit - Materialele de studiu ID aferente programului de studii ECTS ID în marea lor majoritate, sunt adaptate autoinstruirii și sunt realizate în tehnologie ID. Pentru proiectarea și elaborarea resurselor de învățământ destinate studenților programelor de studii ID, Centrul de Învățământ la Distanță și Formare Continuă din cadrul Universității "Ștefan cel Mare" din Suceava a elaborat un ghid de recomandări pentru coordonatori de disciplină. Anual,***

coordonatorul/responsabilul ID la nivel de facultate planifică realizarea unei analize referitoare la conținutul și structura materialelor de studiu elaborate pentru disciplinele din programele de studii ID. a) Materialele de studiu pentru studenții ID sunt proiectate corespunzător obiectivelor declarate în fișele disciplinelor. b) Materialele de studiu ID în general sunt realizate într-o manieră unitară și sunt divizate în unități de învățare (UI). Majoritatea materialelor ID cuprind: obiectivele învățării, instrucțiuni și timpul mediu necesar de studiu excepție: Management – anul I, sem.2, prezentarea preliminară a rezultatelor așteptate și a competențelor conferite de parcurgerea materialului de studiu, modul de evaluare a studentului, sinteze de noțiuni teoretice și exemple ilustrative, rezumate, teste de evaluare/autoevaluare (ex.: Tehnica operațiunilor de turism, Economia serviciilor). c) Materialele didactice respectă principiile pedagogice specifice ID, există atât text cât și grafice, tabele, figuri (Ex. suporturile de curs pentru autoinstruire ale disciplinelor: Tehnica operațiunilor de turism, Economia serviciilor, Strategii investiționale în afaceri, etc.). d) Materialele didactice conțin elemente de interactivitate, fiind prevăzute exemplificări, întrebări/teme de reflecție, teste de autoevaluare parțială (Tehnica operațiunilor de turism, Economia serviciilor). e) și f) Materialele cuprind: introducere, obiectivele disciplinei, competente generale conferite de parcurgerea materialului de studiu, evaluarea studentului în termeni de rezultate ale învățării, conținutul și structura cursului pe unități de învățare, metodele și instrumentele de evaluare, bibliografia minimală (pentru fiecare unitate de învățare). g) Conținutul materialelor didactice este divizat pe unități de învățare (disciplina: Tehnica operațiunilor de turism – 7 UI, Economia serviciilor – 10 UI, Strategii investiționale în afaceri – 8 UI, etc.). Unele materiale de studiu ID alocă pentru studiul unei unități de învățare 2-4 ore (ex. Tehnica operațiunilor de turism, Economia serviciilor). h) Durata medie de parcurgere a fiecărei unități de învățare este precizată în unele materiale de studiu ID (ex., Tehnica operațiunilor de turism durata de parcurgere a fiecărei unități de învățare este de 2-4 ore, Economia serviciilor – 2 ore. i) Materialele sunt realizate astfel încât să faciliteze reținerea aspectelor esențiale; ele cuprind rezumate, exemple ilustrative (Tehnica operațiunilor de turism, Economia serviciilor etc.). Unele materiale se prezintă sub forma unui document narativ fără exemple ilustrative inserate în text – ex. Tehnici și operațiuni bancare. j) În general, materialele includ teste de autoevaluare pentru fiecare UI (Tehnica operațiunilor de turism, Economia serviciilor), răspunsurile se găsesc la sfârșitul modulului, iar în unele materiale de autoinstruire nu sunt inserate teste de autoevaluare la sfârșitul fiecărei unități de învățare – ex. Tehnici și operațiuni bancare, Prețuri și concurență. Se constată că majoritatea materialelor sunt adaptate autoinstruirii și sunt realizate în tehnologie ID, respectând elementele menționate în indicator. Totodată, se pot observa carențe în ceea ce privește accesibilitatea informațiilor, interactivitatea, distribuția echilibrată a textului și graficii, introducere detaliată, timpul mediu de parcurgere (aspect fiind accentuat și de către studenți ca fiind prea îndelungat) și se rezumă la a fi documente narative, în cadrul anumitor materiale de studiu.)

23. Materialele de studiu destinate unei discipline (denumit *Supportul de curs pentru autoinstruire*) includ:

- site-uri/pagini web/platforme dedicate, integrate și administrate în cadrul infrastructurii instituției de învățământ;
- cursuri pentru autoinstruire/seminare/lucrări practice/laboratoare înregistrate urmare a activităților online;
- instrumente informatice/electronice destinate autoevaluării și îmbunătățirii progresive a performanțelor/competențelor studenților.

24. Realizarea materialelor de studiu ID respectă normele privind dreptul de autor, iar instituția de

RAPORTUL CONSILIULUI ARACIS

privind evaluarea periodică pentru programul de studii universitare de licență **ECONOMIA
COMERȚULUI, TURISMULUI ȘI SERVICIILOR**

Facultatea de Economie, Administrație și Afaceri
Universitatea „Ștefan cel Mare” din Suceava

învățământ superior asigură protejarea acestuia.

25. Există un Ghidul de consiliere a studenților în parcurgerea programului de studii universitare ID, care prevede cel puțin: a) consilierea studenților în tehnologia ID; b) normele etice privind utilizarea tehnologiilor bazate pe Internet pentru accesarea resurselor de învățământ oferite prin platforme informatice.
26. Sistemul de evaluare a rezultatelor învățării și de acordare a creditelor include proceduri de evaluare formativă (continuă) și sumativă (finală). Formele de evaluare sunt menționate explicit în fișele disciplinelor și în calendarele disciplinelor
27. Evaluările formative (pe parcurs), inclusiv notarea și evidența rezultatelor, se realizează pe platforme informatice.
28. Evaluarea finală se realizează în sesiuni programate semestrial la sediul instituției de învățământ superior prin examene, colocvii sau probe practice, desfășurate obligatoriu în prezența coordonatorului de disciplină și a unui tutor/cadru didactic care a desfășurat activități didactice aplicative.
29. Datele de evaluare pe parcurs și perioada de examinare finală sunt înscrise în calendarele disciplinelor și sunt aduse la cunoștința studenților la începutul fiecărui semestru prin calendarul disciplinei.

C. MANAGEMENTUL CALITĂȚII

C.2 Proceduri privind inițierea, monitorizarea și revizuirea periodică a programelor de studii ESG 1.9

1. Instituția dispune de un Sistem de Asigurare a Calității cu structuri, strategii, politici și procedee privind managementul, asigurarea și dezvoltarea unei culturi proprii a calității activităților specifice formelor ID.
2. Departamentul/Centrul ID are în directă responsabilitate asigurarea calității materialelor didactice ID, administrarea platformelor informatice, instruirea permanentă a personalului, organizarea serviciilor de suport pentru studenți, monitorizarea sistemului de asigurare a calității comunicării individualizate și în grup cu studenții, evaluarea internă a informațiilor.
3. Instituția de învățământ superior demonstrează documentat că dispune de proceduri privind:
 - asigurarea echivalenței activităților din planul de învățământ de la ID cu cele de la IF;
 - actualizarea periodică a materialelor de studiu realizate în tehnologie ID;
 - instruirea și perfecționarea periodică a întregului personal didactic și administrativ implicat la programele de studii universitare ID;
 - evaluarea periodică a performanțelor întregului personal implicat în programul de studii ID;
 - monitorizarea și evaluarea procesului didactic și de comunicare.
4. Instituția de învățământ superior demonstrează implementarea (A, EP) procedurii privind asigurarea echivalenței activităților din planul de învățământ de la ID cu cele de la IF.
5. Instituția de învățământ superior demonstrează implementarea (A, EP) procedurii privind actualizarea periodică a materialelor de studiu realizate în tehnologie ID.
6. Instituția de învățământ superior demonstrează implementarea (A, EP) procedurii privind instruirea și perfecționarea periodică a întregului personal didactic și administrativ implicat la programele de studii universitare ID
7. Instituția de învățământ superior demonstrează implementarea (A, EP) procedurii privind evaluarea performanțelor întregului personal implicat în programul de studii universitare ID.
8. Instituția de învățământ superior demonstrează implementarea (A, EP) procedurii privind

RAPORTUL CONSILIULUI ARACIS

privind evaluarea periodică pentru programul de studii universitare de licență **ECONOMIA COMERȚULUI, TURISMULUI ȘI SERVICIILOR**

Facultatea de Economie, Administrație și Afaceri
Universitatea „Ștefan cel Mare” din Suceava

monitorizarea și evaluarea procesului didactic (de predare, învățare și evaluare) și de comunicare.

9. Departamentul/Centrul ID elaborează anual un raport privind analiza procesului didactic și de comunicare la nivelul programului de studii universitare evaluat.
10. Din discuțiile cu studenții rezultă că procesul ID se desfășoară conform regulamentelor, procedurilor, planului de învățământ, fișelor disciplinelor și a calendarelor disciplinelor. Se abordează și aspectele privind serviciile suport asigurate de către Departamentul/Centrul ID și instituția de învățământ superior.
11. Discuțiile cu cadrele didactice sunt orientate spre cunoașterea gradului de satisfacție privind modul de organizare, calitatea resurselor materiale, remunerarea, calitatea bazei materiale, a platformelor informatice și serviciul suport oferit de Departamentul/Centrul ID și instituția de învățământ superior.
12. Din discuțiile cu angajatorii rezultă că procesul educațional asigură obținerea rezultatelor declarate la proiectarea și implementarea programului de studii universitare la forma ID. Se dovedește existența colaborării permanente cu instituția de învățământ superior pentru asigurarea unei relații atât în beneficiul studenților/absolvenților cât și a angajatorilor.

C.4 Proceduri de evaluare periodică a calității corpului profesoral ESG 1.5

1. Personalul didactic implicat în activitățile ID este format din coordonatori ai programelor de studii universitare, coordonatori de disciplină și personal didactic care conduce seminare (tutorele de disciplină la forma ID), lucrări practice sau de laborator, proiecte, practică de specialitate și personal didactic auxiliar. Coordonatorii programelor de studii universitare și coordonatorii de disciplină sunt cadre didactice titulare din instituția de învățământ superior organizatoare, care îndeplinesc condițiile legale și aceleași standarde specifice ca la forma de învățământ cu frecvență.
2. Instituția de învățământ superior demonstrează documentat că dispune de cadre didactice și de o rețea tutorială cu cadre de specialitate pregătite în tehnologia ID, pentru toate disciplinele din planul de învățământ.
3. Personalul managerial și administrativ implicat la programul ID își cunoaște și își îndeplinește eficient atribuțiile.
4. Întreg personalul didactic și didactic auxiliar implicat la programul ID își cunoaște și își îndeplinește eficient atribuțiile.
5. Gradul de acoperire a activităților din planul de învățământ cu personal didactic este corelat cu capacitatea de școlarizare propusă în procesul de autorizare de funcționare provizorie/acreditare/evaluare periodică, în conformitate cu standardele specifice domeniului de licență și cele ID.

C.7 Transparența informațiilor de interes public

1. Materialele publicitare de promovare a programului de studii universitare ID includ informații complete și corecte privind: specializarea, tipul diplomei obținute la absolvire, antetul oficial al instituției (nume, siglă, adresă, telefon) și informații referitoare la partenerii implicați în programul respectiv, materialele/serviciile incluse în taxele de studii. Nu se vor utiliza cuvintele „gratuit” sau „garantat” pentru materiale de studiu și pentru servicii incluse în taxa de studii. ***(parțial îndeplinit - Informațiile de interes public referitoare la programul de studii Economia Comerțului și Turismului ID se găsesc pe pagina web a Facultății de Economie, Administrație și Afaceri. În secțiunea dedicată programului ECTS ID se găsesc informații cu privire, stadiul acreditării, metodologia de admitere,***

RAPORTUL CONSILIULUI ARACIS

privind evaluarea periodică pentru programul de studii universitare de licență **ECONOMIA
COMERȚULUI, TURISMULUI ȘI SERVICIILOR**

Facultatea de Economie, Administrație și Afaceri

Universitatea „Ștefan cel Mare” din Suceava

baza materială, facilități oferite studenților, competențe profesionale, posibilități de angajare, personal didactic, ocupațiile posibile în urma absolvirii programului conform Registrului Național al Calificărilor din Învățământul Superior, oportunitățile, inclusiv cele de carieră, oferite studenților FEAA. Se constată faptul că, în ciuda unor eforturi de promovare sporite la nivelul instituției și al facultății (vizite la nivel regional în unități preuniversitare de învățământ sau găzduirea acestora în cadrul USV, evenimente deschise publicului, promovare pe rețelele sociale, soluții tradiționale de marketing universitar, etc.), materialele publicitare de promovare nu sunt realizate în mod dedicat programului de studii ID, iar cele realizate la nivelul FEAA uneori nu includ în totalitate informații privind datele de contact, adresa, partenerii programelor, serviciile incluse în taxe sau stadiul acreditării.)

2. Materialele publicitare evidențiază stadiul autorizării de funcționare provizorie sau acreditării programului de studii universitare ID.
3. Materiale publicitare de promovare a programelor de studii universitare ID, afișate sau inserate în diferite publicații sau pe Internet, oferă date complete, corecte, netrunchiate în ceea ce privește instituția de învățământ superior și serviciile oferite de aceasta.
4. În materialele de promovare se evidențiază orice informație care poate oferi viitorilor și actualilor beneficiari ai serviciilor de educație o imagine clară privind oportunitățile de carieră oferite de programul de studii universitare evaluat.

STANDARDE DE REFERINȚĂ PRIVIND UTILIZAREA PLATFORMELOR INFORMATICE

Structura serviciilor oferite pe platformele informatice

1. Platformele informatice sunt promovate și gestionate de către instituția de învățământ superior prin Departamentul/Centrul ID/departamentele specializate. Toate mijloacele informatice/electronice utilizate sunt integral funcționale.
2. Platforma informatică are implementate soluții tehnologice funcționale pentru administrarea prezenței utilizatorilor și utilizarea resurselor, comunicarea între utilizatori, furnizarea de resurse de studiu diversificate interactive, instrumente de evaluare și autoevaluare etc. Soluțiile tehnologice permit configurarea de cursuri online cu resurse de învățare specifice, care facilitează autoinstruirea în ritm propriu, cu mijloace diversificate de studiu, ușor accesibile. Pentru fiecare disciplină din planul de învățământ al programului de studii evaluat este implementat pe platformă câte un curs online realizat în conformitate cu strategia de dezvoltare a resurselor de studiu la forma ID, aprobat de Departamentul/Centrul ID, care are înregistrate și arhivate, pe ultimii cinci ani, activitățile utilizatorilor și rezultatele studenților. Platforma furnizează date statistice privind parcursul și progresul studenților la fiecare program de studii universitare. Aceste date sunt utilizate periodic pentru a îmbunătăți activitatea didactică specifică programelor de studii universitare ID. *(parțial îndeplinit - a) Accesul utilizatorilor la serviciile și informațiile din cadrul platformei este protejat prin "user" și "parolă". Toți studenții înmatriculați în cadrul programului de studiu ECTS ID au conturi valide de acces și utilizează resursele platformei în activitatea lor de instruire. b) Pentru a se familiariza cu platforma și cu serviciile oferite în cadrul acesteia, studenții au la dispoziție un "Ghid de utilizare platformă e-learning studenți" care descrie pas cu pas ce trebuie realizat pentru a avea acces la cursurile disponibile pe internet și cum se poate comunica prin intermediul platformei între tutore și student sau student-student. Cadrele didactice au, de asemenea, la dispoziție un "Ghid de utilizare platformă Classroom" care descrie pas cu pas ce trebuie realizat pentru a face cursurile disponibile tuturor studenților prin intermediul platformei. Accesul la platformă se face pe bază de user și*

parola, oferite prin responsabilii ID pe facultăți. c) Pe prima pagină a platformei, după accesarea specializării studentul ECTS ID poate vizualiza lista disciplinelor pentru întreaga perioadă de studiu pe una sau mai multe pagini. Pentru fiecare disciplină sunt disponibile informații specifice privind organizarea și desfășurarea activităților didactice: fișa disciplinei, calendarul disciplinei, teme de control, modul de evaluare continuă și finală, cursul structurat pe unități de învățare, teste de autoevaluare, resurse educaționale alternative, glosar, bibliografie, caiete de activități asistate etc. d) Resursele de învățare sunt diversificate și organizate pe 6 - 14 unități de învățare; la finalul anumitor unități de învățare sunt prevăzute sarcini de lucru sub forma unor lucrări de verificare. La finalul fiecărui curs ID există o secțiune denumită Resurse educaționale alternative care conține link-uri către o serie de materiale multimedia ce permit exemplificarea vizuală și auditivă a conținutului teoretic prezentat în unitățile de învățare; e) Platforma e-learning oferă studentului posibilitatea învățării active și a interacțiunii cu comunitatea de studiu sau cu cadrele didactice. Testele de autoevaluare inserate în unitățile de studiu ale cursurilor se pot implementa pe platforma e-learning și pot fi efectuate online sau offline cu feedback imediat (Platforme informatice pentru accesarea resurselor de învățământ - Google Classroom). f) Platforma utilizată permite colectarea temelor de la studenți și notarea/transmiterea de feed-back din partea profesorului. Aceste elemente ale comunicării student-profesor sunt integrate în alte servicii oferite de universul aplicațiilor Google (notificări email sau prin aplicații mobile etc.) g) Unele materiale de studiu conțin teste de auto-verificare, incluse de obicei la sfârșitul fiecărei unități de învățare dar acestea nu sunt găzduite de platformă în formele specifice (de exemplu, quiz) astfel că studentul nu le poate rezolva online, cu răspuns imediat. h) Studenții beneficiază de suportul oferit de tutori prin diverse modalități de comunicare bidirecțională puse la dispoziția acestora de USV, și implicit FEAA, prin platforma informatică, prin grupurile de pe Facebook, precum și prin întâlniri față în față prevăzute prin calendarele disciplinelor sau la solicitarea studenților. Comunicarea între studenți și tutori se realizează periodic prin schimburi de mesaje individualizate sau în grup, prin intermediul platformei electronice Google Classroom. i) Pentru fiecare disciplină din planul de învățământ al programului de studiu ECTS ID sunt implementate pe platforma Google Classroom proceduri de colectare și înregistrare a temelor de control, a răspunsurilor, comentariile și notelor acordate de tutore/coordonatorul de disciplină.)

3. Departamentul/Centrul ID asigură stocarea pe platformele informatice a informațiilor privind toate activitățile de învățare și evaluare pe parcurs pentru toți studenții înmatriculați.
4. Sistemul informatic de management universitar conține toate datele privind școlarizarea și informațiile privind regimul taxelor de studii și stadiul achitării acestora, inclusiv în regim personalizat accesibil de fiecare user/student.

Servicii oferite personalului didactic, tehnic și administrativ

1. Departamentul/Centrul ID este responsabil de pregătirea personalului didactic implicat în utilizarea platformelor informatice
 - Personalul implicat în dezvoltarea, implementarea și utilizarea cursurilor online dispune de un ghid specific privind realizarea cursurilor în format electronic, în conformitate cu strategia implementării formei ID aprobată de Departamentul/Centrul ID;
 - Personalul didactic este instruit periodic în utilizarea instrumentelor specifice dezvoltării cursurilor online, în implementarea și gestionarea activităților didactice specifice ID pe platforme informatice;

RAPORTUL CONSILIULUI ARACIS

privind evaluarea periodică pentru programul de studii universitare de licență **ECONOMIA
COMERȚULUI, TURISMULUI ȘI SERVICIILOR**

Facultatea de Economie, Administrație și Afaceri

Universitatea „Ștefan cel Mare” din Suceava

- Pentru fiecare disciplină, evaluarea periodică a performanțelor personalului didactic de către studenți, în ceea ce privește desfășurarea activităților didactice pe platforme informatice, se realizează online. Rezultatele acestor evaluări sunt publice și arhivate în vederea auditării interne și externe.

Accesibilitatea la serviciile oferite de platformele informatice

1. Platforma informatică este implementată pe o infrastructură de comunicații care permite accesul stabil și simultan a unui număr mare de utilizatori și gestionează corect diverse formate electronice ale resurselor de învățământ.
 - Platforma permite accesul simultan al unui număr mare de utilizatori;
 - Infrastructura de comunicații folosită de către instituția de învățământ superior permite accesul la platformă a tuturor utilizatorilor înregistrați, indiferent de locul de solicitare a accesului și de tipul de conectare (modem, protocoale diverse etc.);
 - Caracteristicile infrastructurii de comunicație și accesul la Internet acoperă necesitățile prezente și de viitor ale implementării resurselor de studiu în formate cu medii multiple, ale interacțiunii sincrone student – mediul de învățare, ale accesului la resursele de învățare prin diverse echipamente portabile etc. Aceste caracteristici sunt documentate și demonstrate;
 - Instituția de învățământ superior dispune de o strategie pentru întreținerea și actualizarea echipamentelor hardware și produselor software specifice platformei informatice și de personal calificat.

Recomandări:

- Instruirea și formarea continuă a profesorilor și a studenților în tehnologii ID în vederea creșterii atractivității activității de învățare, predare, evaluare și feedback.
- Inserarea în planul strategic al USV a unor acțiuni concrete de dezvoltare pe termen scurt și mediu care să asigure promovarea programelor de studii la forma ID, îmbunătățirea infrastructurii de comunicații, accesul facil al studenților la resurse de studiu specifice actualizate și perfecționarea continuă a cadrelor didactice în utilizarea TIC și pedagogiile specifice utilizării acestora.
- Actualizarea suporturilor de curs (manualele de autoinstruire) și structurarea acestora într-o manieră interactivă, atractivă și adecvată studiului individual specific studenților înmatriculați la programele de studii la forma ID.
- Axarea permanentă a cadrelor didactice în realizarea și oferirea de resurse didactice cât mai interactive.
- Dezvoltarea bunelor practici de stimulare și formare continuă a cadrelor didactice.
- Promovarea ofertei educaționale la nivel național cât și în diaspora.
- Menținerea unui nivel ridicat al infrastructurii IT și de comunicație.
- Dezvoltarea și consolidarea rolului CIDFC la nivelul facultăților, respectiv a Universității.

► PROPUNEREA COMISIEI DE EVALUARE

Propunerea Comisiei de experți permanenți de specialitate Învățământ la Distanță și Învățământ cu Frecvență Redusă, adoptată în ședința online din data de 20.11.2023 a fost **menținerea acreditării** programului de studii universitare de licență **ECONOMIA COMERȚULUI, TURISMULUI ȘI SERVICIILOR**, pentru forma de **învățământ la distanță**, cu **180 de credite** și cu o capacitate de școlarizare în primul an de studiu de **60 de studenți**, conform Extrasului din procesul verbal, Raportului de evaluare al Comisiei și Fișelor de evaluare, înregistrate la ARACIS cu nr. 6414 din 20.11.2023.

► EVALUAREA ÎN CONSILIU ȘI AVIZUL CONSILIULUI ARACIS

Consiliul ARACIS a apreciat că procesul de evaluare s-a desfășurat în conformitate cu prevederile Hotărârii de Guvern nr. 915/2017 privind modificarea anexei la Hotărârea Guvernului nr. 1.418/2006 pentru aprobarea Metodologiei de evaluare externă, a standardelor, a standardelor de referință și a listei indicatorilor de performanță a Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Superior.

Din analiza Raportului de autoevaluare, pe baza Rapoartelor înaintate de comisia de experți permanenți de specialitate și a avizului Directorului Departamentului de Acreditare privind respectarea procedurilor, Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior a constatat că:

Programul de studii universitare de licență **ECONOMIA COMERȚULUI, TURISMULUI ȘI SERVICIILOR**, *forma de învățământ ID* satisface cerințele normative obligatorii, standardele și indicatorii de performanță și standardele specifice.

RAPORTUL CONSILIULUI ARACIS

privind evaluarea periodică pentru programul de studii universitare de licență **ECONOMIA
COMERȚULUI, TURISMULUI ȘI SERVICIILOR**

Facultatea de Economie, Administrație și Afaceri
Universitatea „Ștefan cel Mare” din Suceava

► AVIZUL CONSILIULUI ARACIS

În Raportul Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Superior, elaborat și aprobat în conformitate cu prevederile Legii nr. 87/2006, cu modificările și completările ulterioare, se propune:

- ⇒ **MENTINEREA ACREDITĂRII** pentru programul de studii universitare de licență **ECONOMIA COMERȚULUI, TURISMULUI ȘI SERVICIILOR**;
- ⇒ domeniul de licență – **Administrarea afacerilor**;
- ⇒ din cadrul **Facultății de Economie, Administrație și Afaceri**;
- ⇒ Universitatea „Ștefan cel Mare” din Suceava;
- ⇒ forma de învățământ - **învățământ la distanță**;
- ⇒ număr de credite – **180**;
- ⇒ capacitatea de școlarizare în primul an de studiu: **60 de studenți**.

Raportul Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Superior și soluția propusă au fost discutate și aprobate de Consiliul ARACIS la data de 29.11.2023.

Biroul Executiv al Consiliului ARACIS

Președinte	Conf. univ. dr. Octavian Mădălin BUNOIU	_____
Vicepreședinte	Prof. univ. dr. ing. Valentin NĂVRĂPESCU	_____
Secretar general	Prof. univ. dr. ing. Dorian COJOCARU	_____
Director Departament de evaluare externă	Prof. univ. dr. ing. Neculai-Eugen SEGHEDEIN	_____
Director Departament de acreditare	Prof. univ. dr. ing. Simona LACHE	_____

Acest aviz este valabil până la data de 29.11.2028 (cinci ani de la Ședința Consiliului ARACIS de avizare). Cererea de evaluare periodică se va depune cu trei luni înainte de expirarea termenului de valabilitate sub sancțiunea intrării în lichidare a programului de studii universitare de licență.

Acest aviz se transmite Ministerului Educației în vederea elaborării Hotărârii de Guvern și spre luare la cunoștință Universității „Ștefan cel Mare” din Suceava;

RAPORTUL CONSILIULUI ARACISprivind evaluarea periodică pentru programul de studii universitare de licență **ECONOMIA
COMERȚULUI, TURISMULUI ȘI SERVICIILOR**

Facultatea de Economie, Administrație și Afaceri

Universitatea „Ștefan cel Mare” din Suceava

Prezentarea sintetică a rezultatelor evaluării ARACIS pentru programul de studii universitare de licență analizat:

Nr. crt.	Denumire/Indicatori	Observații
1.	Instituția de învățământ superior (denumire în limba română și în engleză)	UNIVERSITATEA "ȘTEFAN CEL MARE" din SUCEAVA / The "STEFAN CEL MARE" UNIVERSITY of SUCEAVA
2.	Domeniul de studii universitare de licență al programului evaluat (denumire în limba română și în engleză)	ADMINISTRAREA AFACERILOR /BUSINESS ADMINISTRATION
3.	Programul de studii universitare de licență (denumire în limba română și în engleză)	ECONOMIA COMERȚULUI, TURISMULUI ȘI SERVICIILOR /ECONOMICS OF TRADE, TOURISM AND SERVICES
4.	Numărul de studenți înmatriculați pe ani de studii	Anul universitar 2022-2023 - Total studenți 34 – anul I: 0 studenți; – anul II: 18 studenți; – anul III: 16 studenți
5.	Numărul de cadre didactice care predau la program, din care titulari	24 cadre didactice, din care 22 sunt cadre titulare în USV
6.	Diplomă eliberată	Diplomă de licență
7.	Nivelul de calificare conform CNC	Nivelul 6
8.	Durata de școlarizare (exprimată în număr de semestre)	6 semestre
9.	Numărul total de credite ECTS	180 ECTS
10.	Calificări/ocupații vizate	Conform COR 2015): Agent comercial; agent de turism; agent ticketing; agent rezervari; agent cumpărări; asistent comercial; agent contractari si achizitii; brokeri marfuri; analist servicii client; inspector economist comert si marketing; administratori in cantine, restaurante, pensiuni; concierge; asistent cercetare economist; referent în comerț și marketing; logistician gestiune flux; documentarist ordonare logistica; referent economist in management; conducator intreprindere mica patron (girant) in transporturi si comunicatii; responsabil raion de magazin; front desk manager; organizator evenimente; manager categorie de produs; merchandiser; dispecer în transporturi.
11.	Avizul acordat programului de studii evaluat	Menținerea acreditării
12.	Data ultimei evaluări ARACIS	15 decembrie 2016
13.	Comisia de experți evaluatori ARACIS:	Conf. univ. dr. Emilia GOGU Conf. univ. dr. Simona-Luize UTUREANU Prof. univ. dr. Adriana MANOLICA Stud. Mihai Christopher Marian RADOVICI
14.	Perioada vizitei de evaluare	26-28 octombrie 2023