



RAPORTUL Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Superior

tipul evaluării

EVALUARE PERIODICĂ

programul de studii universitare de licență

**ASISTENȚĂ MANAGERIALĂ ȘI
SECRETARIAT**

Facultatea de Științe Economice și
Administrație Publică

Universitatea „Ștefan cel Mare” din Suceava

Domeniul de licență - Științe administrative

Forma de învățământ la distanță



► CONSIDERAȚII GENERALE

Prin cererea înregistrată la Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior, cu nr. 3937, din data de 07.09.2016, **Universitatea „Ștefan cel Mare” din Suceava** solicită evaluarea periodică a programului de studii universitare de licență **ASISTENȚĂ MANAGERIALĂ ȘI SECRETARIAT**, forma de învățământ ID, din cadrul **Facultății de Științe Economice și Administrație Publică**.

Dosarul a fost înregistrat la ARACIS cu numărul 4136 din data de 30.09.2016.

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 Învățământ cu Frecvență Redusă a Consiliului ARACIS.

Raportul de evaluare a fost elaborat în conformitate cu prevederile Metodologiei de evaluare externă (aprobată prin HG nr. 1418/2006) și a 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

I. CERINȚE NORMATIVE OBLIGATORII

Sunt îndeplinite următoarele cerințe normative obligatorii:

I. CAPACITATEA INSTITUȚIONALĂ

1. Departamentul / Centrul ID se organizează și funcționează în baza unui Regulament propriu, aprobat de Senatul universitar. Departamentul / Centrul ID asigură publicitatea acestui regulament.

2. Membrii echipei manageriale și Directorul Departamentului / Centrului ID dispun de experiență dovedită în proiectarea, implementarea, dezvoltarea și managementul sistemului ID.

3. Instituția de învățământ superior organizatoare asigură personal administrativ corespunzător dimensionat atât în cadrul Departamentului / Centrului ID cât și al secretariatelor facultăților de care aparțin programele de studii ID, pentru managementul programelor în tehnologia ID: relația cu studenții, realizarea și livrarea materialelor didactice, promovarea programelor, gestionarea actelor de studii și a situației școlare etc.

4. Departamentul / Centrul ID are încheiate convenții de colaborare sau contracte semnate cu alte organizații implicate în desfășurarea programului de studiu la forma ID.

5. Departamentul / Centrul ID dispune de dotarea tehnică necesară desfășurării activităților specifice administrării sistemului ID și utilizează sisteme informaționale și de comunicare de tip Intranet sau Internet pentru managementul programelor de studii ID.

6. Instituția de învățământ superior organizatoare a programului de studii ID asigură spații de învățământ adecvate pentru activități didactice față în față. Aceste spații se regăsesc în orarele afișate la avizierul facultății și pe pagina web. Sălile destinate activităților didactice dispun de echipamente tehnice care facilitează procesul de învățare, evaluare și comunicare.

7. Instituția care oferă programul de studii ID demonstrează că dispune de resurse financiare asigurate pentru minimum un ciclu de studii, conform planurilor de învățământ aprobate. Bugetul de venituri și cheltuieli demonstrează că sunt acoperite toate responsabilitățile instituției către studenți și către parteneri.

8. Cuantumul taxei de studii este aprobat de Senatul universitar și cuprinde toate costurile aferente, cuantificate separat pentru fiecare componentă a programului de studii ID. La stabilirea acesteia se va ține seama de situații neprevăzute inclusiv aceea în care numărul de studenți înmatriculați este mai mic decât cel prevăzut inițial.

II. EFICACITATE EDUCAȚIONALĂ

9. Înscrierea și selecția candidaților se realizează după metodologia de admitere aprobată de Senatul universitar, conform reglementărilor curente ale Ministerului Educației Naționale și Cercetării Științifice.

10. Înmatricularea candidaților admiși se face în baza unui *contract de studii* între instituția de învățământ superior și candidat, semnat de ambele părți. Un exemplar este înmănat candidatului.

11. Conținutul *contractelor de studii* reglementează parcurgerea planului de învățământ în sistemul de credite transferabile, relevând echivalența integrală cu forma de învățământ cu frecvență. *Contractul de studii* 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, regimul taxelor de studii etc.

12. Programul de studii universitare de licență ID se organizează pe baza planului de învățământ aprobat de Senatul universitar pentru același program de studii de la forma de învățământ cu frecvență.

13. Programarea disciplinelor în planul de învățământ ID se face corespunzător duratei de școlarizare de la forma cu frecvență și asigură dobândirea acelorași competențe.

14. Programele analitice / Fișele disciplinelor din planul de învățământ ID sunt însoțite de calendarele activităților.

15. Activitățile asistate cuprind același număr de ore și aceeași tematică cu cele prevăzute în planurile de la învățământ cu frecvență și se desfășoară pe parcursul semestrului în care sunt programate.

16. Pentru specializări care implică perfecționarea și confirmarea practică a pregătirii profesionale, planul de învățământ include stagii de practică în unități de profil.

17. Din discuțiile cu studenții și cu cadrele didactice reiese că procesul de învățământ la distanță se desfășoară conform regulamentelor, planului de învățământ, fișelor disciplinelor și calendarelor disciplinelor.

18. Toate disciplinele prevăzute în planul de învățământ au acoperire cu materiale de studiu specifice realizate integral în tehnologia ID (**parțial îndeplinit** – o parte din materialele de studiu sunt în formatul clasic, la care s-au adăugat teste de autocontrol la sfârșit de capitol și activități în cadrul capitolelor).

19. Structura și conținutul materialelor de studiu ID sunt în concordanță cu programele analitice / fișele de disciplină.

20. Pentru fiecare disciplină din planul de învățământ, suportul tutorial este parte integrantă a procesului de pregătire și se desfășoară la distanță prin mijloace de comunicație bidirecționale. Tutoratul realizat prin mijloace de comunicare la distanță este completat periodic cu sesiuni asistate față în față.

21. Sistemul de evaluare a cunoștințelor include proceduri de evaluare continuă și finală. Formele de evaluare sunt menționate explicit în programele analitice / fișele disciplinelor și în calendarele disciplinelor (**parțial îndeplinit** – unele calendare nu specifică data verificărilor pe parcurs).

22. Evaluarea finală se realizează în sesiuni programate semestrial prin examene, colocvii sau probe practice, desfășurate obligatoriu în prezența coordonatorului de disciplină și a tutorilor.

III. MANAGEMENTUL CALITĂȚII

23. Departamentul / Centrul ID are un sistem de asigurare a calității pentru menținerea obiectivelor programului ID la nivelul cerințelor standardelor ARACIS.

24. Departamentul / Centrul ID are proceduri specifice ID pentru evaluarea periodică a performanțelor coordonatorilor de disciplină și ale tutorilor.

25. Departamentul / Centrul ID are proceduri pentru monitorizarea sistemului tutorial și de comunicație bidirecțională.

26. Departamentul / Centrul ID are proceduri specifice ID pentru îmbunătățirea și actualizarea periodică a materialelor de studiu ID pe baza experienței anterioare.

27. Departamentul / Centrul ID are proceduri pentru perfecționarea întregului personal didactic și administrativ implicat în programele ID.

28. Coordonatorii de disciplină din cadrul programului de studii ID 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.

29. Tutorii sunt cadre didactice universitare titulare sau asociate, care respectă prevederile legale și sunt instruite în tehnologia ID.

30. Gradul de acoperire cu personal didactic este adecvat îndeplinirii obiectivelor declarate, pentru fiecare disciplină din cadrul programului ID.

31. Materialele publicitare de promovare a programului de studii ID includ informații complete și corecte privind: specializarea, tipul diplomei obținute la absolvire, antetul oficial al instituției și informații referitoare la partenerii implicați în programul respectiv, materialele / serviciile incluse în taxele de studii. Materialele publicitare evidențiază stadiul autorizării provizorii sau acreditării programului de studii ID.

II. STANDARDE ȘI INDICATORI DE PERFORMANȚĂ

Sunt îndeplinite următoarele Standarde și următorii Indicatori de performanță:

1. CAPACITATEA INSTITUȚIONALĂ

32. Responsabilitățile Departamentului / Centrului ID, prevăzute în fișa vizitei, este sunt asumate și duse la îndeplinire.

33. Departamentul asigură că bazele de date privind toate activitățile studenților sunt confidențiale, permanent actualizate, stocate în condiții de siguranță, garantate și protejate împotriva actelor de vandalism, furtului sau modificărilor neautorizate.

34. Membrii echipei manageriale dispun de experiență dovedită în proiectarea, implementarea, dezvoltarea și managementul sistemului ID.

35. Departamentul / Centrul ID dispune și utilizează sisteme informaționale și de comunicare de tip Intranet sau Internet pentru managementul și gestionarea programelor de studii ID.

36. Departamentul / Centrul ID dispune de convenții de colaborare pentru dezvoltarea de programe de studii comune prin tehnologii ID cu parteneri acreditați din sistemul național de învățământ și/sau parteneri acreditați din spațiul european.

37. Departamentul/ Centrul ID pune la dispoziția studenților cursuri interactive și acces la biblioteci virtuale.

38. Bugetul de venituri și cheltuieli, respectiv execuția acestuia demonstrează că sunt acoperite toate responsabilitățile financiare ale instituției către studenți și către parteneri.

39. Resursele financiare aprobate și alocate fiecărui program de studii ID vor ține seama de situații neprevăzute, la un nivel care asigură că orice variație între performanța 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 este mai mic decât cel prevăzut inițial.

40. Taxa de studii cuprinde toate costurile educaționale, de administrare și de management ale programelor de studiu la forma ID, conform reglementărilor interne. Taxa de studii, aprobată de Senatul universitar, va fi specificată în *contractul de studii* și poate fi reactualizată anual.

41. Instituția organizatoare a programului de studii 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. Criteriile de rambursare parțială sau totală a taxelor de studii fac parte integrantă din *contractul de studii* semnat între instituție și student.

2. EFICACITATEA EDUCAȚIONALĂ

42. *Contractul de studii* specifică cu exactitate specializarea, durata studiilor, tipul diplomei obținute la absolvire, serviciile oferite în cuantumul taxei de studii facilitățile și obligațiile de care instituția de învățământ este răspunzătoare, drepturile și obligațiile financiare și de studii ale candidatului declarat admis, condițiile de retragere și rambursare a taxelor de studii.

43. În cadrul fiecărei discipline se cuantifică următoarele tipuri de activități:

- Activități tutoriale (AT) și de evaluare pe parcurs – teme de control (TC); Pentru fiecare disciplină se programează semestrial cel puțin două activități tutoriale desfășurate față în față.
- Activități aplicative asistate – laborator, proiect, practică și alte activități față în față (AA);
- Orele de curs de la forma de învățământ cu frecvență sunt compensate prin studiu individual (SI), pe baza resurselor de învățare specifice ID.

Numărul de credite repartizat disciplinelor și forma de verificare finală se mențin ca în planul de învățământ de la forma cu frecvență.

44. Programele analitice / Fișele disciplinelor din planul de învățământ sunt, din punct de vedere cantitativ și calitativ, la fel cu cele de la învățământul cu frecvență, cuprinzând competențele, obiectivele, conținuturile pe tipuri de activități, bibliografia obligatorie și modul de evaluare.

Există concordanță între planul de învățământ, programele analitice / fișele de disciplină, calendarele disciplinelor și orarul activităților didactice.

45. Realizarea programului de studii 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.

46. Pentru evaluare periodică există toate resursele de învățământ, realizate în tehnologia ID, pentru toate disciplinele din planul de învățământ.

Fiecare material de studiu include obiectivele specifice, organizarea sarcinilor de lucru, elemente aplicative pentru clarificarea și consolidarea cunoștințelor, teste de autoevaluare, recomandări bibliografice și teme de control. Resursele de învățământ sunt structurate ca o succesiune de sarcini de învățare, care să faciliteze studiul individual și dezvoltarea unor deprinderi de învățare specifice ID.

(parțial îndeplinit – o parte din materialele de studiu sunt în formatul clasic, la care s-au adăugat teste de autocontrol la sfârșit de capitol și activități în cadrul capitolelor).

Materialele de studiu sunt furnizate pentru fiecare student pe suporturi tipărite sau pe suport electronic, conform *contractului de studii*.

Transmiterea și utilizarea resurselor de învățământ, precum și asigurarea suportului tutorial, prin utilizarea tehnologiilor Internet, respecta un ghid de norme etice privind

folosirea în spațiul comun a acestor resurse și tehnologii; ghidul de norme etice este pus la dispoziția tuturor utilizatorilor.

47. Sistemul tutorial asigură consilierea, îndrumarea diferențiată și personalizată a studenților. Comunicarea între studenți și tutori se realizează periodic, prin schimburi de mesaje individualizate sau de grup, utilizând mijloace de comunicare bidirecționale la care au acces toți studenții. Conținutul activităților asistate (laborator, proiect, lucrările practice etc.) este identic cu cel prevăzut în programele analitice / fișele disciplinelor de la forma de învățământ cu frecvență.

48. Procedurile de evaluare continuă sunt asigurate prin sistemul tutorial și au forme specifice. Ponderea acestora în evaluarea finală se stabilește de către coordonatorul de disciplină și se precizează în programa analitică / fișa disciplinei.

3. MANAGEMENTUL CALITĂȚII

49. Pentru programul evaluat, există dovezi de aplicare a procedurilor sistemului de asigurare a calității la forma ID:

- Evaluarea periodică a performanțelor coordonatorilor de disciplină și ale tutorilor;
- Monitorizarea sistemului tutorial și de comunicație bidirecțională;
- Îmbunătățirea și actualizarea periodică a materialelor de studiu ID pe baza experienței anterioare;
- Perfecționarea întregului personal didactic și administrativ implicat în programele ID.

50. Coordonatorii de disciplină au pregătirea necesară conceperii și elaborării materialelor didactice în tehnologie ID.

51. Tutorele este cadrul didactic cu specialitatea în domeniul disciplinei la care desfășoară activități ID.

Tutorele îndrumă studentul, individualizat și în grup, prin întâlniri directe, corespondență, telefon, poștă electronică sau forme combinate.

52. Raportul dintre numărul de studenți și numărul de tutori asigură îndeplinirea standardelor de calitate a instruirii la forma ID. Pentru stabilirea acestui raport sunt respectate prevederile legale privind organizarea, desfășurarea și normarea activităților didactice la forma ID. Grupa cuprinde maxim 25 de studenți.

53. În stabilirea raportului dintre numărul de studenți și numărul de tutori sunt avute în vedere niveluri superioare ale calității instruirii și învățării, prin comparație cu universități performante din țară și din străinătate.

STANDARDE DE REFERINȚĂ PRIVIND UTILIZAREA PLATFORMELOR DE ÎNVĂȚĂMÂNT ELECTRONIC (e-Learning) ÎN ÎNVĂȚĂMÂNTUL LA DISTANȚĂ

54. Platforma de învățământ electronic are implementate soluții tehnologice funcționale pentru administrarea utilizatorilor și a resurselor, comunicarea între utilizatori,

furnizarea de resurse de studiu diversificate interactive, instrumente de evaluare și autoevaluare etc.

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 ID, care are înregistrate și arhivate, pe ultimii cinci ani, activitățile utilizatorilor și rezultatele studenților.

55. Platforma de învățământ electronic este promovată și gestionată de către Departamentul / Centrul ID din instituția de învățământ superior, care își asumă responsabilitatea asigurării pregătirii personalului didactic implicat în utilizarea acesteia.

Personalul implicat în dezvoltarea, implementarea și utilizarea cursurilor online dispune de ghiduri specifice 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, precum și în furnizarea suportului tutorial pe platformă.

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

56. Platforma de învățământ electronic trebuie să fie implementată pe o infrastructură de comunicații care să permită accesul stabil și simultan a unui număr mare de utilizatori și care să gestioneze corect diverse formate electronice ale resurselor de învățământ.

Platforma permite accesul simultan al unui număr mare de utilizatori.

Instituția de învățământ superior dispune de o strategie pentru întreținerea și actualizarea echipamentelor hardware și produselor software specifice platformei de învățământ electronic și de personal calificat.

57. Instituția de învățământ superior dispune și aplică proceduri de monitorizare și evaluare a rezultatelor proceselor educaționale implementate pe platforma de învățământ electronic. Instituția de învățământ superior promovează un set de standarde de calitate pentru evaluarea periodică a serviciilor de învățământ, administrative și de suport oferite pe platforma de învățământ electronic. Rezultatele acestor evaluări sunt publice și arhivate în vederea auditării interne și externe.

58. Anual este realizată evaluarea de către studenți a cursurilor online și a performanțelor personalului didactic implicat în activitățile pe platformă.

59. Rezultatele evaluărilor sunt valorificate pentru îmbunătățirea continuă a calității în sistemul ID.



► PROPUNEREA COMISIEI DE EVALUARE

Propunerea Comisiei de experți permanenți de specialitate pentru Învățământ la Distanță și Învățământ cu Frecvență Redusă, adoptată în ședința din data de 21.11.2016 a fost: acordarea calificativului „**încredere**” programului de studii universitare de licență **ASISTENȚĂ MANAGERIALĂ ȘI SECRETARIAT**, 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. 403 din 21.11.2016.

► EVALUAREA ÎN CONSILIU ȘI AVIZUL CONSILIULUI ARACIS

Consiliul ARACIS a apreciat că procesul de evaluare s-a desfășurat conform prevederilor Metodologiei de evaluare externă și a Ghidului activităților de evaluare a calității programelor de studii universitare și a instituțiilor de învățământ 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 **ASISTENȚĂ MANAGERIALĂ ȘI SECRETARIAT**, *forma de învățământ ID*, satisface cerințele normative obligatorii, standardele și indicatorii de performanță și standardele specifice.

RAPORTUL CONSILIULUI ARACIS

privind evaluarea periodică a programului de studii universitare de licență ID - **ASISTENȚĂ MANAGERIALĂ ȘI SECRETARIAT**

Facultatea de Științe Economice și Administrație Publică
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, se propune:

- ⇒ **ACORDAREA CALIFICATIVULUI „ÎNCREDERE” CU MENTINEREA ACREDITĂRII** programului de studii universitare de licență **ASISTENȚĂ MANAGERIALĂ ȘI SECRETARIAT**;
- ⇒ domeniul de licență – **Științe administrative**;
- ⇒ din cadrul **Facultății de Științe Economice și Administrație Publică**;
- ⇒ **Universitatea „Ștefan cel Mare” din Suceava**;
- ⇒ forma de 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 24.11.2016.

Biroul Executiv al Consiliului ARACIS

Președinte	Prof. univ. dr. Iordan PETRESCU
Vicepreședinte	Prof. univ. dr. Cristina GHIȚULICĂ
Secretar general	Prof. univ. dr. Vasilica STAN
Director Departament de evaluare externă	Prof. univ. dr. Ion POPA
Director Departament de acreditare	Prof. univ. dr. Simona LACHE



Acest aviz este valabil până la data de 24.11.2021 (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 Naționale și Cercetării Științifice în vederea elaborării Hotărârii de Guvern și spre luare la cunoștință Universității „Ștefan cel Mare” din Suceava.

București, noiembrie, 2016
S020 / 403 MA

IP/DS