

# RAPORTUL

## Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Superior

tipul evaluării

**Încadrare program de studii universitare de  
master în domeniu de studii universitare de  
master acreditat**

programul de studii universitare de master

**MANAGEMENTUL RELAȚIILOR CU  
CLIEȚII (ÎN LIMBA ENGLEZĂ -  
CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT)**

Facultatea de Marketing

**Academia de Studii Economice din  
București**

Domeniul de master – Marketing  
Forma de învățământ cu frecvență



## **► CONSIDERAȚII GENERALE**

Prin cererea înregistrată la Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior, cu nr. 2933 din data de 31.05.2017, **Academia de Studii Economice din București** solicită încadrarea programului de studii universitare de master **MANAGEMENTUL RELAȚIILOR CU CLIEȚII (ÎN LIMBA ENGLEZĂ - CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)** din cadrul **Facultății de Marketing în domeniul de studii universitare de master Marketing**.

Dosarul a fost înregistrat la ARACIS cu numărul 3191 din data de 12.06.2017.

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 – Științe Economice 1 – 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 Procedurilor privind acreditarea/evaluarea externă periodică a domeniilor de studii universitare de master.

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

***Sunt îndeplinite următoarele cerințe normative obligatorii***

1. Există aprobarea Senatul Universității sau, după caz, a Consiliului de administrație, de înființare a unui nou program de studii universitare de master într-un domeniu de studii universitare de master acreditat.
2. S-a făcut dovada oportunității înființării unui nou program de studii universitare de master, din punct de vedere al corelației cu cerințele pieței muncii.
3. Suplimentul la diplomă pentru programul de studii universitare de master propus este în concordanță cu obiectivele asumate.
4. Competențele vizate în programul de studii universitare de master sunt adecvate domeniului în care se încadrează și nivelului de pregătire corespunzător ciclului II.
5. Există concordanță între planul de învățământ, misiunea programului solicitat și calificările vizate.
6. Planul de învățământ conține ponderile disciplinelor exprimate prin credite de studiu ECTS și cu disciplinele ordonate succesiv în timpul de școlarizare.
7. Fișele disciplinelor includ rezultatele învățării exprimate în forma competențelor cognitive, tehnice sau profesionale și valorice.
8. Titularii de disciplină au titlul științific de doctor sau sunt doctoranzi în domeniul disciplinelor din postul ocupat; celelalte cadre didactice au pregătirea inițială și competențe în domeniul disciplinei predate.

***Observații:***

***- cele 30 de credite ECTS pentru elaborarea lucrării de disertație nu sunt incluse în cele 120 ECTS aferente celor 4 semestre, fiind peste cele 120 ECTS. De asemenea, numărul de ore pentru elaborarea lucrării de disertație nu este inclus în totalul de ore aferente celor 4***



*semestre. Susținerii lucrării de disertație i se alocă un număr de 15 ECTS peste cele 120 ECTS, în total acest program de master acordă 120 ECTS + 45 ECTS suplimentare.*

### ► PROPUNEREA COMISIEI DE EVALUARE

Propunerea Comisiei de experți permanenți de specialitate – Științe Economice 1, adoptată în ședința din data de 20.07.2017 a fost: **încadrarea** programului de studii universitare de master **MANAGEMENTUL RELAȚIILOR CU CLIEȚII (ÎN LIMBA ENGLEZĂ - CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)**, în domeniul de studii universitare de master acreditat **Marketing**, fără modificarea capacității de școlarizare în cadrul domeniului, pentru forma de învățământ **cu frecvență**, cu **120 de credite**, conform Extrasului din procesul verbal, înregistrat la ARACIS cu nr. 448 din 20.07.2017.

### ► 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 Procedurilor **privind acreditarea/ evaluarea externă periodică a domeniilor de studii universitare de master**

Din analiza Raportului de autoevaluare, pe baza Rapoartelor înaintate de comisia de experți permanenți de specialitate, Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior a constatat că:

Programul de studii universitare de master **MANAGEMENTUL RELAȚIILOR CU CLIEȚII (ÎN LIMBA ENGLEZĂ - CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)** **satisface cerințele normative obligatorii, standardele și indicatorii de performanță și standardele specifice.**



► **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, și a Procedurilor **privind acreditarea/evaluarea externă periodică a domeniilor de studii universitare de master se propune:**

- ⇒ **încadrarea** programului de studii universitare de master **MANAGEMENTUL RELAȚIILOR CU CLIEȚII (ÎN LIMBA ENGLEZĂ - CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)**, în domeniul de studii universitare de master acreditat **Marketing**, fără modificarea capacității de școlarizare în cadrul domeniului;
- ⇒ din cadrul **Facultății de Marketing**;
- ⇒ **Academia de Studii Economice din București**;
- ⇒ forma de învățământ **cu frecvență**;
- ⇒ număr de credite – 120.

Raportul Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Superior și soluția propusă au fost discutate și aprobate de Consiliul ARACIS la data de 27.07.2017.

**Biroul Executiv al Consiliului ARACIS**

Președinte	Prof. univ. dr. Iordan PETRESCU
Vicepreședinte	Prof. univ. dr. Cristina GHIȚULICĂ
Secretar general	Prof. univ. dr. Ioan IANOȘ
Director Departament de evaluare externă	Prof. univ. dr. Mădălin BUNOIU
Director Departament de acreditare	Prof. univ. dr. Simona LACHE



***Acest aviz se transmite Ministerului Educației Naționale în vederea elaborării Hotărârii de Guvern și spre luare la cunoștință Academiei de Studii Economice din București.***

București, iulie, 2017  
S007 / 448

SL/MM