

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	ISACPSM - 159
		Președintele comisiei de evaluare externă	Liliana RUSU

Raport de evaluare externă

În vederea **acreditării** programului de studii superioare de master **Comunicare multilingvă, management intercultural și limbaje de afaceri**, domeniul general de studiu 023 Filologie, master de profesionalizare, 120 credite ECTS, forma de învățământ cu frecvență la cererea depusă de instituția de învățământ I.P .Universitatea de Stat din Moldova, data 25.06.2021, în baza dosarului ISACPSM - 159, 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 30.05 - 01.06.2022.

Raportul de evaluare externă a fost elaborat de membrii comisiei de evaluare externă, aprobată la ședința Consiliului de conducere al ANACEC din 28.04.2022, proces-verbal nr. 74.

Președinte: Liliana RUSU

Membru: Viorica CEBOTAROȘ

Membru: Elvira GURANDA

Membru: Daniela VACARCIUC

Membru: Valentina CHIPER

**Cuprins**

Standard de acreditare 1. Politici pentru asigurarea calității	4
Criteriul 1.1. Cadrul juridic-normativ de funcționare a programului	4
1.1.1. Statutul juridic al instituției vs. realizarea programului de studii	4
Criteriul 1.2. Strategii, politici și managementul intern al calității	5
1.2.1. Strategia și politica educațională de asigurare a calității	5
1.2.2. Organizarea, aplicarea și eficacitatea sistemului intern de asigurare a calității	6
1.2.3. Internaționalizarea programului de studii	7
Standard de acreditare 2. Proiectarea și aprobarea programelor	8
Criteriul 2.1. Proiectarea și aprobarea programului de studii	8
2.1.1. Cadrul general de proiectare a programului de studii	8
2.1.2. Racordarea programului de studii la Cadrul Național al Calificărilor	9
Criteriul 2.2. Conținutul programului de studii	9
2.2.1. Misiunea și obiectivele programului de studii	9
2.2.2. Planul de învățământ	10
2.2.3. Curricula pe discipline	10
2.2.4. Relevanța programului de studii	11
Standard de acreditare 3. Învățarea, predarea și evaluarea centrate pe student	11
Criteriul 3.1. Procesul de predare-învățare	11
3.1.1. Formele de organizare a procesului de predare-învățare	11
3.1.2. Centrarea pe student a metodelor de predare-învățare	12
3.1.3. Utilizarea instrumentelor TIC în procesul de predare-învățare-evaluare	13
3.1.4. Calendarul academic și orarul procesului de studii	13
Criteriul 3.2. Stagiile de practică	14
3.2.1. Organizarea stagiilor de practică	14
3.2.2. Acorduri de colaborare pentru realizarea stagiilor de practică	14
Criteriul 3.3. Evaluarea rezultatelor academice	15
3.3.1. Organizarea procesului de evaluare a rezultatelor academice	15
3.3.2. Organizarea procesului de evaluare a stagiilor de practică	15
Standard de acreditare 4. Admiterea, evoluția, recunoașterea și dobândirea de certificări de către student	16
Criteriul 4.1. Admiterea studenților	16
4.1.1. Recrutarea și admiterea studenților	16
4.1.2. Accesul grupurilor dezavantajate la studii	17
Criteriul 4.2. Progresul studenților	17
4.2.1. Promovabilitatea studenților	17
4.2.2. Mobilitatea academică	18
Criteriul 4.3. Recunoașterea și dobândirea de certificări	19
4.3.1. Conferirea titlului și eliberarea diplomei	19
Standard de acreditare 5. Personalul academic	19
Criteriul 5.1. Recrutarea și administrarea personalului academic	19
5.1.1. Planificarea, recrutarea și administrarea personalului academic	19
5.1.2. Calificarea profesională a personalului academic	20
Criteriul 5.2. Dezvoltarea personalului academic	21
5.2.1. Strategii/politici/ măsuri de dezvoltare a personalului academic	21
5.2.2. Planificarea și realizarea activității metodice a personalului academic	22
5.2.3. Evaluarea personalului academic	23
Criteriul 5.3. Activitatea de cercetare științifică și inovare a personalului academic	24
5.3.1. Planificarea și susținerea activității de cercetare științifică și inovare a personalului academic	24
5.3.2. Realizarea și monitorizarea activității de cercetare științifică și inovare a personalului academic	25
5.3.3. Valorificarea rezultatelor activității de cercetare științifică și inovare a personalului academic în contextul programului de studii	25
Standard de acreditare 6. Resurse de învățare și sprijin pentru student	26
Criteriul 6.1. Personal administrativ și auxiliar	26
6.1.1. Planificarea și coordonarea activității personalului administrativ și auxiliar	26

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 159

Criteriul 6.2. Resurse materiale și de învățare	26
6.2.1. Existența și utilizarea spațiilor educaționale și de cercetare	26
6.2.2. Dotarea și accesibilitatea spațiilor educaționale și de cercetare	27
6.2.3. Dotarea, dezvoltarea și accesibilitatea fondului bibliotecii destinat programului de studii	28
6.2.4. Asigurarea și accesul studenților la suportul curricular	28
Criteriul 6.3. Resurse financiare	29
6.3.1. Mijloace financiare alocate procesului educațional și cercetării la programul de studii	29
6.3.2. Taxe de studii și burse la programul de studii	29
Criteriul 6.4. Asigurarea socială a studenților	30
6.4.1 Asigurarea studenților cu cămin	30
Standard de acreditare 7. Managementul informației	30
Criteriul 7.1. Accesul la informație	31
7.1.1. Managementul informației și accesul studenților și angajaților la informațiile privind programul de studii	31
Criteriul 7.2. Baze de date	31
7.2.1. Constituirea și accesul la baza de date a programului de studii	31
Standard de acreditare 8. Informații de interes public	32
Criteriul 8.1. Transparența informațiilor de interes public cu privire la Programul de studii	32
8.1.1. Pagina web a instituției/ programului de studii	32
8.1.2. Transparența informației cu privire la activitatea catedrei/ departamentului/ programului de studii	32
Standard de acreditare 9. Monitorizare continuă și evaluare periodică a programelor	33
Criteriul 9.1. Proceduri privind monitorizarea, evaluarea și revizuirea periodică a programului de studii	33
9.1.1. Monitorizarea și revizuirea ofertei educaționale și a programului de studii	33
9.1.2. Monitorizarea proceselor de predare-învățare-evaluare	34
9.1.3. Existența și aplicarea procedurilor de autoevaluare a programului de studii	34
9.1.4. Evaluarea programului de studii de către studenți, absolvenți, angajatori și alți beneficiari	35
Criteriul 9.2. Angajarea în câmpul muncii	35
9.2.1. Mecanisme de evidență a angajării și a evoluției absolvenților în câmpul muncii la programul de studii	35
9.2.2. Activități de orientare profesională și competitivitatea absolvenților pe piața muncii	36
Standard de acreditare 10. Asigurarea externă a calității în mod ciclic	37
Criteriul 10.1. Asigurarea externă a calității	37
10.1.1. Executarea dispozițiilor și recomandărilor Ministerului Educației și Cercetării și a ministerelor de resort	37
10.1.2. Realizarea observațiilor, recomandărilor și deciziilor formulate în baza evaluării externe de către ANACEC/alte Agenții de Asigurare a Calității	37
Concluzii generale	38
Recomandarea finală a comisiei de evaluare externă:	40

**Standard de acreditare 1. Politici pentru asigurarea calității**

Instituțiile dispun de politici pentru asigurarea calității care sunt publice și sunt parte a managementului lor strategic. Actorii interni dezvoltă și implementează aceste politici prin intermediul unor structuri și procese adecvate, implicând în același timp și actori externi.

Criteriul 1.1. Cadrul juridic-normativ de funcționare a programului**1.1.1. Statutul juridic al instituției vs. realizarea programului de studii**

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Certificat de înregistrare a organizației necomerciale a Instituției Publice a Universității de Stat din Moldova din 29 decembrie 2006; 2. Act adițional cu privire la modificările și completările operate în actul de constituire al USM, adoptate la Senatul USM, pr. vb. nr. 2 din 15 septembrie 2020; 3. Hotărârea Guvernului nr. 595 din 31.07.2020 cu privire la reorganizarea prin fuziune (absorbție) a unor instituții de învățământ superior și Ordinul Ministerului Educației și Cercetării nr. 786 din 10.08.2020 privind executarea Hotărârii Guvernului nr. 595 din 31.07.2020 s-a reorganizat Universitatea de Stat din Moldova prin fuziune (absorbția) a Universității de Stat „Dimitrie Cantemir”; 4. Carta Universitară USM (aprobată la ședința Senatului, pr. vb. nr. 7 din 31.03.2015); 5. Autorizația sanitară de funcționare Nr. 013277/2022 (valabilă până la 18.01.2027); 6. Proces-verbal de control în domeniul supravegherii de stat a măsurilor contra incendiilor nr. 10/4 din 16.06.2020; 7. Ordinul ME nr. 395 din 21 mai 2015 cu privire la autorizarea programului de master Comunicare multilingvă, management intercultural și limbaje de afaceri (120 ECTS); 8. Ordin MECC nr 1167 din 19.09.2019 Cu privire la acreditarea programelor de studii.
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Universitatea de Stat din Moldova este o instituție publică de formare și cercetare subordonată MEC, funcționează în baza actelor naționale în vigoare și a celor interne aprobate. În Carta Universitară sunt reflectate elementele de identitate ale instituției, viziunea, misiunea, structura organizatorică, organizarea procesului de educație și cercetare, relațiile de parteneriat, managementul calității universitare, finanțarea, resursele și patrimoniul USM, drepturile și obligațiile studenților, deontologia profesională a personalului Universității de Stat din Moldova. Prezentarea instituției și documentele privind activitatea de funcționare și organizare a procesului de studii în cadrul USM sunt plasate pe site-ul https://usm.md/. USM și departamentele din structura instituției sunt organizate în baza organigramei proprii, elaborată în conformitate cu principiul conducerii de către organele reprezentative ale USM, al evaluării secvențiale și al coordonării executive. USM deține autorizație sanitară de funcționare Nr. 013277/2022 din 18.01.2022, eliberată de Ministerul Sănătății al Republicii Moldova, Agenția Națională pentru Sănătate Publică din mun. Chișinău. Programul de studii superioare de master Comunicare Multilingvă, Managementul Cultural și Limbaje de Afaceri (în continuare CMMILA), 120 cr. a fost autorizat prin ordinul Ministerului Educației RM Nr. 395 din 21.05.201. Corelarea titlurilor Licență - Master corespunde Nomenclatorului domeniilor de formare profesională și al specialităților în învățământul superior, programul CMMILA reprezentând domeniul general de studii 023 Filologie și domeniul de formare profesională fiind 0231 Studiul limbilor, iar titlul conferit – Master în Filologie. La acest program sunt admiși inclusiv absolvenți ai ciclului I din domeniul Științe ale educației la specialitățile limba engleză și franceză, limba franceză și engleză, limba germană și engleză și programul de limba spaniolă și engleză. Programul de master Comunicare multilingvă, management intercultural și limbaje de afaceri (120 ECTS) asigură continuitatea studiilor pentru programul de studii de licență 0231.3 Traducere și interpretare. Limba engleză și germană/franceză/italiană și 0231.2 Limba spaniolă și engleză. Programele de studii superioare de licență au fost acreditate de ANACEC în 2019.

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 159

Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – cadrul de funcționare a programului de studii este în conformitate cu cadrul normativ în vigoare; Standard de evaluare minim obligatoriu: Cadrul de funcționare a programului de studii este în conformitate cu cadrul normativ în vigoare. Programul/ programele de studii superioare de licență în domeniul de formare profesională a programului de studii superioare de master sunt acreditate. Instituția de învățământ deține Autorizația sanitară de funcționare și Actul juridic care atestă respectarea normelor de siguranță antiincendiară.	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat
		2	2
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Criteriul 1.2. Strategii, politici și managementul intern al calității

1.2.1. Strategia și politica educațională de asigurare a calității

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Strategia de dezvoltare a educației pentru anii 2014-2020 „Educația 2020”; 2. Strategia de dezvoltare a USM 2021-2026 Pr. Vb. 2 din 07.09.2021; https://usm.md/wp-content/uploads/STRATEGIA-USM-2021-2026-Senat-07-09-21.pdf 3. Planul de acțiuni al USM pentru anul 2022; https://usm.md/wp-content/uploads/Strategia_USM_Plan_de_actiuni_2022.pdf 4. Planul strategic al Facultății de Litere 2021-2026, aprobat în data de 28.09.2021; 5. Planul strategic al Departamentului Lingvistică germanică și comunicare interculturală 2021-2026, aprobat în data de 08.12.2021; 6. Planului Strategic al Departamentului Lingvistică Romanică și Comunicare Interculturală (DLRCI); 7. Regulamentul cu privire la managementul calității serviciilor de formare profesională la Universitatea de Stat din Moldova, aprobat în ședința Senatului USM, proces-verbal nr. 4 din 26.12.2019; 8. Regulamentul de organizare și funcționare a Consiliului Calității, revizuit și aprobat în ședința Senatului USM, proces-verbal nr. 4 din 26.12.2019; 9. Regulamentul de organizare și funcționare a Departamentului Managementul Calității, revizuit și aprobat în ședința Senatului USM, proces-verbal nr. 4 din 26.12.2019; 10. Regulamentul de organizare și funcționare a Comisiilor de Asigurare a Calității, revizuit și aprobat în ședința Senatului USM, proces-verbal nr. 4 din 26.12.2019; 11. Raport de activitate al Departamentului Managementului Calității în anul 2021.
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Universitatea de Stat din Moldova dispune de strategii și politici educaționale de asigurare a calității atât la nivel instituțional cât și subdiviziuni universitare. Pentru asigurarea unui parcurs constant de dezvoltare, USM și-a propus mai multe direcții strategice de dezvoltare: - Asigurarea de condiții garantate pentru studii de calitate; - Promovarea excelenței în cercetare și formarea tinerilor cercetători; - Valorificarea potențialului uman și susținerea performanței culturale și sportive în cadrul instituției; - Crearea unui mediu universitar prietenos/favorabil studenților; - Deschidere și cooperare academică internațională; - Digitalizarea Universității de Stat din Moldova; - Promovarea identității și imaginii Universității de Stat din Moldova - Consolidarea managementului instituțional și a capacității financiare a universității. Strategia și politicile pentru asigurarea calității sunt publice și sunt accesibile tuturor părților interesate. Politicile pentru asigurarea calității sunt promovate, dezvoltate și implementate de actorii interni, fiind activ implicați și actorii externi, reprezentați în special de angajatorii actuali și potențiali și absolvenți. Conceptia plurilingvistă și interculturală a USM, pusă la baza formării viitorilor filologi, traducători și interpreți, mediatori, manageri culturali etc. are un caracter deschis și dinamic, permite modificări și ajustări motivate de evoluția viziunilor asupra predării limbilor străine în societatea contemporană

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	
		ISACPSM - 159	

	și de necesitatea pieței muncii prin încheierea de convenții de parteneriate în vederea implicării mediului de afaceri în formarea profesională.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – instituția dispune de strategii și politici educaționale de asigurare a calității și programul de studii este racordat integral la prevederile acestora;	Ponderea (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

1.2.2. Organizarea, aplicarea și eficacitatea sistemului intern de asigurare a calității

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Planul strategic al Facultății de Litere 2021-2026, aprobat în data de 28.09.2021; 2. Planul strategic al Departamentului Lingvistică germanică și comunicare interculturală 2021-2026, aprobat în data de 08.12.2021; 3. Regulamentul cu privire la managementul calității serviciilor de formare profesională la Universitatea de Stat din Moldova, aprobat în ședința Senatului USM, proces-verbal nr. 4 din 26.12.2019; 4. Regulamentul de organizare și funcționare a Consiliului Calității, revizuit și aprobat în ședința Senatului USM, proces-verbal nr. 4 din 26.12.2019; 5. Regulamentul de organizare și funcționare a Departamentului Managementul Calității, revizuit și aprobat în ședința Senatului USM, proces-verbal nr. 4 din 26.12.2019; 6. Regulamentul de organizare și funcționare a Comisiilor de Asigurare a Calității, revizuit și aprobat în ședința Senatului USM, proces-verbal nr. 4 din 26.12.2019; 7. Planul de activitate al Comisiei de Asigurare a Calității la Facultatea de Litere pentru anul de studii 2020-2021, Pr.vb. nr. 1 din 16.10.2020; pentru anul de studii 2021-2022, Pr.vb. nr.1 din 28.09.2021; 8. Raportul Comisiei de Asigurare a Calității la Facultatea de Litere pentru anul de studii 2020-2021; 9. Procese-verbale ale ședințelor Comisiei de asigurare a calității din cadrul Facultății de Litere Pr.vb. nr. 1 din 10.10.2019; Pr.vb. Nr.2 din 27.11.2019; Pr.vb. Nr.4 din 30.01.2020, Pr.vb. Nr.6 din 28.05.2020; Pr.vb. nr. 7 din 23.06.2020; Pr.vb. Nr. 5 din 01.04.2021; Pr.vb. Nr.2 din 26.10.2021; 10. Procese-verbale ale ședințelor comisiei de asigurare a calității a Departamentului Lingvistică germanică și comunicare interculturală Pr.vb. Nr.2 din 25.10.2021; Pr.vb. Nr.4 din 08.12.2021; Pr.vb. Nr.5 din 26.01.2022.
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Departamentul Managementul Calității al USM aplică cu succes Recomandările-cadru privind îmbunătățirea programelor de studii bazate pe rezultatele evaluărilor externe a calității în vederea acreditării acestora, dezvoltă procese bine definite de planificare, asigurare și control al calității pentru toate variabilele programelor de studii: structură, conținut și proceduri, alocând resurse materiale, financiare, informaționale pentru studenți și profesori. Conform organigramei instituționale de asigurare a calității, USM dispune de structuri responsabile de asigurare a calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică la toate nivelurile relevante. Consiliul Calității USM activează în baza Regulamentului de organizare și funcționare a Consiliului Calității, aprobat de Senatul USM la 26 decembrie 2019, are misiunea de a stabili, documenta, implementa, menține și îmbunătățește sistemul de management al calității din Universitatea de Stat din Moldova, în deplină concordanță cu cerințele învățământului superior al Republicii Moldova și ale celui european. Pe plan intern Consiliul Calității monitorizează activitatea Comisiilor de asigurare a calității, analizează dificultățile obiective și subiective care pot fi generate de implementarea SAQ, propune soluții privind depășirea lor, evaluează procesul de implementare a managementului calității în USM și identifică soluții corective, elaborează strategii de evaluare internă și gestionează acțiunile de evaluare externă. La Facultatea de Litere este instituită Comisia de Asigurare a Calității studiilor. Comisia activează în baza unui plan de activitate anual și al unui plan de acțiuni, aprobat la Consiliul Facultății de Litere la începutul fiecărui an de studii. Subiectele cu privire la asigurarea calității sunt discutate:

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	
		ISACPSM - 159	

	- la ședințele Comisiei de asigurare a calității din cadrul Facultății de Litere: Rezultatele chestionării studenților de la programele de studii de masterat cu privire la stagiile de practică (CMMILA, TILA). Implementarea sugestiilor în procesul didactic (anul universitar 2019-2020); 2. Rezultatele chestionării studenților de la programele de studii de masterat cu privire la metodele de predare și formele de organizare a procesului de predare-învățare. Implementarea sugestiilor în procesul didactic (anul universitar 2019-2020); 3. Rezultatele chestionării absolvenților și angajatorilor cu privire la calitatea programelor de studii la Ciclul II. Mecanismul de implementare a sugestiilor (anul universitar 2019-2020); 4. Pregătirea și completarea chestionarelor de către absolvenți privind gradul de satisfacție în urma realizării programului de studii. Chestionarea angajatorilor privind evaluarea absolventului și a programului de studii (anul universitar 2019-2020); 5. Rezultatele chestionării angajatorilor cu privire la pregătirea studentului stagiar. Chestionar privind calitatea programelor de studii la anul absolvent (CMMILA): Mecanismul de implementare a sugestiilor (anul universitar 2020-2021); - la ședințele Consiliului Facultății de Litere: 1. Analiza procesului instructiv-educativ în cadrul Facultății de Litere (anul universitar 2020-2021); 2. Calitatea studiilor la Facultatea de Litere în viziunea studenților (anul universitar 2020-2021); - la ședințele Departamentului Lingvistică germanică și comunicare interculturală: 1. Organizarea și desfășurarea în regim mixt a sesiunii de iarnă la Ciclul I și Ciclul II ((anul universitar 2020-2021); 2. Chestionarele la disciplinele din I semestru al anului academic 2021-2022 etc. Obiectivele programului de master Comunicare multilingvă, management intercultural și limbaje de afaceri (120 ECTS) sunt în plină concordanță cu strategia și politicile de asigurare a calității ale Universității de Stat din Moldova.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – structurile instituționale de asigurare a calității sunt funcționale și eficiente;	Ponderea (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari	Comisia de Asigurare a Calității la Facultatea de Litere și Departamentul Lingvistică germanică și comunicare interculturală monitorizează asigurarea calității programului de studii prin mecanisme de proiectare și organizare monitorizată a activităților de asigurare a calității și apreciere obiectivă a rezultatelor procesului educațional.		
Recomandări	Examinarea/ajustarea structurii și a conținutului planului de activitate și a raportului de activitate elaborat anual de structurilor de asigurare a calității în vederea eliminării unor repetări de informație precum și a volumului mare.		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

1.2.3. Internaționalizarea programului de studii

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Regulament-cadru cu privire la mobilitatea academică în învățământul superior, HG nr. 56 din 27.01.2014; 2. Regulament de organizare și funcționare a Departamentului de Relații Internaționale, Proces verbal nr. 7 din 31.03.2015, 3. Regulament al USM cu privire la mobilitatea academică, Proces verbal nr. 7 din 31.03.2015 4. Strategia de internaționalizare a USM pentru anii 2021-2026; 5. Acorduri de colaborare.
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Departamentul de Relații Internaționale din cadrul Universității de Stat din Moldova este structura care susține și implementează strategia de internaționalizare a Universității prin inițierea, coordonarea și sprijinirea diverselor forme de cooperare internațională în care instituția este implicată. Universitatea de Stat din Moldova dispune de peste 100 de acorduri, convenții care facilitează colaborarea la nivel internațional. În baza acestor acorduri se desfășoară mobilități academice ale studenților și cadrelor didactice, participări în proiecte comune, participări la școli de vară, stagii și conferințe etc. Internaționalizarea este asigurată prin schimb divers, inclusiv interuniversitară națională și internaționalizarea acasă care vizează angajarea temporară a personalului străin pentru activități de predare. Racordarea programului de studii prin internaționalizare se realizează la nivel de standardizare europeană (utilizarea ECTS) și eficientizare a proceselor de asigurare a calității.

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	
		ISACPSM - 159	

	Mobilitatea cadrelor didactice și participarea la manifestările internaționale asigură o desfășurare eficientă a procesului de studii prin implementarea bunelor practici internaționale la nivel național. De stagii de perfecționare pentru profesori: de la 1 săptămână până la 1 lună, în universitățile partenere, în scopul documentării în bibliotecile specializate sau de a face cunoștință cu sistemul de învățământ din alte țări europene au beneficiat 3 cadre didactice care asigură programul de master CMMILA: V. Lifari, 2019, Universitatea din Granada, Spania; E. Gheorghita, 2017-2018, Universitatea din Iași „Al. I. Cuza”, mobilitate academică Erasmus+ STA; C. Cincilei, 2017, Tbilisi, Georgia, 2018, Zagreb, Croația; 2019, Leiden, The Netherlands. 3 masterande au beneficiat de mobilitate academică în cadrul programului Erasmus + în 2020 și 2018 în Polonia și Spania (M. Curcan, B. Popovici, N. Manastirli).		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – aspectele internaționalizării sunt reflectate complex și se realizează integral în cadrul programului de studii;	Pondere (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Standard de acreditare 2. Proiectarea și aprobarea programelor

Instituțiile dispun de procese de proiectare și aprobare a programelor. Programele sunt proiectate în așa fel, încât să atingă obiectivele pentru care au fost create incluzând rezultatele învățării. Calificările rezultate în urma unui program sunt specificate clar făcând referire la nivelul corespunzător din cadrul național al calificărilor pentru învățământul superior, respectiv, din Cadrul Calificărilor din Spațiul European al Învățământului Superior.

Criteriul 2.1. Proiectarea și aprobarea programului de studii

2.1.1. Cadrul general de proiectare a programului de studii

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Ordinul Ministerului Educației RM Nr. 395 din 21.05.2015; 2. Planul de învățământ la programul de master Comunicare Multilingvă, Managementul Cultural și Limbaje de Afaceri, aprobat de Senatul USM, PV nr. 6 din 11.01. 2019, coordonat cu ME la 3.04.2019, nr. ÎSM-01-18772; 3. Interviu cu coordonatorii de program.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Programul de studii superioare de master Comunicare Multilingvă, Managementul Cultural și Limbaje de Afaceri este proiectat și aprobat în conformitate cu cerințele cadrului normativ în vigoare. Programul a fost autorizat prin ordinul Ministerului Educației RM Nr. 395 din 21.05.2015. Planul de studii la acest program a fost aprobat de Senatul USM și coordonat cu ME, nr. de înregistrare ÎSM-01-18772 din 3.04.2019. În cadrul interviului cu coordonatorii de program, s-a constatat ca la formarea specialiștilor în acest program sunt implicate două departamente: Departamentul Lingvistică Germanică și Comunicare Interculturală și Departamentul Lingvistică Romanică și Comunicare Interculturală. Proiectul programului de studii este supus discuțiilor în cadrul Consiliului Facultății de Litere și recomandat Senatului USM pentru aprobare. În prealabil proiectul este avizat de departamentul Consiliul Calității al USM. După aprobarea de către Senatul USM programul de studii este propus la admitere în anul respectiv.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – programul de studii este proiectat și aprobat în conformitate cu cerințele cadrului normativ în vigoare;	Pondere (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	
		ISACPSM - 159	

2.1.2. Racordarea programului de studii la Cadrul Național al Calificărilor

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Planul de învățământ la programul de master Comunicare Multilingvă, Managementul Cultural și Limbaje de Afaceri, aprobat de Senatul USM, PV nr. 6 din 11.01. 2019, coordonat cu ME la 3.04.2019, nr. ÎSM-01-18772. 2. Cadrul Național al Calificărilor		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	La analiza Planului de învățământ la programul de studii superioare de master Comunicare Multilingvă, Managementul Cultural și Limbaje de Afaceri s-a constatat că el este racordat la Cadrul Național al Calificărilor. Finalitățile indicate în Cadrul Național al Calificărilor la domeniul general de studii Științe umaniste se regăsesc în planul de învățământ al programului de master supus evaluării, precum și în suplimentul la diploma de studii superioare de master la programul dat.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – programul de studii este racordat la Cadrul Național al Calificărilor/ Cadrul European al Calificărilor;	Ponderea (puncte) 1	Punctajul acordat 1
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Criteriul 2.2. Conținutul programului de studii

2.2.1. Misiunea și obiectivele programului de studii

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Strategia de dezvoltare a USM (2021-2026), aprobată de Senatul USM din 07.09.2021, PV nr. 2; 2. Planul de dezvoltare strategică a Facultății de Litere (2021-2026); 3. Planul de dezvoltare strategică a departamentului Lingvistică germanică și comunicare interculturală (2021-2026); 4. Curricula la discipline; 5. Planul de învățământ la programul de master Comunicare Multilingvă, Managementul Cultural și Limbaje de Afaceri, aprobat de Senatul USM, PV nr. 6 din 11.01. 2019, coordonat cu ME la 3.04.2019, nr. ÎSM-01-18772.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Misiunea și obiectivele programului de studii superioare de master Comunicare Multilingvă, Managementul Cultural și Limbaje de Afaceri sunt racordate la strategiile naționale și instituționale. Prin caracterul său interdisciplinar, programul pregătește specialiști capabili să gestioneze situații de comunicare și să conceapă și realizeze produse de comunicare în mediul profesional multilingv și context intercultural. La examinarea curricula la discipline, s-a constatat că sunt respectate și tendințele din domeniul predării limbilor străine prin racordarea la prevederile Cadrului European Comun de Referință pentru Limbi privind formarea competențelor lingvistice, precum și politicile lingvistice europene despre cunoașterea a cel puțin două limbi străine pe lângă limba maternă, elemente ale managementului cultural/intercultural și limbaje de afaceri. Programul de studii este racordat și la Planul de dezvoltare strategică a USM (2021), la Planul de dezvoltare strategică a Facultății de Litere și la Planul de dezvoltare strategică a Departamentului Lingvistică germanică și comunicare interculturală. Obiectivele programului de studiu prevăd formarea specialiștilor filologi: redactori, corespondenți, referenți, cercetători, traducători, specialiști pentru relații cu publicul. În corespundere cu aceste obiective programul de studiu prevede formarea competențe specifice descrise în nota la programul de studiu.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – misiunea și obiectivele programului de studii sunt racordate la strategiile naționale, realitățile și tendințele din domeniu, la planul de dezvoltare strategică a instituției, departamentului/ catedrei;	Ponderea (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari			

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 159

Recomandări	
Arii de îmbunătățire obligatorii	

2.2.2. Planul de învățământ

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Interviu cu echipa managerială a USM; 2. Interviu cu coordonatorii de program; 3. Planul de învățământ la programul de master Comunicare Multilingvă, Managementul Cultural și Limbaje de Afaceri, aprobat de Senatul USM, PV nr. 6 din 11.01. 2019, coordonat cu ME la 3.04.2019, nr. ÎSM-01-18772.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	În cadrul interviurilor cu echipa managerială a USM și cu coordonatorii de program s-a constatat că planul de învățământ la programul de studii superioare de master Comunicare Multilingvă, Managementul Cultural și Limbaje de Afaceri este aprobat de Senatul USM în fiecare an de învățământ. Planurile de studiu sunt modificate la departamentele responsabile de acest program de master în urma discuțiilor departamentale și aprobate la Consiliul Facultății. Modificările sunt anual discutate la Comisia Managementul Calității a USM, apoi aprobate la ședințele Senatului USM. La examinarea planului de învățământ s-a constatat că el corespunde cu cerințele Planului-cadru 2015/2020. Succesivitatea logică a disciplinelor incluse în Planul de învățământ contribuie la atingerea rezultatelor învățării și la formarea competențelor profesionale.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – planul de învățământ corespunde cu cerințele Planului-cadru și asigură atingerea rezultatelor învățării și formarea competențelor profesionale;	Ponderea (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

2.2.3. Curricula pe discipline

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Cadrul de referință al curriculumului universitar. Chișinău, 2015. Aprobare de Consiliul Național pentru Curriculum de pe lângă Ministerul Educației al Republicii Moldova. 2. Model de curriculum instituțional, aprobat la ședința Senatului USM, PV nr. 4. din 26.12.2019. 3. PV nr. 1 al ședinței Departamentului <i>Lingvistică germanică și comunicare interculturală</i> din 31.08.2020 cu privire la aprobarea curriculumelor la Ciclul I și Ciclul II; 4. Curricula la discipline.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Programul de master Comunicare Multilingvă, Managementul Cultural și Limbaje de Afaceri este asigurat 100% cu curricula la disciplinele din planul de învățământ. Acestea sunt plasate pe platforma Moodle și sunt elaborate conform Cadrului de referință al curriculumului universitar, rigorilor instituționale și prevederilor metodologice ale teoriei curriculare. Structura curricula corespunde modelului instituțional, conținând următoarele componente: preliminarii, administrarea disciplinei, tematica și repartizarea orelor, competențe profesionale și finalități de studiu, unități de învățare, lucrul individual al studenților, sugestii metodologice de predare-învățare-evaluare, model de test, referințe bibliografice. Conținuturile au un caracter științific și prezintă sistemic teoriile, noțiunile, faptele, fenomenele, iar strategiile didactice sunt orientate spre învățarea activă a studentului și contribuie la atingerea finalităților de studii.. Curricula este actualizată anual în funcție de ultimele achiziții științifice și metodologice și de necesitățile pieței muncii. În cadrul interviurilor cu responsabilii de program și cu personalul academic s-a constatat că Curricula sunt actualizate în fiecare an de învățământ. La finele anului de învățământ se discută sugestiile pentru modificări, iar la prima ședință din anul următor curricula modificate sunt aprobate de Departament. În luna noiembrie, curricula sunt aprobate de Consiliul Facultății de Litere. Curricula corespunde cu prevederile Cadrului Național al Calificărilor din punct de vedere al finalităților preconizate pentru programul respectiv, incluse în Planul de învățământ.		

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	
		ISACPSM - 159	

Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – conținutul curricula contribuie la atingerea rezultatelor învățării și formarea competențelor profesionale;	Ponderea (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari			
Recomandări	Aprobarea curricula la Consiliul Facultății de Litere în luna septembrie.		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

2.2.4. Relevanța programului de studii

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Interviu cu angajatorii.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	În cadrul interviului cu angajatorii, s-a constatat că programul de studii superioare de master Comunicare Multilingvă, Managementul Cultural și Limbaje de Afaceri reflectă necesitățile pieței muncii și tendințele din domeniu. Prin caracterul său interdisciplinar, programul pregătește specialiști capabili să gestioneze situații de comunicare și să conceapă și realizeze produse de comunicare în mediul profesional multilingv și context intercultural. Reprezentanții companiilor angajatoare sunt în căutare de specialiști, care nu doar cunosc o limbă străină, dar dețin și competențe în alte domenii, pe care programul dat le dezvoltă. Competențele dezvoltate în cadrul acestui program de studii corespund cerințelor pieței muncii.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – programul de studii reflectă necesitățile pieței muncii, tendințele din domeniu și are impact social și economic;	Ponderea (puncte) 3	Punctajul acordat 3
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

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

Instituțiile asigură programe care încurajează studenții să aibă un rol activ în procesele de învățare, iar evaluarea studenților reflectă această abordare.

Criteriul 3.1. Procesul de predare-învățare

3.1.1. Formele de organizare a procesului de predare-învățare

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Planul de studii de Master CMMILA 120 cr., revăzut. 2. Anexa 3.1.1.b Modificările introduse au fost aprobate de Consiliul Facultății 3. Anexa 3.1.1.c, Modificările introduse, aprobate de Senatul USM din 7.05.2020 4. Anexa 3.1.1.g Chestionar de evaluare a competențelor profesionale a cadrelor didactice 5. Anexa 3.1.1.h Chestionar de evaluare a competențelor profesionale a cadrelor didactice 6. Registrul de asistență reciprocă a cadrului didactic științific, pentru anii 2017-2021 7. Tabela 3.1 Utilizarea instrumentelor TIC în Procesul de predare-învățare-evaluare 8. Raport de asistență la ora de curs Pragmatica limbii engleze, ciclul II Masterat, prof. C. Cincilei. 9. Calendar academic Anul universitar 2015-2016
Constatări făcute în timpul procesului	Formele de organizare a procesului de predare-învățare la programul de studii sunt: curs, seminarii și studiul individual. Toate orele de curs sunt însoțite de ore de seminarii care au caracter aplicativ și integrativ, prevăzute de strategia curriculară. La fiecare disciplină sunt prevăzute ore pentru lucrul individual, care se constituie din timpul destinat pregătirii pentru seminare; formula de calcul a notei semestriale include lucrul studenților la

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	
		ISACPSM - 159	

de evaluare externă	seminare, precum și timpul necesar efectuării sarcinilor în mod individual sau în echipă cu ghidarea realizată de către profesor. Orarul, elaborat pe hârtie semnat de Decanul Facultății și Prorectorul pentru activitatea didactică. Orarul în format digital pe pagina de web al Facultății litere.usm.md la rubrica „studenți”. Se practică Chestionare, anchete, pe module, pe disciplină, pe curs, dar și pe universitate. Chestionare privind evaluarea cursurilor profesorilor organizate de Departamentul de Asigurare a calității și administrația USM ce conțin recomandări privind ameliorarea procesului de predare-învățare, inclusiv formele de organizare a procesului de studiu. Numărul orelor de contact direct cu studenții este de 30 de ore pe săptămână. Ponderea respectată în general este de 1/1, dar poate fi altfel dacă în semestru sunt programate activități ce se referă numai la lucrul individual, fără ore de contact direct (de ex.: practicile).		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – formele de organizare a procesului de predare-învățare se realizează în conformitate cu prevederile cadrului normativ în vigoare și contribuie la atingerea obiectivelor programului de studii;	Ponderea (puncte) 1	Punctajul acordat 1
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

3.1.2. Centrarea pe student a metodelor de predare-învățare

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Anexa 2.1.1 b 2. Anexa 2.1.1. c 3. Anexa 3.1.2.a 4. Anexa 3.1.2.b 5. Anexa 3.8 Fișa de evaluare a activității didactice		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Procesul de predare respectă planul de studii la specialitatea respectivă și curricula pentru fiecare disciplină academică inclusă în planul de studii. Directorul departamentului asistă la lecțiile profesorilor, iar responsabilii de cursuri - la orele lectorilor. În discuțiile cu cadrele didactice și cu studenții s-a mai menționat că se apelează constant la resursele digitale în procesul de învățare (e-mail, resurse în format electronic, cursuri plasate pe platforma moodle.usm.md și dialog cu studenții) și materiale auxiliare variate (tablă, videoproiector, tablă interactivă). În proiectarea unităților de curs se acordă o atenție deosebită lucrului individual al studenților care este prevăzut în curricula acestora, iar modalitățile de acordare a suportului individual masteranzilor, de către cadrele didactice, presupune realizarea de consultații individuale sau în grup conform orarului stabilit, coordonarea activităților de cercetare și de elaborare a tezelor de master. Eficiența metodelor de predare-învățare centrate pe student este susținută astfel, și de publicarea de lucrări științifice, de către masteranzi, la conferințe. Metodele de predare-învățare centrate pe student sunt reflectate în posibilitățile oferite studenților de alegere a cursurilor opționale preferate din pachetul de opționale menționat în planul de studii. Masteranzii pot selecta tematica tezei de Master, tematica prezentărilor în cadrul conferințelor și tematica produsului la lucrul individual (care poate fi o sarcină pentru două sau trei discipline și sunt plasate pe platforma MOODLE la disciplinele respective).		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – metodele de predare-învățare utilizate sunt integral centrate pe student;	Ponderea (puncte) 3	Punctajul acordat 3
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			



RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ

Codul dosarului

ISACPSM - 159

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

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	Anexa 3.10 Utilizarea instrumentelor TIC în Procesul de predare-învățare-evaluare. Anexa 3.11 Ghid metodic Evaluarea cursurilor electronice 3.12 Certificate de participare la atelierul de lucru Instrumente TIC pentru cercetare, asigurarea evaluării calității.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Platforma MOODLE și cursurile plasate pe această platformă. Moodle este folosită pentru cursuri începând cu 2014, însă odată cu începerea situației pandemice în martie 2020, pe parcursul lunilor iulie și august toate cursurile din programul de studii au fost plasate pe această platformă, care se utilizează și ca mijloc de petrecere a lecțiilor online, prin aplicația Big Blue Button. În conformitate cu Ghidul de elaborare a cursurilor pe platforma Moodle al USM, cursurile plasate pe platforma Moodle USM conțin elementele necesare: expunerea obiectivelor, bibliografia tematică, prezentarea temelor, activități practice, evaluări. La toate cursurile fundamentale, de specialitate și opționale pentru activitățile de tip curs au fost elaborate prezentări tematice în PPT, care pot fi consultate la Departamentele responsabile de curs. La fel sunt utilizate sălile multimedia și echipamentele portabile (laptopuri personale, i-paduri) pentru activitățile de receptare a mesajelor orale. Instrumentele TIC (platforma Moodle) sunt utilizate nu numai pentru cursuri, dar și pentru cele 2 testări și pentru evaluarea studenților la examene.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – instrumentele TIC, platformele educaționale se utilizează în procesul de predare-învățare-evaluare la peste 90% dintre unitățile de curs/module ale programului de studii;	Ponderea (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

3.1.4. Calendarul academic și orarul procesului de studii

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Regulamentului cu privire la organizarea ciclului II, studii superioare de master (HG nr. 464 din 28.07.2015). 2. Planului-cadru și a Regulamentului de formare profesională în cadrul USM (Anexa 3.1.4.b) 3. Orarul consultațiilor		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Calendarul academic și orarul activităților didactice sunt elaborate în conformitate cu prevederile planului de învățământ al programului de studii. Anul universitar pentru acest ciclu de studii este împărțit în 2 semestre (a câte 15 săptămâni) și presupune: 2 sesiuni ordinare (a câte 2 săptămâni); 2 sesiuni de recuperare a deficitului de credit (2-4 săptămâni); 1 sesiune pentru susținerea minimului curricular (după necesitate); perioade pentru stagiul de practică și cea de elaborare a tezei de Master. Anul academic la USM prevede 3 vacanțe, după cum urmează: vacanța de iarnă (2-3 săptămâni); vacanța de Paști (1 săptămână); vacanța de vară (minim 8 săptămâni). Orarul procesului de studiu reflectă prevederile Planului de învățământ și cerințele impuse normării duratelor de studiu pe semestre, săptămâni și zile. Activitățile individuale realizate de studenți sunt măsurabile și evaluate la seminarii, la evaluările periodice și la evaluarea finală.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – calendarul universitar și orarul activităților didactice sunt elaborate în conformitate cu prevederile planului de învățământ de la programul de studii;	Ponderea (puncte) 1	Punctajul acordat 1
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	
		ISACPSM - 159	

Criteriul 3.2. Stagiile de practică

3.2.1. Organizarea stagiilor de practică

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Regulamentului-cadru privind stagiile de practică în învățământul superior 2. Regulamentului cu privire la organizarea stagiilor de practică USM 3. Curriculum Integrat al stagiilor de practice, la modulul psihopedagogic 4. Anexa 3.2.1.b 5. Anexa 3.2.1.c		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Studentii masteranzi realizează Practica de specialitate la locul de muncă, iar cei care nu sunt angajați o pot face la biblioteca municipală Austriacă, cu sediul la USM, sau la alte biblioteci cu literatură în limbă străină. Stagiul de practică este organizat și coordonat de Departamentul Lingvistică Germanică și Comunicare Interculturală și durează 5 săptămâni. Departamentul elaborează Ordinul de repartizare la stagiile de practică. La final de practică studenții ciclului II, prezintă dosarele elaborate și sunt evaluați de metodiștii de la practica de specialitate, studenții de asemenea participă la o ședință de totalizare la care după posibilitate participă și angajatorii, după care se elaborează raportul de practică de specialitate, care ulterior se discută la ședința departamentului în vederea identificării rezultatelor obținute și se aprobă de către membrii departamentului.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – organizarea stagiilor de practică se realizează în conformitate cu cadrul normativ în vigoare și permite atingerea rezultatelor învățării;	Ponderea (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

3.2.2. Acorduri de colaborare pentru realizarea stagiilor de practică

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Anexa 3.2.2. 2. Anexa 3.2.2.a 3. Anexa 3.2.2.b 4. Anexa 3.2.2.c 5. Anexa 3.2.2.d 6. Anexa 3.2.2.e 7. Anexa 3.2.2.f.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Universitatea de Stat din Moldova a încheiat contracte de colaborare privind organizarea și desfășurarea stagiilor de practică a studenților din instituțiile de învățământ superior ciclul II - master cu unitățile-baze de realizare a stagiilor de practică. Contracte de colaborare au fost încheiate cu Alianța Franceză și Biblioteca Austria. De obicei studenții masteranzi sunt angajați în câmpul muncii și acolo își petrec stagiile de practică de specialitate și atunci încheie contracte individuale cu organizațiile respective.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – acordurile de colaborare pentru realizarea stagiilor de practică corespund în totalitate obiectivelor programului de studii;	Ponderea (puncte) 1	Punctajul acordat 1
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	
		ISACPSM - 159	

Criteriul 3.3. Evaluarea rezultatelor academice

3.3.1. Organizarea procesului de evaluare a rezultatelor academice

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Ordinul MECC nr. 635 din 23.05.2019 2. Regulamentului instituțional privind evaluarea randamentului academic 3. Metodologia de organizare și evaluare online a evaluării finale. 4. Regulamentul-cadru privind organizarea examenului de finalizare a studiilor superioare de master Ordinul MECC nr. 203 din 19.03.2014		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	În anul 2021 evaluarea finală a studenților programului CMMILA, 120 cr. a avut loc online și masteranzii au susținut tezele pe platforma Zoom. Vice-președintele și secretarul comisiei (C. Cincilei, dr., conf. univ. și T. Țeplic, lector asistent) au fost prezente în sală, iar Președintele, Dna T. Gogu, dr., conf. univ. și ceilalți membri ai comisiei au fost prezenți online. Gradul de promovabilitate a examenului de susținere a tezei de Master este de regulă de 100%, însă anul acesta din 12 studenți doar 8 au susținut. La susținerea tezelor de master membrii Comisiei de Master au ajuns la concluzia că studenții posedă capacități de cercetare și de utilizare a metodelor moderne de investigație, o cultură perfectă a vorbirii într-o limbă străină, posedă un limbaj bogat de specialitate. Rezultatele evaluărilor pot fi demonstrate în borderourile cu privire la evaluările curente și la examenele de master.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – procesul de evaluare a rezultatelor academice este organizat în conformitate cu cadrul normativ în vigoare și asigură atingerea rezultatelor învățării la unitățile de curs/ module;	Ponderea (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

3.3.2. Organizarea procesului de evaluare a stagiilor de practică

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Regulamentul-cadru privind organizarea și desfășurarea stagiilor de practică în învățământul superior. 2. Anexa 3.2.1.c.1		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	În cadrul practicii de specialitate studenții sunt repartizați preponderent la locul de muncă, iar în cazuri de neangajare aceștia sunt repartizați la Alianța Franceza sau Biblioteca municipală Austriacă pentru desfășurarea acestei activități. În acest stagiul studenții își dezvoltă competențele de comunicare interculturală, socială și rezolvă conflicte interculturale dacă acestea apar (La nivel de departament, oficiu etc). Pe durata practicii conducătorul de practică și reprezentantul instituției–baze efectuează evaluarea curentă luând în considerare activitățile practicantului pe care le înscrie în caracteristică. Criteriile de apreciere a stagiului de practică sunt elaborate și aprobate prin Regulamentul cu privire la organizarea stagiilor de practică la USM. Evaluarea practicii de master se face de către conducătorul de proiect în funcție de activitatea studentului în procesul de elaborare a tezei de master. După finalizarea practicii responsabilul de practică de specialitate la master organizează conferința de totalizare la care participă atât studenții cât și angajatorii disponibili. În cadrul acestora se discută problemele ce țin de pregătirea profesională a studenților și se fac propuneri de revedere a planurilor de învățământ și se avizează programul		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – procesul de evaluare a stagiilor de practică se realizează în conformitate cu prevederile cadrului normativ în vigoare și asigură atingerea rezultatelor învățării;	Ponderea (puncte) 1	Punctajul acordat 1
Puncte tari			
Recomandări			

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 159

Arii de îmbunătățire obligatorii	
---	--

Standard de acreditare 4. Admiterea, evoluția, recunoașterea și dobândirea de certificări de către student

Instituțiile aplică în mod consecvent reglementările definite și publicate în prealabil, acoperind toate fazele „ciclului vieții” de student, cum ar fi: admiterea, evoluția, recunoașterea și dobândirea de certificări.

Criteriul 4.1. Admiterea studenților

4.1.1. Recrutarea și admiterea studenților

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Regulamentul cu privire la organizarea ciclului II – studii superioare de master, aprobat prin Hotărârea de Guvern Nr. 464 din 27.07.2015; 2. Planurile de admitere; 3. Rapoarte anuale ale Comisiei de admitere (2019-2020, 2020-2021); 4. Autorizarea ME nr. 395 din 21 mai 2015; 5. Materiale promoționale; 6. Broșura promoțională a Facultății de Litere pe pagina web https://admitere.usm.md/ 7. Tabelul nr. 1 Admiterea studenților (anii 2015-2021) la programul de studii de master Comunicare multilingvă, management intercultural și limbaje de afaceri (120 ECTS).		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Admiterea studenților la programul de studii superioare de master Comunicare multilingvă, management intercultural și limbaje de afaceri (120 ECTS) se desfășoară de către comisia de Admitere în baza Regulamentului cu privire la organizarea ciclului II – studii superioare de master, aprobat prin Hotărârea de Guvern Nr. 464 din 27.07.2015. Criteriile și procedurile de admitere la programul de studii de master sunt comunicate beneficiarilor prin pagina web a USM https://admitere.usm.md/ . Pe site-ul Universității se publică oferta educațională cu specificarea oportunităților de angajare, descrierea calificărilor absolvenților, planul de studii, graficul desfășurării etapelor admiterii, actele necesare din dosarul candidatului la admitere, metodologia de calcul a mediei de concurs, planul admiterii, taxa de studii, materiale de promovare etc. USM întreprinde diverse măsuri de recrutare a masteranzilor: materiale promoționale, panouri, broșura promoțională a Facultății de Litere pe pagina web https://admitere.usm.md/ , discuții despre oportunitățile de angajare după finalizarea Ciclului I vs ciclul II, continuarea studiilor la ciclul II, Ziua ușilor deschise, beneficiile mobilități academice la Universitățile din străinătate în baza acordurilor instituționale internaționale. Înmatricularea studenților la programul de studii superioare de master Comunicare multilingvă, management intercultural și limbaje de afaceri (120 ECTS) în ultimii 5 ani consecutiv deviază de la an la an cu o creștere a numărului de studenți înmatriculați în anul 2019-2020 de studiu, și totodată cu un număr insuficient în anul de studii 2016-2017, pentru a forma o grupă academică la programul evaluat. În anul de studii 2018-2019 nu a avut loc admitere la programul evaluat.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – recrutarea și admiterea studenților la programul de studii se realizează în conformitate cu cadrul normativ în vigoare;	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat
	1,0 – admiterea studenților se realizează la programul de studii autorizat în vederea funcționării provizorii/ acreditat/ reacreditat;	1	1
	Standard de evaluare minim obligatoriu: Instituția de învățământ asigură admiterea studenților la programul de studii autorizat pentru funcționare provizorie/ acreditat/ reacreditat.	1	1
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 159

4.1.2. Accesul grupurilor dezavantajate la studii

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Legea Republicii Moldova privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități nr. 60 din 30.03.2012. 2. Regulamentul cu privire la organizarea ciclului II – studii superioare de master, aprobat prin Hotărârea de Guvern Nr. 464 din 27.07.2015; 3. Planurile de admitere; 4. Rapoarte anuale ale Comisiei de admitere (2019-2020, 2020-2021); 5. Autorizarea ME nr. 395 din 21 mai 2015; 6. Materiale promoționale; 7. Broșura promoțională a Facultății de Litere pe pagina web https://admitere.usm.md/		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	În cadrul USM, procedurile de admitere respectă principiul șanselor egale la studii și sunt transparente. În conformitate cu Legea Republicii Moldova privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități (nr. 60 din 30.03.2012), persoanele cu dizabilități au acces liber la sistemul educațional de toate nivelele în condiții de egalitate cu ceilalți cetățeni. Metodologia de admitere este elaborată anual de Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova în baza căreia fiecare instituție de învățământ superior își elaborează propria metodologie de înscriere la studii superioare de master. Documentele în vigoare stabilesc un cadru legal prin care candidații cu dizabilități sunt admiși la studii în baza concursului dosarelor depuse, selectarea și înmatricularea candidaților se efectuează de către un program computerizat, care eșalonează pretențiile în ordinea descrescătoare a mediei de concurs. Criteriile și procedurile de admitere la programul de studii de master sunt comunicate beneficiarilor prin pagina web a USM https://admitere.usm.md/. Pentru accesibilitatea la studii a acestor grupuri dezavantajate la USM funcționează Centrul educațional FĂRĂ BARIERE – centru de suport pentru studenții cu dizabilități de vedere și Centrul Medical - Universitatea prestează servicii medicale tuturor studenților, în special grupurilor dezavantajate. În perioada evaluată la programul CMMILA studenți din grupurile dezavantajate nu au depus dosare la admitere.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – recrutarea și admiterea studenților din grupurile dezavantajate se realizează în conformitate cu cadrul normativ în vigoare;	Ponderea (puncte) 1	Punctajul acordat 1
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Criteriul 4.2. Progresul studenților

4.2.1. Promovabilitatea studenților

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Regulamentul instituțional cu privire la formarea profesională în cadrul USM; 2. Regulamentul privind lichidarea restanțelor academice ale studenților USM; 3. Regulament privind condițiile de ocupare a locurilor cu finanțare bugetară; https://usm.md/wp-content/uploads/1.-Regulament-ocuparea-locurilor-bugetare-USM.2014..pdf 4. Ordine de promovare și de absolvire; 5. Tabelul nr. 2 Promovabilitatea studenților (2017-2020) la programul de studii de master Comunicare multilingvă, management intercultural și limbaje de afaceri (120 ECTS).		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Mecanismul de promovare a studentului în cadrul specialității propuse spre acreditare se realizează în conformitate cu prevederile regulamentare naționale și instituționale: Regulamentul instituțional cu privire la formarea profesională în cadrul USM și Regulamentul privind lichidarea restanțelor academice ale studenților USM . Promovarea unui an de studiu presupune acumularea a 60 credite pentru discipline obligatorii și opționale din Planul de învățământ al programului de studiu. Studentul poate fi promovat în următorul an de studii cu un deficit de max. 20 credite, având posibilitatea de a le recupera prin 2 susțineri repetate ale examenelor nepromovate (restanțe) în cadrul sesiunilor de recuperare, organizate conform unui orar prestabilit. Studentul, cu un deficit mai mare de 20 credite academice nu este promovat în anul următor de studii și este exmatriculat, cu dreptul de a		

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 159

	se restabili la același an. Se admit la susținerea tezei de master doar studenții care au realizat integral programul de studii. Promovarea studenților se realizează în baza Ordinului de promovare. În perioada evaluată rata de promovare a studenților a variat între 100% și 70%, cu excepția anului 2016 când a fost admis doar 1 student la acest program care ulterior a fost exmatriculat. În anul 2016 rata de promovare la programul CMMILA 120 cr. a constituit 0% astfel încât rata de abandon a fost de 100%. În anul 2017 rata de promovare a studenților din acest program a fost de 70% conform ordinului de promovare, iar rata de abandon era de 30%. În anul 2018 promovabilitatea studenților a constituit 80%, iar rata de abandon, în mod corespunzător, a fost de 20% și ulterior în 2019 promovabilitatea constituie 100%, iar rata de abandon este 0%. Pentru a reduce rata de abandon s-a utilizat platforma moodle.usm: toate cursurile (suporturile, produsele și sarcinile) au fost plasate pe platformă. În vederea asigurării unui orar convenabil pentru studenții care sunt angajați, cursurile sunt programate seara joi-vineri și sâmbătă de la ora 8.00. Examenele din sesiunile ordinare sunt fixate la 17.00.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – promovarea studenților de la programul de studii se realizează în conformitate cu cadrul normativ în vigoare; Standard de evaluare minim obligatoriu: Instituția de învățământ are cel puțin 2 promoții de absolvenți la programul de studii pe durata valabilității acreditării (se aplică în cazul evaluării externe în vederea reacreditării).	Pondere (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

4.2.2. Mobilitatea academică

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Regulamentul-cadru cu privire la mobilitatea academică în învățământul superior, HG nr. 56 din 27.01.2014; 2. Regulament de organizare și funcționare a Departamentului de Relații Internaționale, Proces verbal nr. 7 din 31.03.2015; 3. Regulament al USM cu privire la mobilitatea academică, Proces verbal nr. 7 din 31.03.2015; 4. Regulamentului de aplicare a sistemului național de credite de studiu la USM; 5. Acorduri și convenții de colaborare.
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	USM încurajează mobilitatea academică a studenților care se realizează în baza Regulamentului-cadru cu privire la mobilitatea academică în învățământul superior (Hotărâre de Guvern Nr. 56 din 27.01.2014) și Regulamentului privind mobilitatea academică al USM, acte ce stabilesc modul de participare a studenților USM în programe de mobilitate academică la nivel național și internațional, precum și determină ordinea realizării stagiilor de practică și a schimbului educațional-cultural în cadrul unor programe internaționale de mobilitate academică. Analiza mobilității studenților din programul acreditat scoate în evidență aspectul instituțional al mobilității academice în special a programului Erasmus + (Programul Uniunii Europene pentru Educație, Formare, Tineret și Sport), oferta de burse acoperind multiple programe de studii în țări ca România, Germania, Italia, Spania, Polonia, Austria. Participarea studenților la mobilitatea academică a căpătat diverse forme precum: studii pe durata unui semestru, conferințe, seminare, școli de vară, training-uri etc. Aceasta se datorează atât spiritului de inițiativă a studenților cât și a stimulării și motivării lor din partea profesorilor de la programul acreditat. USM este angajată activ în promovarea mobilității academice. Departamentul Relații Internaționale promovează mobilitatea academică prin încheierea a peste 100 acorduri de colaborare cu universități și alte instituții de învățământ superior din 29 de țări prin Programul ERASMUS+; CEEPUS, etc. Mobilitatea academică a studentului este recunoscută, echivalată și documentată conform procedurii prevăzute în capitolul VIII al Regulamentului de aplicare a sistemului național de credite de studiu la USM. În perioada evaluată, 3 studenți de la acest program de studiu au beneficiat de mobilitate academică în cadrul programului Erasmus +. În 2018 au realizat stagiu de specialitate în Spania următoarele studenți: Curcan Maria și Popovici Beatrice, în 2020 – 1 studentă (Manastîrlî Nadejda) a fost în mobilitate academică în Polonia.

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	
		ISACPSM - 159	

	Conform dispoziției nr. 354/1 din 26.10.2010, emisă de Rectorul USM, decanul sau prodecanul echivalează creditele academice acumulate de către student în mobilitate.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – mobilitatea academică a studenților de la programul de studii se realizează în conformitate cu cadrul normativ în vigoare și include perioade de studii/ stagii ale studenților într-o instituție de învățământ din țară/ de peste hotare;	Ponderea (puncte) 1	Punctajul acordat 1
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Criteriul 4.3. Recunoașterea și dobândirea de certificări

4.3.1. Conferirea titlului și eliberarea diplomei

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Regulamentul de organizare a studiilor în învățământul superior în baza Sistemului Național de Credite de Studiu, OME nr. 1046 din 29.10.2015; 2. Regulamentul instituțional cu privire la formarea profesională în cadrul USM ; 3. Ordine de conferire a titlului; 4. Suplimentul la diplomă eliberat absolvenților programului de master Comunicare multilingvă, management intercultural și limbaje de afaceri (120 ECTS).		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Conferirea titlului și eliberarea diplome, suplimentului la diplomă și a certificatelor academice se realizează în conformitate cu cadrul normativ în vigoare, conform prevederilor capitolului XII al Regulamentului instituțional cu privire la formarea profesională în cadrul Universității de Stat din Moldova . În urma susținerii tezei de master și a deciziei Comisiei de master studentului i se atribuie titlul de Master în Filologie în domeniul general de studiu – 023 Filologie, domeniul de formare profesională – 0231 Studiul limbilor. Diploma se eliberează absolventului care a realizat integral programul de studii stabilit prin planul de învățământ și a promovat cu succes examenul de susținere a tezei de master. La examen sunt admiși studenții care au realizat integral cerințele și au susținut evaluările intermediare cu notă de promovare. Modelul actelor de studii emise de USM (conținutul, formatul) sunt în strictă corespundere cu hotărârile Guvernului și ordinul Ministerului Educației și Cercetării. Diploma de studii superioare de master este însoțită de suplimentul la diplomă, redactat în limbile română și engleză.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – conferirea titlului și eliberarea diplomei, suplimentului la diplomă și a certificatelor academice se realizează în conformitate cu cadrul normativ în vigoare;	Ponderea (puncte) 1	Punctajul acordat 1
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Standard de acreditare 5. Personalul academic

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

Criteriul 5.1. Recrutarea și administrarea personalului academic

5.1.1. Planificarea, recrutarea și administrarea personalului academic

Dovezi prezentate de	1. Strategia politicilor de personal la USM, aprobată prin decizia Senatului USM nr. 01/623 din 28 martie 2014;
-----------------------------	---

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	
		ISACPSM - 159	

instituția de învățământ	2. Strategia de dezvoltare a USM (2021-2026), aprobată de Senatul USM din 07.09.2021, PV nr. 2; 3. Regulamentul privind organizarea și desfășurarea concursului pentru ocuparea posturilor științifico-didactice din Universitatea de Stat din Moldova, aprobat de Senatul USM la 28.02.2017, PV nr. 5, redactat 3.04.2018, PV nr. 7; 4. Regulamentul instituțional cu privire la normarea activității științifico-didactice în cadrul Universității de Stat din Moldova, redactat la ședința Senatului USM, din 28.06.2019; 5. Regulamentul de conferire a titlurilor științifico-didactice în învățământul superior (HG nr. 325, din 18.07.2019); 6. Cerințele de calificare pentru ocuparea funcțiilor didactice și științifico-didactice (Circulara MECC 04/ 1-09/ 4419 din 20.08.2019); 7. Metodologia de evaluare a personalului didactic și științific, aprobată la ședința Senatului USM, PV nr. 7, din 15.03.2019. 8. Planul de formare continuă a personalului din USM pentru anii 2018-2020. 9. Informațiile despre cadrele didactice implicate în procesul didactic de realizare a programului de studii. 10. Vizita la Serviciul Resurse Umane. 11. Ordinele privind angajarea personalului academic la programul de studii. 12. Dosarele personalului angajat la programul de studii. 13. Contractele individuale de muncă ale personalului academic cu referire la programul de studii. 14. Fișa postului. 15. Tabelul 5.1 Planificarea, recrutarea și administrarea personalului academic. 16. Interviu cu personalul didactic.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Recrutarea, angajarea și administrarea personalului didactic în instituție se realizează în conformitate cu actele normative naționale și instituționale în vigoare. Funcțiile didactice, științifico-didactice și științifice de la programul de studii sunt ocupate prin concurs pentru o perioadă de 5 ani. Personalul academic este angajat în bază de dosar. Prevederile normative sunt stipulate în contractele individuale de muncă și în contractul colectiv de muncă, iar atribuțiile – în fișa postului respectiv. În toamna anului 2021 instituția a anunțat 100 posturi vacante, dintre care au fost ocupate 93. Criteriile de bază la selectarea candidaților sunt evaluarea activității științifice și didactice a candidaților și acumularea punctajului necesar. Candidații la posturile didactice depun un dosar ce include informație despre activitatea științifică și didactică din ultimii cinci ani, susțin ore publice, la care sunt prezenți membri ai Departamentului, ai Consiliului Calității al USM, ai Facultății de Litere. La recrutare, cu fiecare angajat USM încheie un contract individual de muncă pe un termen de 5 ani. Din datele prezentate în tabelul obligatoriu 5.1, 85% din personalul academic care asigură realizarea programului de studii reprezintă personal titular; 15% sunt angajați prin cumul extern. Informația prezentată în Raportul de autoevaluare a fost confirmată în timpul vizitei la Departamentul Resurse Umane al USM, precum și în interviul cu coordonatorii de program. Responsabilii de la Departamentul Resurse Umane au menționat că fișa postului elaborată în 2014 este în proces de reaprobare.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – planificarea, recrutarea și administrarea personalului academic de la programul de studii se realizează în conformitate cu cadrul normativ în vigoare;	Pondere (puncte)	Punctajul acordat
	1,0 – cel puțin 60% din numărul cadrelor didactice care asigură realizarea programului de studii reprezintă personal titular și prin cumul intern;	1	1
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

5.1.2. Calificarea profesională a personalului academic

Dovezi prezentate de	1. Dosarele personalului academic angajat la programul de studii; 2. Orarul activităților didactice; 3. Registrele electronice ale grupelor academice.
-----------------------------	---

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	
		ISACPSM - 159	

instituția de învățământ	4. Tabelul 5.2. Calificarea profesională a personalului academic; 5. Tabelul 5.3 Informații cu referire la cadrele didactice care asigură realizarea activităților didactice anul de studii 2021-2022; 6. Regulamentul de conferire a titlurilor științifico-didactice în învățământul superior (HG nr. 325, din 18.07.2019); 7. Cerințele de calificare pentru ocuparea funcțiilor didactice și științifico-didactice (Circulara MECC 04/ 1-09/ 4419, din 20.08.2019);		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Cadrele didactice care asigură realizarea programului de master Comunicare multilingvă, managementul intercultural și limbaje de afaceri dețin în totalitate calificarea profesională relevantă pentru conținutul programului. Urmare a analizei dosarelor cadrelor didactice antrenate la programul de studii, a datelor din orarul activităților didactice, precum și a registrelor electronice ale grupelor academice s-a constatat că 100% din numărul cadrelor didactice dețin calificare profesională conform programului de studii. Toți titularii de curs au grad științific de doctor, științifico-didactic de conferențiar universitar. Un cadru didactic are gradul științific de doctor habilitat. În cadrul vizitei la Departamentul Resurse Umane s-a constatat că 100% din numărul cadrelor didactice care asigură predarea cursurilor teoretice de la programul de studii dețin titluri științifice. În cadrul vizitei la Departamentul Resurse Umane s-a constatat că 100% din numărul cadrelor didactice care asigură predarea cursurilor teoretice de la programul de studii dețin titluri științifico-didactice. 100% din numărul conducătorilor de teze de master dețin titluri științifice și științifico-didactice.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – cel puțin 90% din numărul cadrelor didactice dețin calificare profesională conform programului de studii;	Pondere (puncte) 2	Punctajul acordat 2
	1,0 – 100% din numărul cadrelor didactice care asigură predarea cursurilor teoretice de la programul de studii dețin titluri științifice și/sau, în cazul învățământului artistic și sportiv, titluri onorifice: Artist al Poporului, Artist Emerit, Maestru în Arte, Maestru al Sportului, Om Emerit, Antrenor Emerit, Cavaler al Ordinului Republicii și echivalentele acestora.	2	2
	pentru programele de master profesionalizare: 1,0 – cel puțin 60% din numărul cadrelor didactice care asigură predarea cursurilor teoretice de la programul de studii dețin titluri științifico-didactice.	1	1
	1,0 – 100% din numărul conducătorilor de teze de master dețin titluri științifice și științifico-didactice.	1	1
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Criteriul 5.2. Dezvoltarea personalului academic

5.2.1. Strategii/politici/ măsuri de dezvoltare a personalului academic

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Planul de formare continuă a personalului din USM pentru anii 2018-2020, aprobat de Senatul USM la 19.12.2017, PV nr.4. 2. Strategia politicilor de personal la Universitatea de Stat din Moldova, aprobată prin decizia Senatului USM nr.01/623, din 28 martie 2014. 3. Plan strategic al USM 2016-2020, aprobat la ședința Senatului USM, PV nr. 4, din 22.12.2015. 4. Strategia de dezvoltare a USM pentru anii 2021-2026, aprobată la ședința Senatului USM, PV nr. 2, din 07.09.2021. 5. Plan strategic de dezvoltare a Facultății de Limbi și literaturi străine pe anii 2016-2020, aprobat la ședința Facultății, PV nr. 4, din 16.12.2015. 6. Strategia de dezvoltare a Facultății de Litere pentru anii 2021-2026, aprobată în cadrul ședinței Consiliului Facultății de Litere, 2021. 7. Planul strategic al Departamentului Lingvistică germanică și comunicare interculturală 2021-2026, aprobat în data de 08.12.2021.
--	--

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	
		ISACPSM - 159	

Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	8. Planurile individuale ale personalului academic la programul de studii.		
	Dezvoltarea personalului academic se realizează în conformitate cu Strategia politicilor de personal la Universitatea de Stat din Moldova, a programelor de dezvoltare strategică din cadrul Facultății și Departamentului. Dezvoltarea personalului academic este susținută instituțional prin: gratuitatea cursurilor de formare continuă pentru cadrele didactice; ofertă diversă de programe de formare profesională; instruirea gratuită la modulul psihopedagogic pentru tinerii angajați; formarea gratuită privind utilizarea platformei Moodle; încurajarea și perfecționarea practicii de aplicare a gradației de merit pentru cadrele didactico-științifice; aplicarea și dezvoltarea procedurilor de încurajare salarială diferențiată, în funcție de realizarea obiectivelor de performanță ale fiecărui cadru didactico-științific și de cercetare; acordarea și recomandarea pentru diverse distincții instituționale și naționale; politici de mobilitate. Este implementată practica de aplicare a gradației de merit pentru cadrele didactico-științifice. Cadrele didactice sunt remunerate pentru plasarea cursurilor universitare pe platforma MOODLE. În cadrul interviului, personalul academic a menționat faptul că pentru fiecare curs plasat pe platforma educațională MOODLE au fost remunerați cu câte 500 lei. De asemenea, instituția oferă transport gratuit grupurilor de personal academic care pleacă la conferințe științifice în alte localități sau peste hotare. Pentru specializarea profesională există seminarele organizate de Centrul de Studii Americane, ETRC, Consiliul Britanic din Ucraina, centrul Educațional Moldova, America House, cursuri online oferite de Universitatea Mississippi.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – instituția dispune de strategii/ politici de dezvoltare, a personalului academic și le implementează integral;	Pondere (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari	Implementarea politicilor active de dezvoltare profesională a personalului academic. Oferirea cursurilor de formare profesională și formare continuă gratuite la modulul psihopedagogic pentru cadrele didactice ale USM.		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

5.2.2. Planificarea și realizarea activității metodice a personalului academic

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Regulamentul instituțional cu privire la normarea activității științifico-didactice în cadrul Universității de Stat din Moldova, redactat la ședința Senatului USM din 28.06.2019. 2. Tabelul 5.4 Activitatea metodică, de cercetare științifică, inovare și transfer tehnologic. 3. Plan editorial al Facultății de Litere în perioada 2018-2019. 4. Plan editorial al Facultății de Litere în perioada 2020-2021. 5. Planurile individuale ale personalului academic la programul de studii.
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Planificarea activității metodice se realizează conform Regulamentului instituțional cu privire la normarea activității științifico-didactice în cadrul Universității de Stat din Moldova. Planificarea activității metodice se realizează la nivel de departament prin planul anual de activitate. Individual, planificarea și realizarea activității metodice se face în Planul individual al cadrului didactic, în conformitate cu criteriile de normare pentru fiecare funcție științifico-didactică. Activitatea metodică a personalului academic este susținută instituțional prin: acordarea unui coeficient suplimentar multiplicativ pentru utilizarea unor metode interactive, inovaționale de predare și evaluare; formarea gratuită privind utilizarea platformei Moodle; oferirea premiilor pentru plasarea cursurilor pe platforma Moodle, publicarea gratuită a materialului metodic și didactic conform Planului Editorial al USM, gratuitatea cursurilor de formare continuă pentru cadrele didactice; oferta diversă de programe de formare profesională; instruirea gratuită la modulul psihopedagogic pentru tinerii angajați. În perioada de referință activitatea metodică s-a materializat prin elaborarea și publicarea a 8 lucrări metodice, 79 publicații științifice, 13 cursuri universitare plasate pe platforme educaționale. În cadrul vizitei la instituție s-a constatat că activitatea metodică planificată este realizată. La sfârșitul anului de învățământ personalul academic prezintă un raport despre realizarea activității metodice planificate

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 159

Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – instituția planifică, monitorizează și susține integral activitatea metodică a personalului academic;	Ponderea (puncte) 1	Punctajul acordat 1
	1,0 – personalul academic realizează activitatea metodică planificată;	1	1
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

5.2.3. Evaluarea personalului academic

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Strategia politicilor de personal la Universitatea de Stat din Moldova, aprobată prin decizia Senatului USM nr.01/623, din 28.03.2014. 2. Regulament instituțional privind conferirea titlurilor științifico-didactice, aprobat la ședința Senatului USM din 07.05.2020, redactat și aprobat în ședința Senatului USM, PV nr.4, din 06.04.2021. 3. Regulament privind organizarea și desfășurarea concursului pentru ocuparea posturilor științifico-didactice în Universitatea de Stat din Moldova, aprobat de Senatul USM, PV nr. 5, din 28.02. 2017, redactat, PV nr. 703, din 04.2018. 4. Regulament cu privire la managementul calității serviciilor de formare profesională la USM, aprobat de Senatul USM, PV nr.4, din 29.12.2019. 5. Metodologia de evaluare a personalului didactic și științific, aprobată la ședința Senatului USM, PV nr. 7, din 15.03.2019. 6. Procedura „Evaluarea calității predării disciplinelor academice”, cod: PO-MEP-4, aprobată de Senatul USM, PV nr. 4, din 27.11.2018. 7. Procedura „Evaluarea performanțelor profesionale individuale ale cadrului didactic”, cod: PO-PA-1, aprobată de Senatul USM, PV nr. 4, din 27.11.2018. 8. Procedura: Evaluarea performanțelor profesionale individuale ale cadrului didactic, aprobat de Senatul USM, PV nr. 4, din 27.11.2021. 9. Fișa de evaluare a activității didactice. 10. Fișa de evaluare a lecției. 11. Regulamentul privind organizarea și desfășurarea în cadrul USM a concursului Profesorul anului universitar și a concursului Cel mai reușit debut didactic, aprobat la ședința Senatului USM, PV nr. 10, din 26.06.2012. 12. Registrul de asistențe la ore/ Fișe de asistență. 13. Chestionare de evaluare a calității disciplinelor de către studenți. 14. Chestionare de evaluare a competențelor profesionale ale cadrelor didactice. 15. Rapoarte privind sondaje de opinii.
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Evaluarea calității corpului profesoral se desfășoară pe două paliere majore: a) evaluarea calității corpului profesoral de către comisiile abilitate, formate din reprezentanți ai comunității academice USM; b) evaluarea calității corpului profesoral de către studenți. Sunt folosite următoarele metode de evaluare a corpului didactic în cadrul programului de master Comunicare multilingvă, managementul intercultural și limbaje de afaceri, evaluarea periodică în vederea ocupării posturilor științifico-didactice, evaluarea periodică de către Departamentul Managementul Calității a testelor de evaluare, a curricula disciplinelor, a lucrărilor didactico-metodice elaborate de către personalul academic; evaluarea reciprocă periodică în baza „Fișei de evaluare a activității didactice”; evaluarea prin intermediul platformei MOODLE de către studenți; evaluarea procesului de predare-învățare de către studenți prin intermediul chestionarelor; evaluarea reciprocă prin asistarea la orele susținute de profesori; rapoarte privind activitatea științifico-didactică a personalului academic. Evaluarea personalului academic are drept rezultat: actualizări de curricula și de suporturi metodic-didactice; elaborări de recomandări și strategii pentru ameliorarea procesului de predare-învățare. Sistemul de evaluare a personalului academic la nivel de instituție, facultate și departament este funcțional și eficient.

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	
		ISACPSM - 159	

Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – personalul academic de la programul de studii este evaluat periodic și se întreprind măsuri de îmbunătățire continuă a performanțelor acestuia;	Ponderea (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Criteriul 5.3. Activitatea de cercetare științifică și inovare a personalului academic

5.3.1. Planificarea și susținerea activității de cercetare științifică și inovare a personalului academic

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Strategia de cercetare și inovare la Universitatea de Stat din Moldova pentru perioada 2015-2020, aprobată la ședința Senatului USM, din 31.03.2015. 2. Regulamentul instituțional cu privire la normarea activității științifico-didactice în cadrul Universității de Stat din Moldova, redactat la ședința Senatului USM, din 28.06.2019. 3. Regulament instituțional cu privire la stimularea performanței în cercetare, aprobat la ședința Senatului USM, PV nr.7, din 29.03.2016. 4. Metodologia de evaluare a personalului didactic și științific, aprobată la ședința Senatului USM, PV nr. 7, din 15.03.2019. 5. Plan editorial al Facultății de Litere în perioada 2018-2019. 6. Plan editorial al Facultății de Litere în perioada 2020-2021. 7. Planul de activitate al Consiliului Facultății de Litere pentru anul de studii 2020-2021.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Planificarea activității de cercetare științifică și inovare a personalului academic se realizează conform Regulamentului instituțional cu privire la normarea activității științifico-didactice în cadrul USM în planurile individuale de activitate a cadrelor științifico-didactice. Activitatea de cercetare științifică și inovare a personalului academic este susținută și stimulată prin: motivarea financiară a personalului academic, în funcție de indicatorii individuali de performanță, stabiliți în Fișa de autoevaluare a activității științifice; premiarea pentru performanță în cercetare; stimularea activității conducătorilor de doctorat (titulari ai USM) și a studenților doctoranzi (colaboratori ai USM) în cazul susținerii în termen, în timp de un an sau de 2 ani după absolvire; stimularea autorilor (titulari ai USM), care publică în reviste cu factor de impact ISI; stimularea titularilor USM, membri ai Sindicatului, pentru obținerea titlului de doctor habilitat și doctor în științe, pentru rezultate științifice remarcabile; susținerea cercetării prin abonarea cu acces la baze de date științifice internaționale; menținerea salariului pentru perioada deplasării în calitate de profesor/cercetător invitat pentru prelegeri/cercetare în universități din străinătate. Profesorii care asigură programul de master Comunicare multilingvă, managementul intercultural și limbaje de afaceri, utilizează rezultatele cercetărilor științifice proprii la îmbunătățirea suporturilor curriculare. Cadrele didactice sunt încurajate să se ocupe de lucrul de cercetare prin suplimentul la salariu ce rezultă din concursul „Sporul de performanță” și pregătirea către trecerea concursului pentru conferirea titlurilor sau la postul vacant anunțat.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – instituția planifică și susține integral activitatea de cercetare științifică, inovare și transfer tehnologic, inclusiv de creație (în cazul învățământului artistic) și performanțele sportive (în cazul învățământului sportiv) ale personalului academic;	Ponderea (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari	Susținerea instituțională eficientă a activității de cercetare a personalului academic.		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 159

5.3.2. Realizarea și monitorizarea activității de cercetare științifică și inovare a personalului academic

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Procedura „Monitorizarea realizării normei științifico-didactice”, cod: PO-PA-2, aprobată de Senatul USM, PV nr.4, din 27.11.2018. 2. Actele doveditoare cu privire la publicațiile științifice ale personalului academic implicat în asigurarea programului de studii. 3. Informație despre implicarea personalului academic în proiecte de cercetare naționale și internaționale. 4. Tabel 5.4. Activitatea metodică, de cercetare științifică, inovare și transfer tehnologic. 5. Informație despre participarea personalului academic la manifestări științifice naționale și internaționale. 6. Planurile individuale ale personalului academic. 7. Rapoarte privind activitatea științifică a DLGCI (2017, 2018, 2019, 2020).		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Monitorizarea activității de cercetare științifică a personalului academic de la programul de master i Comunicare multilingvă, managementul intercultural și limbaje de afaceri este realizată la toate nivelurile: instituțional, de către Institutul de Cercetare și Inovare; la nivel de facultate, prin aprobarea Raportului de activitate științifică a DLGCI; la nivel de DLGCI, prin elaborarea și aprobarea Raportului de activitate științifică; la nivel individual, prin verificarea Planului individual de activitate științifică a cadrului științifico-didactic. În perioada de referință activitatea metodică s-a materializat prin elaborarea și publicarea a 8 lucrări metodice, 79 publicații științifice, 13 cursuri universitare plasate pe platforme educaționale.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – personalul academic realizează integral activitățile de cercetare științifică, inovare și transfer tehnologic planificate, inclusiv de creație (în cazul învățământului artistic) și performanțe sportive (în cazul învățământului sportiv);	Pondere (puncte) 3	Punctajul acordat 3
	1,0 – instituția monitorizează realizarea activității de cercetare științifică, inovare și transfer tehnologic, inclusiv de creație (în cazul învățământului artistic) și performanțele sportive (în cazul învățământului sportiv) ale personalului academic implicat în programul de studii.	1	1
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

5.3.3. Valorificarea rezultatelor activității de cercetare științifică și inovare a personalului academic în contextul programului de studii

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Rapoarte privind activitatea de cercetare științifică și inovare cu impact asupra programului de studii. 2. Dovezi ale rezultatelor livrabile din implementarea proiectelor de cercetare științifică/ comunitare realizate în cadrul programului de studii cu participarea personalului academic implicat în asigurarea programului de studii. 3. Actele doveditoare cu privire la publicațiile științifice ale personalului academic implicat în asigurarea programului de studii. 4. Documentele care atestă susținerea tezelor de doctor/doctor habilitat (diplome de doctor) ale personalului academic implicat în asigurarea programului de studii. 5. Dovezile privind implementarea rezultatelor cercetării științifice și inovării ale personalului academic implicat în asigurarea programului de studii. 6. Interviu cu personalul didactic implicat în asigurarea programului de studii.
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Valorificarea rezultatelor activității de cercetare științifică și de inovare a personalului academic din cadrul programului de master Comunicare multilingvă, managementul intercultural și limbaje de afaceri se realizează prin: organizarea manifestărilor științifice (colocvii, conferințe, simpozioane); inițierea și implementarea proiectelor științifice naționale și internaționale cu transfer tehnologic și științific; modernizarea programului și racordarea la evoluțiile științifice din domeniu; modernizarea curricula și a suportului curricular la disciplinele de referință; includerea în bibliografiile obligatorii și recomandate la disciplinele din program a publicațiilor științifice și metodice elaborate de titularii de

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	
		ISACPSM - 159	

	curs; utilizarea publicațiilor științifice și metodice de către studenți în elaborarea lucrului individual, a comunicărilor pentru conferințele științifice studentești și a tezelor de master.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – rezultatele activității de cercetare științifică, inovare și transfer tehnologic, inclusiv de creație (în cazul învățământului artistic) și performanțele sportive (în cazul învățământului sportiv) ale personalului academic sunt valorificate în cadrul programului de studii;	Ponderea (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

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

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

Criteriul 6.1. Personal administrativ și auxiliar

6.1.1. Planificarea și coordonarea activității personalului administrativ și auxiliar

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Ordin nr. 75/1, din 16 aprilie 2014, cu privire la „Aprobarea fișelor de post ale personalului didactic auxiliar, didactico-științific și de conducere din cadrul facultăților Universității de Stat din Moldova”. 2. Contracte individuale de muncă ale personalului administrativ și auxiliar angajat. 3. Fișele de post. 4. Ordinul de angajare nr 35 "p" din 02.07.2020		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	În urma vizitei la instituție supusă evaluării constatăm ca planificarea, recrutarea și coordonarea personalului administrativ și auxiliar la programul de studii se realizează în conformitate cu cadrul normativ în vigoare. Personalul auxiliar este constituit din: un laborant la decanat, laborant la departament și laborant tehnic. Posturile de decan și șef de departament sunt ocupate prin concurs pe o durată de 5 ani, la postul de prodecan s-a emis ordin de numire, personalul auxiliar este angajat conform Codului Muncii. Posturile administrative și auxiliare își desfășoară activitatea conform fișelor de post. Fișele de post, ale cadrelor administrative și auxiliare sunt păstrate la decanatul facultății. Modelul actual a fost aprobat în 2021, de Prim-Prorector pentru activitatea didactică și studentescă. O. Dandara.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – planificarea, recrutarea și coordonarea personalului administrativ și auxiliar la programul de studii se realizează în conformitate cu cadrul normativ în vigoare;	Ponderea (puncte) 1	Punctajul acordat 1
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Criteriul 6.2. Resurse materiale și de învățare

6.2.1. Existența și utilizarea spațiilor educaționale și de cercetare

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Autorizația sanitară nr. 3894, din 24.10.2017; 2. Avizul de prevenire și stingere a incendiilor din 24.03.2017; 3. Proces verbal de control în domeniul supravegherii de stat a măsurilor contra incendiilor nr. 10/4 din 16.06.2020; 4. Nota informativă privind baza tehnico-materială; 5. Nota informativă privind suprafața și dotarea sălilor de curs și seminare;		
Constatări făcute în	În urma vizitei la instituție supusă evaluării constatăm ca procesul educațional la programul de studiu <i>CMMILA</i> se desfășoară în blocul I și III al USM. Toate spațiile sunt echipate corespunzător		

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	
		ISACPSM - 159	

 timpul procesului de evaluare externă	săliilor de studiu (tablă, mese, scaune, calculatoare, proiectoare), sunt accesibile și suficiente pentru desfășurarea a procesului de formare profesională la programul de studiu CMMILA. Săliile de curs sunt dotate cu ecrane proiecție, proiector mobil și laptop. Studentii de la programul CMMILA pot beneficia de sursele editate în limba engleză de la Departamentul Lingvistică germanică și comunicare interculturală (procurate din bugetul proiectului de cu British Council Ucraina în 2018), care se află în Centrul de Cultură Britanică, sala 109.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – instituția asigură în totalitate spații adecvate pentru realizarea procesului de studii și de cercetare la programul de studii.	Ponderea (puncte) 1	Punctajul acordat 1
	Standard de evaluare minim obligatoriu: Instituția asigură spații adecvate pentru realizarea procesului de studii și de cercetare la programul de studii (de exemplu: săli de curs/ seminar/ calculatoare, laboratoare, biblioteci, săli de lectură, săli sport etc.). 1,0 – instituția asigură suprafețe ce revin unui student, după cum urmează: • săli de curs – nu mai puțin de 2,0 m²; • săli de seminar – nu mai puțin de 2,0 m²; • laboratoare – nu mai puțin de 3,0 m². Standard de evaluare minim obligatoriu: Instituția de învățământ asigură suprafețe minime ce revin unui student de la programul de studii, după cum urmează: • săli de curs – 1,0 m²; • săli de seminar – 1,4 m²; • laboratoare – 2,0 m².	1	1
Puncte tari	Existența spațiilor proprii destinate activităților educaționale și de cercetare. Întreținerea corespunzătoare și valorificarea judicioasă a spațiilor educaționale (reparații/renovări curente și capitale).		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

6.2.2. Dotarea și accesibilitatea spațiilor educaționale și de cercetare

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Autorizația sanitară nr. 3894, din 24.10.2017. 2. Avizul de prevenire și stingere a incendiilor, din 24.03.2017. 3. Proces verbal de control în domeniul supravegherii de stat a măsurilor contra incendiilor nr. 10/4, din 16.06.2020. 4. Nota informativă privind baza tehnico-materială. 5. Act confirmativ privind suprafața și dotarea săliilor de curs și seminare.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	În urma vizitei la instituția supusă evaluării se constată că realizarea obiectivelor programului de studii este asigurată cu spații educaționale și de cercetare dotate adecvat (proiector, calculatoare, tablă interactivă, conexiune fixă/mobilă la Internet, inclusiv cu acces liber). Săliile oferă posibilitatea diversificării formelor de lucru: colectiv, în grup, individual.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – instituția este dotată cu spații educaționale și de cercetare care asigură integral realizarea obiectivelor programului de studii;	Ponderea (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari	Asigurarea spațiilor educaționale și procesului didactic cu dotări de specialitate și echipament TIC		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	
		ISACPSM - 159	

6.2.3. Dotarea, dezvoltarea și accesibilitatea fondului bibliotecii destinat programului de studii

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Regulamentului de organizare și funcționare a Bibliotecii Centrale a USM din 24.06.2003, PV nr. 13; 2. Lista lucrărilor biblioteca centrală universitară ultimii 5 ani; 3. Baze de date abonate în cadrul Consorțiului REM 4. Vizitarea spațiilor bibliotecilor USM		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	În cadrul vizitei la instituție supusa evaluării constatam ca activitatea bibliotecii se desfășoară în spațiile universității cu condiții eficiente de studiu și informare. Fondul bibliotecii este dotat corespunzător, dezvoltat periodic și accesibil studenților și personalului academic. Este dotată cu circa 400 de surse de lingvistică, dintre care circa 40 de surse reprezintă achiziții din ultimii 5 ani. Catalogul publicațiilor inter-universitar poate fi consultat online http://primo.libuniv.md/ . Surse din bibliografiile cursurilor din programul de studiu se găsesc și la biblioteca facultății. Studenții pot beneficia de sala de lectură „Cartea rară” (36 m2 / 10 loc.), 3 săli de lectură din blocul I, sala de lectură ONU (24 m2/ 11 loc.), la biblioteca Facultății de Litere se află sursele editate în limbi străine, există fondul de carte didactico-științifică „V.Banaru” cu surse lingvistice francofone, iar în Centrul de cultură Britanică se află colecția de cărți din biblioteca profesorului D. Bădărău (semnate pe prima pagină) și cele oferite de Consilul Britanic (Ucraina). Biblioteca acoperă integral cu resurse bibliografice necesitățile programului de studii.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – fondul bibliotecii este dotat corespunzător, dezvoltat periodic și accesibil studenților și personalului academic;	Ponderea (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari	Dotarea diversificată, pe suport tradițional și digitalizat, a bibliotecii USM, cu acces din sălile de lectură și prin registrul intern la baze de date interuniversitare și internaționale. Oferirea serviciilor suplimentare de acces la resursele interbibliotecare.		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

6.2.4. Asigurarea și accesul studenților la suportul curricular

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Planul editorial al facultății de Litere pentru 2020-2021 2. Planul de editare pentru 2018-2019 3. Interviu cu personalul administrativ și auxiliar al programului de studii; 4. Interviu cu cadrele didactice care asigură procesul de studii la programul de studii; 5. Interviu cu studenții și absolvenții programului de studii.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Toate cursurile sunt asigurate cu suport electronic pe platforma moodle.usm.md . Toate disciplinele din programul de studiu sunt asigurate cu suport curricular electronic pe platforma moodle.usm.md Toți studenții programului sunt înscriși la cursurile din program pe platforma Moodle. Suporturile curriculare pot fi consultate: la Biblioteca centrală universitară, biblioteca Facultății de Litere, fondul de carte „V.Banaru”, biblioteca departamentului, Centrul de cultură Britanică, cel de Studii Americane și Centrul de Reușită Universitară. Publicațiile programate pentru anii academici 2019-2020, 2020-2021 au fost publicate cu întârziere, deoarece trecerea la formatul studiilor online a solicitat timp și un efort suplimentar din partea cadrelor didactice în vederea plasării integrale a procesului de predare-învățare-evaluare la toate unitățile de curs pe platforma moodle.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – peste 90% din suportul curricular de la programul de studii este accesibil și adecvat formării de competențe și atingerii rezultatelor învățării;	Ponderea (puncte) 3	Punctajul acordat 3
Puncte tari	Acoperirea în proporție de 100% a disciplinelor cu suporturi de curs. Plasarea cursurilor și materialelor didactice pe platforma academică Moodle.		
Recomandări			

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 159

Arii de îmbunătățire obligatorii	
---	--

Criteriul 6.3. Resurse financiare

6.3.1. Mijloace financiare alocate procesului educațional și cercetării la programul de studii

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1.Codul cu privire la știință și inovare Nr.259-XV din 15.07.2004; 2.Interviuri cu personalul administrativ și auxiliar al programului de studii; 3. Interviuri cu cadrele didactice care asigură procesul de studii la programul de studii; 4. Cadrul legal: Hotărârii Guvernului nr. 983 din 22.12.2012. 5. Hotărârea Guvernului Nr. 1009 din 01.09.2006.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	În cadrul interviurilor și analizei actelor confirmative s-a constatat că sursele de finanțare a universității sunt alocațiile bugetare și veniturile proprii obținute din prestarea serviciilor. Fondurile bugetare se alocă pentru anul financiar în baza contractului de prestări servicii încheiat între MEC și USM. Baza de calcul a bugetului o constituie volumul alocațiilor aprobate în anul precedent, ajustat la implicațiile financiare în conformitate cu particularitățile privind elaborarea bugetului. Finanțarea sferei Știință și Inovare este realizată în baza actelor normative. Veniturile proprii obținute din prestarea serviciilor se utilizează integral la nivelul de universitate, fără vărsăminte la bugetul de stat și fără afectarea alocațiilor de la bugetul de stat.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – mijloacele financiare destinate procesului didactic și cercetării sunt alocate în conformitate cu cadrul normativ în vigoare și sunt suficiente pentru realizarea programului;	Ponderea (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

6.3.2. Taxe de studii și burse la programul de studii

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Cadrul legal: Hotărârii Guvernului nr. 983 din 22.12.2012; 2. Hotărârea Guvernului Nr. 1009 din 01.09.2006; 3. Ordin de acordare a burselor nr.142 - M din 19.10.2020; 4. Nota informativă privind ponderea studenților care beneficiază de burse; 5. Interviu cu reprezentanții echipei manageriale a instituției; 6. Interviuri cu personalul administrativ și auxiliar al programului de studii; 7. Interviuri cu cadrele didactice care asigură procesul de studii la programul de studii		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	În urma interviurilor și analizei actelor confirmative constatăm că procedurile de stabilire a taxelor de studii, alocare a burselor și altor forme de sprijin material sunt aplicate în conformitate cu cadrul normativ în vigoare. Se stabilește plafonul de acordare a burselor de studii la nivel de 70% din numărul studenților înmatriculați la studii cu frecvență la zi conform planului de înmatriculare cu finanțare bugetară la fiecare program și an de studii. Lista este întocmită de către decanul facultății în prima lună după terminarea sesiunii de examinare. În cadrul interviurilor s-a menționat că studenții nu beneficiază și de alte înlesniri sociale. Cuantumul bursei de studii constituie 990 lei iar a bursei sociale 490 lei. Studenții USM beneficiază și de alte înlesniri sociale precum: Scutirea de plată a taxei de studii Scutirea de plată a taxei de studii pentru copii angajaților USM Scutirea de plată a taxei de studii a studenților sportivi de performanță Scutirea taxei pentru abonamentele în transport urban Scutirea pentru procurarea foilor de odihnă Scutirea pentru abonamente la Complexul Sportiv USM Se acordă alte înlesniri studenților din familiile vulnerabile, de exemplu se permite studenților achitarea eşalonată a taxei de studii pe parcursul anului universitar.		

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	
		ISACPSM - 159	

Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – procedurile de stabilire a taxelor de studii, alocare a bursei și altor forme de sprijin material sunt aplicate în conformitate cu cadrul normativ în vigoare;	Pondere (puncte) 1	Punctajul acordat 1
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Criteriul 6.4. Asigurarea socială a studenților

6.4.1 Asigurarea studenților cu cămin

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Interviu cu studenții și absolvenții 2. Vizitarea căminelor USM 3. Ordinul nr. 4 de cazare a studenților în căminele USM 2018-2019		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Conform site-ului oficial al USM, universitatea dispune de 10 cămine studențești, capacitatea de cazare fiind 1500 locuri. Dreptul de cazare în căminele USM se acordă studenților înmatriculați cu frecvență la zi care nu au domiciliul stabil în municipiul Chișinău, indiferent dacă sunt înmatriculați la buget sau cu taxă. La cazare au prioritate studenții orfani, semiorfani, invalizi, cei proveniți din familii vulnerabile. În conformitate cu Regulamentul privind funcționarea căminelor din subordinea USM, fiecărui student îi sunt acordați 6 m ² . Inventarul pus la dispoziție constituie din: a) pat cu saltea/persoană; b) 1 compartiment/dulap/odaie; c) 1 masă/odaie; d) 1 scaun/persoană; e) 1 noptieră persoană; f) poliță de cărți/persoană. Spațiile auxiliare de uz comun sunt următoarele: bucătăria; sala polivalentă, cu acces gratuit la internet; baia cu apă caldă, spălătoria cu minimum 2 mașini de spălat și cu minimum o mașină de uscat hainele, în corespundere cu necesitățile locatarilor căminului; sala pentru activități de agrement; telefon. Contractul de locațiune, lista administratori de cămine, adrese și date de contact sunt publicate pe site-ul USM la secțiunea Studenți. Tarifele de cazare în căminele studențești se stabilesc în funcție de cheltuielile raportate la un loc de cazare și în dependență de nivelul de confort din fiecare cămin studențesc.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – peste 50% din studenții-solicitanți de la programul de studii sunt asigurați cu cămin în conformitate cu normele în vigoare;	Pondere (puncte) 1	Punctajul acordat 1
Puncte tari			
Recomandări	Elaborarea și postarea unei liste cu tarifele de cazare pentru fiecare cămin studențesc. Postarea unor fotografii cu ajutorul cărora studentul să poată evalua nivelul condițiilor din interior în fiecare cămin.		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Standard de acreditare 7. Managementul informației

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

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	
		ISACPSM - 159	

Criteriul 7.1. Accesul la informație

7.1.1. Managementul informației și accesul studenților și angajaților la informațiile privind programul de studii

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Politica Instituțională a Universității de Stat din Moldova privind Accesul Deschis la Informație, aprobat la Ședința Senatului Universității de Stat din Moldova, Proces-verbal nr. 3 din 01.12.2015, 2. Politica de securitate privind protecția datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale gestionate de Universitatea de Stat din Moldova (USM), aprobat prin decizia Senatului Universității de Stat din Moldova, din 28.04.2015, 3. Regulament privind gestionarea informației traseului academic, aprobat de Senatul USM, proces-verbal nr. 5 din 26 ianuarie 2016, 4. Extras din procesul-verbal nr. 3 de la ședința din 25 noiembrie 2014, a Senatului Universității de Stat din Moldova (Cu privire la procedura operațională "Emiterea, procesarea și afișarea informațiilor și documentelor pe pagina WEB"), 5. Vizita la instituție.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Pe parcursul discuțiilor cu reprezentanții echipei manageriale a instituției a fost specificat faptul că, informațiile relevante pentru gestionarea programului de studii superioare de master includ un set de date referitoare la cadre didactice, studenți, absolvenți, credite academice acumulate. Aceste informații sunt colectate, analizate, stocate la departament, facultate, rectorat, Secția Studii, Contabilitate, Centrul de Ghidare în Carieră și Relații cu Piața Muncii, Serviciul Resurse Umane. Bazele de date ale acestor subdiviziuni sunt gestionate în conformitate cu regulamentele interne în vigoare, politica de securitate privind protecția datelor cu caracter personal, politica instituțională privind accesul deschis la informație, procedura operațională "Emiterea, procesarea și afișarea informațiilor și documentelor pe pagina WEB". Beneficiarii programului de studii superioare de master au acces liber la informația de interes public. Astfel, pe pagina web a instituției și cea a facultății candidații la studii au acces la informații utile precum: condițiile de depunere a actelor, planul de studiu la specialitatea dată, numărul de locuri la buget sau contract. Masteranzii se pot informa referitor la planul de studii, orele activităților didactice, noutăți și avize, activitatea departamentelor, a cadrelor didactice responsabile de cursuri. În cazul informațiilor cu caracter personal, masteranzii și cadrele didactice au accesul la aceste date doar în baza unui login sau parolă.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – instituția dispune de un sistem/mecanism de colectare a informațiilor relevante pentru gestionarea programului de studii, care este accesibil studenților și angajaților;	Ponderea (puncte) 3	Punctajul acordat 3
Puncte tari	Baze de date cu informații relevante pentru gestionarea programului de studii superioare de master.		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Criteriul 7.2. Baze de date

7.2.1. Constituirea și accesul la baza de date a programului de studii

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Regulament privind gestionarea informației traseului academic, aprobat de Senatul USM, proces-verbal nr. 5 din 26 ianuarie 2016, 2. https://usm.md/ , 3. https://moodle.usm.md/ , 4. http://crd.usm.md/ , 5. Vizita la instituție.
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Sistemul complex al bazelor de date electronice ale USM, care include baza de date „Abit-USM”, sistemul informațional „CRD - Gestiunea creditelor”, moodle.usm.md, community USM, conține date cu caracter personal și este protejat prin acces securizat. Masteranzii și angajații pot vizualiza aceste informații în baza unui login sau parolă. În timpul vizitei la instituție a fost verificată posibilitatea de consultare a informațiilor din fișa personală a masterandului. Date precum ordinele referitoare la statutul masterandului, situația academică, evidența financiară (pentru masteranzii care studiază în bază de contract) pot fi vizualizate doar

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	
		ISACPSM - 159	

	prin indicarea unui login (IDNP din buletinul de identitate). Prin urmare, gestionarea bazelor de date electronice ale USM este realizată cu respectarea politicii de securitate privind protecția datelor cu caracter personal, a cadrului normativ și legislativ în vigoare.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – instituția dispune de baze de date electronice funcționale și asigură accesul securizat la acestea studenților și angajaților;	Pondere (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari	Sistem complex de baze de date electronice, gestionat cu respectarea politicii de securitate privind protecția datelor cu caracter personal, a cadrului normativ și legislativ în vigoare.		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Standard de acreditare 8. Informații de interes public

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

Criteriul 8.1. Transparența informațiilor de interes public cu privire la Programul de studii

8.1.1. Pagina web a instituției/ programului de studii

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Interviu cu studenții și absolvenții 2. Broșură/ prospectul USM (ro/eng). 3. Ghidul studentului USM.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Pagina web a USM (usm.md) și a Facultății de Litere funcționează în baza prevederilor naționale și internaționale și oferă toate informațiile de interes public care pot fi utile studentului sau candidatului la studii la program (admitere/usm.md). Studenții și absolvenții sunt înștiințați prin intermediul rețelelor de socializare și site-ul oficial al universității despre ofertele educaționale, mobilitate academică, evenimente, conferințe, burse, concursuri, activități extracurriculare, etc.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – informațiile de interes public cu privire la programul de studii sunt accesibile și actualizate pe pagina web a instituției/facultății/departamentului/ catedrei;	Pondere (puncte) 1	Punctajul acordat 1
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

8.1.2. Transparența informației cu privire la activitatea catedrei/ departamentului/ programului de studii

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Site-ul USM, pagina web https://usm.md/ . 2. Rețele de Socializare Facebook, pagina oficială a USM. 3. Interviu cu studenții și absolvenții programului de studii. 4. Interviu cu personalul academic
--	---

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	
		ISACPSM - 159	

Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Prin intermediul site-ului usm.md, litere.usm.md, paginii de Facebook a facultății, avizierului facultății, Buletinului informativ al USM etc., se asigură transparența informațiilor de interes public, cu referire la: procesul de admitere, predare, învățare, cercetare, evaluare, rezultatele examinării, regulamentele și concursuri de oferire a diferitor burse, concursul locurilor bugetare, informații despre cămin, alte activități ale programului de studiu.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – instituția asigură în totalitate transparența informației de interes public cu privire la programul de studii;	Ponderea (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Standard de acreditare 9. Monitorizare continuă și evaluare periodică a programelor

Instituțiile monitorizează și evaluează periodic programele pe care le oferă, pentru a se asigura că acestea își ating obiectivele și răspund nevoilor studenților și ale societății. Aceste evaluări conduc la îmbunătățirea continuă a programelor. Orice măsură planificată sau implementată ca rezultat al evaluării este comunicată tuturor celor interesați.

Criteriul 9.1. Proceduri privind monitorizarea, evaluarea și revizuirea periodică a programului de studii

9.1.1. Monitorizarea și revizuirea ofertei educaționale și a programului de studii

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Planul de învățământ al programului de master <i>Comunicare multilingvă, managementul intercultural și limbaje de afaceri</i> (aprobat de Senatul USM, 7 mai 2020, proces-verbal nr. 5), 2. Regulament de organizare și funcționare a Consiliului Calității, aprobat de Senatul USM la 26 decembrie 2019, proces-verbal nr. 4, 3. Planul de activitate al Comisiei pentru Asigurarea Calității pentru anul de studii 2020 -2021, proces-verbal nr.1 din 31 august 2020, Ședința Departamentului Lingvistică Germanică și Comunicare Interculturală, 4. Proces-verbal nr.5 al Ședinței Consiliului Facultății de Litere, din 15 ianuarie 2020 (analiza rezultatelor sesiunii de iarnă), 5. Aviz la programul de master <i>Comunicare multilingvă, managementul intercultural și limbaje de afaceri</i> (de la școala-internat „S. Rahmaninov”), 6. Aviz la programul de master <i>Comunicare multilingvă, managementul intercultural și limbaje de afaceri</i> (de la „Sanara-PRIM”), 7. Interviu cu reprezentanții echipei manageriale a instituției, 8. Interviu cu coordonatorii programului de studii superioare de master, 9. Interviu cu cadrele didactice, 10. Vizită la Instituție.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Monitorizarea și revizuirea ofertei educaționale este realizată anual (conform Planului de activitate al departamentului și cel al CAQ), în baza propunerilor elaborate de către Consiliul Calității al USM și cu aplicarea consecventă a procedurilor eficiente de colectare a datelor (diverse tipuri de chestionare, avize de la angajatori). Opiniile și sugestiile beneficiarilor sunt analizate la nivel de departament, facultate și de către Comisia de Asigurare a Calității. Drept urmare, sunt operate modificări calitative în planul de învățământ și curiculă, este efectuată racordarea programului de studii la cerințele pieței muncii, tendințele de dezvoltare a societății, cele mai recente cercetări din domeniu.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare	1,0 – instituția dispune de proceduri de monitorizare și revizuire a ofertei educaționale și le aplică consecvent și eficient;	Ponderea (puncte) 1	Punctajul acordat 1

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	
		ISACPSM - 159	

și punctajul acordat			
Puncte tari	Racordarea programului de studii la tendințele de dezvoltare a societății și cele mai recente cercetări din domeniu.		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

9.1.2. Monitorizarea proceselor de predare-învățare-evaluare

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Proces-verbal nr.7 al Ședinței Departamentului Lingvistică Germanică și Comunicare Interculturală, din 13.05.2021 (aprobarea testelor pentru sesiunea de vară, darea de seamă privind activitatea științifico-didactică), 2. Chestionar de evaluare a competențelor profesionale ale cadrelor didactice (adresat studenților), 3. Regulamentului antiplagiat al Universității de Stat din Moldova, aprobat în cadrul Ședinței Senatului USM, din 31 martie 2015, proces-verbal nr. 7, 4. Interviu cu reprezentanții echipei manageriale a instituției, 5. Interviu cu cadrele didactice, 6. Vizită la Instituție. 7. antiplagiat.usm.md.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	În timpul vizitei la instituție a fost specificat faptul că, activitățile de monitorizare a proceselor de predare-învățare-evaluare sunt planificate și efectuate cu participarea cadrelor didactice, masteranzilor, angajatorilor, membri ai Comisiei de Asigurare a Calității. În șirul de măsuri întreprinse au fost menționate: asistarea reciprocă la ore, revizuirea și aprobarea testelor de evaluare, chestionare adresate masteranzilor și angajatorilor. Pentru evaluarea obiectivă a cunoștințelor obținute de către masteranzi, la USM este aplicat sistemul anti-plagiat de verificare a tezelor de master (antiplagiat.usm.md). În timpul interviului, cadrele didactice au menționat importanța registrelor electronice utilizate la USM și eficiența lor în procesul de evaluare.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – procesele de predare-învățare-evaluare sunt monitorizate în mod consecvent și se întreprind măsuri eficiente de îmbunătățire a acestora;	Ponderea (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari	Utilizarea sistemului anti-plagiat de verificare a tezelor (antiplagiat.usm.md) și a registrelor electronice pentru evaluarea obiectivă a cunoștințelor obținute de către masteranzi.		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

9.1.3. Existența și aplicarea procedurilor de autoevaluare a programului de studii

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Regulamentul privind inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii, aprobat de Senatul USM din 24.II.2014, redactat prin decizia Senatului USM din 24.IX. 2017, 2. Regulament de organizare și funcționare a Comisiilor de Asigurarea a Calității, aprobat de Senatul USM la 26 decembrie 2019, proces-verbal nr. 4, 3. Procedura: autoevaluare programelor de studii, aprobată de Senatului USM din 27 noiembrie 2018, proces-verbal nr. 4, 4. Plan-cadru pentru studii superioare de licență (ciclul I), de master (ciclul II) și integrate (ordinul MEEC nr. 120 din 10.02.2020), 5. Vizită la instituție.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	În timpul interviului cu cadrele didactice a fost confirmat faptul că, anual (în luna decembrie), Departamentul Lingvistică Germanică și Comunicare Interculturală și Departamentul Lingvistică Romanică și Comunicare Interculturală participă la discutarea și analiza programului de studii superioare de master și racordarea sa la cerințele pieței muncii. În conformitate cu <i>Planul-cadru pentru studii superioare de licență (ciclul I), de master (ciclul II) și integrate</i> sunt introduse schimbări privind disciplinele de studiu (de circa 10%).		

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	
		ISACPSM - 159	

	De asemenea, este elaborat <i>Raportul de autoevaluare</i> , sunt formulate propuneri privind aplicarea măsurilor de îmbunătățire a programului de studii. În același scop au fost menționate și alte acțiuni precum: asistarea reciprocă la ore, evaluarea cadrelor didactice de către masteranzi, prezentarea raportului anual, discutarea unor subiecte relevante în cadrul ședințelor organizate la nivel de departament.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – instituția dispune și aplică eficient proceduri de autoevaluare a programului de studii;	Ponderea (puncte) 3	Punctajul acordat 3
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

9.1.4. Evaluarea programului de studii de către studenți, absolvenți, angajatori și alți beneficiari

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Planul de învățământ al programului de master <i>Comunicare multilingvă, managementul intercultural și limbaje de afaceri</i> (aprobat de Senatul USM, 7 mai 2020, proces-verbal nr. 5), 2. Planul strategic pentru perioada 2021-2026 al Departamentului Lingvistică Germanică și Comunicare Interculturală, aprobat la ședința departamentului din 8 decembrie 2021, proces-verbal nr. 4, 3. Chestionar privind amplasarea în câmpul muncii a absolventului (Anexa 1), 4. Chestionar pentru angajator (Anexa 2), 5. Chestionar pentru absolvenți (privind gradul de satisfacție), 6. Chestionar pentru studenți, 7. Avize de la angajatori, 8. Vizită la instituție.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	În rezultatul vizitei de lucru și a interviurilor a fost constatat faptul că, la evaluarea programului de studiu participă masteranzii, cadrele didactice, absolvenții, angajatorii. Informațiile referitoare la programul de studii sunt colectate prin aplicarea unor metode specifice: chestionare în formă clasică sau online, solicitarea avizelor la programul de studii de la angajatori, discuții ale rezultatelor cu cadrele didactice și angajatorii. Drept exemplu al modificării calitative a programului de studii superioare de master a fost menționată disciplina <i>Aspecte practice ale traducerii</i> . În acest caz, în baza solicitărilor angajatorilor și masteranzilor, a fost mărit numărul de seminare – măsură întreprinsă cu scopul obținerii unui nivel de calificare mai bună a viitorilor filologi.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – programul de studii este evaluat de toate categoriile de beneficiari (studenți, angajați, absolvenți, angajatori) și se întreprind măsuri de îmbunătățire continuă a acestuia;	Ponderea (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Criteriul 9.2. Angajarea în câmpul muncii

9.2.1. Mecanisme de evidență a angajării și a evoluției absolvenților în câmpul muncii la programul de studii

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Ghidul metodologic de creare și funcționare a Centrului universitar de ghidare și consiliere în carieră, aprobat de ME, nr. 970 din 10.09.2014, 2. Chestionar online pentru absolvenții USM, 3. Chestionar privind amplasarea în câmpul muncii a absolventului (Anexa 1), 4. Chestionar pentru angajator (Anexa 2),
--	---

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	
		ISACPSM - 159	

	5. Interviu cu studenții și absolvenții programului de studii superioare de master, 6. Vizită la Instituție.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	În timpul vizitei la instituție a fost specificat faptul că, informația privind evidența evoluției profesionale a absolvenților și angajării în câmpul muncii este colectată, analizată și păstrată în baze de date gestionate de către Centrul de Ghidare în Carieră și Relații cu Piața Muncii și Departamentul Lingvistică Germanică și Comunicare Interculturală. Comunicarea cu absolvenții este realizată prin intermediul rețelelor de socializare și a platformelor online (<i>community USM</i>), în baza discuțiilor telefonice sau față-în-față. Sunt adresate chestionare pentru absolvenți, iar opiniile acestora sunt analizate (de către responsabilul de program și cadrele didactice) și servesc la îmbunătățirea programului de studii superioare de master. În baza datelor verificate, marea majoritate a masteranzilor erau deja angajați la momentul continuării studiilor la nivelul II. În acest caz, organizarea stagiilor de practică la locul de muncă este apreciată pozitiv de către cadrele didactice, care consideră că dialogul direct cu angajatorii permite trasarea unei direcții concrete de dezvoltare a competențelor profesionale a absolvenților.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – instituția dispune de mecanisme de evidență a angajării în câmpul muncii și a evoluției profesionale a absolvenților și le aplică consecvent;	Ponderea (puncte) 2	Punctajul acordat 2
Puncte tari	Comunicarea cu angajatorii și stabilirea modalităților de dezvoltare a competențelor profesionale a absolvenților.		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

9.2.2. Activități de orientare profesională și competitivitatea absolvenților pe piața muncii

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Ghidul metodologic de creare și funcționare a Centrului universitar de ghidare și consiliere în carieră, aprobat de ME, nr. 970 din 10.09.2014, 2. Chestionar pentru angajator (Anexa 2), 3. Chestionar de evaluare a stagiilor de practică, 4. Ordin 166m, din 10.11.2020, Cu privire la organizarea stagiului de practică al masteranzilor anului II de la Facultatea de Litere, 5. Interviu cu studenții și absolvenții programului de studii superioare de master, 6. Interviu cu angajatorii, 7. Vizită la Instituție.		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Activitatea de orientare profesională a studenților și masteranzilor acestei instituții de învățământ superior este în responsabilitatea Centrului de Ghidare în Carieră și Relații cu Piața Muncii. În acest scop este intensificată colaborarea cu oameni de afaceri, ONG-uri, organizații de voluntariat, sunt organizate discuții cu reprezentanții pieței muncii. În timpul vizitei la instituție a fost specificat faptul că, informația referitoare la angajarea absolvenților în câmpul muncii este păstrată și analizată la nivel de departament. Datele verificate ne-au permis să constatăm o rată înaltă a angajării absolvenților programului de studii superioare de master <i>Comunicare multilingvă, managementul intercultural și limbaje de afaceri</i> . Rezultatele analizei cantitative sunt următoarele: 100% absolvenți ai acestui program de master au fost angajați în 2020, 85 % dintre acestea fiind angajați pe domeniul de formare profesională. De asemenea, în timpul interviului cu angajatorii a fost menționat faptul, că nivelul de pregătire al masteranzilor corespunde cerințelor pieței muncii și tendințelor de dezvoltare din domeniu.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – instituția realizează sistematic activități de orientare profesională;	Ponderea (puncte) 1	Punctajul acordat 1
	1,0 – rata angajării absolvenților în câmpul muncii conform domeniului de formare profesională (în primul an după absolvire) constituie peste 70%;	1	1
Puncte tari			
Recomandări			

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 159

Arii de îmbunătățire obligatorii	
---	--

Standard de acreditare 10. Asigurarea externă a calității în mod ciclic

Instituțiile se supun ciclic proceselor de asigurare externă a calității.

Criteriul 10.1. Asigurarea externă a calității

10.1.1. Executarea dispozițiilor și recomandărilor Ministerului Educației și Cercetării și a ministerelor de resort

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	1. Anexa 10.1.1 2. Anexa 9.1.1.b 3. Anexa 9.1.1.c		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Dispozițiile și recomandările MECC sunt recepționate de cancelaria USM și distribuite conform adreselor rectorului sau prorectorilor. De obicei, rectorul, prorectorii emit ordine și dispoziții cu privire la realizarea dispozițiilor și recomandărilor ME în adresa unui sau mai multor executanți care se numește responsabil, de obicei, decanul sau șeful de departament. Decanul sau șeful de departament gestionează și monitorizează executarea ordinelor și dispozițiilor în cadrul Facultății sau a departamentului, implicând în proces persoanele competente. După realizarea ordinului sau dispoziției, persoana responsabilă raportează oral sau scris persoanei emitente a ordinului despre realizarea prevederilor dispoziției sau recomandărilor ME.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – instituția dispune și aplică proceduri de comunicare, executare și monitorizare a dispozițiilor și recomandărilor MEC și a ministerelor de resort;	Ponderea (puncte) 1	Punctajul acordat 1
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

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

Dovezi prezentate de instituția de învățământ	Anexa 2.1.1.c		
Constatări făcute în timpul procesului de evaluare externă	Programul de studii superioare ciclul II, CMMILA 120 cr. a fost autorizat la MECC în 2015 și acest raport este primul în vederea acreditării programului de studii, prin urmare nu există recomandări sau decizii formulate în baza evaluării externe de către ANACIP sau alte Agenții de asigurare a calității.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul acordat	1,0 – instituția examinează observațiile, recomandările și deciziile ANACEC/ altor agenții de asigurare a calității și întreprinde măsuri consecvente pentru dezvoltarea programului de studii după evaluarea externă;	Ponderea (puncte) 3	Punctajul acordat N/A
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

**Concluzii generale**

1. Cadrul juridic-normativ al Universității de Stat din Moldova (USM) este certificat prin acte de referință și reflectat în funcționarea judicioasă a programului. Instituția dispune de strategii și politici pentru asigurarea calității care constituie o parte integrantă a managementului strategic instituțional. Politicile pentru asigurarea calității sunt publice și sunt promovate, dezvoltate și implementate la toate nivelele de structură: rectorat, facultate, departament. Instituția acordă o atenție sporită aspectului de internaționalizare a programelor de studii, reflectat în Carta universitară.

2) Programul de master *Comunicare multilingvă, managementul intercultural și limbaje de afaceri*, proiectat și aprobat în conformitate cu cerințele cadrului normativ în vigoare, a fost autorizat prin ordinul Ministerului Educației RM Nr. 395 din 21.05.2015.. Prin caracterul său interdisciplinar, programul pregătește specialiști capabili să gestioneze situații de comunicare și să conceapă și realizeze produse de comunicare în mediul profesional multilingv și context intercultural. Agenții economici și reprezentanții companiilor angajatoare sunt în căutare de specialiști, care nu doar cunosc o limbă străină, dar dețin și competențe în alte domenii, pe care programul dat le dezvoltă. Planul de învățământ la programul *Comunicare multilingvă, managementul intercultural și limbaje de afaceri* corespunde cerințelor Planului-cadru și asigură atingerea finalităților de studiu și formarea competențelor profesionale. Conținutul curricula contribuie la atingerea finalităților de studii. Curricula este actualizată anual în funcție de ultimele achiziții științifice și metodologice și de necesitățile pieței muncii.

3) În cadrul activităților didactice, profesorii practică atât instruirea clasică cât și cea tehnologizată prin *Platforma Moodle*, completată cu material didactice, teste și suport necesar studenților. Cursurile sunt însoțite de seminare pentru a realiza activitățile cu caracter aplicativ și integrativ, prevăzute de strategia curriculară. La fiecare disciplină sunt prevăzute ore pentru lucrul individual, care se constituie din timpul destinat pregătirii pentru seminare; formula de calcul a notei semestriale include lucrul studenților la seminare, precum și timpul necesar efectuării sarcinilor în mod individual sau în echipă cu ghidarea realizată de către profesor. Stagiile de practică sunt organizate împreună cu instituțiile partenere. Evaluarea practicii se produce în cadrul unei conferințe la care sunt prezenți și partenerii.

4) Admiterea la studii în USM la programul de studii superioare de master *Comunicare multilingvă, managementul intercultural și limbaje de afaceri* are loc conform actelor normative în vigoare. Instituția are încheiate contracte de mobilitate cu alte instituții de învățământ superior de peste hotare, recunoaște rezultatele academice și calificările obținute în cadrul acestora. Promovarea studenților pe ani de studii corespunde cerințelor Regulamentelor în vigoare. Conferirea titlului și eliberarea diplomelor de studii se efectuează în strictă conformitate cu legislația națională în vigoare. Diploma de master este însoțită de suplimentul la diplomă, ambele documente se întocmesc în limbile română și engleză.

5) Recrutarea, angajarea și administrarea personalului didactic se realizează în conformitate cu actele normative naționale și instituționale în vigoare. Cadrele didactice care asigură realizarea programului *Comunicare multilingvă, managementul intercultural și limbaje de afaceri*, dețin în totalitate calificarea profesională relevantă pentru conținutul programului. Predarea cursurilor teoretice este asigurată în proporție de 100% de cadre didactice cu grad științifico-didactic. 100% din numărul conducătorilor de teze de master dețin titluri științifice și științifico-didactice. Sistemul de evaluare a personalului academic la nivel de instituție, facultate, catedră este eficient.

6) Instituția de învățământ supusă evaluării externe asigură procesul de studii și de cercetare cu spații proprii adecvate și dotate în conformitate cu necesitățile curriculare ale programului de master. Programul de studii de masterat este asigurat cu suport curricular având un conținut adecvat formării competențelor planificate ale programului și accesibil studenților programului. Fondurile destinate procesului educațional și cercetării sunt planificate și gestionate eficient în bugetul de venituri și cheltuieli al instituției și sursele de venit bugetare și extrabugetare pentru realizarea programului de master și activității de cercetare sunt variate. Studenții înscriși la programul de master beneficiază de burse și alte forme de sprijin material alocate în conformitate cu procedurile stabilite și aprobate de instituție.

7) Informațiile relevante, referitoare la programul de studii superioare de master *Comunicare multilingvă, managementul intercultural și limbaje de afaceri*, sunt colectate, analizate, stocate la departament, facultate, rectorat, Secția Studii, Contabilitate, Centrul de Ghidare în Carieră și Relații cu Piața Muncii, Serviciul Resurse Umane. Bazele de date ale acestor subdiviziuni sunt gestionate în conformitate cu regulamentele interne în vigoare, politica de securitate privind protecția datelor cu caracter personal, politica instituțională privind accesul deschis la informație. Beneficiarii programului de studii superioare de master au acces liber la informația de interes public. În cazul informațiilor cu caracter personal, masteranzii și angajații au accesul la aceste date doar în baza unui login sau parolă.

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 159

8) Site-ul instituțional oferă online, gratuit, permanent și nerestricționat toate informațiile de interes public despre ofertele educaționale, mobilitatea academică, evenimente, conferințe, burse, concursuri, activități extracurriculare, etc. Transparența informațiilor de interes public cu referire la procesul de admitere, predare, învățare, cercetare, evaluare, rezultatele examinării, informații despre angajarea absolvenților, regulamente, burse, concursul locurilor bugetare, informații despre cămin, graficul consultațiilor, etc. este asigurată de pagina web a instituției cu extensiunile LLS și CMMILA. Rezultatele examinărilor pot fi accesate de către studenți prin intermediul sistemului informațional CRD în baza ID-ului.

9) Monitorizarea și revizuirea ofertei educaționale este realizată anual, în baza propunerilor elaborate de către Consiliul Calității al USM și cu aplicarea consecventă a procedurilor eficiente de colectare a datelor. Opiniile și sugestiile beneficiarilor sunt analizate la nivel de departament, facultate și de către Comisia de Asigurare a Calității. Drept urmare, sunt operate modificări calitative în planul de învățământ și curriculum, este efectuată racordarea programului de studii la cerințele pieței muncii, tendințele de dezvoltare a societății, cele mai recente cercetări din domeniu. Activitățile de monitorizare a proceselor de predare-învățare-evaluare sunt planificate și întreprinse cu implicarea actorilor interesați: cadre didactice, masteranzi, angajatori, membri ai Comisiei de Asigurare a Calității. Pentru evaluarea obiectivă a cunoștințelor obținute de către masteranzi, la USM este aplicat sistemul anti-plagiat de verificare a tezelor de master (antiplagiat.usm.md). Informația privind evidența evoluției profesionale a absolvenților și angajării în câmpul muncii este colectată, analizată și păstrată în baze de date gestionate de către Centrul de Ghidare în Carieră și Relații cu Piața Muncii și Departamentul Lingvistică Germanică și Comunicare Interculturală. În baza datelor verificate, absolvenții acestui program de studii superioare de master au fost angajați în câmpul muncii pe domeniul de formare profesională.

10. Instituția dispune și aplică proceduri de comunicare, executare și monitorizare a dispozițiilor și recomandărilor MEC și a ministerelor de resort. Instituția a implementat sistemul de e-management al documentelor, care facilitează circuitul intern al acestora.

Puncte tari:

1. Monitorizarea asigurarea calității programului de studii prin mecanisme de proiectare și organizare monitorizată a activităților de asigurare a calității și apreciere obiectivă a rezultatelor procesului educațional.
2. Implicarea activă a personalului academic în activitatea de cercetare prin implementarea proiectelor internaționale, prin participarea la manifestări științifice naționale și internaționale, prin publicarea rezultatelor cercetărilor.
3. Implementarea politicilor active de dezvoltare profesională a personalului academic.
4. Oferirea cursurilor de formare profesională și formare continuă gratuite la modulul psihopedagogic pentru cadrele didactice ale USM.
5. Susținerea instituțională eficientă a activității de cercetare a personalului academic.
6. Baze de date cu informații relevante pentru gestionarea programului de studii superioare de master.
7. Sistem complex de baze de date electronice, gestionat cu respectarea politicii de securitate privind protecția datelor cu caracter personal, a cadrului normativ și legislativ în vigoare.
8. Racordarea programului de studii la tendințele de dezvoltare a societății și cele mai recente cercetări din domeniu.
9. Utilizarea sistemului anti-plagiat de verificare a tezelor (antiplagiat.usm.md) și a registrelor electronice pentru evaluarea obiectivă a cunoștințelor obținute de către masteranzi.
10. Comunicarea cu angajatorii și stabilirea modalităților de dezvoltare a competențelor profesionale a absolvenților.

Recomandări:

- Aprobarea curricula la Consiliul Facultății de Litere în luna septembrie.
- Examinarea/ajustarea structurii și a conținutului planului de activitate și a raportului de activitate elaborat anual de structurilor de asigurare a calității în vederea eliminării unor repetări de informație precum și a volumului mare.

În procesul de evaluare a programului de studii superioare de master *Comunicare multilingvă, managementul intercultural și limbaje de afaceri, domeniul general de studiu 023 Filologie, master de profesionalizare, 120 credite ECTS, forma de învățământ cu frecvență* s-a stabilit următorul nivel de realizare a standardelor de acreditare:

Standard de acreditare	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Punctaj total	8	12	13	7	22	14	5	3	12	1

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului
		ISACPSM - 159

Valoarea evaluată	8	12	13	7	22	14	5	3	12	1
Nivel de realizare (%)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Notă: Standardele de evaluare minime obligatorii: 1.1.1, 4.1.1, 4.2.1 și 6.2.1 sunt îndeplinite. În cazul în care unul (sau mai multe) standarde nu sunt îndeplinite, se specifică acest lucru.

Recomandarea finală a comisiei de evaluare externă:

În baza pct. 62, subpct. 1 al *Metodologiei de evaluare externă a calității în vederea autorizării de funcționare provizorie și acreditării programelor de studii și a instituțiilor de învățământ profesional tehnic, superior și de formare continuă*, s-a constatat că ponderea nivelului de realizare a fiecărui standard de acreditare constituie cel puțin 90%, standardul de acreditare 2. Proiectarea și aprobarea programelor și standardul de acreditare 5. Personalul academic au nivelul de realizare 100%, standardele de evaluare minime obligatorii sunt întrunite și se propune:

- Acreditarea programului de studii superioare de master **Comunicare multilingvă, managementul intercultural și limbaje de afaceri**, domeniul general de studiu 023 Filologie, master de profesionalizare, 120 credite ECTS, forma de învățământ cu frecvență, pentru o perioadă de 5 ani.

Membrii comisiei de evaluare externă:

Președinte: _____ **Liliana RUSU**

Membru: _____ **Viorica CEBOTAROȘ**

Membru: _____ **Elvira GURANDA**

Membru: _____ **Daniela VACARCIUC**

Membru: _____ **Valentina CHIPER**