

**MINISTERUL EDUCAȚIEI, CULTURII ȘI CERCETĂRII  
AL REPUBLICII MOLDOVA  
UNIVERSITATEA PEDAGOGICĂ DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU**



**R A P O R T U L  
SECȚIEI DE ASIGURARE A CALITĂȚII ȘI DEZVOLTARE CURRICULARĂ  
PENTRU ANUL DE STUDIU 2018 – 2019**

**Chișinău – 2019**

**Raportul a fost aprobat:**

**Consiliu de Asigurare a Calității al UPS "Ion Creangă" din Chișinău,  
proces-verbal nr.1 din 3 septembrie 2019**

**Raportul a fost elaborat:**

**Barbăneagră Alexandra, prorector pentru activitatea didactică, dr., conf. univ. ;**

**Lapoșina Emilia, șef DACDC, dr., conf. univ.;**

**Popecu Maria, dr., lector ;**

**Cepraga Lucia, dr., conf. univ.**

## CUPRINS:

1. Organizarea, aplicarea și eficacitatea sistemului intern de asigurare a calității .....	4
2. Evaluarea externă a calității programelor de studii superioare de licență și formare profesională continuă .....	7
3. Evaluarea internă a calității serviciilor educaționale prestate în cadrul universității prin evaluări interne .....	11
4. Recomandări pentru îmbunătățire a calității programelor de studii în cadrul UPSC .....	20
Anexe .....	21
<i>Anexa 1 Rezultatele chestionării absolvenților programelor de studii superioare la ciclul II, master cu privire la programul de studiu, curricula și oferta de cursuri .....</i>	<i>21</i>

### **1. Organizarea, aplicarea și eficacitatea sistemului intern de asigurare a calității**

Asigurarea calității în UPSC este orientată spre realizarea unui ansamblu de acțiuni privind proiectarea, implementarea, coordonarea și monitorizarea sistemului de management al calității prin care se formează și se consolidează încrederea beneficiarilor Universității.

În cadrul UPSC există un sistem intern de management al calității (SMS) care prevede activitatea structurilor pentru fiecare nivel ierarhic managerial al universității:

- la nivel instituțional: Consiliul de Asigurare a Calității, organ universitar colectiv cu funcții consultative, Comisia Senatului *Studii și calitate*, Secția de Asigurare a Calității și Dezvoltare Curriculară (SACDC);
- la nivel de facultate: Comisia de asigurare a calității;
- la nivel de catedră: Comitetul de asigurare a calității.

SMC a universității funcționează cu respectarea unei metodologii acceptate și verificate la nivel internațional. Ea presupune următoarele direcții de activitate:

- *Planificarea SMC*: elaborarea planurilor și mecanismelor de activitate a structurilor SMC la nivel de universitate, facultate, catedră.
- *Elaborarea, completarea și reactualizarea bazei normative necesare*: regulamentelor de activitate;; procedurilor de asigurare și îmbunătățire a calității; obligațiilor de funcții.
- *Implementarea SMC*: formarea personalului și culturii calității; implementarea și monitorizarea respectării procedurilor de lucru; aprobarea instrumentelor și indicatorilor de evaluare.
- *Evaluarea eficienței SMC*: • audit/ evaluare internă; analiza eficienței structurale și a procedurilor; certificarea SMC.

*Procedurile pentru asigurarea calității* se aplică în cazul tuturor activităților desfășurate în cadrul UPSC, după cum urmează: administrarea instituției, predarea, învățarea, cercetarea, serviciile pentru studenți, relațiile de parteneriat cu instituții de resort, relațiile cu societatea etc.

*Instrumentele pentru evaluarea calității* serviciilor educaționale prestate în cadrul UPSC au fost reactualizate și aprobate de Secția de Asigurare a Calității și Dezvoltare Curriculară, plasate pe site-ul universității în scopul asigurării accesului tuturor subdiviziunilor universitare și aplicate studenților, cursanților, profesorilor, angajatorilor etc.

*Sistemul informațional și baza de date* a UPSC a fost reactualizată, extinsă și perfectată (registru electronic pentru studenți, orarul orelor de studiu, informarea, înscrierea la studii și chestionarea on-line pentru studii de licență, master, formare profesională continuă, baza de date pentru serviciile

administrative universitare. Sistemul informațional asigură transparența informației publice beneficiarilor serviciilor educaționale, permite operarea eficientă cu baza de date, asigurând totodată confidențialitatea și securitatea informațională a bazei de date.

Activitatea sistemului de management al calității se desfășoară în baza planurilor anuale de activitate, aprobate, respectiv, la nivel instituțional, facultate și catedră.

Monitorizarea și evaluarea internă a calității activității de prestare a serviciilor educaționale în cadrul UPSC se efectuează sistematic, pe nivele de activitate, periodic în baza Planului anual de acțiuni al universității, Planul Secției de asigurare a calității, Programului de audit intern, aprobat de rectorul Universității, accesibile pe site-ul universității <https://upsc.md/ro/subdiviziuni/departamente/departamentul-de-asigurare-a-calitatii-si-dezvoltare-curriculara/>.

Activitatea structurilor de asigurare a calității este discutată în diverse ședințe cu reprezentanții comunității academice și reflectată în procese-verbale ale Senatului UPSC, Consiliului de asigurare a calității, SACDC, structurilor responsabile în cadrul facultăților și catedrelor universitare.

Studenții fac parte din structurile sistemului de management al calității la nivel de universitate (Consiliul de asigurare a calității) și facultate (Comisia de asigurare a calității) [https://upsc.md/wp-content/uploads/2019/03/upsc\\_sacdc\\_act\\_normativ\\_intern\\_9.pdf](https://upsc.md/wp-content/uploads/2019/03/upsc_sacdc_act_normativ_intern_9.pdf).

Pentru asigurarea implicării eficiente a studenților în cadrul structurilor de asigurare a calității SACDC planifică și realizează stagii de formare pentru studenți, auditori interni, coordonatorii programelor de studii, cadre didactice și manageriale implicate în SMS <https://upsc.md/ro/subdiviziuni/departamente/departamentul-de-asigurare-a-calitatii-si-dezvoltare-curriculara/>.

În vederea perfectării sistemului de asigurare a calității din universitate și completării bazei normative de activitate în anul curent de studiu a fost elaborate, discutate și aprobate în Senat:

1. Procedura operațională de evaluare a calității serviciilor educaționale de către beneficiari în cadrul Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din Chișinău
2. Procedura de realizare a recomandărilor și deciziilor agențiilor de evaluare externă/internă a calității în Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă” din Chișinău
3. Strategia de dezvoltare a personalului în cadrul Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din Chișinău

În vederea asigurării creșterii eficienței activității Facultatea Formare continuă (FFC) a fost

reorganizată, fiind creat *Consiliu coordonator al FFC*, organ suprem al conducerii facultății constituit din: titularii (decanul facultății, șefii de secții), șeful Catedrei Management educațional; coordonatori ai programelor de formare profesională continuă; reprezentanți ai pieței muncii. Regulamentul facultății a fost reactualizat. SACDC în colaborare cu administrația Facultății a perfectat baza normativă internă de prestare a serviciilor educaționale de formare continuă. Au fost elaborate sau reactualizate:

1. Regulament privind organizarea și desfășurarea înscrierii la studiile de formare profesională continuă la Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă” din Chișinău
2. Regulament privind evaluarea rezultatelor academice ale cursanților și monitorizarea calității programelor de formare profesională continuă în Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă” din Chișinău
3. Procedura privind elaborarea, monitorizarea și revizuirea periodică a programelor de formare profesională continuă în cadrul Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din Chișinău

Regulamentele și procedurile aprobate au fost puse în aplicare în anul curent de studiu, având impact pozitiv asupra asigurării calității procesului de formare profesională continuă, fapt dovedit prin rezultatele evaluării interne/audit și externe/acreditare.

În funcționarea sistemelor de asigurare a calității din UPSC constatăm și anumite *probleme*:

- Rotația cadrelor didactice în structurile interne de asigurare a calității și implicarea activă a studenților creează necesitatea continuă de formare a competențelor în domeniul managementului calității la persoanele implicate pe perioada acumulării experienței;
- Personalul structurilor universitare de asigurare a calității sunt cadre didactice cu o sarcină didactică completă, astfel implicarea lor în diverse activități de audit intern/extern este dificilă;
- Mentalități, atitudini și comportamente a unei părți a comunității academice universitare *reactive* în locul celor *proactive*; cultura organizațională este dominată de strategia inoportună de a corecta greșelile, dar nu a preveni posibilele erori;
- Perceperea asigurării și îmbunătățirii calității ca fiind o „datorie” exclusivă a personalului de execuție; integrarea managementului calității *constituie o schimbare majoră în cultura instituției* și se confruntă, de obicei, de rezistența personalului și a structurilor existente;
- Lipsa sistemului de stimulare a personalului pentru rezultatele avansate în calitatea serviciilor prestate și dificultățile de corelare a sporurilor salariale cu calitatea activității profesionale.
- Evaluarea activității instituției/personalului academic, prioritar, prin prisma *obiectivelor*

*cantitative*, în detrimentul celor *calitative*; personalul didactic este tentat să limiteze calitatea numai la rezultatele activității didactice;

- Insuficiența programelor și proiectelor de finanțare naționale în asigurarea calității în educație etc.

## **2. Evaluarea externă a calității programelor de studii superioare de licență și formare profesională continuă**

Evaluare externă a calității / acreditare programelor de studiu este un proces de importanță strategică pentru UPSC prin care instituției/programelor de studii li se acordă dreptul de a desfășura procesul de învățământ, de a organiza admiterea la studii și examenele de finalizare a studiilor, precum și dreptul de a emite diplome, certificate și alte acte de studii recunoscute de Ministerul Educației, Culturii și Cercetării.

În anul curent de studii (2018-2019) evaluarea calității programelor de studii și prestării serviciilor educaționale în cadrul UPSC a presupus un mecanism complex de activități de evaluare și anume:

- a. autoevaluarea;
- b. evaluarea internă;
- c. evaluarea externă.

Evaluarea calității programelor de studii a fost desfășurată în corespundere cu Planului anual de acțiuni al universității, Planul de activitate a Secției de asigurare a calității și dezvoltare curriculară, Programului de audit intern, aprobat de rectorul Universității, toate accesibile pe site-ul universității <https://upsc.md/ro/subdiviziuni/departamente/departamentul-de-asigurare-a-calitatii-si-dezvoltare-curriculara/>

În scopul creșterii competitivității instituțiilor de învățământ superior, a programelor de formare profesională inițială și continuă, în conformitate cu Ordinul MECC nr. 1213 din 13.08.2018, *Cu privire la calendarul evaluărilor externe a calității* și programului evaluărilor aprobate de către ANACEC pentru anul 2018-2019, UPSC a solicitat și realizat evaluarea externă a 8 programe de studiu la ciclul I, licență și 17 programe de formare profesională continuă.

Tabelul 1. Lista programelor de studii din UPSC propuse pentru evaluarea externă de către

## ANACEC în anul de studii 2018-2019

N d/o	Cod	Programul de studiu	Ciclul de studii	Perioada evaluării externe
1.	0319.1	Asistență socială	Licență	03-05.12.2018
2.	0212.01	Modă-Design vestimentar	Licență	17-19.04.2019
3	0212.2	Design interior	Licență	17-19.04.2019
4	0213.1	Pictura	Licență	17-19.04.2019
5	0213.2	Grafica	Licență	17-19.04.2019
6	02.14	Arte decorative aplicate	Licență	17-19.04.2019
7	0114.10	Limba și literaturi franceză și engleză	Licență	17-19.04.2019
9	01.14.10	Limba și literaturi engleză și italiană	Licență	17-19.04.2019
10	0114.Educație și formarea profesorilor (20 credite)	Management educațional	Formare Profes. Continuă (FPC)	22-23.04.2019
11	0114	Pedagogie preșcolară	FPC	22-23.04.2019
12	0114	Pedagogia învățământului primar	FPC	22-23.04.2019
13	0114	Limba și literatura română (școala națională)	FPC	22-23.04.2019
14	0114	Limba și literatura română (pentru instituțiile cu predare în limbile minorităților naționale)	FPC	22-23.04.2019
15	0114	Limba și literatura rusă (pentru instituțiile cu predare în limba rusă)	FPC	22-23.04.2019
16	0114	Limba și literatura rusă (școala națională)	FPC	22-23.04.2019
17	0114	Limba și literatura franceză	FPC	22-23.04.2019
18	0114	Limba și literatura engleză	FPC	22-23.04.2019
19	0114	Istorie	FPC	22-23.04.2019
20	0114	Educație civică (educația pentru societate)	FPC	22-23.04.2019
21	0114	Geografie	FPC	22-23.04.2019
22	0114	Artă plastică	FPC	22-23.04.2019
23	0114	Educație tehnologică	FPC	22-23.04.2019
24	0114	Învățământ special și integrat	FPC	22-23.04.2019
25	0114	Logopedie	FPC	22-23.04.2019

În baza deciziei Senatului din 25.01.2018 UPSC a solicitat Agenției Naționale de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare (ANACEC) acreditarea ultimelor 7 programe de studii superioare la ciclul I, licență, realizate în cadrul UPSC (34 acreditate în anul 2017, 2 – în 2018, 7 – propuse în 2019, total 43 programe licență).

*Evaluarea externă a programelor de studii superioare de licență*

În perioada preacreditare (septembrie 2018 - aprilie 2019) Secția de Asigurare a Calității și Dezvoltare Curriculară a organizat o serie de stagii de formare pentru persoanele responsabile de



elaborare a rapoartelor de autoevaluare, președinții Comisiilor și Comitetelor de asigurare a calității, auditorilor interni și studenți implicați în structurile universitare de asigurare a calității, a oferit suport informațional și factologic grupelor de lucru implicate în procesul de acreditare.

În corespundere cu prevederile Regulamentului de evaluare internă al UPSC, SACDC a realizat *procedurile de evaluarea internă/audit* a programelor de studiu și a prezentat rezultatele auditului în cadrul ședințelor SACDC (proces-verbal nr.3 din 21.11.2018), Senatului UPSC (proces-verbal nr.3 din 29.11.2018).

*Rapoartele de autoevaluare* în vederea acreditării, elaborate în baza rezultatelor evaluării interne a programelor de studii, au fost depuse la ANACEC în termeni prestabiliți, conform cerințelor înaintate și examinate de membrii Comisiilor de evaluare. Pentru activitatea eficientă în cadrul vizitelor în universitate au fost elaborate Programe de vizită pentru cele 3 comisii de acreditare.

În calitate de *finalitate preventivă a evaluării externe* a calității celor 7 programe de licență au fost întocmite și semnate Fișele de vizită cu aprecieri pozitive.

În baza 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 aprobată prin Hotărârea Guvernului Nr. 616 din 18.05.2016 în perioada septembrie-decembrie a anului 2018 programul *0319.1 Asistență socială*, învățământ cu frecvență și frecvență redusă (180 credite) a fost acreditat pentru perioada de 5 ani.

ANACEC a decernat premiul „Cristalul Calității” programului Asistență socială din cadrul UPSC, în semn de înaltă apreciere, pentru promovarea culturii calității și rezultate excelente obținute în procesul de evaluare externă a programelor de studii superioare de licență.

Rezultatele evaluării externe a programelor de studiu în domeniile Arte și Limbi și literaturi străine sunt în prelucrare.

#### *Evaluarea externă a programelor de formare profesională continuă*

În vederea eficientizării activității de management al calității la toate treptele de studii asigurate de UPSC, în special formarea pe parcursul vieții, SACDC în parteneriat cu administrația Facultății de Formare continuă a reactualizat baza normativă a activității Facultății și anume:

1. Regulament privind organizarea și desfășurarea înscrierii la studiile de formare profesională continuă la Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă” din Chișinău
2. Regulament privind evaluarea rezultatelor academice ale cursanților și monitorizarea calității programelor de formare profesională continuă în Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă”

din Chișinău

3. Procedura privind elaborarea, monitorizarea și revizuirea periodică a programelor de formare profesională continuă în cadrul Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din Chișinău

În baza Deciziei Senatului UPSC nr.1 din 27.09.2018, Regulamentului de evaluare internă a Programelor de studii în cadrul UPS „Ion Creangă” a fost stabilite perioada *preacreditare* din 03.09.2018 până la 20.12.2018 și responsabilii pentru pregătirea către evaluarea externe/acreditarea *programelor de formare continuă*. Conform Dispoziției Rectorului UPSC nr.7 din 03.10.2018 *Cu privire la organizarea evaluării interne a programelor de formare profesională continuă*, a fost aprobată lista programelor propuse pentru evaluarea internă, Programul activităților privind auditul programelor de formare profesională continuă. *Rezultatele evaluării interne* a 17 programe de formare profesională continuă (20 credite) au fost discutate la SACDC (process-verbal an.4 din 03.12.2018) și aprobate în cadrul ședinței Senatului din 20 decembrie 2018 și plasate pe site-ul UPSC <https://upsc.md/ro/universitate/conducere/senat/>.

În scopul recuperării neconformităților evidențiate în urma auditului intern și în vederea realizării deciziei Senatului în colaborare cu administrația UPSC, prorector pentru activitatea didactică dna Barbăneagră A, decanul facultății FC dna Țap E: și SACDC a realizat o serie de stagii de formare cu membrii Consiliului Coordonator al Facultății Formare Continuă în vederea pregătirii pentru evaluare externă a calității. Au fost realizate peste 10 stagii de formare, și întruniri de discuții care au vizat diverse aspecte de asigurare a calității programelor de formare profesională continuă, cum ar fi:

- cadrul normativ de funcționare și strategii de asigurare a calității;
- specificul procesului didactic cu persoane adulte;
- cerințele actuale față de curriculumului și selectarea conținutului în corespundere cu nevoile cursanților;
- calitatea tehnologiilor didactice moderne: a formelor, metodelor de predare-învățare-evaluare, mijloacelor didactice utilizate;
- mediului stimulativ și incluziv de învățare și organizarea procesului de didactic etc.);
- calitatea personalului academic și managerial;
- calitatea serviciilor educaționale și altor servicii prestate în cadrul universității pentru cursanți, organizarea evaluării serviciilor;
- asigurarea programelor de formare profesională continuă cu suport științifico-metodic;
- impactul și relevanța programelor de formare profesională continuă la nivel local și național.

În perioada 22.04.2019-23.04.2019 17 programe de formare profesională continuă au încheiat cu succes procesul de evaluare externă, finalizat cu semnarea Fișelor de vizită.

### **3.Asigurarea calității serviciilor educaționale prestate în cadrul universității prin chestionarea beneficiarelor**

Evaluarea de către studenți a gradului de satisfacție privind serviciile educaționale reprezintă o procedură de formare a unei opinii obiective asupra calității serviciilor prestate și a competențelor profesionale a cadrelor didactice universitare. Prin aplicarea procedurii operaționale se contribuie la asigurarea calității studiilor universitare oferite beneficiarilor.

Procedura are drept **scop** cunoașterea percepției studenților cu privire la calitatea serviciilor educaționale și activității prestate de personalul didactic pentru îmbunătățirea procesului de formare profesională inițială și continuă la nivel de organizare, conținut și modalități de realizare.

Evaluarea serviciilor educaționale de către studenți este o parte componentă a managementului calității în cadrul UPSC.

Evaluarea serviciilor educaționale prestate în cadrul UPSC a fost realizat în conformitate cu Procedura operațională de evaluare a calității serviciilor educaționale de către beneficiarii în cadrul Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din Chișinău, aprobată la ședința Senatului, proces-verbal nr.4 din 29.11.2018.

În anul curent de studiu au fost evaluate:

1. Programele de studii la ciclul II, master și alte servicii universitare - de către absolvenții;
2. Activitatea cadrelor didactice universitare, candidați la concurs pentru suplinirea postului vacant de cadrul didactic universitar;
3. Satisfația angajaților privind condiții de muncă (Facultățile Psihologie și PPS, Arte plastice și design, Limbi și literaturi străine)

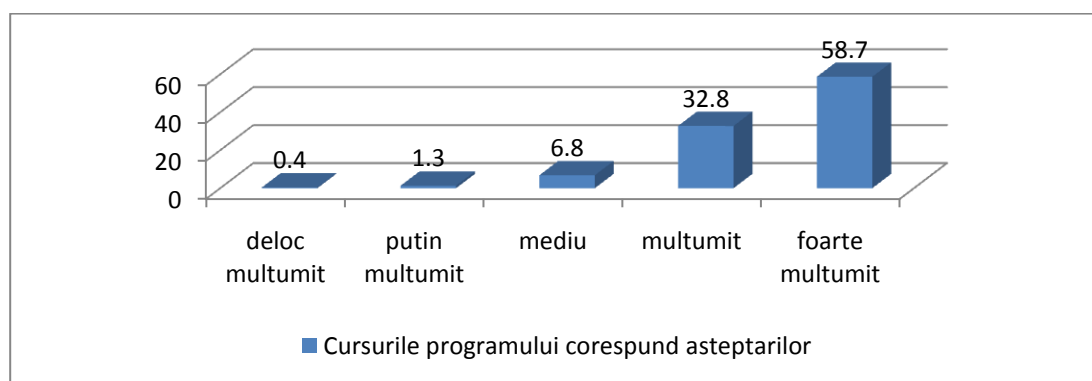
Tabelul 2. Distribuirea chestionarelor absolvenților programelor de studiu la ciclul II, master (120

credite) în perioada mai-iunie 2019.

Nr.	Program de studii superioare de master	Nr de studenți chestionați	Data
1	Consilierea și educația familială	12	5.06.2019
2	Tehnologii de creare a softurilor educaționale	9	
3	Metodologia educației preșcolare	10	6.06.2019
4	Management și consiliere în învățământul primar	14	
5	Metodologia educației preșcolare	10	7.06.2019
6	Management și consiliere în învățământul primar	8	
7	Management și consiliere în învățământul primar (rusă)	6	10.06.2019
8	Educație pentru cariera universitară		11.06.2019
9	Didactica învățământului primar	12	
10	Politici sociale de susținere a familiei și copilului	15	
11	Servicii sociale în domeniul sănătății populației	11	12.06.2019
12	Logopedia	12	
13	Psihodiagnostic și intervenții psihologice în diferite tipuri de organizații	7	
14	Logopedia (rusă)	10	13.06.2019
15	Psihodiagnostic și intervenții psihologice în diferite tipuri de organizații (Suceava)	8	
16	Tehnologii informaționale și de comunicare în instruire	28	
17	Tehnologii informaționale și de comunicare în instruire		14.06.2019
18	Activitatea psihoeducațională de consiliere și psihoterapie a psihologului practic	10	
19	Patrimoniul istoric și turism cultural		19.06.2019
	<b>TOTAL</b>	<b>182</b>	

Aplicarea chestionarelor a permis analiza calității activității de formare profesională separat pe programe de studiu la ciclul II, master. Prezentăm rezultatele prelucrate la un item din chestionarele aplicate on-line cu referire la aprecierii generale a satisfacției studenților privind programul de studiu:

Diagrama 1. Cursurile programului corespund așteptărilor



În continuare, în calitate de exemplu, prezentăm rezultatele prelucrate ale chestionării absolvenților de la facultatea Psihologie și psihopedagogie specială.

Chestionarea, realizată de Secția de Asigurare a Calității și Dezvoltare Curriculară și Comisia/Comitete de asigurare a Calității a facultății Psihologie și psihopedagogie specială (PPS) în perioada 11.06.2019 – 13.06.2019, asigură o bază adecvată pentru caracterizarea gradului de satisfacție a studenților privind programele de studii la ciclul II master. Au fost supuse evaluării 5 programe de studii la ciclul II, master, de către 7 grupe de absolvenți.

În calitate de instrument al evaluării a fost aplicat Chestionar pentru evaluarea programului de studiu la ciclul II, master (absolvenți), elaborat și aprobat la SACDC și plasat pe site-ul upsc.md. Chestionarea a fost anonimă.

Au fost prelucrate 73 chestionare completate integral.

Rezultatele evaluării satisfacției studenților permit identificarea punctelor forte și slabe ale programelor de studiu. Astfel, managementului universității/facultății/catedrei este oferit un feedback din partea studenților, care va permite adoptarea măsurilor de îmbunătățire a planului de studiu, calității de formare profesională și de atragere a studenților.

Centrarea pe obținerea de informații privind satisfacția studenților se datorează impactului pozitiv al acesteia asupra motivației studenților față de diferitele aspecte ale activității de predare-învățare și administrative, dovedindu-se predictivitatea acesteia privind intențiile studenților de a rămâne în cadrul instituției sau de a pleca.

Absolvenților-masteranzi a fost propus un chestionar, format din 40 subiecte, 36 din care sunt întrebări de opinie în format grile, iar 4 întrebări sunt destinate propunerilor și sugestiilor studenților privind îmbunătățirea programului de studii finalizat. Întrebările de opinie s-au referit la următoarele aspecte:

- ***Programul de studiu, curricula și oferta de cursuri***
- ***Flexibilitatea organizării programului de studiu***
- ***Consiliere și orientare profesională***
- ***Servicii oferite***
- ***Resurse și spații de învățare***
- ***Aspecte generale privind universitatea***

Răspunsurile au fost codificate pe o scală ordinală cu 5 trepte:

- Foarte mulțumit;
- Mulțumit;

- Mediu;
- Puțin mulțumit;
- Deloc mulțumit.

Pentru prelucrarea cantitativă calificativelor a fost atribuit punctaj de la 1 la 5, respectiv: foarte mulțumit – 5 puncte, mulțumit – 4 puncte, mediu – 3 puncte, puțin mulțumit – 2 puncte, deloc – 1 punct.

Rezultatele chestionarului au scos în evidență următoarele aspecte:

Tabelul 3. Rezultatele chestionării absolvenților privind calitatea programelor de studii la ciclul II, master, facultatea Psihologie și Psihopedagogie specială

<b>Programe de studii, ciclul II, master</b>	<b>Politici sociale</b>	<b>Servicii sociale</b>	<b>Logopedia (rom)</b>	<b>Logopedia (rus)</b>	<b>PIPO (rom)</b>	<b>PIPO (Suceava)</b>	<b>ACPT</b>
<b>Indicatori</b>							
Nr. de chestionare	11	15	12	10	7	8	10
<i>Programul de studiu, curricula și oferta de cursuri</i>	92%	92%	89,1%	86,3%	88,3%	95,9%	83,5%
<i>Flexibilitatea organizării programului de studiu</i>	95,7%	92,9%	85%	95,3%	81%	92,5%	86,7%
<i>Consiliere și orientare profesională</i>	89,5%	89,7%	80,41%	98,5%	82,9%	92,5%	80,5%
<i>Servicii oferite</i>	85%	87,4%	89,5%	96,3%	87,3%	90,7%	85,1%
<i>Resurse și spații de învățare</i>	87,3%	66,9%	71%	93,6%	82,3%	87,5%	62%
<i>Aspecte generale privind universitatea</i>	98,3%	94,9%	90,3%	97,2%	86,3%	94,5%	94%

**Concluzii:** Rezultatele chestionării ne permit să concluzionăm că studenții în general apreciază înalt calitatea programelor de studii superioare de master în cazul majorității aspectelor cuprinse în chestionar, cele mai multe răspunsuri de apreciere înaltă au fost exprimate la programe din domeniul Asistență socială și PIPO.

Anchetele arată că majoritatea studenților sunt satisfăcuți de conținutul programelor de studiu, condiții și orarul activității de studiu, mediul de învățare, de pregătirea profesională a cadrelor didactice,

de disponibilitatea cadrelor didactice la participarea în activități cu studenții în afara curriculei ș.a.

Totodată s-au constatat rezerve privind calitatea serviciilor oferite de către universitatea/facultatea/catedra (site-ul, proceduri de soluționare a problemelor, spații sanitare, dotarea și acces la TIC și informație).

În același timp, constatăm că preocuparea majoră a Comisiei de asigurare a calității și SACDC este orientată spre satisfacerea necesităților profesionale ale studenților, reactualizarea și completarea curriculei disciplinare și consolidarea competențelor de cercetare și de terapie în diferite domenii profesionale.

Tabelul 4. Rezultatele chestionării absolvenților privind calitatea programelor de studii la ciclul II, master, facultatea Științe ale educației

<b>Programe de studii, ciclul II, master</b> <b>Indicatori</b>	<b>Metodologia educației preșcolare</b>	<b>Metodologia educației preșcolare</b>	<b>Management și consilierea în învățământ primar</b>	<b>Management și consilierea în învățământ primar</b>	<b>Consiliere și educația în familie</b>	<b>Didactica în învățământul primar</b>	<b>Tehnologii informaționale și de comunicare în</b>	<b>Tehnologii de creare a softurilor</b>
Nr. de chestionare	10	11	8	14	12	12	28	9
<i>Programul de studiu, curricula și oferta de cursuri</i>	92%	92%	89%	97%	96%	95%	96%	80%
<i>Flexibilitatea organizării programului de studiu</i>	96%	96%	92%	97%	95%	91%	97%	96%
<i>Consiliere și orientare profesională</i>	89%	92%	89%	93%	95%	90%	96%	95%
<i>Servicii oferite</i>	85%	82%	92%	93%	96%	94%	96%	91%
<i>Resurse și spații de învățare</i>	82%	82%	96%	86%	90%	79%	97%	93%
<i>Aspecte generale privind universitatea</i>	92%	93%	95%	98%	98%	80%	97%	98%

Tabelul 5. Prezentă date cantitative referitor la evaluarea calității programelor de studii universitare la ciclul II, master în anul de studii 2017-2018:

Nr.	Program de studii superioare de master	Nr de studenți chestionați
1	Didactica limbii germane si strategii de comunicare	9
2	Didactica matematica	13
3	Leadership si instruire	14
4	Management educational	53
5	Modele de comunicare si relatii publice	17
6	Management in Arte	22
7	Didactica Disciplinelor Istorice	10
8	Pictura de sevalet	6
9	Traducere si interpretare	13
10	Desen grafic	9
11	Pedagogia Artelor Plastice	14
12	Didactica limbii engleze si startegii de comunicare	8
13	Educatie lingvistica si comunicare interculturala	21
14	Limba si Cultura franceza	8
15	Didactica limbii ruse ca limba straina/nonmaterna	17
16	Leadership si instruire (engleza)	9
17	Politici de susținere a familiei și copilului (120 credite)	17
18	Servicii sociale în domeniul sănătății populației (120 credite)	13
19	Pedagogia culturii emoționale	12
	<b>TOTAL</b>	<b>265</b>

Opiniile studenților referitor la programele de studii și activitatea didactică au demonstrat o apreciere bună pentru anul curent. Aprecierea generală cu privire la contribuția universității la crearea condițiilor de viață și instruire, serviciilor educaționale și sociale, la care studenții au avut acces pe durata instruirii a fost una bună și foarte bună. Evaluarea serviciilor de alimentație, procedura de distribuire și condițiile de cazare în cămine, burse și programe de mobilitate sunt apreciate fiind satisfăcătoare și bune, ceea ce demonstrează necesitatea modificării și punerii în aplicație a rezervelor. Generalizând, constatăm că aprecierea facilităților studențești și serviciile oferite de biblioteca universitară se încadrează în rigorile standardelor de calitate.

Cumulând rezultatele chestionării absolvenților programelor de studii la ciclul II, master din anul trecut de studii, prezentate în Tabelul 4., putem concluziona că în scopul pregătirii către acreditare, planificată pentru anii 2019-2020, au fost evaluate în total 36 programe de studii la ciclul II, master, dintre care - 19 programe cu 120 credite, 17 programe cu 90 credite. Rezultatele evaluării programelor de



studii de către absolvenți au fost discutate în cadrul ședințelor SACDC și Consiliului de asigurare a calității din UPSC din iunie.

### ***Evaluarea calității predării orelor de curs și monitorizării curente a procesului didactic***

Asigurarea calității activității cadrelor științifico-didactice și didactice din UPSC prevede organizarea și realizarea evaluării:

- curente (anuală/semestrială) cu funcție predominant formativă,
- periodice (la intervale de 5 ani pentru ocuparea prin concurs a unui post didactic vacant) cu funcție predominant sumativă,
- de selecție și promovare a activității personalului academic universitar.

Evaluarea activității personalului academic are un caracter obligatoriu, integrator și se efectuează cu respectarea prevederilor Codului etică și deontologie universitară, de către cadre științifico-didactice și didactice, membrii Comisiilor/Comitetelor de asigurare a calității. Cazurile speciale de evaluare, solicitate de administrația universității/facultății/catedrei (selecție, promovare, menținerea în activitate, reclamații etc.) se realizează sub controlul SACDC.

Evaluarea activității cadrelor didactice și științifico-didactice cuprinde selectiv sau integral activitatea didactică, metodică, educativă, cercetare științifică a personalului academic universitar și implicarea acestora în acțiuni socio-culturale în interesul universității și comunității.

Evaluarea calității activității didactice a personalului academic are ca scop

- determinarea funcționalității personalului academic al catedrei universitare pentru asigurarea nivelului înalt de servicii educaționale în conformitate cu cadrul normativ în domeniu;
- elaborarea, aplicarea și perfectarea strategiilor de dezvoltare a personalului academic, asigurarea competenței cadrelor științifico-didactice și didactice, aplicarea corectă și transparentă a proceselor de recrutare și promovare a personalului academic.

Evaluarea activității didactice la ore de curs se aplică personalului academic implicat în procesul de formare profesională a studenților, indiferent de programul de studii universitare (licență, master, doctorat, formare continuă, învățământ cu frecvență, frecvență redusă sau la distanță, finanțare de la buget sau cu taxă).

În evaluarea curentă a activității didactice de predare-învățare-evaluare a personalului academic sunt implicați studenți universitari care realizează programe de studii superioare de licență, master, doctorat, formare continuă. Evaluarea se bazează pe prezumția de onestitate și respect reciproc între toți participanții la procesul de evaluare.

Candidații la posturile vacante la catedre universitare au ținut a câte 2-3 prelegeri în fața studenților, cu participarea membrilor colectivului catedrei, facultății, a membrilor Comisiei de calitate și a cel puțin a unui membru al Comisiei de concurs. Membrii SACDC (Lapoșina E., Popescu M., Cepraga L.) pe parcursul anului de studiu 2018-2019 au asistat la 11 ore publice de curs, practice (seminarii) predate de către cadre didactice universitare studenților la ciclul I, licență (cu frecvență și cu frecvență redusă), la ciclul II, master de la facultățile Filologie, Științe ale Educației, Limbi și Literaturi Străine, Istorie și Geografie, Psihologie și Psihopedagogie specială. Calitatea predării orelor publice fiind apreciată prin completarea *Fișei de evaluare a activității didactice* la ore de curs prin punctaj diferit cu calificativul „foarte bine”, apoi discutată în cadrul ședințelor de catedră.

Evaluarea activității didactice s-a realizat selectiv reieșind din necesitatea candidării cadrului didactic, științifico-didactic la concurs pentru reangajarea în funcție de cadru titular al catedrei universitare. Fiecare cadru didactic candidat la reangajare este evaluat în activitatea sa didactică la cel puțin o disciplină predată în anul curent de studii. Respectiv, distribuirea eșantionului de studenți implicați în evaluare a fost determinată de numărul de profesori cu termenul de angajare la catedră în curs de expirare (42 de profesori). Evaluarea activității cadrelor didactice la ore de curs de către studenții universitari a avut loc prin aplicarea chestionarelor on-line, plasate pe site-ul UPSC, pe pagina DACDC și completarea chestionarelor în format hârtie.

Evaluarea activității didactice la curs s-a desfășurat începând cu luna noiembrie până în luna iunie a anului universitar 2018-2019. Chestionarele au fost administrate anonim, format hârtie, tuturor beneficiarilor de curs care au binevoit să răspundă la întrebări. Chestionarul cu privire la evaluarea activității didactice la ore de curs a cuprins 43 de itemi structurați pe patru dimensiuni principale: *activitatea de predare, sistemul de evaluare, relația cadru didactic-student* și *resursele didactice*, divizați în 6 compartimente: impresia generală pe care a lăsat-o cadrul didactic (întrebarea 1); tehnici de predare (întrebările 2-5); relația cadru didactic-student (întrebările 6-8); organizarea și conținutul cursului (întrebările 9-14); prezența la cursuri (întrebarea 15); observații relatate de student (întrebarea 16).

#### ***Evaluarea activității didactice a profesorilor de către studenți***

Au fost prelucrate **235 chestionare** completate de studenți cu referire la evaluarea activității didactice la ore de curs a **15 profesori** angajați la UPSC. Rezultatele prelucrate au fost distribuite cadrelor didactice evaluate și șefilor de catedră din care fac parte.

Tabel 6. Distribuirea chestionarelor privind evaluarea calității activității cadrelor didactice la ore de curs (anul de studii 2018-2019)

N d/o	Nume, prenume cadrului didactic universitar	Curs universitar	Ciclul	N de chestionare distribuite
1	Puzdrovschii Iurii	Pictura și cromatologie	Licență	23
2	Șugida Svetlana	Design interior	Licență	13
3	Ponomari Dorina	Logopedia	Licență	12
4	Pricop Victor	Matematica computațională	Licență	18
5	Gobjilă Ana	Grafica	Licență	18
6	Cogut Sergiu	Limba și literatura română și engleză	Licență	10
7	Ermurachi Alexandru	Grafica	Licență	19
8	Dumitru Diana	Istoria contemporană	Licență	15
9	Losîi Elena		Master APCP, PIPO	21
10	Losîi Elena	Psihologie	Licență	29
11	Cataraga Sergiu	Istorie și geografie	Licență	7
12	Spatari Rodica	Design interior	Licență	15
13	Bodarău Galina		Licență	9
14	Munteanu Octavian		Licență	9
15	Chirev Larisa	Comunicarea nonviolentă	Licență	17
	<b>TOTAL</b>			<b>235</b>

### *Evaluarea satisfacției angajaților (cadrelor didactice) privind condiții de activitate*

Evaluarea satisfacției angajaților (cadrelor didactice) privind condiții de activitate a cuprins următoarele aspecte: acces la informație publică, stilul de conducere al conducătorului nemijlocit, climatul psihologic, satisfacerea și motivația personalului, conținutul activităților la locul de muncă, posibilitatea de creștere profesională, avansarea în carieră etc. În vederea realizării scopului propus a fost aplicat chestionarul elaborat de SACDC. Au fost chestionați 38 cadre didactice de la 5 catedre universitare, care au evaluat pozitiv intențiile administrației universității privind crearea condițiilor de activitate și posibilităților de creștere profesională și avansare în carieră. Totodată profesorii chestionați au intervenit cu următoarele sugestii și propuneri

a) A examina posibilitatea extinderii perioadei Contractului de muncă a pensionarelor în baza performanțelor.

b) A revedea modalitatea de informare cu privire la baza normativă și rezultate activității subdiviziunilor universitare în timp util.

c) A aloca facultăților universității surse financiare pentru publicarea lucrărilor metodice și

științifice ale profesorilor.

d) A aloca facultăților universității surse financiare pentru mobilitatea academică a profesorilor și studenților.

e) A elabora Regulamentul cu privire la acordarea sporurilor la salariu, premiilor și ajutoarelor materiale salariaților UPS „Ion Creangă” din Chișinău

Sugestii și propuneri exprimate în chestionare de către cadre didactice universitare au fost generalizate, discutate în cadrul ședinței Consiliului de administrație a UPSC, procesul-verbal nr.20 al din 28.05.2018 și în mare parte soluționate.

#### **4. Recomandări pentru îmbunătățire a calității programelor de studii la ciclul II, master în cadrul UPSC**

Evaluările externe/interne, întreprinse în anul curent de studiu în cadrul UPSC, au condus la îmbunătățirea bazei normative interne. Astfel, au fost reactualizate site-ul universității, baza de date, orarul și registrul electronic și altele, necesare pentru organizarea procesului de studii la ciclul I, licență, ciclul II, master, formare profesională continuă, participarea studenților în propriul proces de învățare etc.

##### **Recomandările Secției de asigurare a calității și dezvoltare curriculară catedrelor și profesorilor din universitate:**

- În scopul optimizării utilizării resurselor, dar și pentru a permite un transfer mai eficient a cunoștințelor interdisciplinare, se recomandă cu insistență intensificarea cooperării dintre diferite programe de studii de licență și master, atât referitor la conținut cât și la desfășurarea procesului de studii.

- Obiectivele, conținutul și finalitățile de studiu ale disciplinelor programului de master nu întotdeauna se deosebesc în mod clar de acelea ale cursurilor din programul de studii de la ciclul I, licență.. Uneori una sau mai multe unități de curs din cadrul programului de master sunt similare cu unitățile de curs de la ciclul de licență Se recomandă respectarea cerințelor controlate sistematic și succesiv pe măsura creșterii complexității finalităților de instruire la ciclul I, licență, ciclul II, master și asigurarea principiului sistematizării și continuității în învățare. Acestea necesită a fi reactualizate în corespundere cu CEC (nivelul 6 și 7). Să se asigure comparabilitatea la nivel internațional a finalităților și conținuturilor programelor de studiu la aspectele precum profunzimea academică și orientarea activității de cercetare.

- Se recomandă implementarea unui sistem clar de colectare și valorificare a feedback-ului din

partea tuturor actorilor importanți, pentru îmbunătățirea programului la nivel de conținut și modalitate de predare-învățare.

- Universitatea trebuie să depună eforturi pentru perfecționarea abilităților de cercetare ale studenților. Majoritatea programelor de licență și master includ un curs special pentru dezvoltarea abilităților de cercetare ale studenților, care sunt necesare pentru elaborarea tezelor de master, dar și pentru continuarea studiilor la ciclul III, doctorat. Totodată se recomandă de a crea oportunități pentru implicarea studenților în realizarea cercetărilor în teren în cadrul cercetărilor catedrelor de specialitate în diverse proiecte etc.

- Se recomandă redefinirea și actualizarea programelor, acestea devenind mai solicitante pe piața muncii, asigurând condiții optime de angajare. Pentru sporirea calității și atractivității programelor de studii se recomandă colaborarea mai intensă și continuă a catedrelor de specialitate responsabile de realizarea programelor de studiu cu angajatorii, studenții și absolvenții programelor. Se recomandă antrenarea studenților în activități de dezvoltare și cercetare mai largi.

- Este necesară revizuirea metodelor de predare-învățare-evaluare la programe de studii și orientarea acestora spre școala/clasa viitorului, oferind studenților condiții favorabile de adaptare la procesele școlare în curs de dezvoltare și schimbare. Se recomandă asigurarea procesului de studii universitare cu condiții de formare și echipament necesar formării competențelor solicitate, perfecționarea cadrelor didactice în utilizarea tehnologiilor digitale de predare-evaluare. Se recomandă acordarea feedback-ului individual studenților referitor la reușita academică a acestora, demonstrată în cadrul diferitor evaluări, contribuind în acest mod la dezvoltarea studenților

- Se recomandă acordarea atenției sporite ghidării lucrului individual al studentului și a creșterea cerințelor privind planificarea, monitorizarea, evidența și evaluarea lucrului individual al studenților la toate ciclurile de studii și formarea profesională continuă pentru a asigura că volumul de lucru individual al studenților și calitatea realizării sarcinilor corespunde cerințelor curriculum-ului și asigură .

- În procesul de studii este utilizat un număr limitat de titluri de literatură de specialitate (cărți, articole și reviste) publicată peste hotare. Fișele disciplinelor trebuie să includă titluri de literatură de specialitate (cărți și articole din reviste) publicată peste hotare, suplimentar la titlurile deja disponibile în limbile rusă și română. Biblioteca trebuie să achiziționeze manuale actuale și bine cunoscute în domeniile vizate de programul de studii, în limbile engleză, franceză și germană. Fișele pe discipline/curricula trebuie integral plasate în repozitoriul/biblioteca electronică universitară.

- Se recomandă identificarea posibilităților de sensibilizare a studenților împotriva plagiatului și de

promovare a eticii academice (de ex. teme în cadrul cursului de cercetare privind scrierea/ redactarea academică etc.). Este încurajată implementarea unui program (soft) anti-plagiat, însă la acest capitol mai sunt necesare îmbunătățiri.

- Universitatea trebuie să încurajeze antrenarea tinerilor specialiști în rândurile personalului academic, să diversifice metode de sprijin prin servicii, suport în creșterea profesională a personalului academic tânăr, și să asigure mai multe resurse pentru a obține un mediu modern interactiv în timpul procesului de studii, atractiv pentru cadre didactice tinere.

- Instruirea metodologică a personalului didactic trebuie să fie continuă și sistematică: activitățile de dezvoltare sunt planificate cu o perspectivă mai îndelungată și nu sunt implementate într-un mod sistematic, ci mai degrabă în regim ad-hoc. Se recomandă stabilirea unui sistem cuprinzător de dezvoltare a personalului care ar include diverse elemente importante de evaluare a personalului didactic. Competențele de predare trebuie să reprezinte unul dintre indicatorii-cheie de performanță a personalului didactic.

- Cunoașterea limbilor străine la un nivel insuficient reprezintă un impediment pentru accesarea unui număr vast de materiale didactice disponibile în limbile engleză/franceză, precum și pentru promovarea mobilității academice a personalului didactic, a participării acestora în cadrul rețelelor și conferințelor la nivel internațional, precum și pentru realizarea cercetărilor în domeniile vizate. Este necesar de ridicat nivelul de cunoaștere a limbilor străine în rândul personalului didactic, astfel încât aceștia să poată beneficia la maxim de eventualele oportunități de deplasare peste hotare.

- Se recomandă încurajarea mobilității academice a studenților și a studiilor pe termen scurt peste hotare. Pentru consolidarea competitivității absolvenților, universitățile trebuie să acorde mai multă atenție aspectelor de mobilitate academică.

- Soluțiile TIC existente trebuie să fie dezvoltate în continuare pentru a se asigura valorificarea la maxim a resurselor existente, dar și pentru a putea utiliza tehnologiile moderne la un nivel avansat, de ex. cursuri de învățare la distanță, webinare, videoconferințe și altele.

- În scopul promovării proceselor de internaționalizare a programelor (inclusiv mobilitatea academică), universitățile trebuie să revizuiască și să actualizeze conținutul paginii web în versiunea engleză..

**REZULTATELE CHESTIONĂRII  
ABSOLVENȚILOR PROGRAMELOR DE STUDII SUPERIOARE LA CICLUL II, MASTER  
cu privire la programul de studiu, curricula și oferta de cursuri**

**Program de studii superioare de master: Politici de susținere a copilului și familiei, (nr. de respondenți – 15)**

N de pe rs/ra sp un s	Cursurile programului corespunzător	Utilitatea cursurilor pentru specializarea	Succesiunea și relaționarea cursurilor	Dezvoltarea abilității de a lucra în echipă	Dezvoltarea abilității de comunicare	Dezvoltarea abilității de a învăța și înțelege lucruri noi	Dezvoltarea abilităților de a lucra cu calculatorul <sup>a</sup>	Dezvoltarea abilităților precum: leadership, creativitate etc	Activitatea de practică în cadrul programului de studiu	Suportul curriculumului/materialele de studiu puse la dispoziție	Efortul și timpul de pregătire individuală este repartizat optim <sup>a</sup>	Programul este adaptat nevoilor și ritmului personal	Flexibilitatea traseului de învățare (transfer, credite etc.)	Consilierea academică (alegerea cursurilor, organizarea programului de studiu, învățare eficientă)	Calitatea sistemului informatic (usurinta de a accesa un computer)
15															
1 <sup>1</sup>															
2 <sup>2</sup>															
3 <sup>3</sup>							2	2		1					1
4 <sup>4</sup>	6	5	7	5	5	3	5	3	5	5	8	6	4	8	6
5 <sup>5</sup>	9	10	8	10	10	12	8	10	10	9	7	9	11	7	8

<sup>1</sup> deloc multumit

<sup>2</sup> puțin multumit

<sup>3</sup> mediu

<sup>4</sup> multumit

<sup>5</sup> Foarte multumit

**Program de studii superioare de master: Servicii sociale în domeniul sănătății populației, (nr. de respondenți – 11)**

N de pers/raportul răspuns	Cursurile programului corespunzător așteptărilor	Utilitatea cursurilor pentru specializarea aleasă	Succesiunea și relaționarea între cursuri	Dezvoltarea abilității de a lucra în echipă	Dezvoltarea abilităților de comunicare	Dezvoltarea abilității de a învăța și înțelege lucruri noi	Dezvoltarea abilităților de a lucra cu calculatorul <sup>a</sup>	Dezvoltarea abilităților precum: leadership, creativitate etc	Activitatea de practică în cadrul programului de studiu	Suportul curriculumului/materialele de studii puse la dispoziție	Efortul și timpul de pregătire individuală este repartizat optimal <sup>a</sup>	Programul este adaptat nevoilor și ritmului meu personal	Flexibilitatea traseului de învățare (transfer, credite etc.)	Consilierea academică (alegerea cursurilor, organizarea programului de studiu, învățare eficientă)	Calitatea sistemului informatic (usurinta de a accesa un computer)
11															
2															
3							3				1				
4		1	1	2		1	2	3	2	2		3	2	1	
5	11	10	10	9	11	10	6	8	9	9	10	8	9	10	11

**Program de studii superioare de master: Logopedie (rusă),(nr. de respondenți – 10)**

N de pers/raportul răspuns	Cursurile programului corespunzător așteptărilor	Utilitatea cursurilor pentru specializarea aleasă	Succesiunea și relaționarea între cursuri	Dezvoltarea abilității de a lucra în echipă	Dezvoltarea abilităților de comunicare	Dezvoltarea abilității de a învăța și înțelege lucruri noi	Dezvoltarea abilităților de a lucra cu calculatorul <sup>a</sup>	Dezvoltarea abilităților precum: leadership, creativitate etc	Activitatea de practică în cadrul programului de studiu	Suportul curriculumului/materialele de studii puse la dispoziție	Efortul și timpul de pregătire individuală este repartizat optimal <sup>a</sup>	Programul este adaptat nevoilor și ritmului meu personal	Flexibilitatea traseului de învățare (transfer, credite etc.)	Consilierea academică (alegerea cursurilor, organizarea programului de studiu, învățare eficientă)	Calitatea sistemului informatic (usurinta de a accesa un computer)
10															
2															
3															
4	1	3	1	2	2	3	3	4	3	4	2	1	4		1
5	9	7	9	8	8	7	7	6	7	6	8	9	6	10	9



**Program de studii superioare de master: Logopedie (română), (nr. de respondenți – 12)**

N de pe rs/ra sp un s	Cursurile programului corespunzător așteptărilor	Utilitatea cursurilor pentru specializarea aleasă	Succesiunea și relaționarea cursurilor	Dezvoltarea abilității de a lucra în echipă	Dezvoltarea abilităților de comunicare	Dezvoltarea abilității de a învăța și înțelege lucruri noi	Dezvoltarea abilităților de a lucra cu calculatorul <sup>a</sup>	Dezvoltarea abilităților de a lucra cu calculatorul <sup>a</sup>	Dezvoltarea abilităților de a lucra cu calculatorul <sup>a</sup>	Activitatea de practică în cadrul programului de studiu	Suportul curriculumului/materialele de studiu puse la dispoziție	Efortul și timpul de pregătire individuală este repartizat optimal <sup>a</sup>	Programul este adaptat nevoilor și ritmului meu personal	Flexibilitatea traseului de învățare (transfer, credite etc.)	Consilierea academică (alegerea cursurilor, organizarea programului de studiu, învățare eficientă)	Calitatea sistemului informatic (usurinta de a accesa un computer)
12																
2				1										1	1	1
3	1			2	2		1				1	1				
4	1	2	7	1	2	3	4	3	2	3	5	4	4	6	6	6
5	10	10	5	8	8	9	6	8	10	8	6	7	7	5	5	5

**Program de studii superioare de master: Activitate psiho-educatională de consiliere a psihologului practic, (nr. de respondenți – 10)**

N de pe rs/ra sp un s	Cursurile programului corespunzător așteptărilor	Utilitatea cursurilor pentru specializarea aleasă	Succesiunea și relaționarea cursurilor	Dezvoltarea abilității de a lucra în echipă	Dezvoltarea abilităților de comunicare	Dezvoltarea abilității de a învăța și înțelege lucruri noi	Dezvoltarea abilităților de a lucra cu calculatorul <sup>a</sup>	Dezvoltarea abilităților de a lucra cu calculatorul <sup>a</sup>	Dezvoltarea abilităților de a lucra cu calculatorul <sup>a</sup>	Activitatea de practică în cadrul programului de studiu	Suportul curriculumului/materialele de studiu puse la dispoziție	Efortul și timpul de pregătire individuală este repartizat optimal <sup>a</sup>	Programul este adaptat nevoilor și ritmului meu personal	Flexibilitatea traseului de învățare (transfer, credite etc.)	Consilierea academică (alegerea cursurilor, organizarea programului de studiu, învățare eficientă)	Calitatea sistemului informatic (usurinta de a accesa un computer)
10							1									
2					1			1	1							
3	1			1	1			1	2			1	1		1	
4	4	6	6	5	4	5	8	6	3	5	5	4	6	7	3	6
5	5	4	4	4	4	5	1	2	4	5	5	4	3	3	6	4

**Program de studii superioare de master: Psihodiagnostic și intervenția psihologică în diferite tipuri de organizații (Suceava),**

**(nr. de respondenți–8)**

N de pe rs/ra sp un s	Cursurile programului corespunzător așteptărilor	Utilitatea cursurilor pentru specializarea aleasă <sup>a</sup>	Succesiunea și relaționarea între cursuri <sup>a</sup>	Dezvoltarea abilității de a lucra în echipa <sup>a</sup>	Dezvoltarea abilităților de comunicare	Dezvoltarea abilității de a învăța și înțelege lucruri noi	Dezvoltarea abilităților de a lucra cu calculatorul <sup>a</sup>	Dezvoltarea abilităților precum: leadership, creativitate etc	Activitatea de practică în cadrul programului de studiu	Suportul curriculumului/materialele de studii puse la dispoziție	Efortul și timpul de pregătire individuală este repartizat optimal <sup>a</sup>	Programul este adaptat nevoilor și ritmului meu personal <sup>a</sup>	Flexibilitatea traseului de învățare (transfer, credite etc.)	Consilierea academică (alegerea cursurilor, organizarea programului de studiu, învățare eficientă)	Calitatea sistemului informatic (usurinta de a accesa un computer)
8															
1															
2															
3			1	1	1					1		1			2
4	1	1	1				2	1	1	1	2	2	2	2	1
5	7	7	6	7	7	8	6	7	7	6	6	5	6	6	5

**Program de studii superioare de master: Psihodiagnostic și intervenția psihologică în diferite tipuri de organizații, (nr. de respondenți–7)**

N de pe rs/ra sp un s	Cursurile programului corespunzător așteptărilor	Utilitatea cursurilor pentru specializarea aleasă <sup>a</sup>	Succesiunea și relaționarea între cursuri <sup>a</sup>	Dezvoltarea abilității de a lucra în echipa <sup>a</sup>	Dezvoltarea abilităților de comunicare	Dezvoltarea abilității de a învăța și înțelege lucruri noi	Dezvoltarea abilităților de a lucra cu calculatorul <sup>a</sup>	Dezvoltarea abilităților precum: leadership, creativitate etc	Activitatea de practică în cadrul programului de studiu	Suportul curriculumului/materialele de studii puse la dispoziție	Efortul și timpul de pregătire individuală este repartizat optimal <sup>a</sup>	Programul este adaptat nevoilor și ritmului meu personal <sup>a</sup>	Flexibilitatea traseului de învățare (transfer, credite etc.)	Consilierea academică (alegerea cursurilor, organizarea programului de studiu, învățare eficientă)	Calitatea sistemului informatic (usurinta de a accesa un computer)
7															
1															
2							1								
3		1		1					1		1	2	1		2
4	5	2	3	3	3	2	3	5	3	2	3	3	3	3	1
5	2	4	4	3	4	5	3	2	3	5	3	2	3	4	4

**Program de studii superioare de master: Tehnologii informaționale și de comunicare în instruire, (nr. de respondenți – 28)**

N de pe rs/ra sp un s	Cursurile programului corespunzător așteptărilor	Utilitatea cursurilor pentru specializarea aleasă	Succesiunea și relaționarea între cursurile	Dezvoltarea abilității de a lucra în echipă	Dezvoltarea abilităților de comunicare	Dezvoltarea abilității de a învăța și înțelege lucruri noi	Dezvoltarea abilităților de a lucra cu calculatorul <sup>a</sup>	Dezvoltarea abilităților de a lucra cu calculatorul <sup>a</sup>	Dezvoltarea abilităților de a lucra cu calculatorul <sup>a</sup>	Activitatea de practică în cadrul programului de studiu	Suportul curriculumului/materialele de studiu puse la dispoziție	Efortul și timpul de pregătire individuală este repartizat optimal <sup>a</sup>	Programul este adaptat nevoilor și ritmului meu personal	Flexibilitatea traseului de învățare (transfer, credite etc.)	Consilierea academică (alegerea cursurilor, organizarea programului de studiu, învățare eficientă)	Calitatea sistemului informatic (usurinta de a accesa un computer)
28																
2																
3				2	1				2			2				
4	4	5	7	4	4	2	1	3	4	6	4	5	1	3		3
5	24	23	21	22	23	26	27	23	24	22	22	23	27	25		25

**Program de studii superioare de master: Didactica învățământului primar (nr. de respondenți – 12)**

N de pe rs/ra sp un s	Cursurile programului corespunzător așteptărilor	Utilitatea cursurilor pentru specializarea aleasă	Succesiunea și relaționarea între cursurile	Dezvoltarea abilității de a lucra în echipă	Dezvoltarea abilităților de comunicare	Dezvoltarea abilității de a învăța și înțelege lucruri noi	Dezvoltarea abilităților de a lucra cu calculatorul <sup>a</sup>	Dezvoltarea abilităților de a lucra cu calculatorul <sup>a</sup>	Dezvoltarea abilităților de a lucra cu calculatorul <sup>a</sup>	Activitatea de practică în cadrul programului de studiu	Suportul curriculumului/materialele de studiu puse la dispoziție	Efortul și timpul de pregătire individuală este repartizat optimal <sup>a</sup>	Programul este adaptat nevoilor și ritmului meu personal	Flexibilitatea traseului de învățare (transfer, credite etc.)	Consilierea academică (alegerea cursurilor, organizarea programului de studiu, învățare eficientă)	Calitatea sistemului informatic (usurinta de a accesa un computer)
12																
2																
3												1				
4	3	3	2	4	3	2	2	5	3	3	3	3	5	5	4	2
5	9	9	10	8	9	10	10	7	9	9	9	8	7	7	8	10

**Program de studii superioare de master: Management și consiliere în învățământul primar, (nr. de respondenți – 8)**

N de pers/ra sp un s	Cursuril e progra mului corespun d asteptar ilor	Utilitat ea cursuril or pentru special izarea aleasa a	Suce siunea si relatio narea intre cursuri a	Dezvol tarea a abilitati i de a lucra in echipa a	Dezvol tarea a abilitati lor de comun icare	Dezvolt area a abilitatii de a invata si intelege lucruri noi	Dezvolt area a abilitatilor de a lucra cu calculat orul <sup>a</sup>	Dezvolt area a unor abilitati precum: leadersh ip, creativitate etc	Activitat ea de practica in cadrul program ului de studiu	Suport curricula r/materi alele de studii puse la dispoziti e	Efortul si timpul de pregatire individual a este repartizat optimal <sup>a</sup>	Program ul este adaptat nevoilor si ritmului meu personal a	Flexibilit atea traseului de invatare (transfer , credite etc.)	Consilierea academica (alegerea cursurilor, organizarea programului de studiu, invatare eficienta	Calitatea sistemulu i informatic (usurinta de a accesa un computer
8															
2															
3	1	1	1	1				1	1	1	2				
4	3	2	4	1	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3
5	4	5	3	6	6	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5

**Program de studii superioare de master: Management și consiliere în învățământul primar, (nr. de respondenți – 14)**

N de pers/ra sp un s	Cursuril e progra mului corespun d asteptar ilor	Utilitat ea cursuril or pentru special izarea aleasa a	Suce siunea si relatio narea intre cursuri a	Dezvol tarea a abilitati i de a lucra in echipa a	Dezvol tarea a abilitati lor de comun icare	Dezvolt area a abilitatii de a invata si intelege lucruri noi	Dezvolt area a abilitatilor de a lucra cu calculat orul <sup>a</sup>	Dezvolt area a unor abilitati precum: leadersh ip, creativitate etc	Activitat ea de practica in cadrul program ului de studiu	Suport curricula r/materi alele de studii puse la dispoziti e	Efortul si timpul de pregatire individual a este repartizat optimal <sup>a</sup>	Program ul este adaptat nevoilor si ritmului meu personal a	Flexibilit atea traseului de invatare (transfer , credite etc.)	Consilierea academica (alegerea cursurilor, organizarea programului de studiu, invatare eficienta	Calitatea sistemulu i informatic (usurinta de a accesa un computer
14															
2															
3			1	1		1				1				1	
4	1	1	1	3	3		3	4	3		2	3	2	5	4
5	13	13	12	10	11	13	11	10	11	13	12	11	12	8	10

**Program de studii superioare de master: Tehnologii de creare a softurilor educaționale, (nr. de respondenți – 9)**

N de pers/ra sp un s	Cursuril e progra mului corespun d asteptar ilor	Utilitat ea cursuril or pentru special izarea aleasa a	Suce siunea si relatio narea intre cursuri a	Dezvol tarea a abilitati i de a lucra in echipa a	Dezvol tarea a abilitati lor de comun icare	Dezvolt area a abilitatii de a invata si intelege lucruri noi	Dezvolt area a abilitatilor de a lucra cu calculat orul <sup>a</sup>	Dezvolt area a unor abilitati precum: leadersh ip, creativitate etc	Activitat ea de practica in cadrul program ului de studiu	Suport curricula r/materi alele de studii puse la dispoziti e	Efortul si timpul de pregatire individual a este repartizat optimal <sup>a</sup>	Program ul este adaptat nevoilor si ritmului meu personal a	Flexibilit atea traseului de invatare (transfer , credite etc.)	Consilierea academica (alegerea cursurilor, organizarea programului de studiu, invatare eficienta	Calitatea sistemulu i informatic (usurinta de a accesa un computer	
9																
2																
3								1		1						
4	2	1	4		1	1		3	2	3	1	2	2	2		
5	7	8	5	9	8	8	9	6	6	5	8	7	7	7		6

**Program de studii superioare de master: Consiliere și educația în familie (nr. de respondenți – 12)**

N de pers/ra sp un s	Cursuril e progra mului corespun d asteptar ilor	Utilitat ea cursuril or pentru special izarea aleasa a	Suce siunea si relatio narea intre cursuri a	Dezvol tarea a abilitati i de a lucra in echipa a	Dezvol tarea a abilitati lor de comun icare	Dezvolt area a abilitatii de a invata si intelege lucruri noi	Dezvolt area a abilitatilor de a lucra cu calculat orul <sup>a</sup>	Dezvolt area a unor abilitati precum: leadersh ip, creativitate etc	Activitat ea de practica in cadrul program ului de studiu	Suport curricula r/materi alele de studii puse la dispoziti e	Efortul si timpul de pregatire individual a este repartizat optimal <sup>a</sup>	Program ul este adaptat nevoilor si ritmului meu personal a	Flexibilit atea traseului de invatare (transfer , credite etc.)	Consilierea academica (alegerea cursurilor, organizarea programului de studiu, invatare eficienta	Calitatea sistemulu i informatic (usurinta de a accesa un computer	
12																
2																
3							1		1							1
4	2	2	4	3	4	1	1	3	4	1		4	2	2		2
5	10	10	8	9	8	11	10	9	7	11	12	8	10	10		9

**Program de studii superioare de master: Metodologia educației preșcolare (nr. de respondenți – 10)**

N de pers/ra sp un s	Cursurile programului corespunzător așteptărilor	Utilitatea cursurilor pentru specializarea aleasă	Succesiunea și relaționarea între cursuri	Dezvoltarea abilității de a lucra în echipă	Dezvoltarea abilităților de comunicare	Dezvoltarea abilității de a învăța și înțelege lucruri noi	Dezvoltarea abilităților de a lucra cu calculatorul <sup>a</sup>	Dezvoltarea unor abilități precum: leadership, creativitate etc	Activitatea de practică în cadrul programului de studiu	Suportul curriculumului/materialele de studii puse la dispoziție	Efortul și timpul de pregătire individuală este repartizat optimal <sup>a</sup>	Programul este adaptat nevoilor și ritmului meu personal <sup>a</sup>	Flexibilitatea traseului de învățare (transfer, credite etc.)	Consilierea academică (alegerea cursurilor, organizarea programului de studiu, învățare eficientă)	Calitatea sistemului informatic (usurinta de a accesa un computer)
10															
2															
3		1					1	1	1						1
4	4	2	4	3	2	3	3	5	4	3	5	2	2	6	3
5	6	7	6	7	8	7	6	4	5	7	5	8	8	4	5

**Program de studii superioare de master: Metodologia educației preșcolare (nr. de respondenți – 11)**

N de pers/ra sp un s	Cursurile programului corespunzător așteptărilor	Utilitatea cursurilor pentru specializarea aleasă	Succesiunea și relaționarea între cursuri	Dezvoltarea abilității de a lucra în echipă	Dezvoltarea abilităților de comunicare	Dezvoltarea abilității de a învăța și înțelege lucruri noi	Dezvoltarea abilităților de a lucra cu calculatorul <sup>a</sup>	Dezvoltarea unor abilități precum: leadership, creativitate etc	Activitatea de practică în cadrul programului de studiu	Suportul curriculumului/materialele de studii puse la dispoziție	Efortul și timpul de pregătire individuală este repartizat optimal <sup>a</sup>	Programul este adaptat nevoilor și ritmului meu personal <sup>a</sup>	Flexibilitatea traseului de învățare (transfer, credite etc.)	Consilierea academică (alegerea cursurilor, organizarea programului de studiu, învățare eficientă)	Calitatea sistemului informatic (usurinta de a accesa un computer)
11															
2															
3									3						1
4		1	2	6	4	3	6	4	1	2	3	3	1	5	8
5	11	10	9	5	7	8	5	7	7	9	8	8	10	6	2