



**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 2019-2020**

**Chișinău – 2020**

**Raportul a fost aprobat:**

**Consiliu de Asigurare a Calității al UPS "Ion Creangă" din Chișinău,  
proces-verbal nr.1 din 11 septembrie 2020**

**Raportul a fost elaborat:**

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

**Frunze Olesea, dr., conf. univ.**

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

## **CUPRINS:**

1. Perfectarea cadrului normativ de asigurare a calității serviciilor educaționale
2. Monitorizarea calității procesului de învățământ și prestației cadrelor didactice
3. Asigurarea calității procesului de predare online în condițiile situației de urgență
4. Perfectarea instrumentelor de evaluare a calității programelor de studii și serviciilor educaționale
5. Recomandări pentru îmbunătățire a calității programelor de studii în cadrul UPSC

Calitatea este o prioritate centrală a strategiei generale a Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din Chișinău fiind în concordanță cu direcțiile de reformare a învățământului superior din Uniunea Europeană și a Republicii Moldova, care a adoptat calitatea ca axă centrală. Politicile și strategiile de asigurare a calității în Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă” (în continuare Universitatea, UPSC), sunt permanent corelate cu orientările și acțiunile promovate la nivel internațional și național.

Asigurarea internă a calității este un proces realizat de către universitate prin structurile instituționale responsabile de asigurare a calității, care funcționează în baza cadrului normativ instituțional, în conformitate cu standardele naționale de referință. Managementul calității serviciilor educaționale constă în colectarea sistematică și analiza datelor cu privire la desfășurarea procesului educațional/de cercetare/de creație artistică, discutarea rezultatelor activității cadrelor didactice și a studenților cu scopul asigurării calității procesului de studii, având drept finalitate elaborarea unui raport de autoevaluare. Implicarea în procesele de asigurare a calității permite Universității să își ridice transparența în activitate și să-și demonstreze calitatea procesului educațional, contribuind astfel la construirea încrederii reciproce de către toți actorii interesați, la o mai bună recunoaștere a calificărilor și a programelor de studii.

Orientarea generală a Universității privind calitatea revine managementului calității de la cel mai înalt nivel, care se asigură că serviciile realizate de Universitate corespund cerințelor actuale ale studenților și sunt îmbunătățite continuu în scopul creșterii satisfacției beneficiarilor. Totodată, realizarea managementului calității se face cu participarea întregului personal, responsabilitățile și atribuțiile privind calitatea existând la nivelul fiecărui departament și funcție, conform organigramei sistemului de management al calității. <https://www.upsc.md/subdiviziuni/departamente/departamentul-de-asigurare-a-calitatii-si-dezvoltare-curriculara/>

Politica UPSC în domeniul calității este principalul document al sistemului de management al calității, aliniindu-se la obiectivele conținute în Strategia de dezvoltare instituțională a Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din mun. Chișinău pe termen 2016-2020. UPSC își propune să creeze beneficiarelor săi mediul academic cu cultura calității în continuă îmbunătățire, ca rezultat al competențelor profesionale și sociale dobândite pe parcursul anilor de studii, printr-un sistem de procese ce tind către excelență. Cheia politicii universitare în domeniul calității activităților didactice și de cercetare rezidă în asumarea responsabilității pentru contribuția adusă la realizarea obiectivelor universității de către toți membrii comunității.

Activitatea structurilor universitare de management al calității se desfășoară în baza Planurilor de activități strategice și anuale, aprobate în cadrul \consiliului de asigurare a calității UPSC și plasate pe site-ul universității. <https://www.upsc.md/subdiviziuni/departamente/departamentul-de->

Având convingere că baza succesului UPSC o reprezintă diversitatea, calitatea și eficiența serviciilor prestate, considerăm ca prioritară, pentru fiecare membru al comunității academice universitare, angajarea permanentă, profundă și responsabilă în toate activitățile legate de crearea unei autentice culturi a calității la nivel instituțional. Datoria noastră este să asigurăm un înalt nivel calitativ al predării-învățării-evaluării, cercetării științifice și serviciilor către comunitate, pentru a contribui la dezvoltarea personală și profesională a studenților, cultivând talentele pentru viitorul societății și generând cunoaștere printr-un proces intensiv de cercetare inovatoare.

### **1. Optimizarea sistemului de asigurare a calității în cadrul UPSC**

În scopul asigurării competitivității serviciilor educaționale universitare și a compatibilităților actelor de studii și pentru o cooperare eficientă pe plan național și internațional, UPSC este obligată să asigure un nivel înalt de calitate a procesului de formare profesională cu respectarea unor condiții și proceduri de desfășurare a serviciilor educative. Ca dovadă a respectării acestor condiții și proceduri servește baza normativă internă a universității, care se elaborează și se reactualizează permanent, ajustându-se la cerințele actuale ale Ministerului Educației Culturii și Cercetării (în continuare MECC) cu privire la reglementarea activității didactice și evaluarea calității. Optimizarea sistemului de management al calității prevede perfectarea cadrului normativ de activitate a universității în condițiile situației de urgență.

La momentul actual administrația Universității consideră utile și relevante regulamente și proceduri elaborate la nivelul universității, care reglementează și uniformizează modul de desfășurare a diverselor activități. Pe parcursul anului de studii 2019-2020 Secția de Asigurare a Calității și Dezvoltare Curriculară a contribuit la următoarele rezultate:

- elaborarea și aprobarea *Regulamentului de organizare a studiilor superioare de licență (ciclul I) în cadrul Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din Chișinău* (aprobat de Senatul UPSC la data de 1 octombrie 2016, proces-verbal nr. 2); [https://www.upsc.md/wp-content/uploads/2020/02/univ\\_doc\\_statut\\_proiect\\_reg\\_ECTS\\_licenta\\_2020.pdf](https://www.upsc.md/wp-content/uploads/2020/02/univ_doc_statut_proiect_reg_ECTS_licenta_2020.pdf)
- elaborarea și aprobarea *Regulamentului privind elaborarea și susținerea tezelor de an în cadrul Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din Chișinău* (aprobat de Senatul UPSC la data 27 februarie 2020, proces-verbal nr. 7); [https://www.upsc.md/wp-content/uploads/2020/03/regulament\\_elaborare\\_sustinere\\_teze\\_an.pdf](https://www.upsc.md/wp-content/uploads/2020/03/regulament_elaborare_sustinere_teze_an.pdf)
- elaborarea și aprobarea *Metodologiei privind organizarea examenului de finalizare a studiilor superioare, la distanță, în cadrul Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din Chișinău: susținerea tezelor de licență/master* (aprobat de Senatul UPSC la data de 21 mai 2020, proces-

verbal nr. 9); [https://www.upsc.md/wp-content/uploads/2020/05/univ\\_doc\\_intern\\_metodologie\\_nr\\_9\\_21\\_05\\_20.pdf](https://www.upsc.md/wp-content/uploads/2020/05/univ_doc_intern_metodologie_nr_9_21_05_20.pdf)

- elaborarea și aprobarea *Regulamentului privind organizarea programelor de formare continuă la distanță în cadrul Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din Chișinău* (aprobat de Senatul UPSC la data de 21 mai 2020, proces-verbal nr.9). [https://www.upsc.md/wp-content/uploads/2020/07/univ\\_doc\\_intern\\_subdiv\\_fc\\_reg\\_nr\\_9\\_21\\_05\\_20.pdf](https://www.upsc.md/wp-content/uploads/2020/07/univ_doc_intern_subdiv_fc_reg_nr_9_21_05_20.pdf)

Odată cu crearea situației de urgență și reorganizarea procesului de studii în format online, a apărut necesitatea reglementării normative a activităților prevăzute de programe de studii desfășurate online. Respectiv, SACDC proiectează următoarele obiective:

- finalizarea procesului de elaborare și aprobare a *Ghidului pentru realizarea activităților educaționale online în cadrul Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din Chișinău* (baza normativă obiectivele organizării, proceduri de securitate, metode utilizate în desfășurarea, pregătirea și realizarea activităților online, indicatori de calitate, strategii și proceduri de evaluare și asigurare a calității, etc.) Ghidul va fi pregătit pentru ediție în anul de studii 2020-2021;
- Elaborarea și aprobarea Politicii de asigurare a calității în cadrul UPSC și a Planului strategic de dezvoltare instituțională a UPSC pentru anii de studii 2021-2026;
- organizarea și desfășurarea activității Consiliului de asigurare a calității din UPSC cu Comisiile și Comitetele de asigurare a calității de la facultățile universitare privind respectarea cerințelor cadrului normativ național/universitar și evaluarea externă/acreditarea calității programelor de studii.

Regulamentele elaborate vizează sistemul de management al calității, vin în susținerea unificării condițiilor și transparenței procesului de formare profesională la facultățile universitare. Considerăm că implementarea cadrului normativ universitar este privit drept sprijin sistemului actual de asigurare a calității pentru o identificare cât mai obiectivă a aspectelor forte și a celor ce trebuie îmbunătățite. Analiza problemelor evidențiate de managementul calității va servi pentru ierarhizarea acestora și pentru stabilirea priorităților.

## **2. Monitorizarea sistemului de evaluare internă a calității procesului de învățământ și prestației cadrelor didactice**

Procesul de evaluare a prestației cadrelor didactice este reglementat prin Codul Educației al RM. În articolul 120 al Codului este menționat, că evaluarea personalului din învățământul superior face parte din sistemul de asigurare a calității și se realizează periodic în conformitate cu regulamentele instituționale, în funcție de performanțele didactice, de cercetare, de alte criterii prevăzute în regulamentul instituțional, se realizează de către: a) administrația instituției; b) șeful de departament sau catedră; c) comisia de asigurare a calității; d) colegi și experți; e) studenți; f) alte

structuri abilitate. În documentul menționat se subliniază că *evaluarea personalului științifico-didactic de către studenți este obligatorie*.

Implicarea studenților în acțiunile de evaluare și management al calității în Universitate a adus unele schimbări de accent, ceea ce a determinat redimensionarea și regândirea strategiilor și instrumentelor evaluative în concordanță cu o serie de exigențe:

- extinderea evaluării, de la tradiționala verificare și apreciere a rezultatelor la evaluarea procesului, strategiei, a conținutului, metodelor, obiectivelor situației de învățare;
- extinderea evaluării și evaluarea competențelor, a conduitei cadrului științifico-didactic, atitudinii, gradului de încorporare a unor valori;
- diversificarea aspectelor evaluării (competente profesionale, relaționale, comunicarea profesor – student, ghidarea lucrului individual al studentului, disponibilitățile de integrare în spațiul social etc.);
- transformarea studentului într-un partener autentic al cadrului științifico-didactic în evaluare, prin autoevaluare, inter-evaluare și evaluare controlată.
- centrarea evaluării pe rezultate obiective, necesitatea prelucrării și monitorizării cât mai operative a rezultatelor negative ale evaluării în scopul recuperării și evitarea sancționării permanente a celor negative;
- stabilirea unui raport optim între evaluarea cantitativă și evaluarea calitativă.
- asigurarea dreptul studenților de a participa la evaluarea cursurilor, seminarilor, lucrărilor practice, a prestației cadrelor didactice și ale altor aspecte educaționale și/sau organizatorice legate de programul de studii urmat;

Evaluarea internă a calității programelor de studii superioare de licență, master și formare continuă în anul de studii 2019-2020 a fost realizată în conformitate cu programul de activitate a Senatului UPSC. Respectiv, SACDC a asigurat adunarea și prelucrarea materialului factologic, baza de date și concluziile pentru a fi abordate și discutate la Consiliul de asigurare a calității, la Comisiile Senatului și în ședințe de plen a Senatului. UPSC. În cadrul evaluării interne a calității procesului de studiu au fost abordate aspecte particulare, mai puțin solicitate în perioada precedentă (elaborarea cadrului normativ universitar, realizarea deciziilor Senatului UPSC din anul de studiu 2018-2019 cu privire la studii la ciclul I, Licență, calitatea programelor de studii realizate în Centrul de formare Continuă, calitatea programelor de studii de licență realizate cu frecvența redusă a studenților etc.). [https://www.upsc.md/wp-content/uploads/2019/07/univ\\_cond\\_senat\\_prog\\_2019-2020.pdf](https://www.upsc.md/wp-content/uploads/2019/07/univ_cond_senat_prog_2019-2020.pdf)

În vederea implementării ordinului nr. 730 MECC din 05.08.2019 Cu privire la participarea studenților în asigurarea calității, Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă” din Chișinău a aprobat prin ordinul Rectorului 15 studenți în componența structurilor instituționale de asigurare a calității instituționale, dintre care în cadrul Consiliului de asigurare a calității - 5 studenți (2 studenți

și 3 masteranzi); în cadrul Comisiilor de asigurare - 10 studenți (6 studenți și 4 masteranzi). (Ordinul Rectorului UPSC nr. 167 din 23.09.19. <https://www.upsc.md/subdiviziuni/departamente/departamentul-de-asigurare-a-calitatii-si-dezvoltare-curriculara/> . Totodată, studenții sunt implicați în activități de asigurare a calității în calitate de voluntari.

În anul de studii 2019-2020 peste 250 de studenții au participat la evaluarea calității activității didactice la cursurile universitare (16 profesori). În scopul evaluării calității predării orelor de curs au fost prelucrate în SACDC **293 de chestionare** completate de studenți:

- la ciclul I, licență , secția cu frecvență redusă – 97 de chestionare;
- la ciclul I, licență cu frecvență – 62 chestionare;
- la ciclul II, master – 134 chestionare;

Sugestii și propuneri care au parvenit de la studenți au fost discutate individual cu profesorii evaluați.

A fost evaluată calitatea activității didactice la curs a 15 cadre științifico-didactice universitare participante la concurs pentru suplinirea posturilor didactice la catedrele universitare. Calitatea activității didactice a fost evaluată de studenții de la ciclul I, licență, forme de studii cu frecvență și cu frecvență redusă. Totodată în evaluare au participat și masteranzii.

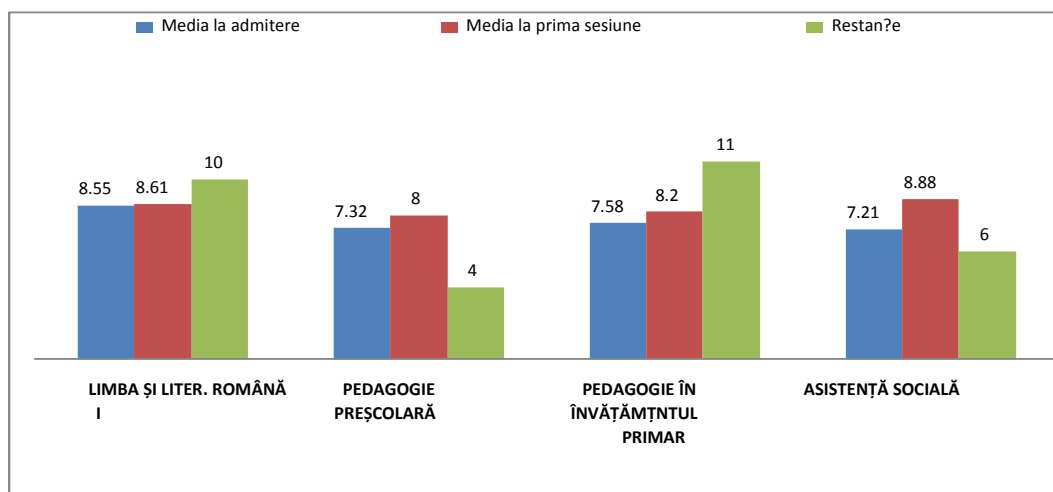
În urma rezultatelor se constată un nivel înalt de apreciere a calității activității didactice a profesorilor la ore de curs de către studenții, efectivele fiind date în diapazonul de la 75,54% până la 96,32%.

Statutul juridic al UPS „Ion Creangă” permite realizarea formării inițiale la învățământ cu frecvență redusă. Programele respective au fost acreditate în baza rezultatelor evaluării externe efectuate de ANACIP și în baza hotărârii nr. 130, a Guvernului R. Moldova din 07.02.2018.

Conform Planului operațional de acțiuni al UPSC pentru anul curent de studiu SACDC în colaborare cu Comisia Senatului a organizat evaluarea calității promovării orelor de curs la programele de studii cu frecvență redusă. Rezultatele evaluării au fost abordate din diverse aspecte în cadrul ședințelor Senatului și Consiliului de asigurare a calității.

Din cele abordate menționăm analiza dinamicii contingentului de studenți, reușita academică a acestora pe parcursul studiilor de licență și promovabilitatea studenților.





Drept exemplu prezentăm secvențe din subiectele chestionării studenților la frecvență redusă, realizate la Facultatea de Filologie și Istorie. Au fost chestionați studenții programelor: *Limba și literatura română, Pedagogie (studii cu frecvență redusă)*.

Subiecte din chestionar	Rezultate prelucrate
În predare s-a insistat pe aspectele dificile ale cursului (a reluat sau reformulat explicații, a folosit exemple concrete)?	85,71%
Volumul de materie predată pe durata unui curs a fost adecvat pe durata cursului?	87,50%
Timpul alocat acestui curs a fost eficient utilizat?	76,13%
Procedura și criteriile de evaluare a studenților au fost comunicate?	86,53%
Disponibilitate de a oferi ajutor suplimentar atunci când a fost nevoie?	78%
Materiale didactice, sursele bibliografice oferite la acest curs au fost utile?	75%
Feedback-ul studenților referitor la modul de predare a fost solicitat?	85,71 %
Participarea activă a studenților a fost încurajată?	81,25%

Din partea studenților chestionați au parvenit o serie de sugestii și propuneri cu referire la echilibrarea distribuirii conținutului de curs ce vizează studiul individual al studentului și activitatea în contact direct cu profesorul. O altă sugestie se referă la oferirea sprijinului în realizarea lucrului individual și diversificarea modalităților de organizare a consultațiilor la curs.

### 3. Asigurarea calității procesului de predare online în condițiile situației de urgență

În temeiul Dispoziției nr.17 din 13.04.2020 ce are drept scop asigurarea securității, protecției vieții și sănătății studenților și angajaților universității, prevenirii răspândirii epidemiei și organizării activității în regimul stării de urgență, la data de 26.03.2020 MECC a emis Ordinul nr.80 *Cu privire la organizarea activității pe durata stării de urgență*. În prezentul ordin este stipulată necesitatea

continuării procesului de studii la distanță în conformitate cu *Recomandările-cadru de organizare a activităților didactice în sistem online în instituțiile de învățământ superior pe perioada suspendării procesului educațional în sălile de studii*, aprobat prin Ordinul MECC nr. 366 din 20.03.2020. O linie directivă a acestui ordin vizează conducătorii subdiviziunilor, în perioada stării de urgență ce vor organiza activitatea personalului didactic auxiliar și altor categorii de personal de la distanță și aflarea la serviciu pentru asigurarea funcționalității activității subdiviziunilor universitare a personalului minim necesar.

Ca urmare a deciziei MECC de a suspenda cursurile față-în-față, sistemul de învățământ superior se reorientează către practici noi de comunicare și de cooperare prin care să asigure continuitatea procesului de studii și funcționarea organizațională. Măsurile instituite prin starea de urgență ne relevă maniere diferite, câteodată inedite, de *a fi* și *a acționa*. Cadrele didactice și studenții deopotrivă sunt în situația de a descoperi noi moduri de conectare socială și de continuare a activităților profesionale, sociale, culturale, ludice și de petrecere a timpului liber; în acest sens, utilizarea noilor tehnologii a luat o amploare de neimaginat în urmă cu câteva luni.

Toate aceste elemente au, cu siguranță, o zonă de evoluție și dezvoltare socială importantă, dar faptul că totul s-a întâmplat brusc „peste noapte” a pus societatea în fața unei provocări de o magnitudine pe care neîntâlnită până în prezent.

Putem constata că demersurile de realizare a activităților educative utilizând instrumente și resurse digitale nu constituie o noutate, pentru cei mai mulți cadre didactici. La rândul său, MECC și instituțiile din subordine au promovat, în ultimele decenii, câteva inițiative și programe cu componentă digitală, programe de formare a cadrelor didactice în utilizarea noilor tehnologii și terminând cu încercările de constituire a unei baze de resurse educaționale deschise.

Dar elementul care a condus la o presiune majoră asupra sistemului de învățământ superior și a societății în ansamblul ei a constat în utilizarea exclusivă a mijloacelor de comunicare la distanță pentru a face educație. Trebuie să recunoaștem din capul locului că:

- sistemul de învățământ superior este doar parțial pregătit, o parte din cadrele didactice nu posedă în acest moment suficiente informații și competențe specifice instruirii asistate de calculator;
- curriculumul permite într-o măsură variabilă/ secvențială/ revizuită transpunerea în activități la distanță;
- companiile *edtech* nu au fost stimulate pentru a construi soluții interoperabile, multate pe nevoile de sistem ale educației.

În aceste circumstanțe au apărut, inevitabil, o serie de impedimente de natură logistică, pedagogică, tehnică și de conținut în domeniul multor discipline curriculare.

Toate acestea pot să fie văzute fie ca bariere fie drept provocări cărora profesorii, studenții, încearcă să le facă față în ritmul rapid în care apar, manifestând, în proporții variabile, disponibilitate, interes, măiestrie pedagogică, inventivitate.

În absența unei infrastructuri tehnologice decente la nivelul cadrelor didactice, dar mai ales la nivelul studenților, fără abilitare consistentă în zona competențelor digitale a profesorilor, fără acces la platforme online dedicate, de tipul Virtual Learning Environment sau Virtual Classroom, cu resurse didactice digitale și multimedia precare, fără un orizont de timp care să fie destinat activității online, cadrele didactice au fost nevoite să susțină activități didactice într-un regim cu totul special.

Experiențele, pozitive sau negative, dobândite în acest răstimp reprezintă resurse valoroase nu doar pentru cei direct implicați în activitate, ci mai cu seamă pentru specialiștii din științele educației, pentru că decantarea acestor experiențe poate fi valorificată epistemologic prin sugestiile de optimizare a politicilor educaționale, a conținuturilor curriculare, a formării inițiale și continue a cadrelor didactice.

### **Activitatea cadrelor științifico-didactice universitare**

În urma discuției cu cadrele didactice din cadrul Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă”, și a realizării unor focus- grupuri am putut constata elementele caracteristice a procesului de predare online. Tehnologia digitală a facilitat în bună măsură continuarea activității didactice la distanță, în perioada suspendării cursurilor. Cu toate acestea, o parte din activitatea didactică uzuală (față-în-față) nu se poate face online/ la distanță, având astfel un impact asupra învățării temeinice.

Cadrele didactice semnalează **disfuncții în** ceea ce privește următoarele **activități de suport pentru învățare:**

- Comunicare autentică (relaționare umană);
- Monitorizarea ritmului învățării;
- Feedback pentru corectarea promptă sau pentru confirmarea achizițiilor;
- Explicații pentru înțelegerea conceptelor, relațiilor, fenomenelor;
- Consiliere individuală;
- Sprijin personalizat pentru studenții cu nevoi speciale de învățare;
- Altele.

Activitatea online are, dincolo de avantajele evidente, reliefate și de prezentul raport, limite în relaționarea cadru didactic – student. Are însă și limite, care au impact negativ asupra învățării eficiente, întrucât o importantă latură a activității didactice față-în-față nu se poate face virtual.

Platformele educaționale online, platformele de *streaming*, în general, facilitează comunicarea în timp real între profesor și cursanții săi. Cu toate acestea, comunicarea în acest caz este foarte frecvent percepută ca fiind oarecum artificială, pe de parte din cauza imposibilității obținerii unui feedback comunicațional real (ceea ce face comunicarea autentică), iar pe de altă parte din cauza contextului incomod al plasării în spațiul virtual. Faptul că poți fi înregistrat, faptul că poți fi auzit de orice persoană (nu doar de studenții tăi), neavând un control real al publicului-țintă, îi determină pe cadrele didactice să construiască un discurs corect, consistent, fluid. Comunicarea nonverbală și utilizarea mediată a paralingvajului completează paradigma dificilă a comunicării în mediul online în cazul în care comunicarea se realizează prin chat instant, iar unele indicii pe care o bună comunicare nonverbală le putea produce pentru susținerea comunicării verbale sunt acum pierdute prin întreruperi sau blocaje specifice acestor sesiuni în condiții de capacitate de banda limitată sau de trafic încărcat.

Un element interesant reliefat în prezentul raport este acela că profesorii apreciază monitorizarea învățării în mediul online ca fiind dificil de realizat. Vorbim de lipsa unui dialog autentic cu grupa, dificila administrare a probelor evaluative, pentru care e nevoie să se apeleze, de cele mai multe ori, la altă resursă digitală online.

Lipsa posibilităților de sprijin personalizat pentru studenții cu nevoi speciale de învățare constituie o problemă semnificativ mai mare pentru profesorii din învățământul superior.

Printre **dificultățile în realizarea activităților didactice la distanță**, cadrele didactice semnalează, în ordine: lipsa instrumentelor pentru gestionarea grupei, pentru feedback și evaluare, dificultăți de ordin tehnic – platforme care trebuie instalate, care nu funcționează, lipsa suportului pedagogic pentru realizarea de activități de învățare suficient de eficiente și/ sau atractive pentru toți studenții: lipsa instrumentelor potrivite pentru predare-învățare-evaluare la disciplina lor, lipsa conținutului educațional (resurse digitale) în domeniul disciplinei, lipsa unui computer suficient de performant și lipsa timpului necesar pentru înțelegerea și utilizarea adecvată a instrumentelor și resurselor digitale.

#### **Dificultăți în realizarea activităților didactice la distanță:**

- Nivel insuficient al competențelor digitale;
- Dificultăți tehnice (platforme care trebuie instalate, care nu funcționează);
- Acces limitat la Internet;

- Lipsa unui computer suficient de performant ;
- Lipsa conținutului educațional (resurse digitale) în domeniul disciplinei;
- Lipsa instrumentelor potrivite pentru predare-învățare-evaluare la disciplina;
- Lipsa instrumentelor pentru gestionarea grupei, pentru feedback și evaluare;
- Lipsa suportului pedagogic pentru realizarea de activități de învățare suficient de eficiente;
- Lipsa timpului necesar pentru înțelegerea și utilizarea adecvată a instrumentelor și resurselor digitale;
- Lipsa motivației;
- Limite datorate specificului disciplinei (activitățile de învățare la disciplina/disciplinele nu se pot transpune cu ușurință în activități la distanță).

Cadrele didactice universitare au identificat **probleme de natură profesională**, mai exact carențe sau chiar lipsa competențelor de utilizare a platformelor online, a competențelor de proiectare curriculară pentru mediul online, managementul ineficient al timpului dedicat pregătirii și realizării activităților didactice în mediul online. Aceste inabilități identificate de profesori universitari în formarea competențelor digitale în realizarea online a procesului de studii necesită cursuri de formare în domeniul respectiv.

O altă grupare evidentă a răspunsurilor vizează **aspectele de natură tehnică**, reliefând astfel situația particulară a învățământului superior. Lipsa dotărilor tehnice performante, complicațiile generate de necesitatea instalării, mentenanței, setării și managementului platformelor educaționale, în obținerea feedbackului real sunt doar câteva elemente precizate de către cadre didactice.

Totuși pentru a susține activități de învățare la distanță, profesorii și studenții folosesc mai multe mijloace specifice, dintre care cel mai frecvent:

- aplicații simple/ cunoscute deja, pentru comunicare asincronă de grup, precum Whatsapp, Facebook messenger etc;
- apeluri telefonice/ SMS/ canal de comunicare cu fiecare student;
- utilizarea resurselor educaționale deschise și conținutului digital, cum ar fi situri cu informații și ilustrații, biblioteci online, simulări, soft educațional, laboratoare virtuale, muzee virtuale;
- platformele specializate de elearning – Moodle, Google classroom, Easyclass, Google meet etc.;
- aplicațiile pentru comunicare sincronă în grup prin apeluri video/ videoconferințe precum Webex, Zoom, Meet, Teams, Skype.

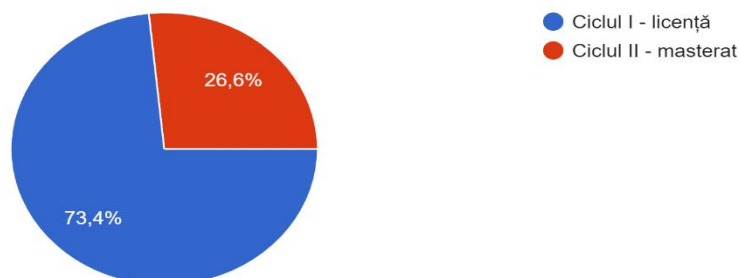
La acestea, se adaugă instrumente și aplicații online pentru activități de învățare (ex.: Kahoot, Padlet, Bubbl.us, Dotstorming, Wordwall etc.), precum și platforma eTwinning pentru proiecte colaborative complexe.

Discuțiile cu studenții ne-au permis ca constatăm acele dificultăți ce apar în realizarea activităților didactice online:

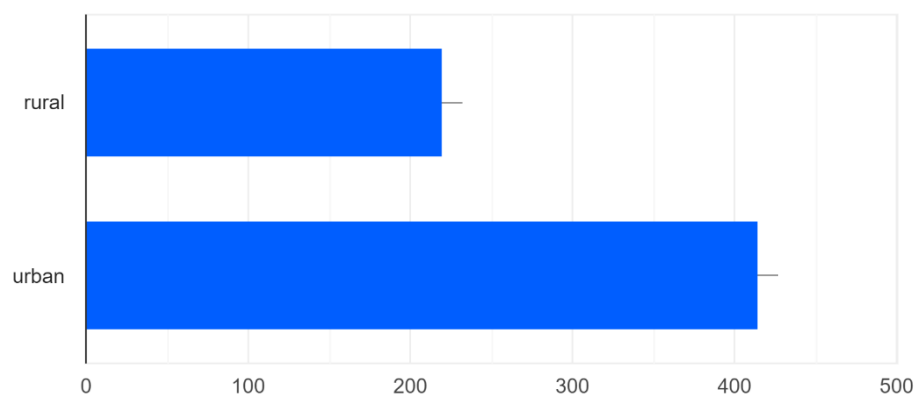
- Suspendarea activităților didactice față-în-față afectează în mod negativ procesul de învățare;
- În situația actuală, le lipsește motivația pentru învățare online;
- Studentul lucrează mai mult decât de obicei;
- Perioada de suspendare a cursurilor față-în-față nu permite studenților acces la biblioteci dotate, este limitat accesul la instituțiile de aplicație în vederea realizării stagiilor de practică etc.

***Rezultatele chestionarului privind procesul de învățare online***  
***UPS "I. Creangă" Secția Asigurarea calității și dezvoltare curriculară***

Indicați ciclul de studiu  
624 de răspunsuri

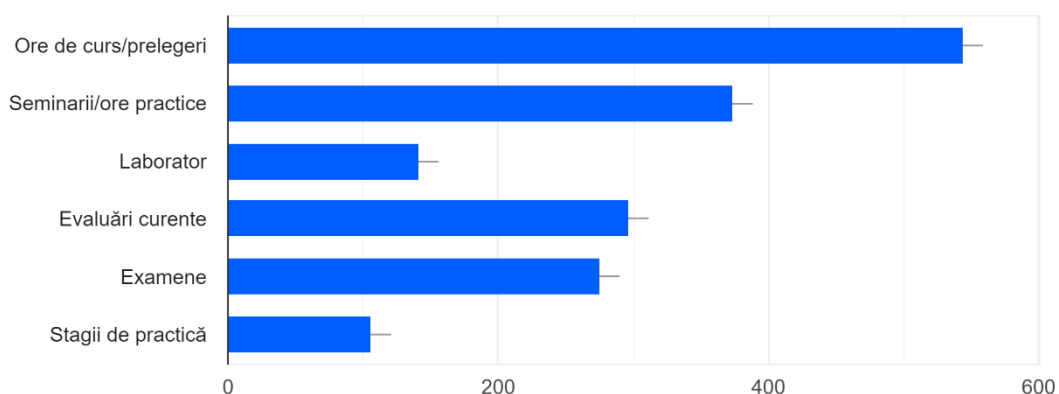


Indicați mediul de reședință / trai pe durata procesului de instruire  
624 de răspunsuri



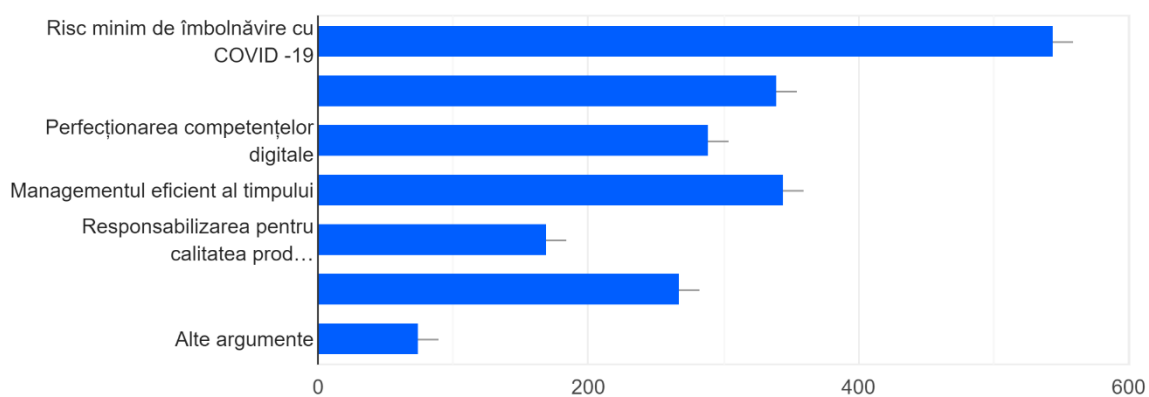
### Ce tipuri de activități de învățare online le considerați a fi optime.

624 de răspunsuri



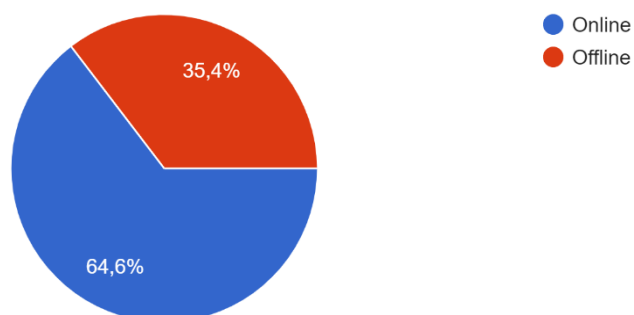
### Indicați avantajele învățării online

624 de răspunsuri



### Pentru care modalitate de organizare a procesului de studiu optați?

624 de răspunsuri



Cu ce dificultăți va confrunțați în procesul de studiu în mediul online?

624 de răspunsuri





#### 4. Perfectarea instrumentelor de evaluarea calității programelor de studii

Chestionarele de evaluarea adresate studenților constituie un instrument important prin care se obțin informații privind conținutul cursurilor și calitatea predării. Evaluările studenților servesc pentru trei categorii de persoane: cadrele didactice, care utilizează evaluările studenților pentru a avea un feedback asupra predării în scopul îmbunătățirii cursurilor și a metodelor de predare, studenții, care realizează dreptul de beneficiar al serviciilor (să participe în evaluarea acestora și să folosească informațiile evaluărilor pentru a putea face o alegere eficientă a cursurilor) și administrația, care poate folosi aceste informații comparative în cadrul managementului resurselor umane.

Pe parcursul anului de studii 2020-2021 au fost reactualizate seturi de chestionare pentru evaluarea programelor de formare profesională inițială (studii la ciclul I, licență, ciclul II, master) și programe de formare profesională continuă. Toate 25 de chestionare sunt elaborate pentru aplicație online de către beneficiarii serviciilor educaționale:

<https://www.upsc.md/subdiviziuni/departamente/departamentul-de-asigurare-a-calitatii-si-dezvoltare-curriculara/> ,

<https://www.upsc.md/subdiviziuni/departamente/departamentul-de-asigurare-a-calitatii-si-dezvoltare-curriculara/>

Actualmente pe site-ul Universității sunt plasate:

- 8 chestionare pentru ciclul I, licență,
- 9 chestionare pentru ciclul II, master,
- 8 chestionare pentru programe de formare profesională continuă.

Instrumentele conțin scale de răspuns cu descriptori comportamentali cu referire la prestația didactică de nivel superior și inferior, respondenții fiind puși să aleagă nivelul de realizare al fiecăruia dintre aceștia. Există trei categorii de itemi, care îndeplinesc funcție diagnostică, informativă și normativă. Itemii normativi sunt itemi globali (generalii), ce relevă opinia per ansamblu a studentului față de curs și față de cadrul didactic și permit comparații între cadrele didactice, având implicații în luarea deciziilor referitoare la personalul academic. Itemii specifici evaluează predarea la curs pe mai multe dimensiuni: planificarea și organizarea cursului, conținutul științific al cursului (claritatea, atractivitatea, utilitatea cursului), inter-relaționarea cu studenții (disponibilitatea cadrului didactic în relațiile cu studenții) și implicarea activă a studenților în procesul de predare-învățare. Informațiile obținute pe baza acestor itemi au implicații directe în îmbunătățirea cursului și a metodelor de predare, oferind feedback cadrului didactic cu privire la modul în care studenții percep cursul și activitatea acestuia la curs.

Chestionarele au fost discutate și aprobate în cadrul ședințelor DACDC (proces-verbal nr. 8 din **23.04.2020**)

## **5. Recomandări pentru îmbunătățire a calității programelor de studii**

În concluzie menționăm, că pentru pregătirea și implementarea unei practici eficiente, care să asigure calitatea serviciilor de educație și formare profesională furnizate de universitate, se impune cu necesitate realizarea unor acțiuni constructive, orientate spre:

- creșterea implicării beneficiarului (studentului) în organizarea și evaluarea formării sale profesionale și asumarea responsabilității pentru propria învățare
- îmbunătățirea evaluării formative prin folosirea unei game mai largi de metode și instrumente de evaluare, diversificată, inclusiv prin aportul inovativ personal al cadrelor didactice sau al unor echipe mixte de profesori și studenți;
- îmbunătățirea colaborării între catedre și a relațiilor cu structurile responsabile de managementul calității și cu toți factorii interesați;
- creșterea calitativă a parteneriatelor cu angajatorii absolvenților universității, prin stimularea interesului lor pentru implicarea directă și activă în procesul complex de formare profesională și de asigurare a calității în activitatea derulată de universitate.