

**AGENȚIA ROMÂNĂ DE ASIGURAREA CALITĂȚII
ÎN
ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR**

ARACIS

**GHIDUL ACTIVITĂȚILOR DE EVALUARE A
CALITĂȚII PROGRAMELOR DE STUDII
UNIVERSITARE ȘI A INSTITUȚIILOR DE
ÎNVĂȚĂMÂNT SUPERIOR**

**PARTEA III – a
EVALUAREA EXTERNĂ A CALITĂȚII ACADEMICE DIN
INSTITUȚIILE DE ÎNVĂȚĂMÂNT SUPERIOR
ACREDITATE
(EVALUAREA EXTERNĂ INSTITUȚIONALĂ)**

DECEMBRIE 2006

Evaluarea externă a calității academice se realizează în următoarele cazuri:

- a) pentru *autorizarea funcționării provizorii a unui program de studiu (autorizare de program) sau a unui furnizor de servicii de învățământ superior (autorizare instituțională)***

- b) pentru *acreditarea unui program de studiu (acreditare de program) sau a unei instituții de învățământ superior (acreditare instituțională)***

- c) pentru *certificarea periodică, la intervale de cinci ani, a calității academice a serviciilor de învățământ și cercetare dintr-o universitate acreditată.***

SUMAR

Evaluarea externă a calității academice din instituțiile de învățământ superior acreditate se efectuează pentru certificarea periodică, la intervale de cinci ani, a calității academice a serviciilor de învățământ și cercetare ca parte a procesului de învățământ dintr-o *universitate acreditată*.

III.1. EVALUAREA EXTERNĂ LA NIVEL INSTITUȚIONAL

- verificarea activității manageriale și a structurilor instituționale ;
- verificarea activității financiare
- verificarea procedurilor interne de asigurare a calității.
- verificarea stării calității la nivel instituțional, rezultată din analiza și corelarea tuturor informațiilor disponibile, corespunzătoare Metodologiei.

III.2. EVALUAREA EXTERNĂ A CALITĂȚII PROGRAMELOR DE STUDIU

Verificarea îndeplinirii în continuare a cerințelor pe baza cărora au fost acordate autorizarea provizorie/acreditarea programelor și acreditarea instituțională, care începe cu *verificarea îndeplinirii cerințelor normative obligatorii privind autorizarea funcționării provizorii și acreditarea programelor de studii universitare de licență*, precizate la parag. 4.2 din Metodologie, pentru un număr de programe acreditate stabilit în funcție de numărul domeniilor de licență, dar nu mai puțin de trei programe acreditate.

Monitorizarea evaluării: un *director de misiune*, membru al Consiliului ARACIS, de regulă din *Departamentul pentru evaluarea calității*.

Directorul de misiune propune, în calitate de *coordonator al echipei* de experți evaluatori care efectuează vizita, un reprezentant al Comisiei de evaluare instituțională pentru activități manageriale sau financiare sau, după caz, un reprezentant al uneia dintre Comisiile de experți permanenți de specialitate care evaluează un domeniu, unul sau mai multe programe de studiu. Propunerea se discută și se aprobă în Consiliul Agenției.

Echipa (comisia) de EXPERTI EVALUATORI :

- experți evaluatori din DOMENIILE în care se încadrează programele de studiu vizitate, din care face parte, de regulă, câte un membru al Comisiei de experți permanenți de specialitate (întocmesc FIȘA VIZITEI, în vederea evaluării calității academice a programelor de studii, semnată de toți membrii echipei) ; *Fișa vizitei* se discută și se aprobă în Comisiile DE EXPERTI PERMANENȚI DE SPECIALITATE, pe domenii (se întocmesc RAPOARTE DE EVALUARE A CALITĂȚII PROGRAMELOR DE STUDII, pentru fiecare program evaluat); *Rapoartele de evaluare a calității programelor de studii* se depun la DEPARTAMENTUL DE EVALUARE EXTERNĂ A CALITĂȚII;

- experți evaluatori în domeniul activităților manageriale și financiare și a structurilor instituționale (întocmesc FIȘA VIZITEI și RAPORTUL COMISIEI DE EVALUARE INSTITUȚIONALĂ PENTRU ACTIVITĂȚI MANAGERIALE ȘI FINANCIARE, care se depun la DEPARTAMENTUL DE EVALUARE EXTERNĂ A CALITĂȚII) ;

- DEPARTAMENTUL DE EVALUARE EXTERNĂ A CALITĂȚII discută și aprobă *Rapoartele de evaluare a calității programelor de studii și Raportul comisiei de evaluare instituțională pentru activități manageriale și financiare* (întocmește RAPORTUL DEPARTAMENTULUI DE EVALUARE EXTERNĂ A CALITĂȚII);

- RAPORTUL DEPARTAMENTULUI DE EVALUARE EXTERNĂ A CALITĂȚII, se prezintă și se discută în CONSILIUL ARACIS (după aprobare, se finalizează prin RAPORTUL DE EVALUARE INSTITUȚIONALĂ EXTERNĂ AL AGENȚIEI)

CUPRINS

III.1. EVALUAREA EXTERNĂ A CALITĂȚII EDUCAȚIEI LA NIVEL INSTITUȚIONAL

1. Introducere

1.1. Contextul

1.2. Principii de aplicare a metodelor de evaluare instituțională externă

1.3. Periodicitatea evaluării instituționale externe

2. Scopul și obiectivele evaluării instituționale externe

2.1. Scopul evaluării instituționale externe

2.2. Obiectivele evaluării instituționale externe

3. Aspecte principale ale procesului de evaluare instituțională externă

3.1. Aspecte principale ale evaluării instituționale externe

3.2. Elementele principale ale evaluării instituționale externe

4. Datele necesare evaluării pentru activitățile și structurile implicate în evaluare

4.1. Accesul echipelor de evaluatori la informații

4.2. Participarea studenților

5. Finalitatea și utilitatea evaluării externe și a rapoartelor publicate de Agenție

5.1. Rezultatele evaluării instituționale externe

5.2. Compararea rezultatelor evaluării calității cu surse de referință

6. Echipa (comisia) de evaluare externă

6.1. Componenta echipei (comisiei) de evaluare instituțională externă

6.2. Urmărirea desfășurării evaluării la nivelul Consiliului agenției

7. Derularea procesului de evaluare instituțională externă

7.1. Pregătirea și derularea evaluării instituționale externe

7.2. Detalii suplimentare privind desfășurarea activităților specificate în calendarul evaluării instituționale externe

III. 2. EVALUAREA EXTERNA A CALITATII PROGRAMELOR DE STUDIU CA PARTE A EVALUARII INSTITUTIONALE

8. Evaluarea programelor de studii

8.1. Scopul evaluării programelor de studii ca parte a evaluării instituționale externe

8.2. Modul de evaluare

III.3. EVALUAREA TEMATICĂ

9. Conținutul evaluării tematice

III.4. RAPORTUL DE EVALUARE INSTITUȚIONALĂ EXTERNĂ AL AGENȚIEI

10. Conținutul și structura *Raportului de evaluare instituțională externă al Agenției*.

11. Modul de finalizare și difuzare a *Raportului de evaluare instituțională externă al Agenției*

12. Modalitatea de valorificare a evaluării instituționale externe și acțiuni ulterioare

13. Administrarea procesului de evaluare și relațiile instituționale

14. Procedura de soluționare a contestațiilor

ANEXE

1. Introducere

1.1. Contextul

- **Misiunea Agenției Române pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior** (numită în continuare *Agenția sau ARACIS*), stabilită în conformitate cu prevederile Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației, aprobată prin Legea nr.87/2006, Art.14 (1), constă în evaluarea externă a calității educației, respectiv a rezultatelor și performanțelor academice ale instituțiilor de învățământ superior. În acest sens, Agenția contribuie la promovarea încrederii publice în regulile și standardele de acordare a calificărilor universitare, respectiv a diplomelor și certificatelor în învățământul superior din România. Această parte a ghidului descrie metodele și procedurile aplicate de Agenție pentru **evaluarea instituțională externă**.

Procesul de evaluare externă a calității la nivel instituțional (*evaluare instituțională externă*) se bazează pe un **parteneriat strategic și informațional** permanent între Agenție și Consiliul Național al Rectorilor (CNR), pe consultarea sistematică a Agenției Naționale pentru Calificările din Învățământul Superior și Parteneriat cu Mediul Economic și Social (ACPART) precum și pe colaborarea cu Ministerul Educației și Cercetării.

1.2. Principii de aplicare a metodelor de evaluare instituțională externă

Evaluarea externă este un proces care acordă atenție atât calității programelor de studii și standardelor de acordare a diplomelor și certificatelor, cât și responsabilității instituțiilor de învățământ superior pentru ceea ce întreprind în acest scop. Evaluarea externă este o evaluare colegială („peer review”) care pornește de la documentele de asigurare a calității interne existente în fiecare instituție și urmărește respectarea câtorva principii fundamentale.

- Evaluarea instituțională externă caută să păstreze **un echilibru** între nevoia de evaluare riguroasă, independentă și public credibilă a instituțiilor și recunoașterea faptului că instituțiile se află ele însele în cea mai potrivită poziție pentru a furniza tuturor celor interesați informații corecte și la zi despre calitatea programelor lor de studii și a standardelor de acordare a diplomelor și certificatelor de absolvire.
- Ca parte a aplicării procesului de evaluare instituțională externă, Agenția stabilește periodic, împreună cu M.Ed.C și CNFIS, categoriile de date, informații și criterii legate de calitatea educației și standardele obligatorii pentru fiecare instituție de învățământ superior. Agenția se așteaptă ca instituțiile de învățământ superior să publice sistematic o serie de informații actualizate anual despre calitate și standarde și să deruleze propriile evaluări interne, în contextul strategiilor lor de predare și învățare. **Procesul de evaluare instituțională externă se bazează, în bună măsură, pe aceste date și informații publicate.**
- Procesul de evaluare instituțională externă solicită un înalt grad de **deschidere, transparentă și încredere în relația dintre Agenție și fiecare instituție de învățământ superior**. Pentru a se asigura seriozitatea, imparțialitatea și respectarea încrederii, activitatea Agenției se bazează pe principii generale și, de asemenea, pe adoptarea unui set de principii și reguli de operare care sunt prezentate în **ANEXA 1.1.**

- Procesul de evaluare a calității pune un accent special pe studenți, respectiv pe informația pe care ei o primesc despre și prin programele de studii, pe modul în care le este facilitat accesul la învățare și pe standardele academice și competențele recunoscute pe piața muncii care se prezumă a fi atinse prin calificările academice obținute de fiecare absolvent al unui program de studii.

Evaluarea externă combină aprecierea capacității instituționale de a organiza adecvat derularea programelor de studii cu investigațiile asupra modului în care se asigură calitatea la nivelul fiecărui **program de studii**. (acest termen este utilizat în prezentul Ghid pentru a acoperi întreaga varietate a modalităților, opțiunilor și a altor oportunități de studiu, cercetare individuală și suportul conex pentru învățare, care împreună constituie traseul de învățare care permite accesul la acordarea diplomei, odată cu absolvirea programului).

1.3. Periodicitatea evaluării instituționale externe

Procesul de evaluare instituțională externă este introdus progresiv în învățământul superior românesc începând cu anul universitar 2006-2007. Toate instituțiile de învățământ superior vor participa într-o primă rundă la evaluarea instituțională externă până la sfârșitul anului 2009. După aceea, evaluarea externă se va realiza **ciclic, odată la 5 ani**. La jumătatea fiecărui ciclu (după minimum doi ani, dar nu mai târziu de trei ani), Agenția urmează să efectueze în fiecare instituție o scurtă vizită de evaluare a progreselor realizate de la ultima evaluare externă și pentru a discuta intențiile instituției legate de managementul îmbunătățirii calității și standardele de referință pentru anii rămași până la următoarea evaluare. Se presupune că, de-a lungul ciclului de evaluare, instituțiile vor continua să îndeplinească nivelul de standarde constatate în precedenta evaluare și vor încerca totodată să se ridice la nivele superioare.

- În timpul primilor 3 ani universitari de implementare a mecanismului de evaluare instituțională externă (2006-2007, 2007-2008 și 2008-2009), instituțiile care așteaptă prima evaluare instituțională externă participă inițial la proces pornind de la evaluarea instituțională internă corespunzătoare.
- În primul an, evaluarea are un caracter experimental și se inițiază **pe bază voluntară**. În primul an, caracterul experimental, numit și „de pilotare” urmărește perfecționarea mecanismului intern de evaluare a calității la nivel de programe de studiu și instituțional, cu scopul de a testa, cu asistența și în cooperare cu Agenția, procedurile interne ale universităților de asigurare a calității, precum și relevanța și funcționalitatea standardelor și standardelor de referință.
- Este de așteptat ca în primul an numărul de instituții supuse pilotării să fie limitat, având în vedere și necesitățile de formare a evaluatorilor agenției.

2. Scopul și obiectivele evaluării instituționale externe

2.1. Scopul evaluării instituționale externe

Scopul evaluării instituționale externe este acela de a identifica și certifica măsura în care instituțiile de învățământ superior răspund interesului public, precum și a măsurilor pentru creșterea calității, în următoarele componente principale ale vieții universitare:

- În procesul de predare-învățare, prin asigurarea unui nivel calitativ acceptabil al programelor de studii, în conformitate cu standardele academice de referință pe care ea însăși le-a făcut publice și care sunt cel puțin la nivelul standardelor, standardelor de referință și indicatorilor de performanță ARACIS, în conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului României nr. 1418/11.10.2006.
- În exercitarea dreptului legal de acordare a diplomelor și calificărilor.

2.2. Obiectivele evaluării instituționale externe

Obiectivele evaluării instituționale externe sunt:

- Să contribuie, alături de alte mecanisme, la promovarea și asigurarea unei înalte calități în procesul de predare-învățare în instituțiile de învățământ superior.
- Să asigure studenților, angajatorilor și publicului un acces cât mai larg și rapid la informații clare, de încredere și explicite despre modul în care fiecare instituție oferă programe de studii, diplome și calificări care respectă cerințele naționale, în conformitate cu standardele academice europene și principiile de calitate.
- Să asigure faptul că, în situațiile în care calitatea programelor de studii este deficitară, procesul de evaluare externă creează premisele pentru inițierea acțiunilor de îmbunătățire a acestora.
- Să aplice mecanisme de evaluare externă prin care sunt garantate calitatea procesului de predare-învățare, transparența gestiunii și responsabilitatea publică a instituțiilor de învățământ superior.

3. Aspecte principale ale procesului de evaluare instituțională externă

3.1. Aspecte principale ale evaluării instituționale externe

Evaluarea instituțională externă se concentrează pe urmărirea a trei aspecte principale, după cum urmează:

- **Eficiența mecanismelor și structurilor interne de asigurare a calității** la nivelul instituțiilor (capacitatea instituțională), din perspectiva Codului de Bune Practici pentru asigurarea calității academice și standardelor de absolvire în învățământul superior și de măsura în care conținutul și calitatea programelor de studii și standardele de acordare a diplomelor sunt periodic revizuite de fiecare universitate. Codul urmează să fie elaborat de Agenție după etapa de pilotare din 2006-2007, ținând seama de bunele practici la nivel European cuprinse în documentele Rețelei Europene pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior – *European Network for Quality Assurance in Higher Education – ENQA*. Totodată, se analizează dacă recomandările făcute cu prilejul evaluărilor precedente (interne și externe) sunt implementate și care este efectul acestora. Scopul acestei examinări este acela de a furniza informații publice despre calitatea activităților din orice instituție de învățământ superior, în calitate de furnizor de programe pentru calificarea superioară recunoscută pe plan intern și internațional;
- **Acuratețea, caracterul complet și credibil al informațiilor** pe care instituțiile le publică în legătură cu calitatea programelor lor de studii și diplomele pe care le acordă la absolvirea acestora. Pe această cale, se furnizează informații cu privire la nivelul de încredere ce se poate acorda materialelor informative publicate de instituții referitor la

calitatea activității și se accentuează caracterul util al informației pentru studenți și pentru alte părți interesate;

- **Mecanismele și procedurile de asigurare internă a calității**, care sunt analizate prin **examinarea documentară a asigurării calității programelor de studii**, respectiv, prin **evaluarea tematică a unor activități** (de exemplu: cum este asigurată la nivel de universitate calitatea serviciilor de orientare profesională și de carieră a studenților; care este mecanismul de asigurare internă a calității examinării la nivel de catedre și facultăți etc.). Evaluarea externă are ca scop demonstrarea validității și a credibilității informațiilor furnizate de universități în baza procesului intern de asigurare a calității. Ca tendință generală, în cadrul evaluării externe instituționale, evaluarea programelor de studii se așteaptă să acopere cel puțin 20% din programele unei instituții de învățământ superior.

3.2 Elementele principale ale evaluării instituționale externe

Pentru ca evaluarea instituțională externă să poată răspunde scopului pentru care se realizează, aceasta urmărește câteva elemente principale :

- Examinarea mecanismelor și procedurilor interne de asigurare și ameliorare continuă a calității și a rezultatelor aplicării acestora, în special la nivel de programe de studii;
- Modul în care se utilizează referințele externe incluse în *Metodologia privind Asigurarea Calității*, inclusiv în *Codul de Bune Practici*;
- Informațiile publice disponibile despre conținutul și calitatea programelor de studii și a standardelor de acordare a diplomelor la absolvirea acestora;
- Sistemul intern de management al informației și contribuția acestuia în monitorizarea internă a calității și a respectării standardelor;
- Conceperea, utilizarea și publicarea informațiilor cu privire la programe;
- Standardele academice propuse de instituție și cele realizate de către studenți în obținerea calificărilor academice la absolvirea programelor de studii;
- Experiența studenților în procesul de învățare ;
- Asigurarea calității corpului profesoral, inclusiv criteriile de evaluare și modul în care eficiența predării-învățării este monitorizată, perfecționată și recompensată de managementul universității;
- Modul în care instituția ridică nivelul calitativ al tuturor activităților de învățământ, cercetare și manageriale în raport cu nivelele indicatorilor de performanță realizați la acreditare.

Această enumerare nu este limitativă, pentru atingerea scopului evaluării externe putând fi adăugate și alte elemente, inclusiv de comun acord cu instituția.

4. Datele necesare evaluării pentru activitățile și structurile implicate în evaluare

4.1. Accesul echipelor de evaluatori la informații

Pentru sprijinirea echipelor (comisiilor) de evaluare în formularea aprecierilor lor, acestea au la dispoziție o varietate de surse de informare, incluzând:

- Setul de informații care se raportează anual Ministerului Educației și Cercetării și, respectiv, CNFIS – Consiliului Național pentru Finanțarea Învățământului Superior și CNCISIS – Consiliului Național pentru Cercetarea Științifică în Învățământul Superior.

Agenția conștientizează faptul că instituțiile vor avea nevoie de timp pentru îndeplinirea cerințelor și va furniza recomandări adecvate echipelor de experți evaluatori care vor vizita instituțiile în cadrul fazei de experimentare (pilotare).

- Rapoartele de autoevaluare elaborate de instituții, inclusiv documentele de autoevaluare specifice programelor de studii și documentația de suport; Ghidul elaborării documentelor de autoevaluare ale instituției și recomandări privind structura *Raportului de evaluare internă (autoevaluare)* este prezentat în ANEXA 4.1;
- Informația din cadrul instituției și din alte surse despre ariile disciplinare selectate a fi evaluate, inclusiv evidența rezultatelor studenților la aceste discipline în universitatea respectivă, comparativ cu alte instituții de învățământ superior.
- Rapoarte asupra instituției elaborate de Agenție sau de alte organisme relevante pe perioada ultimilor cinci ani.
- Informații obținute în timpul sau după vizitele de evaluare.

Cu scopul de a sprijini elaborarea aprecierilor, echipele (comisiile) de evaluare au la dispoziție informații și analize de date relevante, care vor fi elaborate de Agenție începând cu perioada de experimentare și, în continuare, cel puțin anual.

- Echipa de experți evaluatori interacționează permanent cu un reprezentant al instituției, denumit în continuare *persoană de contact*. Acesta este un membru reprezentativ al comunității academice, stabilit de conducerea furnizorului de educație. Persoana de contact contribuie la comunicarea eficientă între evaluatorii Agenției și instituția de învățământ superior și este desemnată prin Decizia Rectorului.

4.2. Participarea studenților

Studenții reprezintă un element central al obiectivelor evaluării externe instituționale. Echipele de evaluare examinează o serie de aspecte relevante pentru studenți:

- calitatea informațiilor care le sunt furnizate, modul în care procesul de învățare este facilitat și sprijinit, standardele academice care se așteaptă să fie atinse și cele efectiv înregistrate în practică la obținerea calificării universitare.
- în cadrul fiecărui proces de evaluare, studenții sunt invitați să participe la principalele etape ale acestuia. Organismele reprezentative ale acestora – în principal organizația studentescă sau echivalentul acesteia – are posibilitatea să participe la întâlnirea preliminară dintre Agenție și instituție și poate să furnizeze un raport în formă scrisă, înaintea vizitei de evaluare. Membrii organismului reprezentativ, dar și alți studenți, sunt invitați să participe la anumite întâlniri pe parcursul vizitelor de evaluare și au posibilitatea de a se asigura că echipa de evaluare externă a luat cunoștință de aspectele de prim interes și de preocupările lor ca studenți.

Se recomandă instituției să asigure participarea directă și independentă a studenților la proces, începând cu redactarea documentelor de autoevaluare instituțională.

5. Finalitatea și utilitatea evaluării instituționale externe și a rapoartelor publicate de Agenție

5.1. Rezultatele evaluării instituționale

Rezultatele evaluării instituționale sunt publicate de Agenție sub forma unui RAPORT DE EVALUARE INSTITUȚIONALĂ EXTERNĂ AL AGENȚIEI, în care se fac următoarele tipuri de aprecieri:

- încrederea care poate fi acordată managementului prezent și previzibil al instituției din punct de vedere al calității programelor de studii și al standardelor de acordare a diplomelor la absolvire; această apreciere poate fi utilă în decizia de finanțare din surse publice sau private a instituției.
- încrederea care poate fi acordată universității pe baza caracterului clar, integru, complet și corect al informațiilor pe care instituția le publică în legătură cu calitatea programelor sale și a standardelor de certificare; această apreciere este utilă cu prioritate studenților prezenți și viitori ai instituției și altor categorii de beneficiari.

RAPORTUL DE EVALUARE INSTITUȚIONALĂ EXTERNĂ AL AGENȚIEI formulează, de asemenea, comentarii asupra altor aspecte, inclusiv asupra caracteristicilor, capacităților și limitelor metodelor interne de asigurare a calității de către instituții, asupra calității programelor de studii și standardelor de acordare de diplome și certificate de studii, în baza concluziilor evaluării programelor de studii. Raportul pune în evidență aspecte de bună practică, cuprinde recomandări de ameliorare progresivă a calității și/sau recomandări de revizuire internă necesară la nivel de disciplină sau la nivel instituțional.

5.2. Compararea rezultatelor evaluării calității cu surse de referință

Pentru evaluarea managementului calității dintr-o instituție de învățământ superior, se utilizează o serie de surse externe de referință, inclusiv *Cadrul național al calificărilor din învățământul superior românesc (în curs de elaborare)*, *Metodologia de evaluare externă, standardele, standardele de referință și lista indicatorilor de performanță a ARACIS*, publicată de Agenție, bunele practici la nivel European cuprinse în documentele Rețelei Europene pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior – *European Network for Quality Assurance in Higher Education* – ENQA. Procedând în acest fel, nu se urmărește atât identificarea conformității, cât evidențierea modului în care instituția a luat în considerare propunerile din sursele de referință, le-a reflectat în propriile sale practici în arii diferite de activitate și convingerea că a adoptat sau că va adopta curând toate măsurile necesare pentru asigurarea calității. Agenția dorește să se asigure astfel că schimbările necesare vor fi efectiv întreprinse pentru ca universitatea să se conformeze principiilor și standardelor de asigurare și îmbunătățire continuă a calității.

6. Echipa (comisia) de evaluare instituțională externă

6.1. Componenta echipei (comisiei) de evaluare instituțională externă

Comisia (echipa) de evaluare externă urmărește calitatea instituției în funcție de domeniile, standardele, criteriile și indicatorii de performanță stabiliți de reglementările în vigoare, **la nivelul instituției**, acreditată ca furnizor de programe de educație de învățământ superior. Întrucât, prin aceste reglementări, furnizorul de educație nu este decuplat de programele pe care le oferă, pentru realizarea obiectivelor stabilite echipa de evaluatori externi are o structură care să-i permită atât dialogul cu furnizorul de educație considerat ca **instituție**, cu un număr cât mai mare de beneficiari, cât și cu structurile responsabile pentru desfășurarea unui număr relevant de **programe de studiu**.

Având în vedere acest context obiectiv, echipa de evaluare externă poate fi formată din **minimum trei persoane, dintre care una este coordonatorul echipei. În cazuri bine justificate, echipei i se pot adăuga experți evaluatori suplimentari, în funcție de numărul de programe de studiu sau de alte aspecte a căror urmărire este considerată necesară.** Experții evaluatori suplimentari,

tehnici sau de specialitate, *din țară sau din străinătate*, sunt chemați să ofere și alte opinii asupra unor aspecte specifice ale activității la nivel de cerințe normative obligatorii, disciplină sau program de studiu etc.

Coordonatorul echipei de experți evaluatori care efectuează vizita este propus de **directorul de misiune** și poate fi un reprezentant al *Comisiei de evaluare instituțională pentru activități manageriale și financiare* sau, după caz, un reprezentant al uneia dintre *Comisiile de experți permanenți de specialitate* care evaluează un domeniu sau unul sau mai multe programe de studiu. Propunerea se discută și se aprobă în Consiliul Agenției, după aprobarea în Biroul executiv.

Mărimea echipei este determinată de Agenție în concordanță cu dimensiunea și complexitatea activității instituției evaluate. **Coordonatorul echipei** se concentrează preponderent asupra aspectelor la nivel instituțional și are un rol important în asigurarea faptului că prin activitatea membrilor echipei se colectează date relevante necesare unei evaluări complete. Ceilalți evaluatori răspund atât cerințelor la nivel instituțional, cât și celor de la nivelul programelor de studii.

Dacă pe parcursul vizitei nu au putut fi elucidate neclarități referitoare la un program de studii, un domeniu, în activitatea financiară și managerială sau în legătură cu mecanismul intern de asigurare a calității, cel mult doi **experți evaluatori suplimentari**, tehnici sau de specialitate, *din țară sau din străinătate*, diferiți de cei care au participat la vizită, pot fi solicitați să efectueze o nouă vizită, într-un termen cât mai scurt, specificat de Agenție.

Evaluatorii sunt selectați de către Agenție, din baza proprie de date și sunt pregătiți de Agenție pentru a se asigura familiarizarea lor cu scopurile, obiectivele și procedurile procesului de evaluare externă precum și cu propriile roluri și sarcini din cadrul misiunii de evaluare.

Evaluatorii, persoane cu experiență relevantă pentru funcțiile lor în cadrul echipei de evaluare, sunt pregătiți de Agenție în acord cu dinamica metodologiei, standardelor, criteriilor și indicatorilor de performanță.

Rapoartele de evaluare a calității programelor de studii sunt întocmite de comisiile de experți permanenți de specialitate a Agenției. *Raportul comisiei de evaluare instituțională pentru activități manageriale și financiare este întocmit de comisie*, cu participarea experților evaluatori, membri ai echipei care a efectuat vizita, care se ocupă cu aspectele financiare, de patrimoniu și manageriale.

6.2. Urmărirea desfășurării evaluării la nivelul Consiliului Agenției

Pentru fiecare misiune de evaluare, *Departamentul de evaluare a calității* propune spre aprobare Consiliului Agenției un **director de misiune** din rândul membrilor Consiliului ARACIS, o **echipă (comisie)** de evaluare și un **coordonator al echipei**.

Directorul de misiune selectează din Registrul de experți evaluatori membrii echipei (comisia) de evaluare și propune spre aprobare Biroului executiv al Consiliului ARACIS un **coordonator al misiunii de evaluare**, care face parte din *Comisia de evaluare instituțională*.

Pentru selectarea experților se ține seama de elementele cuprinse în ANEXA 6.1.

Aplicarea mecanismelor externe de evaluare a calității trebuie să fie cât mai transparentă și eficientă și totodată să nu consume mai multe resurse decât este necesar. În acest scop, echipa

(comisia) de experți evaluatori folosește informațiile existente și suportul documentar ale furnizorului de programe de studii. Astfel, documentele interne sunt supuse spre examinarea evaluatorilor desemnați de Agenție ca documente de autoevaluare. Evaluatorii vor folosi, de asemenea, și alte informații și documente disponibile în format electronic, de exemplu, pe un site intranet al instituției de învățământ superior.

Directorul de misiune:

- urmărește ca timpul alocat realizării unei evaluări să fie cel minim necesar pentru a ajuta experții evaluatori să emită propriile lor aprecieri despre programele de studii evaluate și despre instituție;
- asigură transparența procesului de evaluare prin aplicarea standardelor și standardelor de referință făcute publice de către Agenție;
- interacționează permanent, împreună cu *coordonatorul echipei*, *persoana de contact* stabilită de instituție.

Echipa (comisia) de evaluare externă este monitorizată de Consiliul Agenției pe întreaga durată de pregătire, derulare și raportare a misiunii de evaluare externă, prin *directorul de misiune*.

Directorul de misiune formulează recomandări instituțiilor în timpul pregătirii vizitei și lucrează cu echipa de evaluare la analiza inițială a documentației, folosind ca termen de referință informațiile din baza de date a Agenției. *Directorul de misiune* este un interlocutor important în dialogul cu reprezentantul instituției evaluate. Totodată, el răspunde de finalizarea misiunii, colaborând cu *coordonatorul echipei de evaluatori* la redactarea și, dacă este cazul, la revizuirea raportului final pe baza eventualelor sugestii ale instituției evaluate. El semnează alături de *coordonatorul misiunii* forma finală a *Rapoartelor de evaluare a calității programelor de studii și a Raportului comisiei de evaluare instituțională pentru activități manageriale și financiare* prezentate DEPARTAMENTULUI DE EVALUARE EXTERNĂ A CALITĂȚII al ARACIS.

7. Derularea procesului de evaluare instituțională externă

7.1. Pregătirea și derularea evaluării externe

Procesul de evaluare instituțională externă se desfășoară după calendarul prezentat în continuare. (pentru anul 2007, în care Metodologia se aplica experimental, se recomandă ca intervalele de timp precizate să fie mai mici)

Calendarul organizării și derulării unei misiuni de evaluare instituțională externă

Nr.crt.	Activități	Interval de timp
1	<p>Departamentul de Asigurare a Calității din ARACIS ia act de Cererea de evaluare externă depusă la Agenție de către universitate, sau de depunerea altui document legal în baza căruia se inițiază evaluarea externă, și de îndeplinirea condițiilor contractuale pentru evaluarea instituțională și a cel puțin 20% din programele de studiu.</p> <p>Cererea de evaluare va conține și lista tuturor programelor de studii acreditate, din toate domeniile, pe pentru toate cele trei cicluri.</p>	<p>Desemnarea <i>directorului de misiune de evaluare externă</i> se face de ARACIS, cu 6 luni înainte de vizita de evaluare, pe baza cererii de evaluare instituțională sau a altui document legal în baza căruia se inițiază evaluarea externă, depus la sediul Agenției de către instituție.</p> <p>Desemnarea directorului de misiune se face în termen de cel mult o lună de la primirea</p>

		Cereri de evaluare externă.
2.	<p><i>Vizita preliminară a directorului de misiune de evaluare.</i></p> <p>Directorul de misiune vizitează instituția pentru a se întâlni cu reprezentanții instituției și cu studenții în legătură cu viitoarea vizită de evaluare. În cadrul vizitei preliminare se definitivează lista programelor acreditate care vor fi supuse evaluării. Directorul de misiune discută și stabilește împreună cu instituția calendarul procesului de evaluare externă, Metodologia de evaluare și ghidurile aferente. Instituția este reprezentată de <i>persoana de contact</i>.</p>	Vizita preliminară a directorului de misiune de evaluare are loc cu cel mult 5 luni înainte de vizita de evaluare. Întâlnirea cu persoana de contact se finalizează printr-un document semnat de ambele părți.
3.	<p>La propunerea Departamentului de Asigurare a Calității, în baza documentului prezentat de directorul de misiune, Consiliul Agenției aprobă lista programelor de studii care urmează a fi evaluate, precum și componența echipei de experți evaluatori: coordonatorul echipei, experții evaluatori. Datele referitoare la programe se comunică universității pentru a pregăti documentația complementară necesară.</p>	Se finalizează cu cel mult patru luni înainte de vizita de evaluare.
4.	<p>Agenția primește Raportul (documentația) de autoevaluare la nivel instituțional (pe hârtie și în format electronic), documentația pentru programele de studii selectate de Consiliul Agenției pentru evaluare externă, precum și anexele în format electronic.</p>	Agenția se așteaptă să primească Raportul de autoevaluare însoțit de documentația completă cu cel mult două luni înainte de vizita de evaluare. Dacă documentele nu sunt primite în acest interval de timp sau se constată că sunt incomplete, Agenția își rezervă dreptul de a reprograma vizita la o dată ulterioară care să nu perturbe calendarul celorlalte evaluări stabilite de Agenție.
5.	<p>Întâlnirea <i>coordonatorului echipei de evaluare</i>, cu persoana de contact și cu un reprezentant al studenților pentru a identifica obiectivele de derulare a evaluărilor de pe parcursul vizitei, posibilele domenii de evaluare tematică și calendarul, orarul și locul fiecărei etape din vizita de evaluare. Sunt de asemenea stabilite informațiile suplimentare care trebuie pregătite de instituție până la vizita de evaluare externă.</p>	Se realizează la sediul ARACIS, cu cel mult o lună înainte de vizita de evaluare. În timpul vizitei, comisia de experți poate solicita să evalueze un număr limitat de alte obiective, precum și unele modificări de orar.
6.	<p>Echipa de evaluare vizitează instituția. Directorul de misiune se alătură echipei în ziua finală a vizitei. Echipa de evaluatori se întâlnește cu personalul didactic și cu studenții pentru a discuta aspecte ce privesc evaluarea la nivel instituțional și la nivel tematic și la programele de studii selectate de Agenție. Evaluarea programelor de studii și/sau domeniilor este efectuată, de regulă, de unul - doi experți.</p>	Vizita de evaluare instituțională externă se desfășoară timp de trei zile lucrătoare (de regulă, miercuri - vineri).
7.	<p>Dacă este cazul, instituția este informată despre o posibilă solicitare a unei expertize specializate independente pentru un program de studii sau un domeniu în care au apărut neclarități sau îndoieli în legătură cu mecanismul intern de asigurare a calității. Instituția poate furniza, pe parcursul ultimei zile a vizitei</p>	La începutul celei de a doua zile a vizitei.

	de evaluare, eventuale informații complementare care pot contribui la clarificarea situației.	
8.	Directorul de misiune trimite instituției vizitate o scrisoare care conține rezultatele preliminare ale evaluării instituționale. Scrisoarea este elaborată cu acordul tuturor membrilor echipei de evaluare și contrasemnata de <i>coordonatorul misiunii</i> .	În cel mult două săptămâni după vizita de evaluare.
9.	Dacă este necesar, directorul de misiune stabilește în termen de o săptămână, împreună cu instituția, data/datele la care se vor prezenta experții evaluatori suplimentari pentru vizita suplimentară de evaluare de program, domeniu sau evaluare tematică. Această vizită are loc într-un interval de cel mult două săptămâni după vizita de evaluare instituțională.	Experții evaluatori suplimentari depun la Departamentul de asigurare a calității al ARACIS rapoarte în care sunt cuprinse concluziile noii vizite, în termen de o săptămână de la încheierea acesteia.
10.	Instituția răspunde la scrisoarea care conține rezultatele preliminare ale evaluării instituționale.	În cel mult o lună de la vizita de evaluare instituțională externă.
11.	DEPARTAMENTUL DE EVALUARE EXTERNĂ A CALITĂȚII discută și aprobă <i>Rapoartele de evaluare a calității programelor de studii și Raportul comisiei de evaluare instituțională pentru activități manageriale și financiare</i> . Departamentul redactează RAPORTUL DEPARTAMENTULUI DE EVALUARE EXTERNĂ A CALITĂȚII; RAPORTUL DEPARTAMENTULUI DE EVALUARE EXTERNĂ A CALITĂȚII se prezintă și se discută în CONSILIUL ARACIS, care întocmește RAPORTUL DE EVALUARE INSTITUȚIONALĂ EXTERNĂ AL AGENȚIEI, în prezența <i>directorului de misiune</i> . Consiliul dispune publicarea <i>Raportului de evaluare instituțională externă al agenției</i> pe site-ul ARACIS. Se recomandă publicarea în anexă a scrisorii de răspuns a instituției evaluate.	În termen de cel mult două luni de la vizita de evaluare instituțională.

7.2. Detalii suplimentare privind desfășurarea activităților specificate în calendarul evaluării instituționale externe.

Procesul de evaluare începe cu **șase luni** înaintea vizitei de documentare, când Departamentul de Evaluare a Calității din cadrul Agenției desemnează **directorul de misiune** și îi pune la dispoziție cererea de evaluare externă depusă de instituția de învățământ superior.

- **Întâlnirea preliminară** între **directorul de misiune** și instituția de învățământ superior are loc cu aproximativ **cinci luni** înaintea vizitei de evaluare. Rolul întâlnirii este acela de a clarifica scopul și procedurile evaluării. Se discută interacțiunea dintre membrii echipei de evaluare, instituția evaluată și Agenție, conținutul documentației pregătite de universitate în vederea evaluării externe (pentru a se asigura faptul că documentele de autoevaluare acoperă toate aspectele procesului de evaluare externă). Se stabilește baza de date pentru selectarea programelor de studii ce vor fi evaluate în cadrul misiunii. Întâlnirea preliminară oferă, totodată, posibilitatea unor discuții între directorul misiunii și reprezentanții organismelor studentești cu privire la contribuția studenților în cadrul procesului de evaluare instituțională externă.

Pe parcursul acestei întâlniri preliminare, Agenția discută cu instituția toate aspectele care, la cerere, urmează să fie evaluate mai profund decât în cadrul procedurii obișnuite de evaluare a programelor de studii. Aceste evaluări suplimentare nu sunt incluse, de regulă, în procesul de evaluare externă instituțională, dar rezultatele lor sunt urmărite de instituție și (dacă e relevant) de Agenție, iar constatările pot avea o contribuție majoră la derularea unei viitoare runde de evaluare a programelor de studii (de exemplu, un domeniu sau un pachet de discipline cu o contribuție majoră în obținerea calificării academice).

Pe baza discuțiilor preliminare cu instituția de învățământ superior, precum și a informațiilor existente în Agenție, directorul de misiune propune spre aprobare Consiliului Agenției programul calendaristic al misiunii de evaluare instituțională, prezintă lista tuturor programelor de studii ale instituției și numărul minim de programe care urmează să fie evaluate în cadrul misiunii.

Directorul de misiune solicită universității să răspundă în scris dacă desfășoară, la sediu sau în centre delocalizate, pe lângă programele de studii autorizate să funcționeze provizoriu sau acreditate și alte programe. Toate informațiile sunt transmise în scris Consiliului Agenției.

Dacă instituția desfășoară astfel de programe, Consiliul Agenției notifică universitatea că nu efectuează evaluarea instituțională externă până când nu se intră în legalitate cu toate programele de studii. Totodată, Agenția informează imediat în scris M.Ed.C. asupra situației constatate.

În aceeași reuniune preliminară, Consiliul Agenției stabilește, la propunerea Departamentului de Evaluare a Calității, lista programelor de studii selectate pentru a fi evaluate, evaluatorul principal și experții-evaluatori. Cu aproximativ **patru luni** înainte de vizită, instituția este informată asupra programelor de studii care vor fi evaluate.

- **Documentația inițială necesară**

Instituția este solicitată să pună la dispoziția Agenției documentația inițială pentru evaluarea externă (un exemplar pe suport hârtie și cinci exemplare pe suport electronic), nu mai târziu de **două luni** înainte de vizită. Documentația inițială cuprinde raportul actualizat de autoevaluare instituțională internă, rapoartele de autoevaluare internă a programelor de studii care au fost selectate în vederea evaluării externe, precum și alte date, informații și documente pe care instituția dorește să le furnizeze în avans echipei de evaluare externă. În ANEXA 7.1. sunt prezentate elemente privind elaborarea documentelor de autoevaluare ale instituției și recomandări privind structura *Raportului de evaluare internă (autoevaluare)*. În ANEXA 7.2 sunt prezentate aspecte suplimentare legate de operarea și managementul informațiilor primite de către Agenție, inclusiv din partea studenților.

În momentul primirii documentației, aceasta este predată **directorului de misiune** pentru a asigura distribuirea sa în *format electronic* membrilor echipei de evaluare externă.

- **Vizita de evaluare externă**

De regulă, misiunea de evaluare externă se derulează pe parcursul a **trei zile lucrătoare**, de *miercuri până vineri*. Programul detaliat pentru fiecare reuniune de lucru cu personalul de conducere, cu personalul didactic și cu studenții este stabilit de către echipă de comun acord cu instituția evaluată. O vizită are, de regulă, următoarele obiective:

- Consultarea documentației complementare furnizate de instituție, inclusiv rapoartele examinatorilor externi implicați în autoevaluările interne.
- Examinarea felului în care instituția abordează asigurarea calității.
- Examinarea legăturii dintre procedurile instituționale și aplicarea lor la nivel de program de studii sau de disciplină, punându-se accent pe eficiența evaluărilor interne ale programelor de studii.
- Examinarea modului în care instituția se raportează la cerințele de asigurare a cunoștințelor, competențelor și aptitudinilor specificate în Cadrul Național al Calificărilor în Învățământul Superior.
- Examinarea proceselor interne de evaluare a programelor de studii și/sau a evaluării tematice, incluzând discuții prestabilite, precum și evaluarea exemplurilor ilustrative pentru aprecierea activității studenților. Examinarea acurateții, fiabilității și caracterului complet al informațiilor publicate pe site-ul instituției pentru studenți și publicul interesat, cu accent pe specificațiile din programele de studii (misiune, conținut, calificare academică la absolvirea programului).
- Evaluarea calității declarate a programelor și a rezultatelor actuale ale studenților, nu numai pe baza rezultatelor academice, dar și a modului în care sunt asistați studenții în procesul de învățare și a modului în care se optimizează folosirea oportunităților de învățare.
- Examinarea modului în care au fost evaluate de CNCSIS rezultatele cercetării și a modului în care a fost îndeplinit indicatorul de calitate CNFIS referitor la cercetare.
- La încheierea vizitei de evaluare, sunt prevăzute întâlniri cu personalul din conducerea instituției, respectiv, atunci când este necesar, cu personalul din cadrul programelor de studii și/sau al disciplinelor selectate pentru a fi urmărite, în scopul clarificării problemelor curente și a celor rezultate din derularea evaluării.

În ultima zi a vizitei, echipa lucrează independent, fără participarea persoanei de contact din partea instituției. Sub conducerea coordonatorului, echipa analizează concluziile/rezultatele finale ale evaluării externe atât la nivel instituțional, cât și de programe de studii:

- formulează aprecieri asupra încrederii ce poate fi acordată instituției pentru managementul calității programelor sale de studii și standardelor academice anunțate de aceasta la acordarea diplomelor.
- formulează aprecieri asupra încrederii cu care pot fi luate în considerare, din punct de vedere al acurateții, integrității și caracterului complet și corect, informațiile pe care instituția le publică în legătură cu calitatea programelor sale și a standardelor de absolvire.
- identifică o serie de aspecte, precum buna practică în managementul calității sau în procesul de predare-învățare și facilitarea învățării etc.
- elaborează recomandări preliminare de îmbunătățire în continuare a calității activității și a informațiilor diseminate.

Directorul de misiune din partea Agenției participă alături de membrii echipei la activitatea din ultima zi a vizitei de evaluare externă.

De asemenea, echipa confirmă în ultima zi a vizitei eventuale programe sau domenii pentru care dorește să dispună de opinia de specialitate a unor alți experți independenți. În măsura posibilităților, acestea sunt notificate instituției evaluate în a doua zi a vizitei. Atunci când se

solicită opinia de specialitate suplimentară, rezultatele, evaluările și recomandările echipei de evaluare externă formulate în ultima zi a vizitei sunt provizorii.

La încheierea vizitei de evaluare externă, **nu se realizează nici o informare scrisă sau orală a instituției vizitate**. Conducerea instituției primește în interval de **două săptămâni** de la vizită o scrisoare din partea Agenției, în care se subliniază principalele concluzii ale evaluării externe și probabilele recomandări care vor fi cuprinse în raportul preliminar. Dacă urmează să se ia în considerare opinia de specialitate a unor experți suplimentari, Agenția trimite instituției o scrisoare prin care o informează că a remis documentația către aceștia, dar instituția nu este informată asupra principalelor rezultate ale evaluării externe decât după ce experții suplimentari au trimis propriile lor constatări către Agenție.

III. 2. EVALUAREA EXTERNĂ A CALITĂȚII PROGRAMELOR DE STUDIU CA PARTE A EVALUĂRII INSTITUȚIONALE

8. Evaluarea programelor de studii

8.1. Scopul evaluării programelor de studii ca parte a evaluării instituționale

Evaluarea programelor de studii ca parte a evaluării instituționale urmărește:

- Să verifice măsura în care mecanismul de asigurare a calității la nivelul instituției operează în mod corespunzător la nivelul fiecărui program de studii examinat.
- Să evalueze rezultatele reale (efective) obținute de studenți pe parcursul programului de studii față de cele declarate de instituție și eficiența sprijinului oferit studenților în procesul de învățare.
- Să compare direct declarația instituției cu privire la acuratețea, caracterul complet și corect al informației furnizate despre conținutul și calitatea programelor sale și despre standardele de absolvire cu experiența studenților și a absolvenților.

Numărul de programe de studii care urmează să fie examinat în cadrul fiecărei evaluări instituționale este determinat de Agenție, în funcție de mărimea și amploarea activității instituției, cuantificate în număr de calificări academice (diplome și certificate) distincte acordate de universitate fie la sediu, fie în centrele delocalizate de furnizare a aceluiași program de studii. Ca regulă generală, procedurile acoperă **20% din programele instituțiilor de învățământ superior evaluate**. În timpul perioadei de experimentare (pilotare) a aplicării procedurilor de evaluare externă a calității, Agenția poate să recomande instituțiilor un grad mai mare de acoperire.

Programele de studii evaluate corespund, în mod echilibrat, celor trei cicluri de studii universitare, respectiv licență, masterat și doctorat.

Identificarea inițială a posibilelor programe de studii care urmează să fie supuse evaluării externe este realizată de către **directorul de misiune**. Scopul acestei evaluări externe de program este de a analiza eficacitatea modelului practicat de instituție pentru evaluările sale periodice interne în vederea stabilirii modului în care un plan de învățământ acoperă cerințele de formare în

respectivul domeniu de studii, corelat cu definirea calificării universitare propuse studenților la absolvire.

Există mai multe motive pentru care un program de studii (sau un domeniu în care sunt oferite mai multe programe) este selectat pentru a fi evaluat:

- Oferă o ilustrare recentă a procesului instituțional de asigurare a calității programelor și standardelor de certificare.
- Prezintă aspecte de interes particular la nivel instituțional sau elemente inovatoare în procesul de predare-învățare.
- S-a constatat o lipsă de claritate la nivel instituțional în documentele proprii de autoevaluare internă cu privire la angajamentele de asigurare a calității și care pot fi clarificate prin examinarea de către echipa de evaluatori externi a unui anumit program, respectiv, a unei anumite arii disciplinare.
- Există indicii în cadrul altor documente (inclusiv în rapoarte ale Agenției sau ale altor organisme despre instituție) despre posibile deficiențe.
- Atunci când se iau în considerare mai multe programe de studii, echipa de evaluare instituțională externă trebuie să fie în măsură să-și formeze o părere agregată asupra gamei de activități ale instituției.
- Dacă unele programe de studiu evaluate recent (de regulă, cu mai puțin de doi ani înainte de data începerii evaluării instituționale) au primit calificativul „nivel ridicat de încredere”, se recomandă selectarea pentru evaluare a altor programe.

Evaluarea de programe de studii/domenii răspunde mai multor cerințe generale pe perioada derulării vizitei de evaluare instituțională. Ea presupune activitatea a unul sau doi experți, dintre care cel puțin unul deține o experiență curentă sau recentă în legătură cu programul de studii sau aria disciplinară evaluată. În mod normal, cca. 25% din timpul vizitei este alocat aplicării procedurilor specifice de evaluare a programelor de studii/ domeniilor selectate, adaptate la programele acreditate.

8.2. Modul de evaluare

Modul de evaluare se desfășoară după cum urmează, urmărind elementele precizate în continuare.

Documentele de autoevaluare a programelor de studii (sau a domeniilor) trebuie să fie puse la dispoziția echipei de evaluare instituțională externă cu cel puțin două luni înainte de efectuarea vizitei. Un raport intern recent asupra fiecărui program de studiu supus evaluării, care cuprinde și modul de îndeplinire în continuare a *Cerințelor normative obligatorii pentru autorizarea provizorie/acreditarea programelor de studii*, care au stat la baza acordării statutului respectiv, însoțit de specificații relevante asupra planului de învățământ (curriculum), precum și a *standardelor specifice pe domenii/ programe*, se consideră a fi suficient în această etapă a evaluării.

Raportul de autoevaluare final, însoțit de anexe în format electronic, trebuie să conțină toate elementele specificate în *Fișa vizitei, a) și b)* pentru fiecare program de studii evaluat și, după caz, documentele omoloage ale evaluării anterioare cele mai recente. În **ANEXA 8.1.** sunt prezentate *Elemente privind elaborarea documentelor de autoevaluare a programelor de studii ca parte a evaluării instituționale.*

Furnizarea de documente suplimentare edificatoare (evidențe interne cu privire la rezultatele studenților, date prelucrate ale unor anchete de opinie în rândul studenților și/sau al corpului profesoral, extrase de procese verbale ale unor ședințe de catedră sau de consiliu de facultate etc.) poate fi

solicitată cu cel mult o lună înainte de efectuarea vizitei, de regulă cu prilejul întâlnirii persoanei de contact din partea instituției cu directorul de misiune. În toate cazurile, documentația trebuie să se limiteze la strictul necesar de informare a echipei, în conformitate cu cerințele formulate de acesta.

- Discuțiile membrilor echipei de evaluare cu personalul didactic și cu studenții instituției (la nivel de program de studiu) sunt purtate asupra unor teme specifice identificate de echipă, dar oferă și posibilitatea personalului didactic și studenților de a aduce în atenția echipei o serie de alte aspecte de interes pentru asigurarea sau îmbunătățirea calității. Se poate solicita, de asemenea, participarea la discuțiile din cadrul evaluărilor interne a unui număr de persoane din afară (absolvenți, parteneri în programe de formare etc.).
- Discuțiile cu personalul didactic și cu studenții despre conținutul și modalitatea de transmitere a cunoștințelor din programele analitice ale disciplinelor se poartă pentru verificarea acurateții și fiabilității, a caracterului complet al informațiilor pe care instituția le furnizează actualilor și potențialilor studenți, angajatorilor și altor persoane interesate despre calitatea programelor și standardele lor de absolvire.
- Verificarea legăturii dintre programele de studii oferite și cunoștințele, competențele și aptitudinile așteptate la absolvirea fiecărui program de studii se face prin discuții despre calitatea procesului de predare-învățare și asupra performanțelor realizate de către studenți.

După evaluarea fiecărui program de studii/ domeniu selectat și completarea *Fișei vizitei*, rezultă o concluzie a echipei asupra modului în care angajamentele instituției de asigurare a calității operează în practică, la nivel de program/disciplină, asupra modului în care se asigură un nivel acceptabil al calității și standardelor de absolvire. Se așteaptă, în mod normal, ca evaluările echipei să confirme aprecierile instituției. În cazul în care, documentul de autoevaluare asupra unui program de studii/domeniu indică deficiențe, echipa de evaluare externă va căuta să se asigure că instituția înțelege și adoptă măsurile corespunzătoare pentru înlăturarea acelor deficiențe.

În anumite circumstanțe, echipa se poate găsi în imposibilitatea de a elabora o concluzie în cadrul vizitei. Asemenea circumstanțe presupun:

- Identificarea unei performanțe potențial deosebite, dar pe care echipa nu o poate confirma în lipsa opiniei unor specialiștilor independenți pentru aria disciplinară.
- Identificarea unei/unor deficiențe majore în facilitarea procesului de studiu, pe care echipa nu o poate confirma fără opinia unor specialiști.
- Identificarea unei discrepanțe semnificative între informația diseminată de către instituție și concluziile echipei.

În aceste circumstanțe, după consultarea **directorului de misiune**, echipa de evaluare notifică instituția în penultima zi a vizitei (în condițiile în care procedura de evaluare a programului de studii/ domeniului este aproape completă până la acel moment) că nu este în măsură să elaboreze o concluzie fără a beneficia de o opinie din partea unor experți suplimentari. După notificare, pe parcursul ultimei zile a vizitei de evaluare, se dă posibilitatea instituției evaluate de a furniza echipei informații suplimentare. Dacă, în ziua finală, echipa își confirmă intenția de a solicita opinia unor alți experți independenți, Agenția va numi o echipă de cel puțin 2 experți care să realizeze în următoarele două săptămâni o evaluare separată a ariei disciplinare. Într-o asemenea situație, echipa de evaluare a Agenției nu va adopta nici o concluzie finală asupra unui program/domeniu fără a face referire/trimitere la punctul de vedere al acestor experți suplimentari.

Trimiterea către experții suplimentari are ca scop derularea unui studiu mai aprofundat al programului de studii/domeniului, pentru aprofundarea unor aspecte particulare semnalate de

echipa Agenției. Activitatea lor constă în verificarea declarației instituției cu privire la calitate, pe baza evidenței primare de evaluare internă și a activității studenților. Activitatea implică întâlniri cu studenții și personalul didactic și poate implica și examinatori externi pe care instituția i-a folosit în realizarea evaluării interne proprii. Acolo unde concluziile de specialitate au identificat posibile deficiențe în facilitarea procesului de predare-învățare, evaluarea include, de asemenea, verificarea interacțiunii dintre personalul didactic și studenți (reuniuni separate ale experților independenți cu studenții și cu membrii ai corpului profesoral implicat). Rezultatele experților nu sunt raportate instituției evaluate, ci Agenției, astfel încât aceasta din urmă să le ia în considerare în cadrul evaluării finale. Proiectul de raport final se elaborează după ce experții își desfășoară propria activitate, și nu se pune la dispoziția instituției, până în momentul în care echipa își formulează concluziile finale.

- Concluziile formulate de experții suplimentari pot consta în recomandări pentru echipa de evaluare a Agenției de a întreprinde o evaluare completă la nivel de programe de studii. O asemenea recomandare poate avea loc atunci când aprecierile experților de specialitate indică faptul că există motive întemeiate de preocupare în legătură cu calitatea programelor de studii și/sau a standardelor de absolvire.

În aceste condiții, Agenția poate propune instituției realizarea unei evaluări separate a tuturor programelor de studii în baza procedurilor descrise în *Ghidul de evaluare a programelor de studii, cu decalarea termenului de întocmire a RAPORTULUI DE EVALUARE INSTITUȚIONALĂ EXTERNĂ AL AGENȚIEI și cu renegocierea contractului*.

III.3. EVALUAREA TEMATICĂ INSTITUȚIONALĂ

9. Evaluarea tematică

Evaluarea tematică instituțională reprezintă analiza la nivel instituțional/inter-departamental a modului în care funcționează unele componente ale strategiei de asigurare a calității. Ea poate fi derulată la cerere sau din propria inițiativă a echipei de evaluare, dacă se consideră că o anumită componentă a managementului calității și standardelor anunțate de instituție prezintă un interes particular sau dacă evaluarea face necesară verificarea unor aspecte ale formării inter-disciplinare.

Date relevante pentru evaluările tematice pot fi obținute atât prin intermediul procedurilor de evaluare a programelor de studii, cât și pe parcursul discuțiilor cu personalul didactic și cu studenții. Dacă, pe parcursul evaluării tematice, echipa identifică probleme la nivelul unor discipline de studiu ea poate solicita opinia experților independenți de specialitate.

În raport cu *Cadrul național al calificărilor din învățământul superior românesc* (în curs de elaborare), echipa analizează pe baza rezultatelor obținute cu prilejul evaluării programelor de studii, dacă programele de studii supuse evaluării tematice corespund standardelor de absolvire stabilite de instituție sau celor specificate pentru profesiile reglementate prin angajamentele României în calitatea sa de stat membru al Uniunii Europene.

III.4. RAPORTUL DE EVALUARE INSTITUȚIONALĂ EXTERNĂ AL AGENȚIEI

10. Conținutul și structura *Raportului de evaluare instituțională externă al Agenției*

Constatările evaluării instituționale externe se concretizează într-un *Raport de evaluare instituțională al Agenției*, care se dă publicității. Concluziile acestui raport reprezintă evaluarea finală în legătură cu *credibilitatea care poate fi acordată managementului instituției în materie de asigurare a calității programelor de studii și de respectare de către acesta a standardelor academice de acordare a diplomelor de absolvire*. Concluziile se bazează pe o serie de constatări ale evaluării, precum măsura în care a fost asigurată calitatea, luând în considerare situația reală observată în timpul vizitei de evaluare, contextul/condițiile și misiunea instituției, dar și felul în care a fost ea gestionată și reflectată în evidența primară a instituției.

- În *Raportul de evaluare instituțională externă al Agenției* se precizează una dintre cele trei afirmații, cu caracter de concluzie sau de calificativ, legate de credibilitatea managementului asigurării calității în instituția evaluată, respectiv „*grad de încredere ridicat*”, „*grad de încredere limitat*” sau „*lipsă de încredere*”. Pentru acordarea calificativelor, în *Raportul de evaluare instituțională externă* se va specifica nivelul de îndeplinire a standardelor, prin indicatorii de performanță realizați precum și îndeplinirea cerințelor normative obligatorii. **Agenția se așteaptă ca aceștia să se situeze cel puțin la nivelul corespunzător realizat la acreditarea de program și respectiv, instituțională.**
- Stabilirea gradului de credibilitate este, în esență, o apreciere cu un anumit nivel de relativitate. În termeni generali, atunci când echipa de evaluare apreciază pe baza documentelor de evidență ale instituției și a constatărilor din timpul vizitei, că instituția asigură corespunzător condițiile de calitate și standardele și, în acest temei, creează condiții și pentru asigurarea viitoare a calității, se acordă calificativul „*grad de încredere ridicat*”. Atunci când echipa are unele îndoieli, fie în legătură cu asigurarea curentă a calității și a standardelor, fie în legătură cu capacitatea instituției de a menține calitatea și standardele în viitor, se acordă calificativul „*grad de încredere limitat*” și se fac recomandări de remediere imediată a situației. Atunci când echipa acordă calificativul „*lipsă de încredere*” unei instituții, ea trebuie să indice clar elementele care au stat la baza acestei aprecieri. În cazul acordării ultimelor două calificative, instituția este invitată ca în interval de un an universitar să ia măsuri energice de remediere a lipsurilor sau neajunsurilor. În eventualitatea că instituția nu se angajează pe calea corectării sau remedierii în perioada de un an universitar, Agenția propune MEdC inițierea procedurilor de anulare a autorizației de acreditare, conform legislației în vigoare.

Secțiunea finală a raportului de evaluare prezintă, de asemenea, justificarea gradului de încredere ce se poate acorda, în mod rezonabil, ținând seama de *acuratețea, integritatea, caracterul complet și corect al informațiilor* pe care instituția le diseminează în legătură cu calitatea programelor sale și cu standardele de certificare a absolvirii acestor programe.

În elaborarea aprecierilor sale, echipa acordă o atenție deosebită cerințelor Agenției în două domenii cheie. Prima cerință este ca *instituția să apeleze frecvent la evaluatori externi*

independenți în cadrul procedurilor interne de autoevaluare instituțională a asigurării calității. A doua cerință constă în utilizarea în mod similar a unor **experți independenți din străinătate** în aplicarea procedurilor de evaluare periodică internă la nivel de discipline, de programe de studii sau de cercetare. Echipa de evaluare instituțională a Agenției nu este în măsură să facă o evaluare care să se finalizeze cu calificativul „*grad de încredere ridicat*”, dacă unul din aceste elemente este deficitar.

Aprecierile legate de credibilitatea instituției, respectiv „*grad de încredere limitat*” și „*lipsa de încredere*” sunt însoțite de **recomandări**, care urmează a fi luate în considerare de către instituție, în ordinea priorităților, după cum urmează:

- Recomandări „esențiale” se referă la măsuri, pe care echipa de evaluare le consideră a fi importante din punct de vedere al asigurării calității și care solicită acțiuni corective urgente.
- Recomandări „preventive” se referă la aspecte pe care echipa le consideră că sunt potențiale elemente sau surse de risc pentru calitate și care solicită acțiuni corective preventive;
- Recomandări „dezirabile” se referă la măsuri a căror aplicare ar putea îmbunătăți calitatea programelor și ar asigura în viitor standarde de referință mai înalte.

Partea finală a raportului poate sublinia, totodată, **aspectele de bună practică** în managementul calității și în redefinirea standardelor de referință la nivel instituțional și la nivel de programe de studii.

Raportul de evaluare instituțională externă al Agenției cuprinde, de obicei, și unele *comentarii asupra altor aspecte*, precum: caracteristici organizatorice, puncte forte și limite în conceperea și aplicarea metodelor instituționale de asigurare a calității; calitatea programelor de studii și standardele de absolvire. În raportul final se găsește, de asemenea, o **apreciere de sinteză pentru fiecare program de studiu** cuprins în evaluarea instituțională. Raportul enumeră, totodată, **domeniile în care există motive întemeiate pentru implementarea imediată a unui plan de măsuri corective** la nivel de program de studiu/de disciplină sau la nivel instituțional.

Structura **Raportului de evaluare instituțională externă al Agenției** este prezentată în **ANEXA 10.1**. În **ANEXA 10.2**, sunt prezentate indicații privind situații posibile în care rezultatele evaluării externe determină acordarea calificativelor „*grad de încredere limitat*” sau „*lipsă de încredere*”.

11. Modul de finalizare și difuzare a Raportului de evaluare instituțională externă al Agenției

Scrisoarea care conține rezultatele preliminare ale evaluării instituționale, în care sunt cuprinse elementele principale ale **proiectului de raport**, este pregătită și înaintată instituției, de regulă, la două săptămâni după efectuarea vizitei. Instituția este solicitată să semnaleze Agenției în interval de o lună de la vizita de evaluare (două săptămâni de la primirea scrisorii referitoare la conținutul raportului preliminar) eventualele corecturi pe care le consideră necesare întrucât sunt de natura erorilor la preluarea de date din documentele de autoevaluare sau de natura neînțelegerii corespunzătoare a unor informații/acțiuni. Proiectul de raport este eventual revizuit în baza sesizărilor instituției, în măsura în care aceste sesizări sunt deplin documentate. Elaborarea proiectului de raport este coordonată de **directorul de misiune**, iar forma și structura lui corespund elementelor prezentate în **ANEXA 10.1**.

Raportul de evaluare instituțională externă al Agenției aprobat de Consiliul Agenției este dat publicității de către Agenție și are drept scop furnizarea de informații, atât pentru publicul larg, cât și pentru profesioniști (personal universitar și de conducere, cercetători, factori de decizie etc.). De aceea, raportul cuprinde un rezumat destinat în mod deosebit publicului larg, în principal, studenților, care este pus la dispoziție în mod separat de restul raportului. Pe de altă parte, instituția este solicitată să furnizeze o scurtă declarație de acceptare a concluziilor raportului pentru a fi publicată de Agenție ca anexă la raport. Declarația oferă instituției posibilitatea de a prezenta evoluția înregistrată după vizita echipei de evaluare, în mod particular, acțiunile întreprinse sau propuse și care sunt legate de recomandările cuprinse în raport.

În mod normal **Raportul de evaluare instituțională externă al Agenției** este făcut public pe site-ul (www.aracis.ro) ARACIS publicat de ARACIS în interval de maximum două luni de la vizita de evaluare instituțională. Această perioadă poate fi însă extinsă dacă potrivit opiniei experților suplimentari de specialitate sunt necesare noi investigații pentru aprecierea corectă a asigurării calității în unul sau mai multe programe de studiu sau domenii, în condițiile renegocierii contractului încheiat între universitate și agenție pentru acoperirea costurilor activităților de evaluare suplimentare.

12. Modalitatea de valorificare a evaluării instituționale externe și acțiuni ulterioare

Procesul de evaluare este considerat a fi terminat atunci când Consiliul Agenției ia cunoștință de conținutul **Raportului de evaluare instituțională externă al Agenției**, elaborat în formă finală, și îl aprobă.

- Dacă raportul acordă calificativul „**grad de încredere ridicat**”, evaluarea externă este finalizată prin publicarea raportului. Acordarea calificativului „**grad de încredere ridicat**” este, de obicei, însoțită de un set restrâns de recomandări, care sunt considerate ca având efect preventiv. Nu e exclusă nici posibilitatea enumerării unor observații care ar trebui să ducă universitatea spre adoptarea unor măsuri considerate a fi imediat necesare, dar nu va exista nici o observație esențială. Acordarea acestui calificativ implică încrederea echipei de evaluare a Agenției în capacitatea și angajamentul instituției de a identifica și aborda orice situație ar avea potențialul de a amenința calitatea programelor și standardelor de certificare a absolvirii unui program de studii.
- Agenția realizează **la un an de la publicarea raportului** o succintă investigație prin corespondență cu instituția evaluată, pentru a se informa în legătură cu modul în care aceasta a luat în considerare observațiile și recomandările din raport. **După trei ani** de la publicarea raportului Agenția urmează să efectueze o scurtă vizită la sediul instituției pentru a analiza împreună cu aceasta progresul înregistrat după evaluare și a discuta intențiile sale referitoare la managementul calității și al standardelor de absolvire până la următoarea evaluare instituțională.
- Atunci când raportul acordă calificativul „**grad de încredere limitat**”, raportul este dat publicității, dar se pune în aplicare un plan de acțiune pentru îmbunătățirea calității activității instituției. Agenția solicită instituției adoptarea în **termen de trei luni** de la publicarea raportului de evaluare a unui plan de acțiune și, prezentarea unui **raport semestrial asupra implementării planului de acțiune**. Rezultatele evaluării externe nu sunt considerate în mod oficial definitive decât atunci când Agenția este mulțumită de implementarea cu succes a planului de acțiune, cu

o limită maximă de timp de **18 luni**, care permite acordarea în noile condiții a calificativului „*grad de încredere ridicat*”. Dacă însă persistă incertitudini legate de eficiența acțiunilor de remediere, Agenția întreprinde o vizită suplimentară de evaluare externă, cu renegocierea contractului, și face public noul raport de evaluare externă, care devine document definitiv.

- Raportul este publicat și atunci când cuprinde calificativul „*lipsă de încredere*”. În această situație se aplică prevederile Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației, aprobată prin Legea nr.87/2006, Art.34 și Art.35
- Dacă raportul include recomandarea ca o evaluare completă să fie realizată la nivelul unui anumit program de studii sau a unei anumite arii disciplinare, analiza este derulată de Agenție în baza procedurilor descrise în *Ghidul de evaluare a programelor de studii*, ceea ce include o evaluare suplimentară în decursul unui an calendaristic, cu renegocierea contractului, pentru identificarea potențialelor elemente de risc remanente.
- La **trei ani** după evaluarea instituțională, Agenția efectuează o *vizită scurtă* în cadrul instituției pentru a analiza progresul înregistrat de la finalizarea misiunii precedente de evaluare și pentru a discuta intențiile instituției referitoare la îmbunătățirea continuă a managementului calității și la creșterea standardelor de referință pe următorii **doi ani**, până la următoarea misiune de evaluare. În etapa de pregătire a acestei vizite scurte, Agenția analizează toate rapoartele de evaluare internă relevante, elaborate de instituție pe parcursul celor trei ani de la finalizarea misiunii de evaluare. Dacă vreunul dintre rapoarte ridică semne de îngrijorare față de modul de abordare aplicat de instituție, Agenția poate devansa data următoarei misiuni de evaluare.

13. Administrarea procesului de evaluare și relațiile instituționale

Administrarea procesului are loc în conformitate cu *Metodologia de evaluare externă, standardele, standardele de referință și lista indicatorilor de performanță a ARACIS* elaborată și publicată de Agenție. Responsabilitatea urmăririi evaluării instituționale revine *directorului de misiune*, dar concluziile și recomandările rezultate în urma auditului sunt elaborate de întreaga echipă de evaluare și de comisiile permanente de specialitate sub îndrumarea *coordonatorului echipei de evaluare*. *Directorul de misiune* are responsabilitatea justificării concluziilor și recomandărilor cu date și dovezi corespunzătoare din evidențele instituției evaluate sau din constatările făcute în timpul vizitei. Totodată, el verifică împreună cu membrii echipei și ai comisiilor permanente de specialitate dacă informațiile cuprinse în raport sunt relevante, ușor identificabile și accesibile.

Agenția face toate demersurile pentru a se realiza o relație strânsă și constructivă cu instituția evaluată, în sensul menținerii acesteia într-o formă activă pentru a răspunde cerințelor specifice funcționării la nivelul standardelor de referință pe care ea însăși le-a formulat și anunțat public.

Agenția depune toate eforturile pentru a asigura calitatea procesului de audit, prin adoptarea în mod explicit a principiilor și standardelor de operare, prezentate în **ANEXA 1.1**, și a unui mecanism de asigurare a calității propriei activități. Acesta oferă participanților la diferitele misiuni de evaluare, inclusiv studenților, posibilitatea să-i furnizeze un feed-back al experienței lor.

14. Procedura de soluționare a contestațiilor

Agenția depune toate eforturile pentru a avea cu fiecare universitate evaluată o relație strânsă și constructivă, bazată pe comunicarea sistematică și continuă între instituții. Totodată, după vizita de evaluare *directorul de misiune* trimite universității evaluate o scrisoare care conține rezultatele preliminare ale evaluării instituționale, pentru ca aceasta să poată transmite în scris eventuale comentarii și sugestii de corectare a unor date care au fost fie greșit înțelese, fie preluate necorespunzător.

Întrucât, datele folosite în argumentația raportului sunt de natură publică și au fost furnizate de instituție în scris sau în timpul vizitei de evaluare, universitatea poate contesta doar modul în care s-a desfășurat procesul de evaluare externă pentru vicii de formă. După publicarea *Raportului de evaluare instituțională externă al Agenției* pe site-ul ARACIS instituția poate contesta în scris calificativul acordat de Agenție, în termen de cel mult două săptămâni de la data publicării, printr-o scrisoare înregistrată la Agenție în termenul menționat.

De regulă, în termen de cel mult 30 de zile de la primirea contestației, Biroul Consiliului Agenției reanalizează raportul, invită pe rectorul universității și persoana de contact la o discuție de clarificare, după care supune aprobării Consiliului propunerea sa. Președintele Consiliului anunță oficial universitatea despre rezultatul reexaminării raportului.

Agenția publică pe site o notă cu privire la felul în care a fost soluționată contestația.

ANEXE LA GHIDUL PENTRU EVALUAREA INSTITUȚIONALĂ EXTERNĂ

ANEXA 1.1. Principiile și standardele de operare promovate de Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior

ANEXA 6.1. Selectarea și pregătirea experților-evaluatori

ANEXA 7.1. Elemente privind elaborarea documentelor de autoevaluare ale instituției și recomandări privind structura *Raportului de evaluare internă (autoevaluare)*.

ANEXA 7.2 . Aspecte legate de operarea și managementul informațiilor primite de către Agenție, inclusiv din partea studenților

ANEXA 8.1. Elemente privind elaborarea documentelor de autoevaluare a programelor de studii ca parte a evaluării instituționale

ANEXA 10.1. Structura orientativă a *Raportului de evaluare instituțională externă al Agenției*

ANEXA 10.2. Indicații privind situații posibile în care rezultatele evaluării externe determină acordarea calificativelor „grad de încredere limitat” sau „lipsă de încredere”.

Principiile și standarde de operare promovate de Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior

Agenția urmărește respectarea și promovarea principiilor generale enunțate în continuare, atât la nivelele strategice, cât și operaționale ale activității sale:

- **Inclusivitatea** – luarea în considerare a intereselor și așteptărilor tuturor persoanelor și grupurilor public interesate în învățământul superior și facilitarea participării acestora la toate aspectele activității Agenției.
- **Deschiderea** – transparența activității și metodelor Agenției, construirea încrederii instituționale între Agenție și universități, furnizarea de informații publicului larg asupra activității Agenției .
- **Secvențialitatea** – necesitatea acțiunii regulate, sistematice și la timp în toate activitățile de evaluare și raportare, în scopul sprijinirii procesului decizional la nivel de Agenție și la nivelul sistemului de învățământ superior.
- **Comparabilitatea** – utilizarea experienței dobândite în cadrul Agenției și a altor organizații ca modalități de informare în cadrul activităților viitoare.
- **Relevanța** – asigurarea faptului că informația furnizată de Agenție este utilă și înțeleasă de către beneficiari.

Aceste principii sunt aplicate pentru a dezvolta servicii standard de evaluare externă, potrivit Metodologiei prezentate pe site-ul Agenției.

Agenția face obiectul unei monitorizări interne sistematice și a unei evaluări a strategiei, procedurilor și proceselor sale, în scopul asigurării credibilității permanente și a perfecționării continue a performanței sale. În acest sens funcționează Comisia consultativă a Consiliului ARACIS.

Selectarea și pregătirea experților-evaluatori

Introducere

1. Experții-evaluatori și experții suplimentari sunt selectați de Agenție în baza criteriilor de selecție publicate și, în general, din propria bază de experți-evaluatori. Experții suplimentari specialiști în anumite programe de studii sau domenii pot fi selectați și din rândul nominalizărilor realizate de către universități și organisme profesionale.
2. Toate persoanele implicate în evaluarea externă, inclusiv directorii de misiune, beneficiază de programe de pregătire coordonate de Consiliul Agenției pentru a se asigura că au cunoștință de scopurile, obiectivele și procedurile procesului de evaluare externă și că au competența de a asuma propriul rol în cadrul acestui proces.
3. Calitățile solicitate persoanelor implicate în evaluarea externă sunt menționate mai jos într-o secțiune distinctă. Fiecare procedură de selectare urmărește să asigure echilibrul în cadrul grupului de evaluatori din punct de vedere al caracteristicilor sectoriale, disciplinare, geografice, pe sexe și etnie.
4. Atunci când este necesară solicitarea unei a doua opinii din partea unor experți independenți, aceștia vor fi astfel selectați încât să se asigure competența necesară pentru examinarea conținutului unui program de studii sau a unei arii disciplinare și evaluarea nivelului standardelor academice de absolvire a unui program.
5. Pregătirea personalului implicat în evaluarea externă este realizată de către Agenție în colaborare cu furnizori adecvați de programe de pregătire. Scopul pregătirii este acela de a asigura faptul că:
 - Sunt înțelese scopurile și obiectivele procesului de evaluare externă.
 - Sunt cunoscute procedurile pe care acesta le implică.
 - Este înțeles propriul rol și vor fi îndeplinite propriile sarcini, dar se va lucra în echipă pentru a răspunde așteptărilor Agenției și a respecta regulile procesului.
 - Este deplin valorificată oportunitatea de a explora și practica tehnicile de asimilare și analiză de date, de a elabora programe de vizită, de a construi și testa ipoteze, de a formula concluzii și declarații asupra gradului de încredere, de a pregăti rapoarte.

Calitățile solicitate experților evaluatori

- Experiență relevantă în managementul academic și în asigurarea calității la nivel instituțional în învățământul superior;
- Credibilitate personală și profesională din partea conducerii instituțiilor și/sau a factorilor de decizie care coordonează activitatea sectorului de învățământ superior.
- Abilitate de a asimila o cantitate mare de informații disparate, de a analiza date și fapte și a elabora concluzii pertinente despre acțiuni complexe și de a întreprinde cercetări și investigații în cadrul unor evidențe documentare și orale în scopul emiterii unor concluzii/aprecieri.
- Abilități de comunicare clară orală și în scris;
- Dacă reprezintă un anumit domeniu academic, să aibă experiență curentă sau recentă în predare sau în susținerea procesului de învățare la nivelul ciclurilor de studii de licență, de master sau de doctorat, inclusiv prin utilizarea rezultatelor cercetării științifice.

Calitățile solicitate experților suplimentari solicitați pentru evaluarea externă, din țară sau din străinătate

- Credibilitate personală în domeniu, în învățământul superior sau credibilitate profesională echivalentă.
- Experiență curentă în procesul de predare sau de susținere a procesului de învățare la nivel de programe de licență sau de master în respectivul domeniu de studii universitare.
- Experiență în a lucra cu specificații de programe de studii elaborate pentru domeniul respectiv; o bună înțelegere a cerințelor de admitere în cadrul programului de studii și abilitatea de a interpreta statisticile asupra performanțelor studenților; cunoaștere a programelor comparabile din alte universități și a standardelor de absolvire și certificare din alte instituții.
- Abilitatea de a asimila o cantitate mare de informații disparate, de a analiza și a elabora o concluzie pertinentă despre acțiuni complexe .
- Abilitatea de a identifica, planifica și urmări direcțiile unei evaluări cu scopul de a răspunde sarcinilor specificate de către o echipă de audit, prin utilizarea unor diferite surse, inclusiv evidențe documentare și orale, în scopul elaborării unei concluzii credibile.

Elemente privind elaborarea documentelor de autoevaluare ale instituției și recomandări privind structura *Raportului de evaluare internă (autoevaluare)*.

Scopul documentelor de autoevaluare ale instituției

1. Documentele de autoevaluare ale instituției sunt elementele inițiale de referință pentru echipa de experți-evaluatori. Importanța lor rezultă din preocuparea de a face cunoscute publicului interesat, pe de o parte, metodele instituționale de asigurare a calității programelor de studii și standardelor de absolvire, iar pe de altă parte, atenția acordată de instituție calității, consistenței și integralității informațiilor publicate despre calitatea ofertei de formare exprimată în standardele proprii de referință.

2. Documentele de autoevaluare asigură instituției posibilitatea:

- de a crea condițiile prin care, pe baza rezultatelor analizei și evaluării interne, să se confirme și certifice public prin procesul de evaluare externă punctele forte ale instituției și să se aprecieze eficiența politicilor și procedurilor sale de management de asigurare și îmbunătățire continuă a calității.
- să-și prezinte propria evaluare asupra modului în care instituția își exercită responsabilitățile în două domenii de interes vital în cadrul evaluării instituționale: *furnizarea de programe de calitate*, argumentat public prin standarde de referință corespunzătoare și, respectiv, *exercitarea adecvată a responsabilității publice în acordarea de diplome și certificate la absolvirea programelor de studii*.
- să-și prezinte propria evaluare asupra eficienței structurilor și mecanismelor interne de asigurare a calității; modalitatea în care este asigurată acuratețea, caracterul complet și credibil al informațiilor publicate de instituție, practicile și procedurile sale în legătură cu misiunea și obiectivele principale ale evaluării instituționale.
- de a permite echipei de evaluare externă să înțeleagă modul în care instituția asigură calitatea și standardele de absolvire a programelor de studii, pentru a face posibilă adoptarea de către echipă a unei concluzii asupra încrederii care poate fi acordată managementului instituției în prezent iar în viitorul apropiat în ceea ce privește calitatea și respectarea standardelor sau a standardelor de referință.

Stilul și dimensiunea documentelor de autoevaluare ale instituției

3. Documentele de autoevaluare ale instituției trebuie:

- Să fie oneste și relevante.
- Să fie concise și argumentate prin documente anexate, accesibile echipei de evaluare.
- Să ofere o perspectivă largă la nivel instituțional.
- Să prezinte un echilibru corespunzător între *descriere* și *autoevaluare*.

4. Documentele de autoevaluare trebuie să furnizeze suficiente date pentru a face posibilă înțelegerea de către echipa de evaluare externă a principalelor caracteristici ale modului în care instituția abordează procesul de asigurare a calității față de standardele naționale/standardele

proprii de referință anunțate public pe site-ul instituției. Documentele trebuie să urmărească eficiența și conciziunea modului de prezentare. Dacă instituția își exprimă încrederea în propria eficiență, documentele de autoevaluare ale instituției trebuie concepute astfel încât să minimizeze nevoia de date și clarificări suplimentare pentru echipa de experți-evaluatori. Deoarece percepția și încrederea acordată de echipă depind (cel puțin în faza incipientă) de documentele de autoevaluare ale instituției, este important ca acestea să fie clare și să poată fi ușor verificate prin documentația anexă pregătită de instituție.

5. *Raportul de autoevaluare internă* are, în mod normal, **cca. 40 de pagini, și se prezintă pe hârtie și în format electronic**. Anexele și documentele suplimentare se prezintă numai în format electronic.

În vederea facilitării prezentării omogene a Rapoartelor și analizelor ARACIS, toate documentele prezentate în format electronic vor fi scrise cu caractere Times New Roman, cu dimensiunea fontului 12, la 1,5 rânduri. Documentele vor fi redactate atât în WORD, cât și în format pdf.

Structura Raportului de evaluare internă (autoevaluare instituțională)

6. Raportul de evaluare internă (autoevaluare instituțională) este structurat astfel:

- Introducere (prezentarea instituției și a dinamicii performanțelor acesteia în perioada scursă de la ultima evaluare externă).
- Procesul de asigurare a calității programelor de studii și a standardelor, respectiv, a standardelor de referință, ca parte a managementului strategic instituțional.
- Prezentarea măsurilor de asigurare a acurateții, caracterului complet și de încredere al informațiilor diseminate de către instituție.

7. În elaborarea propriilor documente de autoevaluare, instituția este chemată:

(i) să creeze condițiile pentru ca echipa de evaluare externă să identifice cu ușurință dimensiunea, tipul de instituție, misiunea, ciclul/ciclurile de studii pentru care furnizează programe de studii, structura organizatorică și managerială a activității de învățământ și cercetare științifică;

(ii) să prezinte și să analizeze pe bază de documente progresele înregistrate în domeniul furnizării programelor de studii de la ultima evaluare externă;

(iii) să prezinte și să analizeze propriile constatări făcute cu prilejul evaluărilor interne pe materii sau arii disciplinare, precum și despre modul în care au fost luate în considerare și soluționate neajunsurile constatate pentru a promova îmbunătățirea practicii instituționale;

(iv) să descrie pe scurt principalele caracteristici ale propriului cadru instituțional și propriilor activități de asigurare a calității și de menținere a standardelor academice de acordare a diplomelor și certificatelor de absolvire, de ameliorare continuă a calității programelor de studii și a sprijinului pentru procesul de învățare-formare;

(v) să descrie regulamentele profesionale interne ale profesorilor și studenților și să sublinieze toate schimbările importante operate la nivel instituțional drept răspuns la aplicarea acestora;

(vi) să menționeze utilizarea eventualelor surse externe de referință, inclusiv Cadrul Național al Calificărilor în Învățământul Superior și, acolo unde este posibil, standardele de referință ale domeniilor specifice fiecărui program de studii („*Subject benchmark statements*”);

(vii) să descrie și să comenteze pentru următorii **patru** ani propria strategie pentru consolidarea rezultatelor bune și pentru înlăturarea deficiențelor care au fost identificate;

(viii) să identifice disciplinele sau domeniile la nivelul întregii instituții care exemplifică buna practică și ilustrează afirmațiile formulate.

8. Atunci când instituția este antrenată pe parcursul evaluării externe într-un proces de schimbare a propriului sistem sau a procedurilor, Agenția acceptă lipsa de disponibilitate a evidențelor care ilustrează eficiența noilor structuri. În aceste condiții, instituția trebuie să se refere la modul în care administrează și monitorizează procesul de schimbare. Agenția se așteaptă ca aceste schimbări să nu fie operate de instituție pe parcursul procesului de autorizare/acreditare.

Prezentarea documentelor la Agenție

9. Instituția este solicitată să prezinte Agenției autoevaluarea și celelalte documente și evidențe anexate într-un exemplar pe suport hârtie și în format electronic conform **Calendarului organizării și derulării procesului de evaluare instituțională externă în vederea autorizării/acreditării, respectiv cu cel puțin două luni** înainte de vizita de evaluare externă.

Confidențialitatea

10. Conținutul documentelor de autoevaluare ale instituției rămâne confidențial la nivel de Agenție și de echipă de evaluare externă. Totuși, în cazul în care este necesară consultarea unor experți suplimentari pe domenii sau pe arii tematice, documentele de autoevaluare vor fi puse la dispoziția acestora, în condițiile de angajament de confidențialitate a datelor cu care operează.

Aspecte legate de operarea și managementul informațiilor primite de către Agenție, inclusiv din partea studenților

Introducere

1. Studenții reprezintă obiectivul principal al fiecărei evaluări instituționale. De aceea, ei sunt invitați să participe la principalele etape ale acestui proces. Organismul reprezentativ al studenților din cadrul instituției – în mod normal organizația studențească sau echivalentul ei – are posibilitatea de a participa la majoritatea etapelor unui proces de evaluare externă, începând chiar cu vizita preliminară a directorului de misiune de evaluare instituțională, care are loc cu cinci luni înainte de vizita propriu-zisă de evaluare. De asemenea, membrii din conducerea organismului reprezentativ și alți studenți sunt invitați să participe și la etapele vizitei de evaluare instituțională. Aceste întâlniri oferă oportunități studenților pentru a se asigura că echipa de evaluare externă cunoaște aspecte de prim interes pentru ei.

2. Pentru declanșarea procesului de evaluare externă, universitatea trebuie să prezinte documentele de autoevaluare instituțională, precum și declarația prin care aceasta asigură Agenția că informațiile pe care le furnizează studenților și altor categorii de public interesat sunt clare, complete și de încredere. Agenția încurajează universitatea să consulte studenții asupra conținutului documentelor de autoevaluare, și, de asemenea, să invite studenții, ca prin intermediul organismului lor reprezentativ, să elaboreze propriul lor raport scris.

3. Raportul scris al studenților oferă posibilități suplimentare prin care studenții, prin intermediul organismului lor reprezentativ, aduc la cunoștința echipei de evaluare instituțională externă aspecte de prim interes pentru ei. El reprezintă rezultatul unei acțiuni voluntare în cadrul procesului de evaluare externă și nici o instituție nu va fi penalizată dacă studenții săi nu doresc să înainteze un raport scris echipei de evaluatori.

Formatul, dimensiunea și conținutul

4. Nu există nici o regulă prestabilită în ceea ce privește formatul și dimensiunea raportului scris al studenților, sau vreo listă prestabilită a ceea ce trebuie să conțină. Studenții sunt liberi să furnizeze orice tip de informație consideră că este adecvată și utilă pentru obiectivele procesului de evaluare instituțională externă și să îl conceapă așa cum doresc.

5. Totuși, raportul include o prezentare a organismului studențesc, a reprezentativității sale în rândul studenților universității, dacă raportul are în vedere numai studenții dintr-un ciclu de învățământ sau se exprimă puncte de vedere ale tuturor categoriilor de studenți, informații în legătură cu modul în care au fost culese opiniile și modul de redactare, relația dintre organismul studențesc, managementul universității și administrația instituției, dacă și cum au luat cunoștință de conținutul documentelor de autoevaluare oficiale ale universității etc.

6. Raportul nu reprezintă o alternativă la documentele instituționale de autoevaluare și nici nu trebuie să îmbrace forma unui comentariu al documentelor instituționale de auto-evaluare. Studenții pot opta pentru a lua în considerare rubricile utilizate de instituție în elaborarea documentelor sale de autoevaluare și/sau să ia în considerare domeniile de interes particular urmărite în cadrul evaluării instituționale externe și care sunt comunicate de directorul de misiune cu prilejul vizitei preliminare, cu cinci luni înainte de realizarea vizitei propriu-zise. Acestea includ:

- Acuratețea, caracterul complet și de încredere al informațiilor publicate de instituție în legătură cu calitatea programelor sale și a standardelor de absolvire (aici s-ar putea include acuratețea materialelor publicitare și referiri la specificațiile din programe);
- Informațiile primite de către studenți asupra performanțelor academice așteptate, experiența lor rezultată din parcurgerea programelor de studii și modul în care performanțele lor sunt evaluate (aici se pot include aspecte precum: caracterul util al ghidurilor de orientare profesională pentru programele de studii, evaluarea și feed-back-ul pe care studenții îl primesc pentru performanțele lor academice);
- Experiența studenților în procesul de învățare (aici s-ar putea include calitatea suportului academic și non-academic și accesul la facilitățile de învățare);
- Participarea studenților la managementul calității și standardelor de absolvire în cadrul instituției (aceasta ar putea include posibilitatea de reprezentare în cadrul comitetelor la nivel universitar și de program, dar și alte modalități de a furniza feed-back-ul către personalul didactic și de conducere al instituției).

7. Raportul elaborat de studenți nu trebuie să comenteze competența unor membri ai personalului didactic sau de conducere sau să conțină revendicări/plângeri personale.

Stilul

8. Raportul scris trebuie:

- Să fie echilibrat și relevant;
- Să fie concis;
- Să realizeze un echilibru corespunzător între descriere și evaluare.

Detalii de elaborare/redactare

9. Raportul studenților trebuie transmis Agenției cu cel puțin două luni înaintea vizitei de evaluare instituțională.

Confidențialitatea

10. Agenția sprijină în mod deosebit dialogul între organizația studențească și instituție și recomandă ca studenții să transmită instituției raportul scris, iar instituția să pună la dispoziția organizației studențești documentele sale de autoevaluare. Această deschidere dă posibilitatea echipei de evaluare externă să discute ambele documente în mod liber, atât cu personalul universității cât și cu studenții pe parcursul procesului de evaluare și să verifice acuratețea conținutului acestora. Dacă organizația studențească dorește, ea poate solicita chiar la depunerea documentului ca raportul scris să nu fie pus la dispoziția instituției și să fie păstrată confidențialitatea de către Agenție, de către echipă și de către oricare expert independent solicitat să asiste echipa în cadrul activității sale. Agenția va respecta această dorință, însă studenților li se solicită să ia în considerare faptul că utilizarea confidențială a raportului lor determină un slab impact la nivel de universitate, de vreme ce personalului instituției nu îi este cunoscută opinia studenților.

Elemente privind elaborarea documentelor de autoevaluare a programelor de studii ca parte a evaluării instituționale

Date despre programe

1. După ce Agenția face cunoscut în scris universității lista programelor de studii care urmează să fie evaluate în cadrul vizitei de evaluare instituțională, universitatea dispune de două luni pentru a pregăti și pune la dispoziția echipei de evaluatori externi documentele de autoevaluare pentru fiecare program.

2. Acolo unde nu este disponibilă o evaluare internă recentă a programului de studii, universitatea poate pregăti un scurt document de autoevaluare special pentru procesul de evaluare instituțională. Un astfel de document de autoevaluare de program conține în jur de 3000 de cuvinte și acoperă următoarele aspecte:

- Obiectivele educaționale ale programului de studii – o prezentare a misiunii și obiectivelor programului prin prisma calificării academice distincte pe care o conferă absolvirea lui.
- Rezultatele așteptate ale procesului de învățare și evaluarea gradului de conformitate a rezultatelor efective cu obiectivele educaționale propuse prin program, făcându-se trimitere la sursele interne (*Subject benchmark statements*) sau externe (*Cadrul Național al Calificărilor în Învățământul Superior*).
- Planul de învățământ (*Curriculum*), în concordanță cu *standardele specifice pe domenii* ale ARACIS.
- Modul de evaluare/notare a studenților în vederea înregistrării progresiei spre nivelul academic de certificare/acordare a diplomei de absolvire.
- Calitatea oportunităților procesului de învățare, care poate fi divizat în:
 - Predare și învățare – evaluarea eficienței strategiilor de predare și învățare aplicate în cadrul programului pentru a asigura studenților oportunități sporite de învățare;
 - Admiterea studenților și evoluția/progresul acestora – evaluarea modului în care evoluția studenților în cadrul programului de studii este sprijinită și monitorizată, de la admitere până la absolvire;
 - Resursele de studiu – evaluarea eficienței disponibilului de resurse umane și materiale care sprijină procesul de învățare al studenților și eficiența corelației acestora cu rezultatele propuse ale procesului de învățare din cadrul programului/programelor.
- Menținerea și sporirea standardelor și a calității – evaluarea eficienței procedurilor de menținere și întărire a calității activității de formare și de asigurare a standardelor academice de absolvire a programului.
- Anexe, în format electronic, care să conțină datele necesare solicitate în *Fișa vizitei, secțiunile a) și b)* iar pentru fiecare program evaluat, **FIȘA „STANDARDE ȘI INDICATORI DE PERFORMANȚĂ în vederea acreditării” din PARTEA I – a EVALUAREA EXTERNĂ ÎN VEDEREA ACREDITĂRII PROGRAMELOR DE STUDII.**

3. În cadrul documentelor de autoevaluare a fiecărui program de studii, accentul trebuie să cadă pe evaluarea rezultatelor studenților, pe analiza facilităților de studiu oferite studenților. Descrierea programului trebuie să se limiteze la minimul necesar pentru a facilita înțelegerea de către echipa de evaluatori externi a calității și eficacității experienței proprii de autoevaluare.

Prezentarea documentelor la Agenție

4. Universitățile evaluate i se solicită să prezinte Agenției documentele de autoevaluare a programelor de studii cu cel puțin două luni înaintea vizitei de evaluare instituțională.

Confidențialitatea

5. Documentele de autoevaluare de program de studii rămân confidențiale la nivel de Agenție și de echipă de evaluare externă, însă, acolo unde este necesar, ele vor fi puse la dispoziția experților independenți, care pot fi solicitați să furnizeze o opinie de specialitate.

Structura orientativă a *Raportului de evaluare instituțională externă al Agenției*

Rezumatul

Rezumatul („executive summary”), are o structură comună pentru toate rapoartele de evaluare externă supuse atenției Consiliului Agenției și cuprinde în final rezultatele și concluziile evaluării. El este **destinat publicului larg**, în special potențialilor studenți, și este disponibil separat de restul raportului. Acest rezumat cuprinde:

- Declarație introductivă cu privire la obiectivele generale ale evaluării.
- Rezumatul concluziilor echipei de evaluare.
- Credibilitatea informației diseminate de instituție.
- Aprecierea infrastructurii academice.
- Caracteristici de bună practică.
- Declarația legată de încrederea acordată instituției.
- Recomandări pentru activitatea instituției.

Raportul de evaluare instituțională externă

Raportul de evaluare instituțională externă este pregătit **pentru uzul universității auditate și pentru baza de date a Agenției**. După aprobarea sa de către Consiliul Agenției, acest raport se publică pe site-ul Agenției împreună cu scrisoarea universității evaluate.

Raportul principal cuprinde trei părți:

- (1) o introducere descriptivă cu conținut standard (dimensiunea, tipul, misiunea și particularitățile instituției, structura organizatorică, lista de programe pe cicluri de studii universitare, tipul de informații diseminate de instituție pentru studenți și candidați, progresul înregistrat de la ultima evaluare academică);
- (2) o relatare a procesului de evaluare cu concluziile fiecărei etape de analiză a asigurării calității la nivel instituțional și de programe de studii, a respectării standardelor de absolvire; în această parte se fac și constatări cu privire la rezultatele confruntării afirmațiilor din raportul de autoevaluare cu constatările din teren și cu rezultatele discuțiilor purtate cu reprezentanții corpului profesoral, cu studenții, cu absolvenții și, eventual, cu angajatorii absolvenților;
- (3) aprecieri cu privire la credibilitatea, acuratețea și caracterul complet al informațiilor publicate.

Rezultatele evaluării externe

Rezultatele procesului de evaluare externă pe ansamblul instituției se referă la capacitatea managerială a instituției de a asigura și îmbunătăți continuu calitatea programelor de studii; capacitatea de a sprijini eficient învățarea în vederea realizării standardelor de absolvire. Aceste rezultate pot fi structurate astfel:

- Eficiența procedurilor instituționale de asigurare a calității programelor.
- Eficiența procedurilor instituționale de garantare a standardelor de absolvire.
- Eficiența procedurilor instituționale în sprijinire a procesului de învățare.
- Rezultatele evaluării interne a calității programelor de studii.
- Utilizarea de către studenți a infrastructurii academice.
- Utilitatea documentelor de autoevaluare în ilustrarea capacității instituției de a reflecta propriile posibilități și limite și a modului de a le gestiona pe acestea pentru a întări calitatea și standardele de absolvire.
- Credibilitatea informației diseminate de instituție cu privire la programele de studii.
- Aspecte de bună practică
- Declarația legată de încrederea acordată instituției
- Recomandări pentru activitatea instituției

Indicații privind situații posibile în care rezultatele evaluării externe determină acordarea calificativelor „grad de încredere limitat” sau „lipsă de încredere”.

1. Acordarea calificativului „*grad de încredere limitat*” este determinată de faptul că există dovezi evidente sau se constată aspecte conform cărora capacitatea instituțională de management al calității programelor și/sau standardelor de certificare într-o manieră solidă și eficientă este limitată sau potențial limitată în viitor. O astfel de concluzie se poate baza pe deficiențe fie ale managementului structurilor și procedurilor instituționale sau în procesul de implementare la nivel de programe sau discipline. Încrederea poate fi limitată și datorită amplitudinii sau tipologiei deficiențelor identificate în oricare domeniu sau program evaluat. De asemenea, Agenția poate decide asupra acordării calificativului „grad de încredere limitat” dacă există motive justificate de îndoială în a considera că informațiile furnizate de instituție și disponibile public sunt complete, corecte și de încredere sau atunci când instituția utilizează într-o măsură redusă examinatori externi independenți în cadrul evaluărilor periodice interne de discipline sau programe de studii. Acordarea calificativului „grad de încredere limitat” conduce la un set de recomandări considerate a fi esențiale, eventual însoțite de recomandări cu caracter preventiv și/sau dezirabil.

2. Acordarea calificativului „*lipsă de încredere*” indică faptul că există dovezi substanțiale legate de deficiențe serioase și fundamentale ale capacității instituționale de a asigura și menține calitatea programelor și a standardelor de certificare/acordare a diplomelor atât la nivel instituțional cât și de programe de studii. Decizia va fi însoțită de un număr semnificativ de exemple și recomandări considerate esențiale și, de asemenea, de un număr de recomandări considerate preventive și care ar trebui să fie urmate pentru a permite acordarea, în urma unei alte evaluări, a unui calificativ îmbunătățit. **Neîndeplinirea cerințelor normative obligatorii pentru programele de studii și la nivel instituțional este un motiv serios pentru ca Agenția să acorde calificativul „lipsă de încredere”.**