Anexa 7.1 la Procedura PS-03

Instituția de învățământ: IP Academia de Studii Economice din Moldova (Colegiul Național de Comerț)

Catedra: „Economie, Turism, Servicii"

APROBAT
Decizia Senatului ASEM nr. 3 din 21.10.2026
Rector ASEM *dr. hab., prof. univ., academician*
STRATAN Alexandru

Directoare CNC al ASEM
BUDURIN-FURCULIȚĂ Cristina

PLAN DE MĂSURI CORECTIVE

elaborat în baza ariilor de îmbunătățire obligatorii și a recomandărilor formulate de Comisia de evaluare externă a calității în vederea acreditării programului de formare profesională **1013.1 Organizare serviciilor în hoteluri și complexe turistice**, calificarea 1013.1.1 Agent/ agentă servicii client/ clientă (nivelul 4 ISCED), pentru perioada **octombrie 2026 – iunie 2029**.

Acțiunile cu caracter anual continuă până la următoarea evaluare externă a programului (2031).

Temei: Raportul de evaluare externă ÎPT.ACR.PFP-680; Decizia CC al ANACEC nr. 38 din 22.05.2026 (acreditare pe 5 ani, calificativul „foarte bine", standardele 1–9 realizate 100%). Planul tratează 4 arii de îmbunătățire obligatorii și 6 recomandări.

Standard de acreditare	Arii de îmbunătățire obligatorii	Recomandări (opțional. La discreția instituției)	Acțiuni corective planificate	Alte măsuri de îmbunătățire stabilite de instituție	Perioada	Responsabil/ responsabili
I. ARII DE ÎMBUNĂTĂȚIRE OBLIGATORII						
5. Personalul didactic/Managementul resurselor umane (ind. 5.1.1)	Asigurarea completitudinii dosarelor personale prin integrarea actelor de studii și certificatelor de formare profesională	–	1) Audit al dosarelor personale ale cadrelor didactice care predau la program, pe bază de fișă de verificare (diplome, modul psihopedagogic, grad didactic, certificate de formare continuă). 2) Colectarea de la cadrele didactice a copiilor actelor lipsă și transmiterea lor pentru completarea dosarelor personale. 3) Registru electronic al formării continue, ținut de catedră. *Indicator: 100% dintre dosarele cadrelor didactice ale programului complete. Dovezi: fișele de verificare semnate, registrul electronic al formării continue.*	Depunerea certificatului de formare în 10 zile lucrătoare de la obținere; verificare anuală în septembrie.	1) nov –dec. 2026 2) până la 29.01.2027 3) din ian. 2027, semestrial	Aliona TEACĂ, specialist RU Dorina PATRAȘCU, șefă catedră Irina ROTARU, DA IE
6. Resurse de învățare și sprijin pentru elevi (ind. 6.1.1)	Instalarea unei rampe de acces și la intrarea în blocul D	–	1) Nota de fundamentare privind necesitatea rampei de acces la intrarea în blocul D.	Lucrarea se execută de ASEM, din bugetul ASEM (Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice). Dacă nu	1) până la 22.01.2027	Cristina BUDURIN-

Standard de acreditare	Arii de îmbunătățire obligatorii	Recomandări (opțional. La discreția instituției)	Acțiuni corective planificate	Alte măsuri de îmbunătățire stabilite de instituție	Perioada	Responsabil/ responsabili
			2) Demersul colegiului către Rectoratul ASEM pentru includerea lucrării în planul de achiziții 2027. 3) Urmărirea realizării lucrării și asigurarea asistenței la intrare până la instalarea rampei. *Indicator: demers înregistrat la Rectoratul ASEM; rampă instalată. Dovezi: nota de fundamentare, demersul înregistrat, confirmarea instalării, fotografii.*	intră în planul de achiziții 2027, colegiul reînnoiește demersul pentru 2028. Semnalizarea traseului accesibil.	2) până la 29.01.2027 3) până la instalarea rampei, termen 31.08.2027, rezervă 31.08.2028	FURCULIȚĂ, directoare
6. Resurse de învățare și sprijin pentru elevi (ind. 6.3.1)	Consolidarea infrastructurii și a serviciilor de suport pentru elevii cazați în cămine, pentru a asigura condiții optime de trai și studiu	–	1) Chestionarea anuală a elevilor cazați; analiza în CEIAC. 2) Transmiterea către ASEM a propunerilor de îmbunătățire a condițiilor din căminele nr. 3 și nr. 7 (reparații, mobilier, spațiu de studiu cu Wi-Fi), pe baza rezultatelor chestionării. 3) Cadru didactic responsabil de elevii cazați; consiliere psihologică lunară în cămin. *Indicator: propuneri transmise ASEM: satisfacția elevilor cazați în creștere de la an la an. Dovezi: chestionarele și analiza CEIAC, adresa de transmitere a propunerilor, procesele-verbale ale întâlnirilor.*	Întâlniri semestriale cu reprezentanții elevilor cazați. Lucrările se execută de ASEM, din bugetul ASEM pentru cămine.	1) noiembrie 2026, apoi anual în octombrie 2) propuneri până la 30.04.2027, urmărirea realizării până la 31.08.2028 3) din ian. 2027	Mariana ȚÎBULEAC, DA IPP psihologul școlar
8. Monitorizarea continuă și evaluarea periodică a programelor de formare profesională (ind. 8.2.2)	Extinderea activităților de educație antreprenorială și consiliere în carieră, pentru a sprijini dezvoltarea competențelor antreprenoriale și profesionale ale elevilor	–	1) Cel puțin 2 activități de educație antreprenorială pe semestru (training-uri, „La o cafea cu antreprenorul", proiect de pensiune agroturistică sau mini-hotel). 2) „Zilele carierei" anual, cu hoteluri partenere și consiliere individuală pentru anii III–IV. 3) Participarea elevilor la concursuri profesionale și de idei de afaceri. *Indicator: cel puțin 4 activități pe an; cel puțin 50% dintre elevii anilor III–IV consiliați individual. Dovezi: proiectele activităților, listele de prezență, programul „Zilele carierei".*	Portofoliul de carieră al elevului; chestionar privind intențiile de carieră în anul IV.	anual; „Zilele carierei" – feb.–mar.	Dorina PATRAȘCU, șefă catedră Irina ROTARU, DA IE diriginții psihologul școlar cadru didactic de specialitate (Discipline economice)
II. RECOMANDĂRI						
6. Resurse de învățare și sprijin pentru elevi (ind. 6.1.3)	–	Continuarea dezvoltării parteneriatelor cu instituții și mediul economic pentru atragerea de noi resurse educaționale, echipamente și activități	1) Cel puțin 2 acorduri noi pe an cu hoteluri și complexe turistice (acces la sisteme de gestiune hotelieră, donații de materiale, vizite de studiu). 2) Registrul parteneriatelor programului, actualizat anual.	Organizarea a cel puțin unui master-class pe semestru cu manageri de recepție și housekeeping din hotelurile partenere.	anual, 2026-2027 – 2028-2029	Mariana ȚÎBULEAC, DA IPP

Standard de acreditare	Arii de îmbunătățire obligatorii	Recomandări (opțional. La discreția instituției)	Acțiuni corective planificate	Alte măsuri de îmbunătățire stabilite de instituție	Perioada	Responsabil/ responsabili
		practice relevante pentru domeniul de formare	*Indicator: cel puțin 2 acorduri noi pe an. Dovezi: acordurile semnate, registrul parteneriatelor, actele de donație.*			Dorina PATRAȘCU, șefă catedră Diana VIȘANU, profesoară de Discipline economice
6. Resurse de învățare și sprijin pentru elevi (ind. 6.2.1)	–	Extinderea accesării proiectelor și granturilor educaționale care să sprijine digitalizarea procesului de învățământ și modernizarea dotărilor tehnice	1) Grup de lucru pentru identificarea apelurilor de proiecte (Erasmus+, MEC, donatori). 2) Cel puțin o propunere de proiect pe an, de exemplu pentru un laborator de recepție hotelieră simulată. *Indicator: cel puțin o propunere de proiect depusă pe an. Dovezi: ordinul de constituire a grupului de lucru, propunerile depuse, confirmările de înregistrare.*	Calendar anual al apelurilor, publicat intern.	1) dec. 2026 2) anual	Cristina BUDURIN-FURCULIȚĂ, directoare Irina ROTARU, DA IE cadru didactic de specialitate (Discipline informatice)
7. Managementul informației (ind. 7.2.1)	–	Consolidarea mecanismelor de informare și consultare a părților interesate	1) Actualizarea paginii programului pe site (plan, curricula, grafice ale stagiilor, raport de evaluare, plan de măsuri). 2) Masă rotundă anuală cu angajatori, părinți și absolvenți. 3) Consultare online a modificărilor curriculare. *Indicator: pagina programului actualizată trimestrial; o masă rotundă pe an. Dovezi: capturi datate ale paginii web, procesul-verbal al mesei rotunde.*	Rubrică „Feedback" pe site.	1) trimestrial 2) anual, aprilie 3) la fiecare revizuire	CEIAC (Coralia BABCENCO, specialistă CEIAC) Dorina PATRAȘCU, șefă catedră responsabilul de pagina web
8. Monitorizarea continuă și evaluarea periodică a programelor de formare profesională (ind. 8.1.2)	–	Extinderea și valorificarea sistematică a rezultatelor chestionarelor aplicate beneficiarilor, prin implicarea mai activă a elevilor, absolvenților și angajatorilor în procesul de evaluare și îmbunătățire a programului de formare profesională, pentru consolidarea calității procesului educațional	1) Revizuirea chestionarelor pentru elevi, absolvenți și angajatori și aplicarea lor online. 2) Ținte de răspuns: ≥ 60% elevi, ≥ 30% absolvenți. 3) Analiza în CEIAC și la catedră; sinteza publicată pe site. *Indicator: rate de răspuns ≥ 60% elevi și ≥ 30% absolvenți. Dovezi: rapoartele de analiză, procesele-verbale CEIAC și ale catedrei, sinteza publicată.*	Raport anual de satisfacție a beneficiarilor.	1) până la 31.03.2027 2)–3) anual, mai–iunie	CEIAC (Cristina COȘARCA, specialistă CEIAC) Dorina PATRAȘCU, șefă catedră

Standard de acreditare	Arii de îmbunătățire obligatorii	Recomandări (opțional. La discreția instituției)	Acțiuni corective planificate	Alte măsuri de îmbunătățire stabilite de instituție	Perioada	Responsabil/ responsabili
8. Monitorizarea continuă și evaluarea periodică a programelor de formare profesională (ind. 8.2.1)	–	Dezvoltarea și diversificarea mecanismelor de monitorizare a traseului profesional al absolvenților, prin colaborări cu angajatorii și extinderea bazei de date privind inserția profesională, cu scopul evaluării mai eficiente a relevanței programului de formare profesională pentru piața muncii	1) Actualizarea bazei de date a absolvenților (inserție la 6 și 12 luni), conform PO-13. 2) Colectarea feedbackului de la angajatorii absolvenților. 3) Comunitate online a absolvenților programului. *Indicator: situația inserției actualizată de 2 ori pe an pentru fiecare promoție. Dovezi: baza de date a absolvenților, chestionarele completate de angajatori.*	Invitarea absolvenților angajați la activități cu elevii.	1) anual, nov. și mai 2) anual 3) până la 30.06.2027	Mariana ȚÎBULEAC, DA IPP diriginții grupelor absolvente
9. Asigurarea externă a calității în mod ciclic (ind. 9.1.2)	–	Expunerea Planului de măsuri corective și a rezultatelor obținute în ședința Senatului ASEM	1) Prezentarea Planului în ședința Senatului ASEM și aprobarea lui prin decizia Senatului. 2) Prezentarea Raportului de progres în Senatul ASEM înainte de transmiterea la ANACEC. *Indicator: Plan aprobat prin decizia Senatului ASEM; Raportul de progres prezentat în Senat. Dovezi: decizia Senatului ASEM de aprobare a Planului, extrasul din procesul-verbal al ședinței Senatului la prezentarea Raportului de progres.*	Publicarea Planului și a Raportului de progres pe site.	1) 21.10.2026, în ședința Senatului ASEM 2) înainte de depunerea Raportului de progres, orientativ în noiembrie 2028	Cristina BUDURIN-FURCULIȚĂ, directoare Irina ROTARU, DA IE

Abrevieri: DA IE – directoare adjunctă pentru instruire și educație; DA IPP – directoare adjunctă pentru instruire practică și producere; CEIAC – Comisia pentru Evaluarea Internă și Asigurarea Calității.

Monitorizarea implementării: responsabilii de program colectează dovezile în dosarul de monitorizare al programului; stadiul realizării se examinează semestrial în ședința CEIAC (ianuarie și iunie). Raportul de progres (Anexa 7.3 la PS-03) se prezintă la 30 de luni de la data ordinului MEC de acreditare (pct. 5.2.6 lit. c din PS-03). La data elaborării planului, ordinul MEC nu este emis; termen orientativ: 22.11.2028, calculat de la Decizia CC al ANACEC nr. 38 din 22.05.2026. Termenul se recalculează la emiterea ordinului MEC.

Discutat în ședința CEIAC, proces-verbal nr. 02 din „19" octombrie 2026.

Responsabili de program:

Ina ȚURCANU _____

Diana VIȘANU _____