

INFORMAȚII PERSONALE

Galina LISA



📍 Ip. Soroceanu, nr. 25
2025 Chișinău, Republica Moldova

☎️ +37369336628

✉️ gallina.lisa@gmail.com

Permis de conducere 🚗 B

PROFILUL PERSONAL

DOCTOR ÎN ȘTIINȚE ECONOMICE**SPECIALIST SERVICIILOR HOTELIERE, TURISM ȘI AGREMENT**

EXPERIENȚA PROFESIONALĂ

01/09/2013–Prezent

Conferențiar universitar, Universitatea Liberă Internațională din Moldova

Disciplinele principale predate:

- 🇷🇴 În limba română: Serviciu clienți pentru ospitalitate și turism; Tehnologia serviciilor hoteliere; Managementul operațiunilor hoteliere; Tehnologii Informaționale în industria ospitalității; Inovare în turism și industria ospitalității; Înțelegerea sistemelor comunitare: globale și locale
- 🇷🇺 În limbile română și rusă: Bazele activității turistice; Managementul serviciilor hoteliere
- 🇫🇷 În limba franceză: Fundamentele marketingului; Marketingul serviciilor; Managementul industrial
- 🇬🇧 În limba engleză: Fundamentele managementului; Fundamentele marketingului

01/08/2012–20/04/2016

Front Office Manager, Hotel “Regency”, Chișinău

01/06/2011–31/08/2011

Consultant, Hotelul “Prezident”, Chișinău

- 🇷🇴 Organizarea procesului de lucru în întreprindere – coordonarea activităților interdepartamentale; organizarea și dezvoltarea departamentului de vânzări; crearea strategiei de marketing; crearea și implementarea politicii salariale; controlul activității companiei; analiza datelor statistice și financiare
- 🇷🇺 Implementarea software-ului hotelier – Universal Accounting (Modulul “HOTEL”) și a HotelBoss (Modulul “HOTEL”)

01/04/2010–30/04/2011

Sales Manager, ICS Hotelul Codru, Chișinău

- 🇷🇴 Comercializarea serviciilor hoteliere cu scopul de a atinge obiectivele de cazare, catering, banqueting
- 🇷🇺 Promovarea brandului hotelului și politicii de fidelizare a clienților; contractarea noilor parteneri
- 🇫🇷 Punerea în aplicare a strategiei de marketing și analiză concurențială
- 🇬🇧 Crearea rapoartelor și analizelor de piață
- 🇷🇺 Monitorizarea bazelor de date a clienților, actualizarea lor

01/01/2010–31/03/2010

Receptionist, Hotelul „Dacia”, Chișinău

17/04/2002–31/12/2009

Receptionist, Complexul Hotelier “Codru”, Chișinău

- 🇷🇴 Check in – check out al clienților
- 🇷🇺 Responsabilă de facturarea clienților și de circulația informației în întreprindere

FORMARE ȘI CALIFICARE

12/03/2018–18/03/2018

Certificat absolvire a cursului

Teaching Mobility Program, Erasmus+ program
D.A. Tsenov Academy of Economics, Svishtov, Bulgaria

01/09/2009–25/06/2015

Diplomă de Doctor în Științe Economice

Universitatea Liberă Internațională din Moldova, Chișinău
Teza: Managementul fidelizării clienților în domeniul serviciilor hoteliere

Nivelul 8 CEC*

03/10/2014–24/10/2014

Certificat de Evaluator al pensiunilor Agro-turistice

Asociația de Dezvoltare a Turismului, Chișinău
Programul „Bazinul Mării Negre 2007-2013 - Sistem de certificare a calității în agrotourism - CerTour

01/03/2014	Certificat de asistență la seminarul internațional organizat de "La Fondation pour la Formation Hôtelière" Seminar I: „Dezvoltarea Relațiilor între Educație și Industrie” Seminar II: „Studii de caz pentru Managementul Dezvoltării și Formării”
12/03/2012–23/03/2012	Cursul „Administrarea Afacerilor în Turism” organizat de Agenția Turismului a Republicii Moldova
20/01/2011–21/01/2011	Training profesional în dezvoltarea întreprinderilor Mici și Mijlocii din industria ospitalității din Moldova BAS Programm în Moldova, Chișinău
01/09/2009–30/09/2009	Training profesional în "Fidelio V8 software", Moscova (organizat de HR Consulting)
04/05/2009–15/05/2009	Cursul "Ghid Turistic" organizat de Agenția Turismului a Republicii Moldova
18/10/2006–29/11/2006	Training "Dezvoltarea profesională a liderilor businessului din Moldova" Programul USAID în Moldova, Chicago (Statele Unite ale Americii)

COMPETENȚE PERSONALE

Limba(i) maternă(e) română

Alte limbi străine cunoscute

	ÎNȚELEGERE		VORBIRE		SCRIERE
	Ascultare	Citire	Participare la conversație	Discurs oral	
rusă	C2	C2	C2	C2	C1
franceză	B2	C1	B1	B2	C1
engleză	B2	C1	B2	B2	B2

Niveluri: A1 și A2: Utilizator elementar - B1 și B2: Utilizator independent - C1 și C2: Utilizator experimentat
Cadrul european comun de referință pentru limbi străine

Competențe de comunicare Abilități excelente de comunicare acumulate în calitate de Front Office Manager și Consultatnt în Hotel, cât și în calitate de Lector în Universitate

Competențe organizaționale/manageriale Eficientă, independentă
Organizată, disciplinată, motivată, loială, punctual, conștiincioasă și riguroasă

Competențe dobândite la locul de muncă Abilitate de reacție rapidă în situații de stres
Responsabilitate și transparență în procesul de luare a deciziilor
Abilități de mentoring acumulate în calitate de conducător la proiecte de licență

Competență digitală

AUTOEVALUARE				
Procesarea informației	Comunicare	Creare de conținut	Securitate	Rezolvarea de probleme
Utilizator independent	Utilizator independent	Utilizator elementar	Utilizator elementar	Utilizator elementar

Competențele digitale - Grilă de auto-evaluare

Anexă: Lista Publicațiilor
*Cadru European al Calificărilor