



LORIN DRAGAN

Data nașterii: 12/02/1980 | **Cetățenie:** română | **Gen** Masculin | (+40) 0744350358 |

lorin.dragan@gmail.com | Bazei 12, M4.1, 707317, Valea Adanca, Miroslava, România

● EXPERIENȚA PROFESIONALĂ

01/10/2014 – ÎN CURS – Basel (operatiuni) si Los Angeles (marketing), Elveția
DIRECTOR DE PROGRAM (PROGRAM DIRECTOR) – VIKING CRUISES

Director de Program pe urmatoarele produse turistice:

(i) Portraits of Southern France (Lyon-Avignon): 2014, 2017-2019 (ii) Bordeaux: Chateaux, Rivers and Wines: 2015-2017 (iii) Paris and the Heart of Normandy: 2019

Produse de croaziera fluviala; conducerea operatiunilor hoteliere si de turism cu o medie de 190 de turisti, 52 de angajati si aproximativ 200 de colaboratori. Ajustari de program, managementul activitatilor (tururi, excursii, evenimente). Responsabilitatea parteneriatelor cu transportatori, restauratori, ghizi, furnizori, entertainment, muzee, Birouri regionale de turism, autoritati locale, chateaux-uri, etc. Dezvoltarea parteneriatelor prin contacte frecvente, mese de afaceri, participarea la evenimente. Contributii la dezvoltarea produsului turistic: tururi pilot, tururi private pentru servicii exclusive, introducerea de produse locale inclusiv culinare, degustari pentru imersiunea turistilor in cultura locala. Organizarea activitatilor si la bord, nu doar pe uscat, precum: degustari, conferinte, evenimente muzicale si altele. Scoruri de calitate / satisfactie ale clientilor medii de 3.80 din 4, inclusiv recordul european al companiei de 3.96 din 4.

Land Operations | Servicii de cazare și restaurante | <https://www.vikingcruises.co.uk/>

01/03/2012 – ÎN CURS – Fort Washington, Statele Unite

DIRECTOR DE CROAZIERA SI DIRECTOR DE TURISM (CRUISE/TRAVEL DIRECTOR) – GATE 1 TRAVEL

(1) Director de Turism pe produsele turistice europene: Praga, Berlin, Amsterdam, Paris, Lucerna, Varsovia, Cracovia, Budapesta, Bucuresti, Bruges, Munchen, Dresda si altele. Derularea operatiunilor companiei in colaborare cu marile lanturi hoteliere: Sofitel, Mercure, Radisson, Hilton, Intercontinental, Pullman, Best Western, Marriott. Supervizarea operatiunilor curente, incepand de la transferuri de la aeroport, la check-in, gestiune bagaje, briefing-uri, welcome drinks, mese, tururi, evenimente, cultura, vanzari de optionale, etc. Reprezentantul unic al companiei in relatiile cu hotelierii, transportatorii, restaurante, furnizorii de servicii culturale (muzee, opera, balet, concerte, etc). Responsabilitatea pentru externalizarea de catre hotel a unor servicii precum check-in, mese, evenimente, etc. Grupuri de 100-300 turisti, 60-200 de camere. Evaluari de calitate din partea turistilor de peste 95% in medie.

(2) Director de croaziera pe produsele: (i) Rin - Main - Dunare (Amsterdam - Budapesta), (ii) Rin (Amsterdam - Basel), (iii) Olanda si Belgia Rin, Schelde si canale (Amsterdam - Antwerpen - Amsterdam), (iv) Dunarea de Sus (Regensburg - Budapesta), (v) Dunarea de Jos (Budapesta - Bucuresti), (vi) Rhone si Saone (Chalon sur Saone, Lyon, Arles). Organizarea operatiunilor si activitatilor de turism: cazare, masa, activitati, altele. Gestionarea unui numar mare (aproximativ 100) de subcontractori, prestatori de servicii, furnizori plus 40-45 personal anagajat.

10/07/2011 – 01/01/2014 – Londra, Regatul Unit

DIRECTOR DE TURISM (TRAVEL DIRECTOR) – EUROLINK MEDICAL CONGRESSES

Conducerea activitatilor extra europene ale companiei: Argentina, Uruguay, Brazilia, Ecuador, Chile, Mexic, Statele Unite, Australia, Noua Zeelanda, Rusia. Deplasare pentru conducerea operatiunilor in toate aceste tari, gestiunea relatiilor cu marile linii aeriene, marile lanturi hoteliere, companii de croaziere oceanice, prestatori locale (transportatori, ghizi, restaurante, evenimente, etc). Organizarea de servicii turistice dedicate la destinatie.

Arte, spectacole și activități recreative | <https://eurolink-me.com/>

01/01/2011 – 15/12/2012 – Iasi, România

DIRECTOR DE HOTEL SI RESTAURANT – AU CENTRE / LA TARTIFLETTE

Gestiunea completa a primului Boutique hotel din Iasi si restaurantului aflat pe locul 1 pe Trip Advisor la aceea vreme. Toate operatiunile de contractare, tarify, marketare, crearea menu, management conturi cheie, plus supervizarea operatiunilor zilnice de rezervare, check-in/out, servire clienti, etc

10/05/2010 – ÎN CURS – New York (marketing) & Budapesta (operatiuni), Statele Unite

crearea si dezvoltarea de produse turistice private (la cerere, familii, grupuri de prieteni) pentru clienti exclusivi. Boutique Journeys este membru al celui mai select grup de agenti de turism privati din lume, Virtuoso. Derulez toate operatiunile de creatie, contractare, tarificare si derulare efectiva a acestor produse turistice exclusive, colaborand cu hotelurile cele mai bune din Romania: Radisson, Hilton, Double Tree by Hilton, Opera Piazza si altele. Experiente exclusive si personalizare in turism si calatorii.

Alte activități de servicii | <https://boutique-journeys.com/>

01/01/2010 – ÎN CURS

EXPERT/CONSULTANT IN OSPITALITATE SI TURISM – HOTELURI 5***, RESTAURANTE, COMPANII DE CROAZIERA OCEANICE, FLUVIALE**

Dezvoltarea si managementul unor proiecte de consultanta sau gestiune de produs turistic pentru perioade scurte cu diversi parteneri care au solicitat expertiza in domeniu. Exemple: Royal Carribean (2 saptamani Australia si Noua Zeelanda si 1 saptamana Caraibe); hotel 5***** (confidential) consultanta 2 luni, restaurante (a la carte, evenimente): 1-3 luni, Vantage Travel: 2 saptamani si multe altele.

06/04/2009 – ÎN CURS – Iasi

ORGANIZATOR PROFESIONAL DE EVENIMENTE (PROFESSIONAL EVENT ORGANIZER, PCO) – ACTIVITATE INDEPENDENTA

planificare, coordonare, operatiuni, bugetare si raportare pentru evenimente variate cu 100-300 participanti din medii academice, medicale si tehnice. Crearea materialelor print, audio, video, expunere mass-media incluzand organizarea de conferinte de presa, webcasting, servicii de mancare & bautura, managementul spatiilor de evenimente, rezervari hoteliere, logistica, transferuri si entertainment. Cateva exemple de evenimente majore: AT-EQUAL conference 2009 & 2010 (Advanced Techniques for Enhanced Quality of Life: Robotics used in medical surgery); GEBA conference 2010, 2011, 2012, 2013 (Globalization and Higher Education in Economics and Business Administration); "La Fondation pour la Formation Hoteliere" Geneva, Switzerland meeting 2011, Manchester Metropolitan University seminars 2010, 2011, 2012, 2013, 2014.

18/02/2008 – ÎN CURS – Iasi

ASISTENT UNIVERSITAR DOCTOR – FACULTATEA DE ECONOMIE SI ADMINISTRAREA AFACERILOR, UAIC

Cursuri si seminarii in urmatoarele domenii: Gestiune Hoteliera, Managementul Turismului, Managementul Serviciilor de Restaurant si catering, Strategie, Strategie Internationala, Operationalizare strategica, Managementul Resurselor Umane, Proiecte in turism, Proiecte in comert, Turism International, Industria Turismului si Calatoriilor, International Projects Management.

01/03/2006 – ÎN CURS – Basel, Elveția

FORMATOR/TRAINER CURSURI PENTRU MANAGERI DE HOTEL / DIRECTOR DE PROGRAM – VIKING, GATE 1, GRAND CIRCLE

Am predat urmatoarele cursuri profesionale pentru management hotelier si directori de program ale celor 3 companii in toata Europa: Managementul Crizei, Cunoasterea Destinatiei, Vorbirea in public, Competente software. Cursurile au avut durate scrute de 1-2 zile si s-au derulat in Lyon, Amsterdam, Rouen, Viena, Budapesta, Bratislava, etc.

01/03/2006 – ÎN CURS – Iasi, Brasov, Bucuresti, Piatra Neamt

DIRECTOR AL PROGRAMELOR DE FORMARE PROFESIONALA / FORMATOR / TRAINER IN OSPITALITATE SI TURISM – THR, IRECSO, DIMA CONSULTING, ASOCIATIA NATIONALA A GHIZILOR

Director de formare pentru urmatoarele cursuri organizate in parteneriat cu institutiile mentionate mai sus: Cursul de calificare pentru directori de hotel, directori de restaurant, directori de agentie de turism, receptioneri hotel, receptioneri pensiuni, ghizi, agenti de turism. Peste 15 serii de cursuri organizate in toate cele 4 orase mentionate.

02/03/2006 – 04/05/2010 – Bucuresti, Iasi, România

DIRECTOR DE AGENTIE DE TURISM – EXCLUSIVE TOURS

Managing partner la agentie de turism specializata pe tururi private in Romania si pe turism scolar in Europa. Cifra de afaceri anuala medie de 1 milion de euro. Sedii in Bucuresti si Iasi, model de afacere B2B, direct cu clienti mari, organizationali. Gestiunea unui parc auto, al unui numar de 10 angajati si 20 de colaboratori: ghizi, soferi, etc

04/03/2003 – 30/09/2008 – Boston, Statele Unite

DIRECTOR DE PROGRAM, DIRECTOR DE PROGRAM SENIOR (INCEPAND CU 2005) – GRAND CIRCLE TRAVEL

Director de Program pe diferite produse de croaziera pe Dunare, de la Passau (Germania) la Marea Neagra si gestiunea operatiunilor turistice in orasele europene din Centrul Europei: Praga, Budapesta, Viena, Belgrad, Sofia, Bucuresti in parteneriat cu marile lanturi hoteliere locale: Marriott, Sofitel, Hyatt, Kempinski, Intercontinental, Hilton, Mercure, Corinthia, Radisson. Incepand cu 2005 am condus o echipa de 4 directori de program ca director de program senior. Gestiunea activitatilor curente: contact si comunicare cu managementul/staff-ul hotelier (inclusiv al vapoarelor) si cu alti parteneri (hotelieri, ghizi, restaurante, entertaineri, transportatori, autoritati si altele). Livrarea de prezentari, briefing-uri, organizarea sedintelor zilnice ale managementului. Evaluari de calitate constant de peste 93%.

Servicii de cazare și restaurante | <https://www.gct.com/>

04/10/2002 – 09/10/2003 – Iasi, România

EXPERT TURISM INCOMING / AGENT DE TURISM – DEDAL TUR

Rezervari, tururi, servicii turistice dedicate. Operarea in sistemele de rezervare ale liniilor aeriene si a hotelurilor. Activitati de agent de turism.

01/07/2002 – 08/10/2002 – Iasi

EXPERT PROIECTE EUROPENE – FUNDATIA CORONA

Implementarea proiectelor europene castigate de fundatie. Gestiunea unei echipe de 8 persoane.

● **EDUCAȚIE ȘI FORMARE PROFESIONALĂ**

18/02/2021 – 14/07/2021 – Bacau, România

CERTIFICAT MODUL PSIHOPEDAGOGIC NIVEL II – Universitatea Vasile Alecsandri

01/10/2009 – 14/09/2014 – Iasi, România

DOCTOR IN MANAGEMENT – Universitatea Alexandru Ioan Cuza

studiul hartilor de perceptie ale turistilor din Romania, lucrare aflata la confluenta dintre Management, Sociologie, Psihologie si Stiinte Vizuale.

Domeniul (domeniile) de studiu

- Afaceri, administrație și drept : *Gestiune și administrare*

Real si imaginar in managementul destinatiei turistice Romania | Nivelul 8 CEC

01/10/2003 – 10/07/2005 – Geneva, Elveția

DIPLOME D'ETUDES APPROFONDIES / MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION – Universitatea Geneva

Financial Management, International Marketing, Human Resources and Organizational Behavior, Financial Accounting, Cost controlling, IT for business, Strategy, Activity Based Costing, Supply Chain Management.

Domeniul (domeniile) de studiu

- Afaceri, administrație și drept

Comportamentul organizationl in turism

01/10/2002 – 15/07/2003 – Iasi, România

MASTER IN CREAREA SI ADMINISTRAREA INTREPRINDERII – Facultatea de Economie si Administrarea Afacerilor

01/10/1998 – 15/07/2002 – Iasi

DIPLOMA UNIVERSITARA IN TURISM SI SERVICII – Facultatea de Economie si Administrarea Afacerilor

01/01/1999 – ÎN CURS – Paris, Franța

ALTE FORMARI: (I) DIPLOMA DE FRANCEZA TURISMULUI, (II) DIPLOMA DE GHID SI AGENT DE TURISM, (III) DIPLOMA DE SPECIALIST IN PROTOCOL INTERNATIONAL SI VIZITE (IV) ALTE DIPLOME PENTRU FORMARE HOTELIERA SI DE TURISM – (i) Camera de Comert si Industrie Paris, (ii) ONT, (iii) Natiunile Unite Geneva, (iv) altele

● **COMPETENȚE LINGVISTICE**

Limbă(i) maternă(e): ROMANA

Altă limbă (Alte limbi):

	COMPREHENSIUNE		VORBIT		SCRIS
	Comprehensiune orală	Citit	Exprimare scrisă	Conversație	
ENGLEZA	C2	C2	C2	C2	C2
FRANCEZA	C2	C2	C2	C2	C2
ITALIANA	B2	C1	A2	B1	A2
SARBO-CROATA	A2	A2	A1	A2	A2
MAGHIARA	A2	A2	A2	A1	A1
SPANIOLA	A2	A1	A1	A1	A1
GERMANA	A2	A2	A1	A1	A2
RUSA	A1	A1	A1	A1	A1

Niveluri: A1 și A2 Utilizator de bază B1 și B2 Utilizator independent C1 și C2 Utilizator experimentat

● **COMPETENȚE DIGITALE**

Software de cercetare calitativă: Atlas.ti | O buna cunoastere a programului Protel din domeniul hotelier | Opera - program hotelier | Grand Chef

● **COMPETENȚE DE MANAGEMENT ȘI CONDUCERE**

dezvoltare de produs, dezvoltare parteneriate, proiecte speciale, training, comunicare interdepartamentala, gestiune furnizori, standarde, data mining, ABC, Revenue Management

- (i) experienta in dezvoltarea de produse (hoteliere, turistice, de restaurant) la standarde inalte
- (ii) gestionarea si dezvoltarea parteneriatelor cu diversi furnizori din culturi variate, cu rezultate preponderent foarte pozitive si intelgand structura de cost
- (iii) experienta si bune rezultate cu proiecte speciale precum grupuri speciale, interese speciale, conferinte, pilotare si testare proiecte noi
- (iv) expertiza in training bazata pe cariera de formator profesional si academic
- (v) comunicare eficienta si responsabila interdepartamentala
- (vi) experienta in stabilirea de contacte si contractarea cu parteneri
- (vii) abilitatea de a lucra cu standarde, updatarea lor continua la conditiile de piata si profilul clientilor in schimbare
- (viii) cunostinte de data mining si analiza a unor seturi de date large, incluzand date calitative din comentarii, chestionare, clienti, personal cu softul atlas.ti
- (ix) interes in strategie si urmarirea trendurilor din ospitalitate prin cercetarea stiintifica valoroasa
- (x) cunostinte solide ale unor metode si principii de gestiune financiare in hotel si restaurant: ABC (Activity Based Costing), Revenue Management, Menu Engineering

● **COMPETENȚE ORGANIZATORICE**

asumare, leadership, implicare, inspirație, control bugetar, prognoza, managementul crizei, standarde și politici

- (i) asumare, actionez ca și cum afacerea ar fi a mea,
- (ii) leadership dezvoltat prin coordonarea directă a unor echipe de 50 de oameni și indirectă a până la 250 de oameni
- (iii) abilitatea de a determina alți oameni să se implice în atingerea obiectivelor organizatorice, dobândită prin roluri de management în proiecte foarte variate, derulate în țări și culturi diferite
- (iv) leadership inspirational și abilitatea de a induce un simț de apartenență la organizație membrilor și colaboratorilor
- (v) control foarte strict pe bugete cultivat prin controlul și raportarea pe bugete și cheltuieli diverse de până la 100 milioane de euro
- (vi) analiză și prognoza precum și crearea de planuri alternative cultivate în operațiuni derulate în perioade de schimbare constantă
- (vii) management eficient al crizei după principiul "întai soluții, la urmă explicații", dezvoltat prin confruntarea constantă cu situații de criză: deviații de itinerariu, probleme de calitate, urgențe medicale, furnizori și parteneri deficienți, etc
- (viii) aderarea la standardele și politicile organizatorice cultivate prin lucrul în medii profesionale foarte diverse, pentru companii diferite, cu standarde diferite (inteligentă adaptativă)

● **HOBBY-URI ȘI TEME DE INTERES**

Despre mine ca om

Îmi place tot ceea ce fac, iar atunci când nu lucrez continuu să fac lucruri care îmi plac :) citesc în domeniul sociologiei, interacțiunii grupurilor, psihologie, percepției și irationalității. Îubesc arta, mai ales cea clasică, arhitectura și stilurile arhitecturale, mai ales evoluția de un stil la altul, istoria mare, din orice epocă, dar și științele economice. Îubesc baschetul, pe care încerc să îl practic cu regularitate și care alături de înot rămâne sportul preferat, dar particip la orice altă formă de mișcare cu bucurie: volei, badminton (pe puncte), tenis cu piciorul. Îarna merg cu sania, pe partii pro, în Elveția. Îmi place să socializez, iubesc de mic opera și teatrul, baletul mai puțin, recunosc :) distracțiile de calitate, degustările de mâncare și bautura bine gândită. Restul îl puteți afla întâlnindu-mă personal, inclusiv despre simțul umorului pe care îl apreciez mult și care ne poate ameliora viața

● **COMPETENȚE DE COMUNICARE ȘI INTERPERSONALE**

comunicare în context cultural, eficiență, comunicare publică, managementul conflictelor

- (i) abilități de comunicare dezvoltate prin lucrul constant în echipe multiculturale, recurgând la diverse limbi și în contexte culturale specifice
- (ii) comunicare eficientă la toate nivelurile, de la cel superior, managerial la cel de bază, operațional cultivată prin expunerea la proiecte profesionale diverse și variate
- (iii) comunicare publică bună, antrenată prin studiu și practică, inclusiv livrarea de adresări publice unor audiențe de până la 400 de oameni (minim 100 pe an)
- (iv) un foarte bun management al conflictelor ca un rezultat al varietății de echipe, companii și parteneri cu care am lucrat și unde se nasc inevitabil anumite tensiuni ce trebuie gestionate corect