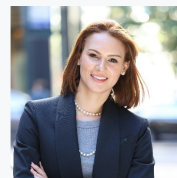


Margarida Soares Fonseca



Faro, Portugal // margarida.sfonseca@gmail.com // +351 961 627 867 // linkedin.com/in/margaridasfonseca

Recem-licenciada em Gestao Hoteleira pela Universidade de Coimbra com estagio pratico na area. Competencias demonstradas em contexto profissional real.

EXPERIÊNCIA

Jan. de 2025 – Jul. de 2025 **Estagiaria de Rececao**, Hotel Ritz Four Seasons - Lisboa, Faro
Estágio em hotel de 5 estrelas.

- Realizei **45 check-ins e check-outs** diários em Opera PMS com precisão de faturação de 99%
- Obtive classificação de **4,8/5** em satisfação do hóspede nos inquéritos de qualidade
- Resolvi **85 reclamações** de hóspedes com taxa de resolução positiva de 95%
- Geri **overbooking** em 12 noites de ocupação máxima sem impacto na satisfação

Set. de 2023 – Ago. de 2024 **Colaboradora de Restauracao (part-time)**, McDonald's Portugal, Faro
Trabalho em regime de part-time durante o periodo letivo.

- Contribuicao para **24 tarefas** diarias com autonomia
- Trabalho em equipa com **10 colegas**
- Gestao de **responsabilidades** em paralelo com formacao academica

FORMAÇÃO

Set. de 2022 – Jul. de 2025 **Grau e área**, Universidade de Coimbra, Faro
Media final de **16 valores**. Projeto final classificado com 18 valores.

- Cadeiras relevantes: Gestao Hoteleira, Marketing Turistico, Gestao de F&B, Revenue Management, Protocolo

COMPETÊNCIAS

Check-in / Check-out • Opera PMS • Atendimento ao Hospede • Reservas e Revenue Management (nocoos) • Resolucao de Reclamacoes • Upselling • Gestao de Ocupacao • Comunicacao Multilingue • Night Audit • Concierge

CERTIFICAÇÕES

Abr. de 2025 – Fev. de 2025 **Opera PMS - Certificacao**, Oracle Hospitality

Abr. de 2025 – Mar. de 2025 **Ingles para Hotelaria - Cambridge**, Cambridge English

IDIOMAS

Portugues (nativo) • Ingles (B2) • Espanhol (B1)

PROJETOS

Set. de 2024 – Jun. de 2025 **Projeto Academico - Gestao Hoteleira**
Projeto desenvolvido no ambito da formacao.

- Aplicacao pratica de competencias em **4 areas** da formacao
- Apresentacao a **11 participantes** no seminario final

REFERÊNCIAS

Dra. Carolina Mendes Responsavel de Equipa, Hotel Ritz Four Seasons - Lisboa, referencia@empresa.pt, +351 915 201 741

ATIVIDADE EXTRACURRICULAR

Jan. de 2023 – Jun. de 2025 **Voluntaria - Cruz Vermelha Portuguesa**
Participacao ativa com contribuicao para **10 iniciativas** comunitarias e sociais. Envolvimento com **167 participantes** em atividades diversas.