

**GABARITO
PROVA DE COHECIMENTO**

AVISO 05/2021

ANALISTA DE ÁREA – EVENTOS	
QUESTÕES	ALTERNATIVAS
1	D
2	B
3	C
4	B
5	C
6	B
7	E
8	B
9	Discursiva
10	Discursiva

Questões 09:

Para que os departamentos do hotel possam ter conhecimento das necessidades de um evento, é necessária a construção de um documento interno.

A – Qual o nome desse documento?

OS ou Ordem de Serviço

B – Faça um breve resumo de quais informações devem constar nesse documento e quais os principais setores do hotel que devem recebe-lo.



As informações necessárias são: Nome do evento, Responsável pela emissão da OS, numeração da OS, nome do responsável pelo evento, datas do evento, espaços onde será realizado, horários de início e término de cada dia do evento, horários dos serviços a serem prestados, cardápios dos serviços a serem prestados, informações acerca de hospedagem (Nº de aptos, configurações solicitadas, datas de check-in e check-out), informações sobre disponibilidade de equipes de governança, segurança e manutenção. Valores dos serviços, e forma de pagamento.

A OS deve ser encaminhadas a todos os departamento do hotel, sobretudo, gerência geral, Governança, Manutenção, TI, Reservas, A&B, financeiro (contas a pagar e a receber, faturamento), Recepção, comercial, segurança e portarias.

Em havendo qualquer alteração no formato do evento (serviço, horários, nº de pessoas, etc) a OS deve ser alterada e reencaminhada aos setores.

Questão 10:

O departamento de eventos de um hotel precisa ser autossustentável e essa sustentabilidade perpassa pela boa execução de suas atividades, desde a captação e comercialização dos produtos ofertados, à fidelização dos clientes, sempre levando em conta a capacidade de entrega do hotel, ou seja, a capacidade que as equipes operacionais dispõem para realizar os eventos de forma plena.

Quais os principais aspectos inerentes à comercialização dos eventos e de que maneira este departamento pode contribuir com a sustentabilidade financeira de outros departamentos e consequentemente com a autossuficiência econômica do hotel?

Para que se possa fazer uma boa gestão comercial de eventos, é preciso identificar as características e capacidades do departamento, opções de eventos que podem ser realizados, e públicos alvos. Criar uma estratégia de divulgação com peças de marketing e ações em redes sociais. Realizar contatos diretos com organizadores de eventos, gestores de eventos de empresas com demanda para o setor, eventos teste, visitas técnicas e eventos sociais com clientes em potencial.

Os principais departamentos afetados com as demandas de eventos são hospedagem (através da venda de diárias apartamento) e Alimentos e Bebidas, quase que invariavelmente todos os eventos tem algum serviço de A&B, mas de modo geral todos os departamentos, consequentemente todo hotel lucra com os resultados de eventos.