

**PROCESSO SELETIVO EXTERNO – 03/2018****2ª Etapa – Prova de Conhecimento****GABARITO**

Agente Operacional - Portaria – Jurisdição: Hotel Barreira Roxa	
QUESTÃO	RESPOSTAS
1	B
2	A
3	A
4	D
5	B
6	C
7	D
8	C
9	A
10	C
11	A

Auxiliar de Serviços - Serviços - Gerais – Jurisdição: Hotel Barreira Roxa	
QUESTÃO	RESPOSTAS
1	C
2	B
3	B
4	C
5	D
6	D
7	B
8	A
9	C
10	D



Auxiliar de Cozinha - Cozinha - Jurisdição: Hotel Senac Barreira Roxa	
QUESTÃO	RESPOSTAS
1	C
2	C
3	B
4	B
5	A
6	C
7	C
8	A
9	C
10	B
11	B
12	D
13	D
14	B
15	D

Camareira – Jurisdição: Hotel Senac Barreira Roxa	
QUESTÃO	RESPOSTAS
1	B
2	A
3	C
4	E
5	D
6	E
7	B
8	D
9	B
10	E



Copeiro – Copa – Jurisdição: Hotel Senac Barreira Roxa	
QUESTÃO	RESPOSTAS
1	A
2	C
3	D
4	A
5	D
6	C
7	D
8	D
9	D
10	Cafeteira Réchaud Coifa

Commis - Jurisdição: Hotel Senac Barreira Roxa	
QUESTÃO	RESPOSTAS
1	A
2	C
3	A
4	D
5	B
6	C
7	C
8	D
9	C
10	1) Prato Base; 2) Faca Base ; 3) Garfo Base; 4) Prato de Couvert ou de Pão; 5) Taça vinho Branco.



11	E
12	Através da formatação e utilização de POPs e outras ferramentas que buscam implantar padrões de serviço e valorização de aspectos que impactam a qualidade, como check list, treinamentos, lts.

Mensageiro – Jurisdição: Hotel Senac Barreira Roxa	
QUESTÃO	RESPOSTAS
1	A
2	E
3	E
4	B
5	B
6	B
7	E
8	A
9	B
10	C

Bartender – Jurisdição: Hotel Senac Barreira Roxa	
QUESTÃO	RESPOSTAS
1	C
2	D
3	C
4	D
5	D
6	D
7	B
8	C
9	D
10	A
11	D
12	B
13	E



14	A
15	B

Garçom - Jurisdição: Hotel Senac Barreira Roxa	
QUESTÃO	RESPOSTAS
1	A
2	A
3	B
4	D
5	A
6	C
7	A
8	D
9	D
10	1) Decanter 2) Taça para água + taça para VT + taça para VB + taça para espumante; 3) Guerridon
11	C
12	D
13	B
14	MAITRE: Planejar, coordenar, supervisionar e executar a operacionalização dos serviços de atendimento ao cliente realizado nos Bares e Restaurante do Hotel Escola garantindo a prestação de serviços de excelência e a satisfação do cliente; GARÇOM: Executar serviços de recepção e atendimento ao



	cliente do Bar e Restaurante, observando os padrões de qualidade da atividade e do atendimento, potencializando as vendas e zelando pela satisfação do cliente; COMMIS: Executar os serviços de auxílio ao garçom no processo de limpeza, organização do ambiente, bem como no atendimento ao cliente, observando os padrões de qualidade da atividade, potencializando as vendas e zelando pela satisfação do cliente.
15	Através da formatação e utilização de POPs e outras ferramentas que buscam implantar padrões de serviço e valorização de aspectos que impactam a qualidade, como check list, treinamentos, lts.



Confeiteiro - Confeitaria - Jurisdição: Hotel Senac Barreira Roxa	
QUESTÃO	RESPOSTAS
1	C
2	A
3	D
4	A
5	A
6	B
7	C
8	D
9	D
10	B
11	C
12	D
13	C
14	A
15	C

Recepcionista – Recepção - Jurisdição: Hotel Senac Barreira Roxa	
QUESTÃO	RESPOSTAS
1	B
2	C
3	B
4	B
5	B
6	D
7	B
8	D
9	A
10	D

Natal/RN, 30 de agosto de 2018.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC-AR/RN
Gerência de Desenvolvimento de Pessoas