



PROCESSO SELETIVO EXTERNO – 01/2019
2ª Etapa – Prova de Conhecimento

GABARITOS

CARGO: CAMAREIRA - CAMAREIRA

Questões de 1 a 10 (Objetivas)

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

CARGO: RECEPCIONISTA - RECEPÇÃO

Questões de 1 a 10 (Objetivas)

Recepção - Recepção – Jurisdição: Natal (Hotel Barreira Roxa)		
QUESTÃO	RESPOSTAS	PESO
1	C	0,65
2	D	0,65
3	D	1,40
4	A	0,65
5	E	0,65
6	D	0,65
7	D	0,65
8	D	0,65
9	B	0,65
10	D	1,40



Questão 11 Subjetiva: Chave de Resposta – Peso 2,00

OBJETIVO: Orientar e coordenar as atividades operacionais da recepção, proporcionando aos hóspedes um serviço eficiente e cortês e maximizando a renda dos apartamentos.
MATERIAL NECESSÁRIO: Computador, sistema gerencial hoteleiro, FNRH, caneta, slip de reservas, voucher do hóspede, pasta de check-outs.
1. OPERAÇÃO PADRÃO: A. RECEBER E CUMPRIMENTAR O CLIENTE COM UM SORRISO SINCERO, DESEJAR BOAS VINDAS E PERGUNTAR SE FEZ BOA VIAGEM (RECEBER O HÓSPEDE DE PÉ). B. SOLICITAR AO CLIENTE OS DOCUMENTOS DE IDENTIDADE E CPF PARA PREENCHER A FICHA NACIONAL DE REGISTRO DE HÓSPEDES C. CHECK-IN MENORES DE 18 ANOS: Lei nº 8.069/90 delibera sobre a proteção da criança e do adolescente: solicitar também a identidade da criança, na ausência de identidade solicitar certidão de nascimento. Caso não apresente esses documentos recusar a hospedagem. D. SOLICITAR ASSINATURA DO HÓSPEDE NA FNRH E. SOLICITAR O VOUCHER DE RESERVA SE FOR O CASO F. EXPLICAR AO CLIENTE QUE A SOLICITAÇÃO DOS DOCUMENTOS É PARA SUA PRÓPRIA SEGURANÇA. G. CONFERIR O VOUCHER COM O SLIP DE RESERVAS, CASO HAJA DIVERGENCIA, ACOMODAR O HÓSPEDE E PASSAR A INFORMAÇÃO PARA O SETOR DE RESERVAS NO FINAL DO CHECK-IN. H. FAZER APRESENTAÇÃO DOS PRINCIPAIS SERVIÇOS DO HOTEL APÓS O HÓSPEDE ESTAR DEVIDAMENTE ACOMODADO: HORÁRIO DO RESTAURANTE, ROOM SERVICE, ÁREA DE LAZER DO HOTEL, LOCAÇÃO DE AUTOMÓVEIS, PRINCIPAIS PASSEIOS DE NATAL. I. PROVIDENCIAR A CHAVE DO APARTAMENTO. J. ENTREGAR A CHAVE AO HÓSPEDE OU MENSAGEIRO. K. APRESENTAR AO HÓSPEDE O REGULAMENTO INTERNO E INFORMÁ-LO QUE ESTÁ NO APARTAMENTO. L. INDICAR A CLÁUSULA DO REGULAMENTO QUE CONTÉM OS PRINCIPAIS RAMAIS DO HOTEL. M. COLOCAR-SE A DISPOSIÇÃO DO HÓSPEDE PARA EVENTUAIS PROBLEMAS. N. DESEJAR AO HÓSPEDE UMA BOA ESTADA. O. FAZER O CHECK-IN NO SISTEMA, OBSERVANDO SE O VOUCHER CONFERE COM A RESERVA, VALOR DA DIÁRIA, DATA DE ENTRADA E SAÍDA, TIPO DE PENSÃO, RECOMENDAÇÕES ESPECIAIS NA RESERVA. P. ARQUIVAR A FNRH PELA DATA DE CHECK-OUT Q. EM CASO DE CHECK-INS ANTECIPADOS, AVISAR A GOVERNANÇA.
2. CUIDADOS ESPECIAIS: A. FAZER COM QUE O HÓSPEDE SINTA-SE ACOLHIDO DE FORMA NORMAL B. EFETUAR IMEDIATAMENTE O CHECK-IN NO SISTEMA GERENCIAL HOTELEIRO.



C. JAMAIS ESQUECER DE SOLICITAR PREENCHIMENTO DA FNRH. D. JAMAIS ESQUECER DE SOLICITAR A DOCUMENTAÇÃO PARA CONFERÊNCIA E. JAMAIS ESQUECER DE SOLICITAR PAGAMENTO ANTECIPADO PARA HÓSPEDES SEM CADASTRO OU RESERVAS.
3. RESULTADOS ESPERADOS: A. SATISFAÇÃO DO HÓSPEDE AO SER RECEBIDO DE FORMA CORDIAL E ACOLHEDORA. B. REGISTRO DOS HÓSPEDES NO HOTEL. C. CUMPRIMENTO DOS POP'S.
4. TEMPO ESTIMADO PARA A ATIVIDADE: 15 minutos
5. AÇÕES CORRETIVAS 1. Acompanhar a equipe caso o POP de atendimento não seja cumprido; 2. Rodar com a Gerência Geral PDCA caso o POP de limpeza não seja cumprido; 3. Observar se os porteiros realizam suas atividades dentro dos padrões do POP.

CARGO: OFICIAL DE MANUTENÇÃO

Questões de 1 a 10 (Objetivas)

Oficial de Manutenção – Jurisdição: Natal e Grande Natal	
QUESTÃO	RESPOSTAS
1	E
2	B
3	A
4	D
5	C
6	A

Oficial de Manutenção – Atuação Elétrica/Hidráulica	
QUESTÃO	RESPOSTAS
7	C
8	D
9	C
10	A

Oficial de Manutenção – Alvenaria	
QUESTÃO	RESPOSTAS
7	C
8	B
9	B
10	D

**CARGO: ASSISTENTE DE A & B – Alimentos e Bebidas****Questões de 1 a 11 (Objetivas)**

Assistente de A&B - Alimentos e Bebidas: Natal (Barreira Roxa)	
QUESTÃO	RESPOSTAS
1	C
2	C
3	E
4	C
5	A
6	D
7	B
8	A
9	D
10	B
11	E

Questões de 12 a 15 (Subjetivas) – Chave de respostas

12- **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.

13- 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, its.

14- Decanter / Taça de água + taça de vinho tinto + taça de vinho branco + taça flute / Guérridon



15- **Engenharia de cardápio** é o estudo e a análise constante da popularidade e da lucratividade dos itens que compõem um cardápio, com o objetivo de aumentar o ticket médio, efetividade da equipe e, principalmente, o lucro do estabelecimento.

Natal/RN, 28 de março de 2019.

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