



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

GABARITOS

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, 10 de abril de 2019.

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