

QUESTÃO 01

São considerados restaurantes de especialidade:

- A) Creperia, restaurante gastronômico e sorveteria.
- B) *Coffee shop*, *grill* e restaurante de coletividade.
- C) Vegetariano, sorveteria e restaurante gastronômico.
- D) *Grill*, vegetariano e creperia.
- E) Restaurante gastronômico, *grill* e *coffee shop*.

QUESTÃO 02

Sobre o organograma funcional de restaurantes, é correto afirmar:

- A) O garçom assume o cargo de *commis* após receber uma promoção.
- B) O *maître* supervisiona o trabalho do chefe de fila.
- C) O gerente de A&B localiza-se abaixo do *sommelier*.
- D) O *barman* localiza-se no mesmo nível do *barboy*.
- E) O *commis* localiza-se entre o chefe de fila e o *maître*.

QUESTÃO 03

Não é atribuição de uma *hostess*:

- A) Recepcionar e cumprimentar os clientes, acompanhando-os até a mesa.
- B) Organizar a reserva de mesas.
- C) Orientar o gerente sobre compra e estoque de vinhos.
- D) Passar nas mesas ocupadas para saber se os clientes estão satisfeitos com o serviço.
- E) Dar informações sobre a cidade e eventos locais, quando solicitado.

QUESTÃO 04

Fazem parte das atribuições e responsabilidades de um *commis*

1. Planejar a escala de serviço da brigada de restaurante.
2. Auxiliar na “mise en place”, antes e durante as refeições.
3. Encaminhar as comandas para cozinha ou bar.
4. Transportar os pedidos da cozinha ao salão.
5. Estabelecer a divisão de praças.

Estão corretas apenas:

- A) 1, 2 e 3.
- B) 1, 3 e 4.
- C) 3, 4 e 5.
- D) 2, 3, 4 e 5.
- E) 2, 3 e 4.

QUESTÃO 05

Quanto à descrição dos utensílios listados abaixo, numere a 2ª coluna de acordo com a 1ª.

(1) Taça <i>Flûte</i>	() Utensílio onde são misturadas e geladas bebidas antes de serem transferidas para os copos.
(2) Copo <i>old fashioned</i>	() Utensílio também conhecido como colher de bar.
(3) Taça <i>ballon</i>	() Recipiente utilizado para servir conhaque
(4) Bailarina	() Recipiente utilizado para servir champanhe ou espumante.
(5) <i>Mixing-glass</i>	() Recipiente utilizado para servir caipirinha.

De cima para baixo, a sequência correta:

- A) 5, 4, 3, 1, 2.
- B) 4, 3, 2, 5, 1.
- C) 1, 4, 3, 5, 2.
- D) 5, 4, 1, 3, 2.
- E) 3, 2, 3, 1, 4.

QUESTÃO 06

Sobre o serviço à americana, é correto afirmar:

- A) O garçom utiliza o *guéridon* para montar os pratos antes de servi-los ao cliente.
- B) O trabalho do garçom fica resumido a servir bebidas, atender solicitações especiais, retirar pratos usados e repor alimentos e utensílios no *buffet*.
- C) Os convidados devem esperar o garçom entregar o cardápio para escolher o que irão comer.
- D) O garçom traz os pratos diretamente na cozinha e coloca-os na mesa do cliente pelo lado direito.
- E) O prato chega à mesa do cliente protegido pelo *cloche*.

QUESTÃO 07

O *mise en place* para servir “sorvete com pêssego em calda” não precisa de:

- A) Prato de sobremesa
- B) Colher
- C) Garfo de sobremesa
- D) Faca de sobremesa
- E) Copo para água

QUESTÃO 08

Assinale com Verdadeiro (V) ou Falso (F) cada uma das afirmações a seguir sobre técnicas de serviço em restaurante:

- () Caso o garçom seja destro, a maneira clássica de carregar a bandeja é na palma da mão direita, buscando apoio do antebraço, como forma de garantir maior equilíbrio.
- () O sal, antes de ser colocado nos saleiros, deve ser torrado no forno com um pouco de arroz para diminuir a umidade e ser servido com mais facilidade.
- () Quando o cliente derruba talheres no chão, o garçom deve primeiro recolher o talher caído e levá-lo para a cozinha, antes de apanhar outro utensílio limpo no aparador.
- () A lavanda apenas é colocada na mesa quando o cliente tem necessidade de pegar o alimento com as mãos.

De cima para baixo, a sequência correta é:

- A) F, F, V, V.
- B) V, F, F, V.
- C) V, V, F, V.
- D) V, F, F, F.
- E) F, V, F, V.

QUESTÃO 09

O café da manhã composto de bebidas quentes (café, chá, chocolate), variedade de pães, manteiga, geleias e mel, é conhecido por:

- A) Café continental
- B) Café colonial
- C) Café anglo-saxão
- D) Café americano
- E) Café inglês

QUESTÃO 10

Analise as afirmações a seguir sobre escala de revezamento:

1. Há várias escalas de turno usadas no trabalho em revezamento, por isso é preciso indicar quantos turnos vão acontecer por dia.
2. A escala do tipo 5x2 é a mais utilizada pelos setores operacionais das empresas de hospitalidade.
3. As empresas que trabalhem em turnos ininterruptos de revezamento deverão obedecer jornada de seis horas diárias, salvo negociação em convenção coletiva.
4. Como não existe um modelo oficial de formulário de escala de revezamento, a empresa pode escolher o modelo que mais se adapte às suas necessidades.

Estão corretas:

- A) 1 e 4, apenas.
- B) 1, 2 e 3, apenas.
- C) 3 e 4, apenas.
- D) 1, 3 e 4, apenas.
- E) 1, 2, 3 e 4.

QUESTÃO 11

Um menu a la carte é identificado por:

- A) cobrar um preço único pela combinação: entrada, prato principal e sobremesa.
- B) oferecer um pequeno número de pratos principais.
- C) ser geralmente mais barato que o *menu table d'hôte*.
- D) ser originado do sistema de *buffet*.
- E) ser mais amplo que o *menu table d'hôte*.

RASCUNHO

RASCUNHO

QUESTÃO 12

Analise as afirmações a seguir sobre relacionamento interpessoal no trabalho:

1. O comportamento ético está intimamente relacionado à manutenção das relações interpessoais, uma vez que ser ético inclui preocupar-se com a felicidade pessoal e coletiva.
2. Uma das grandes exigências sociais na atualidade, no campo dos negócios, é a vivência de valores egoístas, voltados para o bem-estar da coletividade.
3. A valorização do ser humano, a preocupação com sentimentos e emoções, e com a qualidade de vida são fatores que fazem a diferença no ambiente de trabalho.
4. O autoconhecimento e o conhecimento do outro são componentes dispensáveis na compreensão de como a pessoa atua no trabalho.

Estão corretas apenas:

- A) 2 e 4.
- B) 1, 2 e 3.
- C) 1 e 3.
- D) 3 e 4.
- E) 1, 3 e 4.

QUESTÃO 13

Assinale com Verdadeiro (V) ou Falso (F) cada uma das afirmações a seguir sobre cuidados na preparação de lanches:

- () Alimentos preparados devem ser mantidos em condições de tempo e de temperatura favoráveis à multiplicação microbiana.
- () Manipuladores de alimentos devem usar cabelos presos e protegidos por redes, toucas ou outro acessório apropriado para esse fim, sendo permitido o uso de barba.
- () Os funcionários que manipulam alimentos crus devem evitar a lavagem das mãos antes de manusear alimentos preparados.
- () Vegetais, legumes e frutas antes de serem consumidos crus devem ser higienizados em solução antibactericida (tais como a mistura de água e água sanitária ou produto equivalente).

De cima para baixo, a sequência correta é:

- A) F, F, V, V.
- B) F, V, F, V.
- C) V, V, F, V.
- D) V, F, F, F.
- E) F, F, F, V.

QUESTÃO 14

Analise as afirmações a seguir sobre recepção e atendimento no restaurante:

1. Independente do horário de funcionamento do restaurante recomenda-se fechar o estabelecimento antes da hora estabelecida quando o salão estiver vazio.
2. Na ausência da *hostess* quem recepciona o cliente no restaurante é *maitre*.
3. O garçom deve entregar o cardápio pela direita do cliente, dando preferência às mulheres.
4. Depois de servido o cafezinho ou digestivo, o garçom deve manter-se ao lado da mesa, à espera do pedido da conta.

Estão corretas apenas:

- A) 2 e 3.
- B) 1, 2 e 3.
- C) 2, 3 e 4.
- D) 3 e 4.
- E) 1, 3 e 4.

QUESTÃO 15

Sobre o serviço de banquetes é correto afirmar:

- A) Em grandes hotéis, a brigada de restaurante é sempre a mesma que realiza os serviços operacionais do setor de banquetes.
- B) Em quase todos os hotéis, o setor de banquete utiliza-se do auxílio de mão-de-obra de outros departamentos, além do de A&B.
- C) Os controles de custo e receita do setor de banquetes jamais devem ser separados daqueles do restaurante.
- D) No serviço de banquetes, geralmente o garçom monta a mesa com 3 copos do mesmo tamanho em cada lugar.
- E) A quantidade de talheres utilizada para montagem do *mise en place* da mesa não deve ultrapassar o número necessários para servir dois pratos por pessoa.

RASCUNHO

QUESTÃO 16

Assinale com Verdadeiro (V) ou Falso (F) cada uma das afirmações a seguir sobre o serviço de *room service*:

- () O serviço de *room service* apresenta características específicas por isso não deve ser executado por um garçom inexperiente e treinado para essa finalidade.
- () *Door knob* é o nome da lista de item do café da manhã que pode ser pendurada na maçaneta da porta dos apartamentos de hotéis de categoria superior para auxiliar os pedidos de *room service*.
- () O garçom deve levar ao apartamento, juntamente com o pedido de *room service*, os equipamentos e os utensílios necessários para o serviço, com exceção da comanda que deverá ser assinada posteriormente pelo hóspede.
- () Uma hora após a entrega do pedido de *room service* a camareira deve passar no apartamento para retirar as bandejas, e todos os utensílios e equipamentos que foram utilizados na operação.

De cima para baixo a sequência correta é:

- A) F, F, V, V.
- B) F, V, F, V.
- C) F, V, F, F.
- D) V, F, F, F.
- E) F, F, F, V.

QUESTÃO 17

A fita de controle de dose é um dos métodos empregados no controle de bebidas. Uma das suas finalidades é:

- A) permitir ao cliente controlar o consumo da bebida quando a garrafa é colocada na sua mesa.
- B) conduzir o garçom a cobrança indevida de doses quando a garrafa é colocada na mesa do cliente.
- C) facilitar o controle diário realizado pelo *steward*.
- D) garantir a realização de inventários periódicos.
- E) manter o estoque fixo do bar.

QUESTÃO 18

O equipamento de restaurante, que serve como banho-maria para manter os alimentos aquecidos em um *buffet*, chama-se:

- A) *Napperon*
- B) *Galeteiro*
- C) *Chafing dish*
- D) *Sousplat*
- E) *Ménage*

QUESTÃO 19

Analise as afirmações a seguir sobre técnicas de serviço em restaurante.

1. No momento em que está trabalhando no *gueridon*, o garçom inevitavelmente fica de costas para o cliente.
2. Para servir pratos cobertos com *cloche* em uma mesa com mais de dois clientes, o garçom precisará da ajuda dos colegas para levantar todas as *cloches* simultaneamente, conforme determina a regra desta modalidade de serviço.
3. Vinhos tintos envelhecidos por mais de dez anos devem ser decantados.
4. O serviço de vinho, assim como todos os outros serviços de bebidas, é feito pela esquerda do cliente

Estão corretas apenas:

- A) 1, 2 e 3.
- B) 2 e 3.
- C) 2, 3 e 4.
- D) 3 e 4.
- E) 1, 3 e 4.

QUESTÃO 20

Assinale com Verdadeiro (V) ou Falso (F) cada uma das afirmações a seguir sobre banquetes:

- () Existem basicamente três grandes grupos de banquetes: a) os formais ou à francesa, b) os meio-formais ou à franco-americana e c) os informais ou à americana.
- () Calcula-se um garçom para cada 20 pessoas, independente do tipo de evento e do número de participantes.
- () No banquete, os vinhos são abertos na frente dos clientes e degustados como ocorre no serviço de restaurante.
- () No serviço de *coffee break* geralmente adota-se o sistema à americana.

De cima para baixo, a sequência correta de cima para baixo é:

- A) F, F, V, V.
- B) V, F, F, V.
- C) F, V, F, V.
- D) V, F, F, F.
- E) F, F, F, F.

Texto 1:

Jovens caçarolas: chefs precoces assumem cozinhas de restaurantes com muita criatividade

Luciana Sgarbi

A gastronomia está em alta para uma parcela da juventude descolada de hoje. Ao menos, nos centros urbanos que contam com uma boa variedade de restaurantes modernos, como Rio de Janeiro, São Paulo, Florianópolis e Recife, ou mesmo na badalada Trancoso, na Bahia. Há uma leva de *chefs* de vinte e poucos anos que estão assumindo o fogão de endereços especializados em cozinha contemporânea. Eles executam receitas de forma rápida, prática e com muita criatividade e provam que panela nova também faz comida boa.

Um dos *chefs* “garotões” só aderiu à gastronomia depois de vender sua moto. Fábio Eustáquio, 21 anos, queria levantar dinheiro para ir a Londres estudar inglês. Com um empurrão do destino, seu primeiro trabalho na capital inglesa foi como lavador de pratos no restaurante oriental E&O, frequentado por estrelas como Madonna e David Beckham. Da pia para o fogão – ou melhor, para a panela *wok* –, foi um pulo. Fábio que teve seu primeiro contato com a culinária no quiosque de praia de seu pai, logo se interessou pelo estilo diferente de cozinhar do renomado *chef* Ian Pengelly, tornando-se seu braço direito. Depois de quatro anos aprendendo as artimanhas da cozinha asiática, o rapaz voltou para o Brasil com bagagem para assumir as caçarolas de um refinado restaurante tailandês no Brasil. Atualmente, ele cativa a clientela com pratos como salada de pato, rúcula, melancia, castanha de caju e molho tamarindo agridoce.

Apesar de encantar os jovens, a gastronomia assusta os pais, que temem a falta de mercado para os filhos. Para driblar esses contratempos, a *chef* Ana Luiza Trajano, 28 anos, apelou para o jogo de cintura. Primeiro, formou-se em administração de empresas. Depois, embarcou para a Itália para estudar no famoso *Italian Culinary Institute for Foreign Professionals* (ICIF). Ao retornar, Ana provou aos pais que sangue novo na cozinha pode ser a medida exata da ousadia nos pratos.

Outra *chef* da nova safra é Fabiana Agostini, 23 anos, que estagiou num dos mais restaurantes disputados do mundo, o espanhol *El Bulli*. Agora, ela mistura a inventividade da culinária espanhola com produtos típicos brasileiros. “Criatividade é o tempero. O jovem tem coragem de arriscar até para errar, algo que o *chef* tradicional não tem”, emenda. Felizmente, esses jovens estão acertando a mão.

ISTOÉ Independente. Gastronomia. Edição 1930. 18 nov. 09. Disponível: www.istoe.com.br/reportagens/4458.JOVENS_CACAROLAS. (adaptado)

QUESTÃO 21

O tema global do texto pode ser indicado por meio do vocabulário selecionado pelo autor. Assinale a alternativa em que ambas as palavras indicam o tema de que trata o texto.

- A) clientela/ rúcula
- B) fogão/ destino
- C) gastronomia/ restaurante
- D) juventude/ badalada
- E) ousadia/ criatividade

QUESTÃO 22

No texto, “jovens caçarolas” (no título) é o mesmo que

- A) *chefs* de pouca idade
- B) garotos descolados
- C) ideias criativas
- D) panelas novas
- E) utensílios modernos

QUESTÃO 23

Assinale as alternativas em que “*chef(s)*”, com a especificação ao lado, aponta o tema do texto.

1. *chefs* garotões
2. *chefs* precoces
3. renomado *chef*
4. *chef* tradicional
5. *chefs* de vinte e poucos anos

Os itens assinalados são:

- A) 1, 2 e 3.
- B) 1, 2 e 5.
- C) 1, 3 e 5.
- D) 2, 3 e 4.
- E) 2, 3 e 5.

QUESTÃO 24

Ao retomar um ditado popular em “panela nova também faz comida boa”, a autora quer dizer que

- A) só os mais velhos fazem as coisas bem feitas.
- B) o sucesso não é exclusividade dos mais velhos.
- C) as possibilidades de sucesso aumentam com a idade.
- D) uma boa receita também pode ser feita em panela velha.
- E) com utensílios de qualidade, até um jovem pode ser um bom *chef*.

QUESTÃO 25

No texto, uma palavra/ expressão que vem associada à juventude é

- A) em alta.
- B) descolada.
- C) centros urbanos.
- D) artimanha.
- E) jogo de cintura.

QUESTÃO 26

No texto, “acertar a mão” (última frase do quarto parágrafo) significa

- A) atingir alguém.
- B) bater com a mão.
- C) machucar a mão.
- D) mexer algo.
- E) trabalhar bem.

QUESTÃO 27

No trecho “o rapaz voltou para o Brasil” (segundo parágrafo), o termo destacado substitui

- A) Ian Pengelly.
- B) renomado *chef*.
- C) seu pai.
- D) David Beckham.
- E) Fábio Eustáquio.

QUESTÃO 28

Releia o trecho:

Primeiro, formou-se em administração de empresas. Depois, embarcou para a Itália para estudar no famoso *Italian Culinary Institute for Foreign Professionals* (ICIF). Ao retornar, Ana provou aos pais que sangue novo na cozinha pode ser a medida exata da ousadia nos pratos

A sequência de três períodos foi organizada com base na noção de

- A) lugar.
- B) modo.
- C) tempo.
- D) dúvida.
- E) afirmação.

QUESTÃO 29

O texto é construído com base numa ideia positiva, de sucesso; mas, em um determinado trecho, a autora apresenta algo que contrasta com essa ideia. Esse trecho é:

- A) “Ao menos, nos centros urbanos que contam com uma boa variedade de restaurantes modernos”.
- B) “Há uma leva de *chefs* de vinte e poucos anos que estão assumindo o fogão de endereços especializados em cozinha contemporânea.”
- C) “ele cativa a clientela com pratos como salada de pato, rúcula, melancia, castanha de caju e molho tamarindo agri-doce.”
- D) “Da pia para o fogão – ou melhor, para a panela *wok* –, foi um pulo.”
- E) “a gastronomia assusta os pais, que temem a falta de mercado para os filhos.”

QUESTÃO 30

No texto “esses contratemplos” refere-se

- A) ao jogo de cintura.
- B) à falta de mercado.
- C) à preocupação dos pais.
- D) às artimanhas da cozinha.
- E) ao encantamento dos jovens.

QUESTÃO 31

No trecho “Apesar de encantar os jovens, a gastronomia assusta os pais, que temem a falta de mercado para os filhos”, a parte destacada poderia ser substituída, sem alteração do sentido local, por

- A) Além de encantar...
- B) Conforme encanta...
- C) Embora encante...
- D) Na medida em que encanta...
- E) Por que encanta...

QUESTÃO 32

No trecho “**Para** driblar esses contratamos, a *chef* Ana Luiza Trajano, 28 anos, apelou para o jogo de cintura”, a palavra destacada introduz uma ideia de

- A) adição.
- B) causa.
- C) explicação.
- D) finalidade.
- E) oposição.

QUESTÃO 33

No fragmento “Fábio que teve seu primeiro contato com a culinária no quiosque de praia de seu pai, **logo** se interessou pelo estilo diferente de cozinhar”, a palavra destacada estabelece um sentido de

- A) lugar.
- B) tempo.
- C) conclusão.
- D) explicação.
- E) consequência.

QUESTÃO 34

Na oração “Um dos *chefs* ‘garotões’ só **aderiu** à gastronomia depois de vender sua moto”, a forma verbal destacada mantém relação de concordância com

- A) “moto”.
- B) “gastronomia”.
- C) “garotões”.
- D) “*chefs*”.
- E) “Um”.

QUESTÃO 35

As vírgulas que separam as idades dos personagens que aparecem no texto servem para

- A) destacar a informação mais importante nessa parte do texto.
- B) intercalar uma informação secundária em uma informação principal.
- C) isolar termos assindéticos, isto é, sem articuladores no texto.
- D) marcar a informação do texto com certa ironia e humor.
- E) separar o discurso da jornalista do discurso dos entrevistados.

Texto 2:

Dez regras básicas para um bom atendimento

Por Rafael Mantesso

Em uma das últimas edições do Fantástico na TV, no fim do ano passado, a neurocientista Suzana Herculano-Houzel ensinou a chamar um garçom. Segundo ela, é preciso levantar e balançar fortemente os braços para que um garçom lhe veja. Ainda bem que ela não é da área, por isso a besteira é permitida.

Faça o seguinte: se for num restaurante em que você precise balançar fortemente os braços para ser atendido, não volte lá nunca mais. A função de um bom garçom é ser atento ao menor gesto seu. Ele tem obrigação de saber o quanto é chato ficar com a mão levantada. Para quem acha que é preciso plantar bananeira para chamar um garçom, aqui vão algumas coisas básicas que um restaurante deve seguir. São pequenos detalhes, fáceis de gerenciar e que podem causar o maior problema se não forem adotados.

(...)

O garçom é um vendedor. Quando vamos a uma concessionária comprar um carro temos a impressão de que o vendedor é um piloto de fórmula 1. Ele consegue falar com a maior empolgação sobre como são especiais as velas e o sistema de embreagem daquele carro. Ele tem obrigação de saber. Uma equipe de garçons deve ser assim. Deve saber exatamente como são preparados os pratos.

A frase “Vou perguntar ao *Chef*” é lamentável. Da mesma maneira, quando os clientes perguntam “Qual é melhor” e o garçom responde “Tudo é bom”, significa que ele não come no restaurante. Então, por que o cliente deveria fazê-lo? Os clientes esperam sinceramente por um conselho da equipe que deveria conhecer os pratos e que esta experiência seja passada a eles.

(...)

Disponível em <http://webinsider.uol.com.br/2009/01/09/dez-regras-basicas-para-um-bom-atendimento/> 09 de janeiro de 2009, 19:10. Acesso em 20 de fev. 2010. (Adaptado)

QUESTÃO 36

O diálogo com o leitor está evidente, sobretudo, em:

- A) “a neurocientista Suzana Herculano-Houzel ensinou a chamar um garçom”.
- B) “Ainda bem que ela não é da área, por isso a besteira é permitida.”
- C) “Faça o seguinte: se for num restaurante em que você precise balançar fortemente os braços para ser atendido, não volte lá nunca mais”.
- D) “Quando vamos a uma concessionária comprar um carro temos a impressão de que o vendedor é um piloto de fórmula 1”.
- E) Uma equipe de garçons deve ser assim. Deve saber exatamente como são preparados os pratos.

QUESTÃO 37

O trecho que introduz a fala de outra pessoa é

- A) “no fim do ano passado”.
- B) “Segundo ela”.
- C) “Ainda bem que ela não é da área”.
- D) “Faça o seguinte”.
- E) “Da mesma maneira”.

QUESTÃO 38

Em “**Ele** tem obrigação de saber” (parágrafo 3), o pronome destacado refere-se

- A) ao *chef*.
- B) ao cliente.
- C) ao garçom.
- D) ao vendedor.
- E) a um piloto de fórmula.

QUESTÃO 39

Na questão anterior, o verbo **saber** aparece sem complemento, informação que, entretanto, o leitor pode recuperar na leitura do texto. No trecho “Ele tem obrigação de saber”, o complemento do verbo **saber** é

- A) onde comprar um carro.
- B) as características do carro.
- C) que o vendedor é um piloto de fórmula 1.
- D) que o vendedor fala com empolgação.
- E) como são preparados os pratos.

QUESTÃO 40

A frase “Vou perguntar ao *Chef*”, de acordo com o texto, é lamentável porque indica que

- A) os clientes são muito exigentes.
- B) o garçom não é bem aceito na empresa.
- C) o restaurante não investe em treinamento.
- D) os garçons precisam ter treinamento de *chef*.
- E) o garçom não conhece as preferências dos clientes.

RASCUNHO