



CONCURSO PÚBLICO Nº 001/2010

ANEXO I - PROGRAMA DA PROVA OBJETIVA

Agenciamento de Viagens - Conteúdos:

- Desenvolvimento Histórico do Agenciamento de Viagens.
- Tipologias das Agências de Viagens e Turismo.
- Funções das Agências de Turismo
- Estrutura e Organização das Agências de Turismo.
- Administração de Agências de Viagens.
- Sistemas Globais de Reserva
- Perfil do Agente de Viagens.
- Formatação de Pacotes Turísticos.

Referências Bibliográficas:

PETROCCHÍ, Mario. **Agências de Turismo: planejamento e gestão**. São Paulo: Futura, 2003.

TOMELIN, Carlos Alberto. **Mercado de Agências de Viagens e Turismo: como competir diante das novas tecnologias**. São Paulo: Aleph, 2001.

Hotelaria - Conteúdos:

- Desenvolvimento Histórico da Hotelaria.
- Funções da Hotelaria.
- Tipologia Hoteleira.
- Estrutura Organizacional.
- Manutenção Hoteleira.
- Contabilidade e Controle.
- Reservas, recepção, portaria social, lazer.
- Governança.
- Alimentos e Bebidas na Hotelaria.
- Compras.
- Serviços aos Hóspedes.
- Marketing Hoteleiro.
- Gestão e Controle Financeiro na Hotelaria.
- Pessoas e Procedimentos.

Referências Bibliográficas:

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. Caxias do Sul: EDUCS, 2001.

S. Medlik, H. Ingran. **Introdução a Hotelaria: Gerenciamento e Serviços**. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

Gastronomia - Conteúdos:

- História da Gastronomia.
- Planejamento de empreendimentos de alimentação.
- Tipologia de Restaurantes.
- Estrutura Organizacional de restaurantes.
- Organização e Funcionamento de Cozinhas.

- Cargos e Funções.
- Preparação e Serviço de Atendimento.
- Cardápios.
- Bares e Lanchonetes.
- Serviços de Apoio Operacional de Empresas de Alimentos e Bebidas.
- Controle de Caixa de Restaurantes.
- Administração de Custos e Preços de Produtos.
- Recursos Humanos para Restaurantes.

Referências Bibliográficas:

FONSECA, Marcelo Traldi. **Tecnologias Gerenciais de Restaurantes**. São Paulo: SENAC, 2002.

ZANELLA, Luiz Carlos. **Restaurante: técnicas e processos de administração e operação**. Caxias do Sul: UDUCS, 2002.