

TÉCNICAS DE SECRETARIADO III

Márcia Cristina de Moraes Siqueira (Org.)

GESTÃO E NEGÓCIOS

TÉCNICAS DE SECRETARIADO III

Márcia Cristina de Moraes Siqueira (Org.)

GESTÃO E NEGÓCIOS



Autores

Marina Figueiredo Moreira

Pós-doutora em Business pela University of Nottingham (UK), PHD em Sciences de Gestion pela Université Aix-Marseille (França), Doutora em Administração pelo Programa de Pós-graduação em Administração da Universidade de Brasília (UnB). É Coordenadora do Mestrado Profissional em Administração Pública - MPA/ UnB, Professora Adjunta do Departamento de Administração da UnB. Tem pesquisas relacionadas à Inovação, Inovação em Serviços, Inovação em Serviços Públicos, Inovação em Software, Políticas Públicas para Inovação, Compras Governamentais para a Inovação e Mudança e Inovação em Serviços.

Ana Claudia de Medeiros Rios

Graduada em Letras Português/Espanhol, especialista em Educação a Distância e MBA em Gestão de Recursos Humanos. Tutora, professora de Língua Portuguesa e Língua Espanhola e também revisora de textos.

Maria de Jesus Rezende

Licenciada em Computação, Especialista em Educação a Distância e pós-graduada em Gestão de Pessoas. Professora Universitária de graduação. Tutora dos cursos da Universidade Aberta do Brasil – UAB/UnB. Designer Instrucional.

Kadidja Valéria Reginaldo de Oliveira

Bacharel em Administração de Empresas e Sistemas de Informação. Pós-graduada em Tecnologia de Redes com certificação CISCO, atualmente mestranda em Ciência da Informação. Atua como docente em instituições de ensino superiores nos cursos de Sistemas de Informação, Administração e Gestão Pública desde 2006. Orienta alunos e profissionais para a capacitação e formação em metodologias de gerenciamento de projeto. Atua profissionalmente em processos de recrutamento e capacitação na formação de equipes de trabalho, desenvolvendo atividades/projetos em parcerias empresariais. Atua como tutora em EAD em cursos profissionalizantes na área de Tecnologia. Possui experiência em Coordenação de Curso de IES.

Organizadora

Márcia Cristina de Moraes Siqueira

Design Instrucional

NT Editora

Projeto Gráfico

NT Editora

Revisão

NT Editora

Capa

NT Editora

Editoração Eletrônica

Kaleo Amorim

Ilustração

NT Editora

NT Editora, uma empresa do Grupo NT

SCS Quadra 2 – Bl. C – 4º andar – Ed. Cedro II

CEP 70.302-914 – Brasília – DF

Fone: (61) 3421-9200

sac@grupont.com.br

www.nteditora.com.br e www.grupont.com.br

Técnicas de Secretariado III / Márcia Cristina de Moraes Siqueira,
organizadora – 1. ed. reimpr. – Brasília: NT Editora, 2017.

186 p. il. ; 21,0 X 29,7 cm.

ISBN 978-85-8416-222-2

1. Secretariado. 2. Viagens.

I. Título

Copyright © 2017 por NT Editora.

Nenhuma parte desta publicação poderá ser reproduzida por qualquer modo ou meio, seja eletrônico, fotográfico, mecânico ou outros, sem autorização prévia e escrita da NT Editora.

ÍCONES

Prezado(a) aluno(a),

Ao longo dos seus estudos, você encontrará alguns ícones na coluna lateral do material didático. A presença desses ícones o(a) ajudará a compreender melhor o conteúdo abordado e a fazer os exercícios propostos. Conheça os ícones logo abaixo:



Saiba mais

Esse ícone apontará para informações complementares sobre o assunto que você está estudando. Serão curiosidades, temas afins ou exemplos do cotidiano que o ajudarão a fixar o conteúdo estudado.



Importante

O conteúdo indicado com esse ícone tem bastante importância para seus estudos. Leia com atenção e, tendo dúvida, pergunte ao seu tutor.



Dicas

Esse ícone apresenta dicas de estudo.



Exercícios

Toda vez que você vir o ícone de exercícios, responda às questões propostas.



Exercícios

Ao final das lições, você deverá responder aos exercícios no seu livro.

Bons estudos!

Sumário

1 VIAGENS.....	9
1.1 Preparação e acompanhamento	9
1.2 Viagens ao exterior	10
1.3 Viagem e turismo	11
1.4 Linguagens de serviços de turismo.....	14
2 PREPARATIVOS PARA A VIAGEM DE NEGÓCIOS	20
2.1 Planejar é fundamental	20
2.2 O itinerário	21
2.3 Correspondência e mensagens.....	22
3 PREPARATIVOS PARA A VIAGEM DE LAZER.....	27
3.1 Viagem de lazer.....	27
3.2 Planejando uma viagem de lazer	28
4 ARRUMANDO AS MALAS	35
4.1 Escolhendo o hotel certo.....	35
4.2 <i>Overbooking</i> no hotel	36
4.3 Bagagens.....	36
4.4 Passagens e atrasos	37
5 VIAGENS AO EXTERIOR	41
5.1 Principais documentos.....	41
5.2 Moedas, gorjetas e taxas de câmbio	45
5.3 Fuso Horário	46
5.4 Consulados e embaixadas no exterior	47
6 REUNIÕES COMO FERRAMENTA DE GESTÃO.....	51
6.1 Reuniões e seus objetivos	51
6.2 Importância das reuniões.....	52
6.3 Benefícios das reuniões.....	53
6.4 Como fazer uma reunião produtiva?.....	54
6.5 Tipos de reuniões	55
7 PLANEJAMENTO DE REUNIÕES.....	62
7.1 Para que fazer uma reunião?.....	62
7.2 Preparação da reunião	62

7.3 Convocando os participantes	63
7.4 Estabelecendo a pauta da reunião	65
7.5 A agenda	65
7.6 Local	65
7.7 Definindo quem conduz a reunião	66
8 CONDUÇÃO DE REUNIÕES	69
8.1 Conduzindo reuniões	69
8.2 Abertura da reunião	71
8.3 Desenvolvimento da reunião.....	72
8.4 Técnicas para conduzir uma boa reunião	72
8.5 Falar em público	74
8.6 Gestão do tempo.....	75
8.7 Redação da ata	76
8.8 Encerramento da reunião.....	78
9 PROBLEMAS IDENTIFICADOS EM REUNIÕES	82
9.1 Aspectos positivos em uma reunião	82
9.2 Participação como fator essencial para a eficácia das reuniões.....	83
9.3 Aspectos negativos em uma reunião	84
9.4 Problemas de reuniões	87
10 AVALIAÇÃO DE REUNIÕES	91
10.1 Os diferentes critérios de avaliação	91
10.2 Como implementar melhorias	95
11 CONCEITO, TIPOLOGIA E CLASSIFICAÇÃO DE EVENTOS.....	99
11.1 O que é evento?	99
11.2 Classificando eventos.....	101
11.3 Tipos de eventos	106
12 PERFIS PROFISSIONAIS EM EVENTOS	115
12.1 Empreendedores	115
12.2 Relações públicas.....	116
13 PLANEJAMENTO DE EVENTOS	122
13.1 Do projeto	122
13.2 <i>Checklist</i>	125
13.3 Atividades do pré-evento/evento/pós-evento	126

14 CERIMONIAL, PROTOCOLO E ETIQUETA	136
14.1 Cerimonial	136
14.2 Protocolo.....	139
14.3 Etiqueta	140
15 CERIMONIAL COM PRESENCAS DE AUTORIDADES GOVERNAMENTAIS	144
15.1 Normas para precedências.....	144
15.2 Precedências para autoridades.....	145
15.3 Símbolos nacionais	146
15.4 Hino Nacional	148
15.5 Ordem geral da precedência para organização das mesas.....	149
16 GESTÃO ORGANIZACIONAL.....	154
16.1 Operacionalizando eventos	154
16.2 Guia prático para eventos.....	157
17 LEGISLAÇÃO APLICADA A EVENTOS	166
17.1 Leis e fontes de incentivos para eventos	168
18 CENÁRIOS E POTENCIALIDADES EM EVENTOS	173
18.1 Cenários: feiras e exposições	173
18.2 Potencialidades em eventos.....	177
BIBLIOGRAFIA.....	184



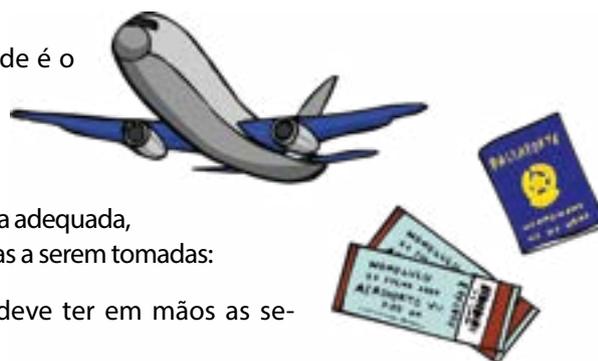
Esta disciplina pretende demonstrar que viagens a negócios estão cada vez mais frequentes. Por meio dessa disciplina, o profissional aprenderá sobre práticas para manter a organização enquanto estiver viajando.

Bom aprendizado!

1 VIAGENS

1.1 Preparação e acompanhamento

Uma das atividades de sua responsabilidade é o planejamento e controle de viagens, não apenas de seu chefe direto como também, em alguns casos, da comitiva que o acompanha.



Para planejar e organizar uma viagem de forma adequada, de modo a favorecer o seu sucesso, eis as providências a serem tomadas:

- a) Para programar uma viagem, você deve ter em mãos as seguintes informações:
 - Destino(s) e data(s) da viagem;
 - Número e nome das pessoas integrantes da comitiva (se houver);
 - Datas e locais dos compromissos assumidos;
 - O meio de transporte que será utilizado (ou os meios).

- b) Em seguida será necessário:
 - Planejar o roteiro da viagem, evitando deslocamentos desnecessários. Verificar com a agência de viagens quais os horários de voos (ida e volta);
 - Efetuar reservas nas companhias aéreas ou por intermédio de uma agência de viagens. A vantagem de se optar por um bom agente de viagens é que ele, além de proporcionar serviço mais personalizado, pode oferecer outros serviços ou informações necessárias a uma viagem. O agente terá, ainda, condições de lhe entregar em mãos a passagem, sem custo adicional, sem que você precise sair do escritório para recebê-la.
 - Efetuar reservas em hotéis, por telefone, carta, fax, etc. Elabore uma lista alternativa de hotéis, caso o hotel preferido esteja lotado nos dias da viagem. Faça a reserva o quanto antes. Obtenha o número da confirmação, colocando-o em um lugar fácil e visível para seu chefe (na contracapa do bilhete de passagem);
 - Verificar a documentação que deve ser levada, preparando-a com antecedência;
 - Solicitar a emissão e entrega das passagens e “**vouchers**”. Quando receber a passagem, confira todo o bilhete antes de entregá-lo ao seu chefe.



Vouchers: documento emitido pelas agências de turismo, que comprova a reserva e o pagamento antecipado de hotéis, alugueis de veículos, excursões, etc.

Importante

Caso haja algum imprevisto (cancelamento, adiamento, etc.), é necessário providenciar o cancelamento de todas as reservas solicitadas, de modo a evitar possíveis prejuízos ou transtornos.



c) Antes da viagem:

- Tenha em mãos os bilhetes aéreos e “vouchers”, pelo menos um dia antes da viagem;
- Caso a viagem inclua mais de dois voos, prepare um resumo do bilhete aéreo, grampeando-o na capa do bilhete. No resumo deverá conter informações, tais como: data dos voos (dia do mês e da semana), horário de apresentação no aeroporto, horário de partida, horário de chegada, nome da companhia aérea e número do voo, local de partida, local de destino, nome e endereço do hotel;
- Prepare o itinerário da viagem, com cópias para o chefe e para serem deixadas no escritório. O itinerário poderá ser simples (hora de chegada e partida, nome da companhia de aviação e número do voo) ou completo (reservas de hotel, hora e local dos encontros, nome das pessoas a serem encontradas, anotações sobre questões a serem discutidas, planos e sugestões. Fique com uma cópia para você, caso necessite localizá-lo;
- Informe-se com o chefe como proceder, durante a sua ausência com relação à correspondência recebida, visitas, solicitações de entrevistas, etc.



Exercitando o conhecimento

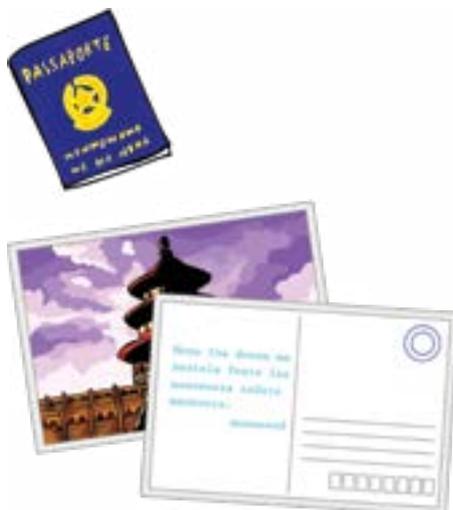
Um secretário eficiente não incomoda o chefe pedindo informações sobre como proceder durante sua ausência.

() Certo.

() Errado.

1.2 Viagens ao exterior

Essas viagens também podem ser programadas diretamente com as empresas aéreas ou com um agente de viagens. Entretanto, como nas viagens internacionais há necessidade de se tratar da documentação – passaporte, vistos de entrada nos diversos países e outras exigências –, é melhor valer-se dos serviços dos agentes. Reservas de hotéis, excursões, passeios turísticos, aluguéis de automóveis e outros serviços inerentes ao turismo também são oferecidos pelos agentes de viagens e podem ser pagos no Brasil, evitando-se o manuseio desnecessário de dinheiro, câmbio em moeda estrangeira, gastos adicionais e outros inconvenientes tão comuns em viagens.



Os passaportes relativos aos funcionários públicos, em viagem a serviço, deverão ser solicitados ao Ministério das Relações Exteriores. O passaporte só é entregue após a publicação da viagem no Diário Oficial da União.

Para os funcionários de empresas privadas, as exigências para tirar o passaporte são as seguintes:

- Duas fotos 5x7 em papel fino e brilhante, coloridas ou preto e branco; podem ser instantâneas;
- Comprar guia DARF em papelaria;
- Pagar em qualquer banco a taxa de passaporte;
- Juntar os seguintes documentos: originais da carteira de identidade (ou certidão de nascimento ou casamento), título de eleitor, carteira de reservista;

Obs: endereço em Brasília – Departamento de Polícia Federal – Serviço de Polícia Marítima, Aérea e da Fronteira – Superintendência Regional – SAIS, Quadra 7 lote 23 – Fone: 3245-1288.

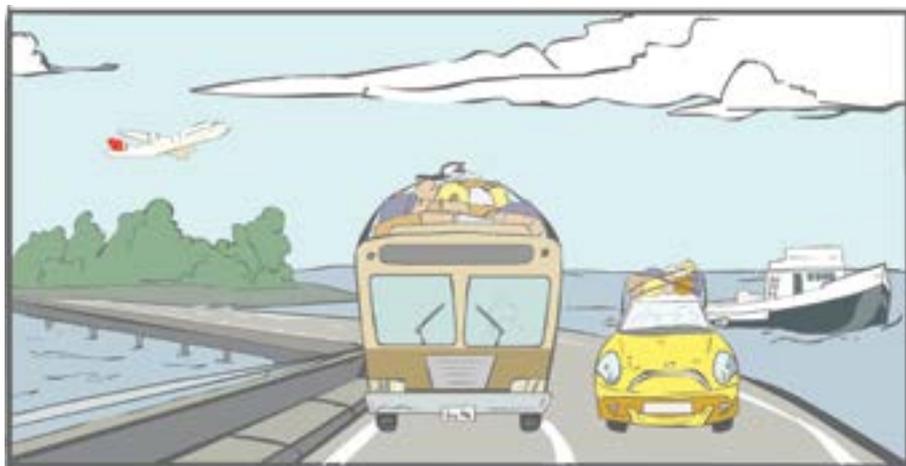
1.3 Viagem e turismo

“Viajar! Perder países!”, já dizia o poeta Fernando Pessoa.



Viajar é uma das experiências mais ricas que podemos ter na vida, pois além de ampliarmos os horizontes, podemos conhecer outras línguas, outras culturas, podemos nos conhecer – saber dos nossos limites.

Viagens acontecem desde outras épocas. Pessoas são diferentes e viajam por diferentes motivos. Há vários meios de viajarmos e os motivos basicamente são dois: lazer ou negócios. E por esses motivos, surgiram indústrias e serviços que hoje em dia facilitam o deslocamento de quem vai viajar.



Vejam agora a definição de La Torre (apud BARETTO, 2003):



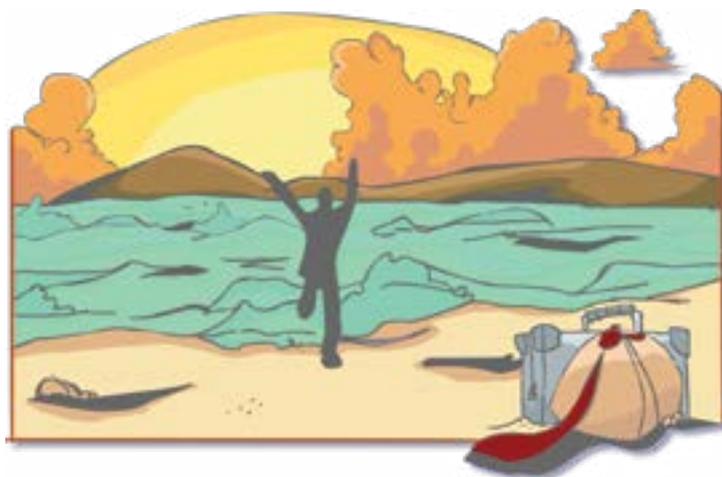
Inter-relações: relação mútua que se estabelece entre dois ou mais elementos.

“O turismo é um fenômeno social que consiste no deslocamento voluntário e temporário de indivíduos ou grupos de pessoas que, fundamentalmente por motivos de recreação, descanso, cultura ou saúde, saem do seu local de residência habitual para outro, no qual não exercem nenhuma atividade lucrativa nem remunerada, gerando múltiplas **inter-relações** de importância social, econômica e cultural.”

Na definição acima, é importante ver que o tempo de permanência e o caráter não lucrativo da visita são características do turista. Entretanto, Baretto (2003) diz que outra coisa é pouco explorada pelos autores: a procura do prazer por parte dos turistas. O turismo é uma atividade em que a pessoa procura prazer por livre e espontânea vontade.

É necessário compreender que viagem não é a mesma coisa que turismo. O turismo implica a existência também de recursos, infraestrutura e estrutura jurídico-administrativa e inclui a viagem apenas como uma parte, havendo muitas viagens que não são de turismo, por exemplo, as viagens de negócios, viagens de estudo entre outras.

As pessoas que viajam por motivos alheios ao turismo, utilizam os mesmos serviços que o turista e, muitas vezes, acumulam as obrigações à prática de turismo, como é o caso dos profissionais que viajam a trabalho, mas muitas vezes aproveitam as horas vagas para fazer turismo.



O turismo pode ser interno ou doméstico, quando fazemos viagens dentro do próprio país; ou externo ou internacional, quando viajamos para outros países.



Saiba mais

O turismo, hoje, é uma das atividades que mais gera renda e empregos mundialmente. Vários indicadores mostram a importância dessa atividade na economia mundial.

Exercitando o conhecimento

Vamos ver se está ligado no que vimos ou se está viajando por aí...

Ligue a coluna 1 ao seu correspondente na coluna 2.

Turismo doméstico

Quando viajamos para outros países

Turismo externo

Quando fazemos viagens dentro do próprio país.



O turismo de negócios aumentou consideravelmente nos últimos anos e uma das necessidades dessas viagens é que o executivo consiga manter o controle de seu negócio e de sua vida particular enquanto estiver viajando a trabalho.



Nesta lição, vamos mostrar os procedimentos adotados pelas companhias aéreas, aeroportos, **consulados**, hotéis e agências de viagens, alertar sobre a documentação exigida nas viagens internacionais, bem como efetuar sua reserva com o máximo de antecedência, mostrar como manter a correspondência, a leitura dos e-mails e o fluxo de trabalho organizados, mesmo estando ausente e também como organizar a bagagem.



Consulados:

os consulados, assim como as embaixadas, representam um país e estão localizados nas Capitais dos Estados. Eles servem de apoio às embaixadas, realizando serviços de concessão de vistos e atendimento aos cidadãos de seu país que residem nesse outro território.

Recebimento de diárias:

ressarcimento de despesas comprovadas e necessárias ao desempenho das atividades desenvolvidas pelo empregado, durante a viagem.

Viagens: vantagens e desvantagens

Atualmente, com a globalização e com a tecnologia avançada, é possível que a empresa onde trabalhamos tenha outras filiais espalhadas pelo mundo ou até mesmo que o profissional faça viagens de negócios em nome da empresa que representa. Com isso, vários profissionais viajam para atingir os objetivos, seja o de buscar novos clientes, participar de reuniões ou fechar contratos em nome da empresa.

Porém, existem vantagens e desvantagens em viajar. Entre as vantagens, podemos destacar:

- A possibilidade de conhecer novos lugares e culturas;
- A hospedagem em bons hotéis;
- Conhecer novas pessoas;
- A conquista da confiança para quem te escolheu para a viagem;
- **Recebimento de diárias.**





Em relação às desvantagens de viajar a trabalho, podemos citar alguns tópicos. Primeiramente, não são todas as pessoas que gostam de viajar – seja de ônibus ou de avião. Deslocar-se para outra cidade desconhecida exige, além de um comprometimento grande com o trabalho, muita boa vontade. Muitas pessoas não aceitam ficar longe da família, seja por algum problema familiar, seja por algum problema particular. Muitas vezes as pessoas têm algum compromisso inadiável no fim de semana e são escaladas para uma viagem de negócios. Nessas horas, é preciso ser honesto e encontrar uma solução para que ambas as partes não fiquem no prejuízo.

1.4 Linguagens de serviços de turismo

Neste tópico, vamos conhecer alguns termos e códigos utilizados no turismo para facilitar a identificação de cidades e aeroportos.

Termo	Significado
Boarding pass	É o cartão de embarque que permite o acesso do passageiro à sala de embarque e posteriormente à aeronave.
City tour	Passeio de reconhecimento dos principais pontos turísticos.
Check-in	É a apresentação do passageiro no balcão da companhia aérea para despachar sua bagagem e retirar seu boarding pass.
Check-out	É a saída do hóspede ou a entrega do veículo à locadora.
Conexão	Um pouso previsto para abastecimento ou desembarque de passageiros, porém com a troca de aeronave.
Early check-in	É uma solicitação feita ao hotel, com o objetivo de permitir que o hóspede entre algumas horas antes do início da diária.
Endosso	Quando não for possível uma companhia aérea atender à reserva de um passageiro, ela pode endossar o bilhete para ser aceito por outra companhia.
Escalas	São os pousos realizados em aeroportos antes de chegar ao destino do passageiro.
Late check-out	É uma solicitação feita ao hotel, com o objetivos de permitir a saída do hóspede algumas horas depois do término da diária.
Lista de espera	Sempre que o total de reservas atingir o limite de assentos previstos para a aeronave, as companhias poderão dispor de uma lista de passageiros em espera.
Localizador de reserva ou de PTA	São códigos fornecidos pela companhia aérea ou pelo agente de viagens no momento da reserva. O localizador é um código específico de cada companhia aérea, que visa facilitar a identificação do voo, datas, destinos e outros.
No-show	Quando o passageiro não aparece para o embarque dentro do prazo especificado ou quando o hóspede não utiliza a reserva efetuada em um hotel ou carro.



Endosso:
cessão de
crédito.

PTA: Pre Paid
Ticket Advide

Overbooking	Venda de assentos superior à capacidade do avião.
Reembolso	Restituição da quantia paga pela passagem aérea não utilizada dentro do prazo de validade. Obedecendo às regras da companhia aérea.
Tkt	Abreviatura de ticket. O bilhete aéreo ou a passagem aérea. Esse bilhete é pessoal e intransferível.
Tours	Passeios turísticos em grupo oferecidos pelas agências de viagens. Normalmente são feitos em vans ou ônibus.
Traslado	Serviço de transporte do aeroporto para o hotel e vice-versa. Ou para um ponto turístico.
Voucher	É o documento que comprova a reserva de uma carro ou hotel, com descrição dos serviços adquiridos e o valor pago.

Adaptação Prado (2002) em Manual Prático para Organização de Viagens.

A seguir, vamos abordar mais alguns códigos e abreviaturas utilizadas no setor turístico.

Alfabeto turístico e aeronáutico

O alfabeto turístico é utilizado mundialmente para evitar erros de entendimento ao soletrar um nome, cidade ou qualquer outra palavra. Por exemplo:



Veja, a seguir, um quadro com o alfabeto turístico e aeronáutico:

Alfabeto Turístico e Aeronáutico	
A - Alfa	N - November
B - Bravo	O - Oscar
C - Charlie	P - Papa
D - Delta	Q - Quebec
E - Eco	R - Romeu
F - Fox	S - Sierra
G - Golf	T - Tango
H - Hotel	U - Uniform
I - India	W - Whisky
J - Juliet	V - Victor
K - Kilometro	X - Xadrez ou X-Ray
L - Lima	Y - Yankee
M - Mike	Z - Zulu

Códigos das cidades nacionais e internacionais

São usados mundialmente em passagens aéreas e nos aeroportos para simplificar a comunicação e também a inserção do nome da cidade no pequeno campo de descrição do bilhete. Por exemplo: seria difícil escrever Belo Horizonte, então, coloca-se BHZ.

Quadro com o código de algumas cidades do mundo:

País	Cidade	Código
 Alemanha	Frankfurt	FRA
 Argentina	Buenos Aires	BUE
 Bélgica	Bruxelas	BRU
 Brasil	Aracaju	AJU
 Brasil	Brasília	BSB
 Brasil	Belo Horizonte	BHZ
 Brasil	Belo Horizonte - Pampulha	PLU
 Brasil	Rio de Janeiro	RIO
 Brasil	Rio de Janeiro - Galeão	GIG
 Brasil	Rio de Janeiro - Santos Dumont	SDU
 Brasil	São Paulo	SÃO

Código das companhias aéreas

Têm a mesma finalidade do código das cidades: simplificar a comunicação e também a inserção do nome da cidade no pequeno campo de descrição do bilhete.

Quadro com alguns códigos de companhias aéreas:

Cia. Aérea	Código
 Aerolíneas Argentinas	AR
 Air France	AF
 Gol	G3
 Delta Airlines	DL
 Lufthansa	LH
 TAM	JJ

Órgãos regulamentadores das empresas turísticas

Órgãos responsáveis pelo tráfego aéreo e o direito do consumidor:

 EMBRATUR	EMBRATUR: Instituto Brasileiro de Turismo
 SINETUR	Sindetur: Sindicato das Empresas de Turismo
 ABAV	ABAV: Associação Brasileira das Agências de Viagens

	<p>DAC: Departamento de Aviação Civil</p>
	<p>IATA: Internacional Air Transport Association</p>

Exercitando o conhecimento

1 – Qual o código das cidades nacionais e internacionais que pode ser utilizado pela Alemanha?

- a) () FRA – Frankfurt
- b) () BRU – Bruxelas
- c) () ALM – Amsterdam

2 – O turismo pode ser _____ ou _____, quando fazemos viagens dentro do próprio país.

- a) () Interno – nacional.
- b) () Nacional – doméstico.
- c) () Interno – doméstico.

3 – A saída do hóspede ou a entrega do veículo à locadora é chamada de:

- a) () *Late check-out*;
- b) () *Check-out*;
- c) () *Boarding pass*.

Na próxima lição, iremos abordar os procedimentos necessários para viagens de negócios.





Parabéns,
você finalizou esta
lição!

Agora
responda
às questões
ao lado.

Exercícios

Questão 1 – Viajar é uma das experiências mais ricas que podemos ter na vida, pois:

Marque a alternativa falsa.

- a) ampliamos os horizontes;
- b) conhecemos outras línguas;
- c) conhecemos sempre as mesmas culturas;
- d) podemos nos conhecer e sabemos dos nossos limites.

Questão 2 – Marque a alternativa CORRETA acerca do assunto **Viagens**.

- a) Com a globalização e com a tecnologia avançada, é possível que empresas tenham filiais espalhadas pelo mundo.
- b) Profissionais viajam somente a lazer.
- c) Profissionais só encontram vantagens na hora de viajar.
- d) Viajar só tem graça quando viajamos a negócios.

Questão 3 – Entre as vantagens de viajar, temos:

Marque a alternativa FALSA.

- a) conhecer novo lugares;
- b) boa hospedagem;
- c) recebimento de diárias;
- d) ficar longe da família.

Questão 4 – Entre as desvantagens de viajar, temos:

- a) compromisso inadiável no fim de semana;
- b) conhecer novas pessoas;
- c) conhecer novas culturas;
- d) conquistar a confiança para quem te escolheu para viajar.

Questão 5 – Acerca do item “linguagens de serviços de turismo”, marque a alternativa CORRETA.

É o cartão de embarque que permite o acesso do passageiro à sala de embarque e posteriormente à aeronave. Estamos falando do:

- a) endosso;
- b) *boarding pass*;
- c) *voucher*;
- d) *city tour*.

Questão 6 – Acerca do item “linguagens de serviços de turismo”, marque a alternativa CORRETA.

Apresentação do passageiro no balcão da companhia aérea para despachar sua bagagem e retirar seu *boarding pass*. Estamos falando do:

- a) *check-in*;
- b) *early check-in*;
- c) *check-out*;
- d) *no-show*.

Questão 7 – Acerca do item “linguagens de serviços de turismo”, marque a alternativa CORRETA.

É uma solicitação feita ao hotel com o objetivo de permitir que o hóspede entre algumas horas antes do início da diária. Estamos falando do:

- a) *check-in*;
- b) *early check-in*;
- c) *check-out*;
- d) *no-show*.

Questão 8 – Acerca do item “linguagens de serviços de turismo”, marque a alternativa CORRETA.

Sempre que o total de reservas atingir o limite de assentos previstos para a aeronave, as companhias poderão dispor de uma lista de passageiros em espera. Estamos falando do(a):

- a) localizador de reserva;
- b) reembolso;
- c) traslado;
- d) lista de espera.

Questão 9 – Marque a alternativa CORRETA de acordo com os códigos das cidades nacionais e internacionais.

- a) AJU – Juiz de Fora.
- b) Rio de Janeiro – RJ.
- c) França – FRA.
- d) Brasília – BSB.

Questão 10 – Complete a seguinte frase:

“O alfabeto turístico ou _____ é utilizado mundialmente ao soletrar uma palavra”.

- a) traslado;
- b) código;
- c) aeronáutico;
- d) endosso.