

PROVA OBJETIVA

1. Para a consolidação e a permanência do modelo de gestão regionalizado, foram estabelecidas estratégias para fundamentar o Programa de Regionalização do Turismo:
- Definição de parâmetros de modelo de acompanhamento e avaliação; implantação de um sistema de informação que resgate, reúna, organize e faça circular dados e informações.
 - Ampliação do consumo do produto turístico no mercado nacional, definição de parâmetros de modelo de acompanhamento e avaliação e aumento de permanência e gasto médio do turista.
 - Consolidação de uma estrutura de coordenação municipal, regional, estadual e nacional; aplicação de instrumentos metodológicos que possam responder às necessidades nacionais e às particularidades de cada realidade: inventário da oferta turística; matrizes para definição, estruturação e avaliação de roteiros; métodos e técnicas para a mobilização e organização local com foco na região, definição de parâmetros de modelo de acompanhamento e avaliação; e implantação de um sistema de informação que resgate, reúna, organize e faça circular dados e informações.
 - Ampliação e qualificação do mercado de trabalho; implantação de um sistema de informação que resgate, reúna, organize e faça circular dados e informações;

Estão **CORRETAS**:

- As Estratégias I e II.
- As Estratégias II e III.
- As Estratégias I e III.
- As Estratégias I e IV.
- As Estratégias I, II, III e IV.

2. Conforme consta nas Diretrizes Políticas do Programa de Regionalização do Turismo (2004), *regionalizar é transformar a ação centrada na unidade municipal em uma política pública mobilizadora, capaz de provocar mudanças, sistematizar o planejamento e coordenar o processo de desenvolvimento local e regional.*

Assinale a questão que define a Regionalização do Turismo:

- É um modelo de gestão de política pública centralizada e coordenada, baseada em princípios de flexibilidade, mobilização e sinergia de decisões;
- É um modelo de gestão de política pública descentralizada, e coordenada, baseada em princípios de flexibilidade, cooperação intersetorial e interinstitucional e na sinergia de decisões.
- É um modelo de gestão de política pública e privada, descentralizada, coordenada e integrada, baseada nos princípios de flexibilidade, articulação, mobilização, cooperação intersetorial e na sinergia de decisões.
- É um modelo de gestão de política pública descentralizada, coordenada e integrada, baseada nos princípios de flexibilidade, articulação, mobilização, cooperação intersetorial e interinstitucional e na sinergia de decisões.
- É um modelo de gestão privada, onde os empresários de turismo de uma mesma região se unem para vender seus produtos.

3. As bases do Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil, derivam do Macroprograma 4 – Estruturação e Diversificação da Oferta Turística. Assinale o Plano que define esse macroprograma:

- Plano Nacional de turismo – Diretrizes, Metas e Programas 2004 – 2008.
- Plano Nacional de Turismo – Diretrizes, Metas e Programas 2003 – 2007.
- Plano Nacional de Turismo – Diretrizes, Metas e Programas 2002 – 2007.
- Plano Nacional de Turismo – Diretrizes, Metas e Programas 2006 – 2009.
- Plano Nacional de Turismo – Programas, Metas e Objetivos 2005 – 2010.

4. “... *planejamento é a definição de um futuro desejado e de todas as providências necessárias à sua materialização*” (PETROCCHI. 1998).

Diante dessa definição, pensando o planejamento voltado para o turismo, entende-se que:

- o Planejamento Estratégico define os objetivos gerais, e o Planejamento Tático estabelece os objetivos específicos.



- b) o Planejamento Estratégico define os objetivos específicos, e o Planejamento Tático estabelece os objetivos gerais.
 - c) o Planejamento Estratégico define os objetivos gerais e específicos, e o Planejamento tático estabelece os objetivos específicos.
 - d) o Planejamento Estratégico estabelece os objetivos gerais e define os objetivos específicos.
 - e) o Planejamento estabelece apenas os meios para se alcançar os objetivos.
-

5. O Planejamento turístico compreende várias etapas, a fim de que seus objetivos específicos e gerais sejam alcançados. Indique o item que corresponde à sequência **CORRETA** dessas etapas.

- a) Prognóstico, Diagnóstico, Estabelecimento de objetivos e metas, Implantação do plano, Definição dos meios de se atingir os objetivos e Acompanhamento dos resultados.
 - b) Prognóstico, Diagnóstico, Estabelecimento de objetivos e metas, Definição dos meios de se atingir os objetivos, Implantação do plano e Acompanhamento dos resultados.
 - c) Diagnóstico, Prognóstico, Estabelecimento de objetivos e metas, Definição dos meios de se atingir os objetivos, Implantação do plano e Acompanhamento dos resultados.
 - d) Diagnóstico, Prognóstico, Definição dos meios de se atingir os objetivos, Estabelecimento dos objetivos e metas e acompanhamento dos resultados.
 - e) Todas as questões estão corretas.
-

6. Marque o item que estabelece os objetivos de um Plano de desenvolvimento turístico, para que seja aplicado em um município com grande potencial para o turismo, do ponto de vista macro-econômico, setorial, sensibilização e mobilização da comunidade local.

- a) Melhorar a qualidade de vida da população local, conservar o patrimônio turístico, gerar emprego e renda, conscientizar a população para a importância do turismo, implantar uma infraestrutura receptiva e atrair determinados fluxos turísticos (alta renda, terceira idade, entre outros).
 - b) Melhorar a qualidade de vida da população local, preparar e conservar os atrativos turísticos, capacitar recursos humanos, captar investimento.
 - c) Conservar o patrimônio turístico, capacitar os recursos humanos, captar investimentos, gerar emprego e renda, conscientizar a população para a importância do turismo.
 - d) Melhorar a qualidade de vida da população local, preparar e conservar os atrativos turísticos, ampliar e melhorar a infraestrutura de serviços turísticos, controlar a qualidade do produto turístico, capacitar recursos humanos.
 - e) Restaurar o patrimônio arquitetônico, preservar o meio ambiente natural, controlar a qualidade do produto turístico e capacitar recursos humanos.
-

7. O planejamento do turismo se faz necessário tanto para acelerar e maximizar os efeitos positivos da atividade, quanto, e principalmente, para que os efeitos negativos sejam mitigados. Identifique o item que apresenta, na ordem, primeiro os benefícios sociais e, em seguida, os econômicos trazidos pelo turismo.

- a) Incrementar a renda, favorecer o entendimento e a paz mundiais, aumentar a arrecadação de impostos, contribuir para a diversificação da economia.
 - b) Favorecer o entendimento e a paz mundiais, criar uma imagem favorável da localidade, melhorar as condições de vida da população, gerar divisas estrangeiras, contribuir para a diversificação da economia.
 - c) Melhorar as condições de vida da população local, aumentar a arrecadação de impostos, proporcionar instalações turísticas e recreacionais, que também podem ser utilizadas pela população local.
 - d) Incrementar o Produto Nacional Bruto, incrementar a renda, aumentar a arrecadação de impostos, reforçar a conservação dos usos e costumes, melhorar as condições de vida da população local.
 - e) Prostituição, especulação imobiliária, tráfico de drogas, doenças.
-

8. "Plano Nacional de Turismo – PNT 2007/2010 – uma viagem de inclusão, em sua Meta nº 3, estabelece a estruturação de destinos turísticos com padrão de qualidade internacional, que foram identificados pelo Programa de Regionalização do Turismo. Marque a alternativa que apresenta a afirmação **INCORRETA**.

- a) O PRT (Plano de Regionalização dos Turismo) mapeou 200 regiões turísticas no país.
- b) Foram selecionados 87 roteiros que perpassam por 116 regiões turísticas brasileiras.
- c) Destacou 68 destinos que induzirão o desenvolvimento nos respectivos roteiros e regiões turísticas em todos os Estados.



- d) Uma importante condição para estruturar os destinos turísticos do país com padrão de qualidade internacional refere-se aos investimentos em infraestrutura turística;
- e) Todas as questões estão corretas.

9. De acordo com o Plano Nacional de Turismo: *“A política pública descentralizada para o turismo, conforme preconiza o Plano Nacional de Turismo, orientou a estruturação de ambientes de organização, a partir do núcleo estratégico constituído”*. Marque a alternativa que corresponde a constituição desse núcleo:

- a) Conselho Nacional de Turismo.
- a) Ministério do Turismo.
- b) Fórum Nacional de Secretários Estaduais de Turismo.
- c) Ministério do Turismo, Conselho Nacional de Turismo.
- d) Todas as alternativas estão corretas.

10. O Ministério do Turismo foi instituído com a missão de promover o desenvolvimento do turismo como agente de transformação, fonte de riqueza econômica e de desenvolvimento social, por meio da qualidade e competitividade dos produtos turísticos, da ampliação e melhoria de sua infraestrutura e da promoção comercial do produto turístico brasileiro no mercado nacional e no exterior.

Assinale o item que apresenta os órgãos finalísticos que compõem o referido Ministério.

- a) Secretaria Estadual de Programas de Desenvolvimento do Turismo, Instituto Brasileiro de Turismo e Secretaria Nacional de Políticas de Turismo.
- b) Secretaria Estadual de Políticas de Turismo e Instituto Brasileiro de Turismo.
- c) Instituto Brasileiro de turismo, Secretaria Nacional de Programas de Desenvolvimento do Turismo e Secretaria Nacional de Políticas de Turismo.
- d) Secretaria Estadual de Políticas de Turismo e Secretaria Nacional de Programas de Desenvolvimento.
- e) Secretaria Nacional de Programas de Desenvolvimento, Instituto Brasileiro de Turismo, Secretaria Estadual de Políticas de Turismo.

11. O Plano Estadual de Turismo, 2005/2015, cuja política ancora-se nos princípios da gestão compartilhada e descentralizada, fortalece a roteirização, a segmentação e a comercialização dos produtos. Nessa perspectiva, algumas ações do Plano Estadual de Turismo/1999 foram redirecionadas e adequadas. Ratificam-se algumas regiões turísticas já existentes, surge uma nova região e fundem-se outras. Baseado nas informações anteriormente relatadas, escolha a alternativa cuja afirmação está inserida no Plano atualizado.

- a) Foram identificadas 09 regiões de interesse turístico.
- b) A Região Metropolitana compreende os municípios de Maceió, Rio Largo, Satuba e Marechal Deodoro.
- c) Penedo, Feliz Deserto e Piaçabuçu são cidades inseridas na Região das Lagoas e Mares do Sul.
- d) As cidades de Delmiro Gouveia, Piranhas, Água Branca e Pão de Açúcar estão inseridas na Região Canyon do São Francisco.
- e) A região Costa dos Corais está situada no Litoral Sul de Alagoas.

12. Ao segmentar a oferta (definindo os tipos de turismo que podem ser oferecidos por uma localidade ou região), é importante entender quais tipos de turismo podem ser desenvolvidos de forma sustentável em uma localidade e quais causariam prejuízos àquela mesma comunidade. Assinale a alternativa que contempla as segmentações turísticas desenvolvidas pela Região do Sertão Alagoano, segundo o Plano Estadual de Turismo.

- a) Turismo Cultural, Ecoturismo, Turismo Rural, Turismo de Aventura e Turismo Social.
- b) Turismo de Aventura, Turismo Cultural, Ecoturismo, Turismo Náutico e Turismo Social.
- c) Ecoturismo, Turismo Cultural, Turismo de Aventura, Turismo de Sol e Praia, Turismo Náutico e Turismo Social.
- d) Turismo de Aventura, Turismo de Negócios e Eventos, Turismo Cultural e Turismo Social.
- e) Ecoturismo, Turismo de Aventura, Turismo Náutico e Turismo Social.

13. Tudo começou em meados do século XX, com as mudanças ocorridas pós era industrial. O setor de serviços passa a ser majoritário na economia, mudando o cenário que se observava nos estágios iniciais do mercado



consumidor. O turismo como segmento voltado para prestação de serviços, uma vez que estabelece uma relação de troca, mediante à venda de determinada destinação turística, requer definições sobre o que produzir, como produzir e para quem produzir, de modo a atender os desejos e necessidades do consumidor final: o turista.

Nesse pensar, reflita as questões a seguir e aponte a única alternativa que representa, de forma significativa, ações de Marketing.

- Conjunto de produtos e serviços para atender a uma demanda de turistas em potenciais.
- Conjunto de estratégias e ações que promovem o desenvolvimento, lançamento, e a sustentação de um produto no mercado local.
- Instrumento que promove as relações da troca de produtos no mercado internacional.
- Conjunto de estratégias e ações que promovem o desenvolvimento, lançamento e a sustentação de um produto no mercado consumidor.
- Conjunto de vendedores e compradores para efetuar trocas de produtos.

14. As peculiaridades do produto turístico, por ser um produto intangível, torna-o diferente dos demais por apresentar-se como um sistema complexo de bens e serviços em um determinado ambiente. Ao escolher o destino, o turista aventura-se no desafio de ir em busca de algo abstrato, adquirido por induções visuais capazes de realizar sonhos.

Das questões abaixo, apenas uma traduz os aspectos defendidos por Kotler, Bowen e Makens (1999) no que refere-se aos quatro pilares principais que caracterizam os produtos turísticos que devem ser pensados, antes de elaborar um plano de marketing.

- Atrativos, intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade, perecibilidade.
- Ambiente demográfico, intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade, perecibilidade.
- Intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade, perecibilidade.
- Merchandising*, Intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade, perecibilidade.
- Intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade, perecibilidade e confiabilidade.

15. *Marketing começa no mercado e termina no mercado, depois de um giro completo pela geração de produtos, promoção, distribuição e vendas*, (MIRANDA, 2000). Esse pensar do autor induz a uma análise mais aprimorada do composto promocional de marketing que diz respeito as principais ferramentas de comunicação e comercialização de produtos e serviços.

Considerando que o profissional de turismo deve ser conhecedor das estratégias que possibilitem despertar, no consumidor, um grau de confiança que o leve à compra do pacote turístico, indique a alternativa **CORRETA**.

- Propaganda, preço, promoção de vendas, relações públicas e venda pessoal.
- Produto, preço, promoção e relações públicas.
- Propaganda, preço, praça e venda pessoal.
- Propaganda, promoção, preço e praça.
- Propaganda, promoção de vendas, relações públicas e venda pessoal.

16. Atente para o relato a seguir e marque a única alternativa que corresponde à situação criada.

Em determinado empreendimento hoteleiro de médio porte, um cliente acorda sem disposição para tomar café da manhã no restaurante. Decidido a fazer uso de todos os serviços disponibilizados pelo hotel, mesmo ciente do pagamento de uma taxa extra, resolve ligar para a Copa e solicita que lhe sirvam o desjejum no seu aconchegante apartamento. Ao ser atendido por um colaborador que identificou-se como sendo o garçom, pede esclarecimentos sobre os itens do cardápio. Do outro lado da linha o garçom responde: "Um minuto senhor, vou verificar o que temos".

Esse episódio retrata situações, por vezes corriqueiras no ambiente hoteleiro, que devem ser evitadas. Identifique nas questões discriminadas abaixo, qual delas corresponde ao fato.

- Bar.
- Restaurante principal.
- Room-service*.
- Cozinha.
- Coffee-shop*.



(...) *Aqui! Nessa mesa de bar*
Você já cansou de escutar
Centenas de casos de amor...(REGINALDO ROSSI)

Alô, tô num bar, chego já
Tô aqui batendo um papo, tomando uma gelada... (AVIÕES DO FORRÓ)

(...) *E eu te encontro aqui nesse bar solidão*
Pra enganar as loucuras da nossa paixão
Me perdoa se eu tive medo de amar você. (BRUNO E MARRONE)

Amigos de bar
Papos desconexos
Eu procuro um par
De novo o velho sexo
Fedendo a vexames
Procuro alguém para amar (CAZUZA)

17. O tema BAR tem sido inspiração para muitos compositores que, através da música, conseguem retratar as emoções que permeiam esse espaço de encontros, desencontros, desencantos e descontração. Em uma das alternativas abaixo, conta-se a origem desse cartão de visita inserido em restaurantes de grande porte, assim como em ambientes hoteleiros.

- Surgiu no século XV na Califórnia, quando dois jovens estudantes americanos, que estudavam em Paris, costumavam freqüentar tabernas. Alguns desses espaços apresentavam uma barra - *bar* em inglês - que ia de uma extremidade a outra do balcão, onde eram servidas as bebidas.
- Dois estudantes americanos da Califórnia, entre o século XVII e XVIII, em viagem pela França encantaram-se com a arquitetura de algumas tabernas. Voltando ao seu local de origem, resolveram abrir um estabelecimento similar, denominando-o de *American Bar*.
- Entre o século XVII e XVIII, dois estudantes franceses, em viagem aos Estados Unidos, ficaram encantados com o designer de um *the bar*. Decidiram então abrir, em Paris, um estabelecimento com as mesmas características, demarcadas ao longo do balcão com uma barra de madeira, que tinha como finalidade evitar que clientes alcoolizados perturbassem a funcionalidade do ambiente.
- Entre o século XVI e XVII, dois estudantes americanos da Califórnia, em viagem a Paris, inspiraram-se em modelos de tabernas para abrir em sua terra natal, um estabelecimento com ambientação semelhante, caracterizada por uma barra de ferro que ia de uma ponta a outra do balcão, servindo de apoio para os clientes.
- Comenta-se que teve sua origem na França. Dois estudantes americanos da Califórnia, entre o século XVII e XVIII, resolveram abrir, em sua cidade natal, um estabelecimento, o qual recebeu o nome de *The Bar*, com as mesmas características de algumas tabernas que conheceram em viagem pela França. Muitas delas apresentavam uma barra que se alongava de uma ponta a outra do balcão. Acredita-se que sua finalidade era evitar que clientes mais exaltados tivessem acesso direto às bebidas.

18. Na estrutura organizacional hoteleira, a área de Alimentos e Bebidas tem notoriedade pela responsabilidade de proporcionar às pessoas o prazer de comer e beber reunidos quase sempre em torno de uma mesa.

Esse segmento exige uma performance diferenciada dos colaboradores que respondem pela operacionalidade dos serviços. Analise o parágrafo a seguir e depois assinale a questão que complementa as regras e técnicas de um tipo de atendimento ao cliente à mesa no restaurante.

O garçom, ao executar o serviço, para transferir os alimentos da travessa para o prato do cliente, deve manusear os talheres de serviço, na forma de alicate. Isso exige do profissional treino e habilidade, de modo que garanta a qualidade na prestação do serviço.

- À Francesa ou diplomata.
- À Inglesa Direto.
- À Americano ou empratado.
- À Russa.
- À Inglesa Indireto.



19. *O céu da boca se ilumina quando nele explodem, em pirotécnica festa sensorial, os sabores simples e requintados da melhor culinária alagoana. As receitas e suas histórias nos dão prazer e seduzem. Diria até que nelas está presente uma certa poesia, uma música, um ritmo mágico que a todos contagia.* (Disponível <http://convem.com.br/irmas/delic01.htm>. Acesso em 24 de mar.2010)

*Tapioca..., pitu
moqueca..., beiju.
Siri capado, pituzada
maçunim, caruru
Tapioquinha molhada
de capote, o sururu!*

Analise a citação acima, sinalizando a alternativa que corresponde à descrição correta da gastronomia nordestina.

- Assar animal em espeto é tradição antiqüíssima (...) o pintado na telha e a técnica de conservar carnes por vários dias, sobre o calor do fogo em buraco escavado no chão são hábitos ainda costumeiros na região.
- A culinária encanta por apresentar, além da riqueza do seu sabor, a transparência da história dos bandeirantes, revelada na mistura dos ingredientes, sem a preocupação de combinar pratos, aguçados pelo paladar gorduroso do toucinho, que dá gosto ao feijão ou transforma-se em torresmo.
- Tendo como base alimentar do seu povo a caça e a pesca, a cozinha preserva os ritos de molhos com sabor selvagem, com características de fragilidade na conservação, exigindo consumo imediato e prudência na produção culinária.
- Gostos, temperos, e receitas que denunciam aromas e sabores diversificados, resultado da miscigenação aculturada de hábitos alimentares do português colonizador, do indígena espoliado e do escravo africano, revelando o caldo étnico do acervo gastronômico de um povo alegre e hospitaleiro.
- Na sua produção culinária, os pratos de sabores marcantes sintetizam parte do rincão brasileiro ungido pelo sol que, ao serem degustados, conduzem o comensal a um retorno ao passado, revelando as raízes culturais gastronômicas deixadas por italianos, suíços e espanhóis.

20. Comumente utilizamos **Culinária e Gastronomia** como palavras sinônimas, entretanto uma delas tem maior abrangência, por envolver o estudo de hábitos e costumes alimentares de um povo, na busca pelo entendimento dos princípios científicos e técnicos que visem a equilibrar sabores, ingredientes e nutrientes, de modo que garanta a harmonização e qualidade do alimento.

Refleta e marque a única alternativa que retrata o verdadeiro sentido do termo Gastronomia.

- O doce testemunha a permanência da história e das mudanças tecnológicas, celebrando, alimentando e aproximando indivíduos. Segundo Perella(2001), foi antes da Era Cristã, em Roma, que começaram a surgir as primeiras tendas pelas ruas, nas quais eram expostos e vendidos todos os tipos de bolos, tortas e doces finos.
- Cozinhar ovos que estejam com a casca rachada, coloque um pouco de vinagre na água e as claras não sairão pelas rachaduras.
- Arroz solto – basta adicionar vinagre de vinho branco após acrescentar a água do cozimento - de 2 a 4 colheres dependendo da quantidade de arroz.
- Para ressaltar as cores dos legumes, quando estiverem cozidos, retire-os do fogo, escorra-os e coloque-os numa tigela com gelo, os legumes resfriarão por igual. Dessa forma interrompemos o cozimento, deixando-os no ponto certo e suas cores ressaltadas.
- Para garantir que o bolo não grude na forma, após untar espalhe algumas gotinhas de azeite. Assim, o resultado será um bolo de aparência e sabor agradáveis. (Disponível em: <http://www.ditcom.com.br/culinaria/dietru/09.htm>. Acesso em 29 de mar.2010)

21. Pensando hipoteticamente um hotel que ofereça os serviços essenciais, identifique os profissionais envolvidos nos procedimentos que correspondem ao fluxo de entrada individual.

O hóspede chegando ao hotel é recebido por um colaborador que tem como atribuições recepcioná-lo cordialmente, receber as chaves do carro, providenciar a retirada das bagagens e o encaminha para outro colaborador que o acompanha até a recepção. Na recepção, é recebido por um funcionário que irá verificar se a



reserva foi ou não efetuada, entregando, em seguida, a ficha nacional de registro do hóspede (FNRH) que, após preenchimento, recebe desse colaborador orientações gerais, consolidando o check-in. Em seguida, o hóspede é conduzido até a unidade habitacional onde deverá ser informado sobre os serviços disponibilizados pelo hotel e ainda demonstrar a funcionalidade dos equipamentos.

- a) Mensageiro; recepcionista; capitão-porteiro; mensageiro e camareira.
- b) Capitão-porteiro; mensageiro; recepcionista; camareira e supervisora de andar.
- c) Capitão-porteiro; mensageiro; recepcionista; mensageiro e auditor noturno.
- d) Mensageiro; capitão-porteiro; recepcionista e mensageiro.
- e) Capitão-porteiro; mensageiro; recepcionista; mensageiro.

22. “Casos de Qualidade (Ou Falta Dela...)”, baseado no relato de Teixeira (1998), ilustrando a qualidade nem sempre desfrutada em ambientes hoteleiros.

Em Salvador da Bahia, convidado, na condição de titular de uma agência de viagem, a conhecer um hotel-cinco estrelas badalado - com vistas a comercializá-lo posteriormente, tive a surpresa de, ao ser conduzido ao apartamento no final da tarde, encontrá-lo completamente desarrumado e sujo, na forma como o hóspede anterior o deixara. A solução apresentada era esperar até que a limpeza fosse feita, o que deveria demorar um pouco, pois um grande grupo de estrangeiros estava chegando e todas as colaboradoras estavam ocupadas acomodando-os. Lembrada minha condição de agente de viagem em visita de inspeção ao hotel, outro apartamento me foi destinado, por triste coincidência, com algumas lâmpadas queimadas. Nunca vendi hospedagens naquele hotel.

O hotel tem como missão essencial acolher o cliente. Numa situação como essa, qual departamento deve responder diretamente pelas atividades não realizadas?

- a) Manutenção.
- b) Governança.
- c) Recepção.
- d) Serviços gerais.
- e) Reserva.

23. A empresa hoteleira sobrevive de vendas dos produtos e serviços que gera. Dentre esses produtos as acomodações são, geralmente, para a grande maioria dos hotéis, a seção com maiores dividendos econômicos. Apenas uma alternativa atende plenamente ao perfil do setor de RESERVA:

- a) No setor de reservas tem início o “ciclo da hospitalidade”, tendo em vista ser de responsabilidade dos colaboradores que ali atuam, manter de forma direta ou indireta o primeiro contato com o hóspede em potencial, garantindo, desta forma, a venda de produtos e serviços.
- b) O setor de reserva funciona na estrutura organizacional hoteleira como empresa intermediária que tem total responsabilidade pelo lucro a ser obtido com a comercialização dos produtos e serviços do hotel.
- c) A reserva é um acordo contratual, que se estabelece entre o hotel e uma pessoa física ou jurídica, pelo qual o primeiro tem o compromisso de oferecer todos os serviços disponíveis na empresa, enquanto que ao segundo cabe o direito de receber a prestação dos serviços em datas determinadas pelo primeiro.
- d) O departamento de reserva, devido ao estreito contato com o hóspede, objetivando concretizar a venda dos serviços oferecidos pelo hotel, deve sempre trabalhar com o sistema de *overbooking*.
- e) O setor de reservas, por ser unicamente responsável pela promoção e venda dos produtos e serviços da hotelaria, necessariamente não precisa atuar em perfeita coordenação com os demais setores do hotel.

24. O planejamento de Cardápio do restaurante é uma das tarefas do *chef* de cozinha em parceria com o *maître* e o gerente de A&B. Para definir o elenco de pratos que compõem o “Menu” deve-se ter uma preocupação com os aspectos gastronômicos, clientela, categoria do restaurante, equipamentos e utensílios, mão de obra etc. Observando todos esses elementos, marque a questão que indica a ordem correta que deve ser considerada ao organizar a estrutura de uma *Carte de Mets*.

- a) Entradas frias, sopas, prato principal, massas e ovos, queijos e sobremesas.
- b) Entradas frias, queijos, sopas, entradas quentes, prato principal e sobremesas.
- c) Entradas frias, sopas, entradas quentes ou massas e ovos, prato principal e sobremesas.
- d) Entradas frias, entradas quentes ou massas e ovos, sopas, prato principal e sobremesas.



e) Entradas frias, sopas, prato principal, massas e ovos, sobremesas.

25. É de responsabilidade da cozinha o preparo de alimentos que constam no cardápio de um restaurante. “*Ostras na concha*”, “*Carpaccio com alcaparras*”, “*Picles de pepino e cebolinhas em conserva*”, são sugestões de pratos que podem compor o “Menu” do restaurante.

Considere-se um *Chef* de cozinha, estruturando um cardápio. Uma das alternativas a seguir define o posicionamento correto das sugestões dos pratos citados na *Carte de Mets*.

- Em uma refeição, o prato principal vem acompanhado quase sempre de guarnições e constitui a base do cardápio.
- Os *hors d'oeuvre* quentes devem primar pela leveza e serem servidos antes do prato principal.
- Os *hors d'oeuvre* são pratos principais e devem vir na composição do cardápio, antes das sopas.
- Os *hors d'oeuvre* frios na fase do planejamento do cardápio, são a representação gastronômica de abertura e tem como objetivo aguçar o apetite do comensal.
- Em uma refeição, os *hors d'oeuvre* representa a sugestão do *chef* na *Carte de Mets*.

26. A oferta no segmento turismo, conforme Beni (1999), constitui a matéria-prima da atividade turística mediante um conjunto de recursos naturais e culturais, aos quais se agregam serviços turísticos como transporte, hospedagem, alimentação e outros, formando, juntos, o produto turístico. Analisando esses elementos, entende-se a relevância da área de Alimentos e Bebidas nos meios de hospedagens, ao considerar a complexidade de gestão que demanda um vasto conhecimento sobre normas e procedimentos técnicos no que tange aos cuidados com preparo, armazenamento, transporte, exposição, comercialização e consumo de alimentos.

O agrupamento de vários setores na estratégica gerência de A&B de um hotel de grande porte, geralmente comporta:

- maître, saucier, entremetier, gardemanger*.
- restaurante, *maître*, cozinha, *chef* de cozinha e banquetes.
- restaurante, cozinha, copa, bar, banquetes e *gardemanger*.
- restaurante, cozinha, copa, bar, banquetes e *patissier*.
- restaurante, cozinha, copa, bar e banquetes.

27. A organização hoteleira, como atividade gerenciadora de produtos e serviços, deve primar pela coordenação de esforços, objetivando proporcionar com a maior eficiência possível, através da prestação de serviços, atender às expectativas e necessidades dos hóspedes. Essas necessidades se adequam aos princípios da administração, quando se observa, no sistema complexo da hotelaria, como inevitável a dinâmica de planejar, organizar, dirigir e controlar todos os setores que interagem entre si.

Nessa percepção, o hotel, enquanto organização, considerando as inúmeras classificações, pode ser fisicamente estruturado em:

- área habitacional, área social, área de serviços gerais.
- área habitacional, área de uso geral (lobby e corredores), área de eventos, área de serviços gerais.
- área habitacional, área social, área de eventos, área de serviços gerais.
- área habitacional, área social, área de serviços gerais, área de uso geral (lobby e corredores).
- área habitacional, área social, área de marketing, área de serviços gerais.

28. O segmento hoteleiro, como setor voltado para área de serviços, deve procurar oferecer aos seus hóspedes ambientes agradáveis, de modo que possam oferecer produtos qualificados, focalizando um modo de servir e satisfazer plenamente o consumidor. Para tal os colaboradores que atuam na prestação desses serviços precisam tomar decisões, planejar e controlar, trocar e processar informações, processar documentação, motivar e resolver conflitos, alocar pessoas e treinar, manter relações sociais, fazer política e interagir com pessoas ligadas ao ambiente externo da organização.

Visualizando uma situação hoteleira estrategicamente, qual indicador, descrito logo abaixo, aponta em que níveis essas ações se desenvolvem?

- Gerência de A&B, Supervisão de andares, governança, camareira.
- Gerência de A&B, Governança, Gerência operacional, Compras e almoxarifado.
- Gerência Geral, Gerência de A&B, Governança e Gerência Operacional.
- Diretoria, Gerência Geral, Gerência de A&B, Governança e Gerência Operacional.



e) Gerência Geral, Governança, *Controller* e Gerência Operacional.

29. No período da sociedade industrial, a grande preocupação era com a produção de mercadorias; as pessoas eram valorizadas pelos bens que possuíam. Esta realidade começa a mudar na sociedade pós-industrial, a preocupação das pessoas volta-se para a qualidade de vida, valorizando o setor de serviços. Em consequência disso, as empresas hoteleiras pensando em desmistificar a imagem da hospedagem vinculada ao lucro, começam a ter um entendimento mais amplo a respeito da hospitalidade.

Nesse aspecto, todas as alternativas situam a importância da hospitalidade, **EXCETO** uma:

- a) A hospitalidade demonstra o relacionamento construído entre anfitrião e hóspede.
- b) Os atos relacionados com a hospitalidade advêm do resultado obtido com a troca de produtos e serviços entre os sujeitos que dão e recebem hospitalidade.
- c) A hospitalidade é simbolizada pelo ato de dar e receber algo.
- d) A hospitalidade na área comercial originou-se das necessidades básicas de alimentação, bebida e acomodação dos viajantes.
- e) A hospitalidade social está focada no cenário econômico. As necessidades básicas são consideradas de importância secundária.

30. A atuação profissional no setor de serviços exige um esforço constante dos profissionais, além do acompanhamento dos gerentes ou líderes para treinar os colaboradores, apoiando-os na superação das dificuldades e contribuindo com o aperfeiçoamento das habilidades técnicas, de maneira que reflita positivamente na receptividade do hóspede. Isso será o diferencial para conquistar e manter o cliente em clima de permanente encantamento. Considerando esses pontos, pode-se afirmar que nem sempre as operações na hotelaria acontecem desse modo. Assim, o “Momento Verdade” efetiva-se quando:

- a) o hóspede avalia a qualidade dos bens e serviços somente na hora do *check-in*.
- b) o hóspede depara-se com momentos catastróficos e exultantes durante sua permanência no hotel e adequa-se às situações.
- c) o hóspede interage com situações de conflito ou de satisfação pessoal, que o leva a afastar-se definitivamente ou torna-se um agente multiplicador da eficiência e eficácia dos serviços prestados pela organização hoteleira.
- d) o hóspede observa, no seu primeiro contato com o colaborador, o sentimento de amabilidade, cooperação, iniciativa e cortesia, revelando a imagem da empresa.
- e) o empreendimento hoteleiro preocupa-se em manter sua lucratividade, sem levar em conta os episódios que podem causar boa impressão ao cliente.

31. As tendências pedagógicas liberais se constituem numa aplicação dos princípios liberais à educação, pautados na concepção filosófica do Liberalismo. Nesse sentido, podemos afirmar que:

- I. As finalidades educacionais dessas tendências visam à valorização da experiência vivida pelo aluno e a interação entre os sujeitos do ato educativo, os objetos do conhecimento e o contexto sócio-histórico.
- II. Essa concepção pedagógica defende a necessidade de adaptação dos indivíduos à sociedade de classes e, embora apregoe a idéia da igualdade de oportunidades não leva em conta a desigualdade de condições que diferencia os homens numa sociedade composta de classes sócio-econômicas injustamente divididas.
- III. Para a tendência pedagógica liberal tradicional, a escola tem como papel predominante a transmissão dos conteúdos universalmente acumulados pela humanidade, visando à preparação intelectual e moral dos alunos para que assumam futuramente seu papel na sociedade. Desse modo, o compromisso da escola é com a cultura universal.
- IV. Na tendência pedagógica liberal tecnicista, os conteúdos de ensino são os conhecimentos elaborados e acumulados universalmente pela humanidade, confrontando-se e reavaliados diante da realidade social do aluno, partindo-se de sua experiência inicial e desorganizada para o conhecimento organizado e sistematizado. Constituem-se nas descobertas e saberes da humanidade a que todos os seres humanos têm direito de conhecer.

Estão **CORRETAS** as afirmativas:

- a) I e II.
- b) I e III.
- c) II e IV.
- d) II e III.



e) Todas as alternativas são corretas.

32. De acordo com a Lei nº 9.394/96, a Educação Básica tem por finalidades desenvolver o educando, assegurar-lhe a formação comum indispensável para o exercício da cidadania e fornecer-lhe meios para progredir no trabalho e em estudos posteriores. Em relação à Educação Básica, podemos dizer que:

- I. A educação básica poderá organizar-se em séries anuais, períodos semestrais, ciclos, alternância regular de períodos de estudos, grupos não-seriados, com base na idade, na competência e em outros critérios, ou por forma diversa de organização, sempre que o interesse do processo de aprendizagem assim o recomendar.
- II. A educação básica, nos níveis fundamental e médio, será organizada com carga horária mínima anual de oitocentas horas, distribuídas por um mínimo de duzentos e vinte dias de efetivo trabalho escolar, excluído o tempo reservado aos exames finais, quando houver.
- III. Em relação à verificação do rendimento escolar, a avaliação deverá ser contínua e cumulativa do desempenho do aluno, com prevalência dos aspectos quantitativos sobre os qualitativos e dos resultados de eventuais provas finais sobre os resultados ao longo do período.

Podemos **AFIRMAR** que:

- a) apenas a afirmativa III é verdadeira.
- b) apenas a afirmativa II é verdadeira.
- c) apenas a afirmativa I é verdadeira.
- d) as afirmativas I e II são verdadeiras.
- e) as afirmativas I e III são verdadeiras.

33. Em relação à Educação Profissional Técnica de Nível Médio, segundo a LDB 9.394/96, **NÃO É CORRETO** afirmar que:

- a) a preparação geral para o trabalho e, facultativamente, a habilitação profissional poderão ser desenvolvidas nos próprios estabelecimentos de ensino médio ou em cooperação com instituições especializadas em educação profissional.
- b) a educação profissional técnica de nível médio será desenvolvida nas formas articulada e concomitante.
- c) os diplomas de cursos de educação profissional técnica de nível médio, quando registrados, terão validade nacional e habilitarão ao prosseguimento de estudos na educação superior.
- d) a educação profissional técnica de nível médio articulada poderá ser desenvolvida de forma integrada, oferecida somente a quem já tenha concluído o ensino fundamental, sendo o curso planejado de modo a conduzir o aluno à habilitação profissional técnica de nível médio, na mesma instituição de ensino, efetuando-se matrícula única para cada aluno.
- e) a educação profissional técnica de nível médio concomitante será oferecida a quem ingresse no ensino médio ou já o esteja cursando, efetuando-se matrículas distintas para cada curso, e podendo ocorrer na mesma instituição de ensino, em instituições de ensino distintas, mediante convênios de intercomplementaridade.

34. Considerando o processo de gestão democrática na escola, é correto afirma que:

- I. A gestão democrática implica a participação de todos os segmentos da unidade escolar, a elaboração e execução do plano de desenvolvimento da escola, de forma articulada, para realizar uma proposta educacional compatível com as amplas necessidades sociais.
- II. A condição básica da gestão democrática é a criação de ambientes participativos, que possibilitam uma visão do conjunto da escola e de sua responsabilidade social, a partir do desenvolvimento do processo de comunicação aberta, ética e transparente.
- III. O conceito de gestão escolar ultrapassa o de administração escolar, abrangendo uma série de concepções que democratizam o processo de construção social da escola mediante a organização do seu projeto político-pedagógico, em que essa construção é de responsabilidade do diretor e do coordenador pedagógico da escola.

Nesse sentido, podemos **AFIRMAR** que:

- a) a afirmativa I é falsa.
- b) a afirmativa II é falsa.
- c) a afirmativa III é falsa.
- d) as afirmativas I e II são falsas.
- e) as afirmativas II e III são falsas.



35. Sabemos que a avaliação é inerente e imprescindível durante todo o processo educativo, que se realiza em um constante trabalho de ação-reflexão-ação do processo de ensino-aprendizagem. Dessa forma, podemos afirmar que:

- a) a avaliação deve dar ênfase às repostas certas ou erradas dos alunos, desconsiderando o processo como o aluno chega a tais respostas, visto que o erro não tem nenhum significado para a aprendizagem.
- b) a avaliação, enquanto instrumento diagnóstico, vinculado ao processo de ensino-aprendizagem, deve servir como *feedback* para avaliar não só o aluno, seu conhecimento, mas também pode proporcionar ao professor o caminho para a sua prática educativa, além de nortear toda a proposta pedagógica da escola.
- c) a avaliação classificatória auxilia o crescimento do aluno na aprendizagem, pois aponta os erros cometidos pelos alunos, estimulando-o a estudar mais para recuperar a sua nota, tirando a responsabilidade do professor durante o ato educativo.
- d) a avaliação deve considerar todas as dimensões do ato educativo, tornando-se um processo mais amplo, que possibilita ao aluno refazer os caminhos para a construção do conhecimento, de modo que ele seja capaz de passar na prova.
- e) a avaliação da aprendizagem, no processo de ação-reflexão-ação da prática educativa, assume o caráter de controle do planejamento, julgando o comportamento dos alunos de acordo com os objetivos da instituição escolar.

36. O currículo, na área educacional, conceitua-se como um processo educativo de diálogo humano em torno dos conteúdos culturais e existenciais de interesse mútuo dos alunos e professores, mediante uma ação relativamente sistemática e em busca de uma transformação pessoal e social. Assim, podemos dizer que o currículo:

- I. é um processo educativo e não um momento, uma etapa.
- II. propicia uma transformação que, na esfera pessoal, chamamos de aprendizagem. O objetivo é levar as pessoas a aprenderem os saberes, os valores, as competências, as habilidades que orientam as suas atitudes e suas relações na sociedade.
- III. direta ou indiretamente busca uma mudança na sociedade, partindo do nível mais imediato: a escola e a comunidade.
- IV. é um plano de estudo, uma proposta que orienta e normatiza o processo de administração curricular, proporcionando o acompanhamento e o monitoramento dessas ações, registrado em forma de documento e guardado na secretaria da escola.

São **FALSAS** as alternativas:

- a) I.
- b) II.
- c) III.
- d) IV.
- e) Todas.

37. Segundo a Lei 9.394/96, no que se refere à formação do professor, podemos afirmar que:

- I. a formação dos docentes, para atuar na educação básica, far-se-á em nível superior, em curso de licenciatura, de graduação plena, em universidade e institutos superiores de educação, admitida, como formação mínima para o exercício do magistério na educação infantil e nos anos iniciais do ensino fundamental, a oferecida em nível médio, na modalidade Normal.
- II. caberá à União, ao Distrito Federal e aos Estados, em regime de colaboração, promover a formação inicial, a continuada e a capacitação dos profissionais de magistério.
- III. a formação continuada e a capacitação dos profissionais de magistério não poderão utilizar recursos e tecnologias de educação a distância.
- IV. a formação inicial de profissionais de magistério dará preferência ao ensino presencial, subsidiariamente fazendo uso de recursos e tecnologias de educação a distância.

Estão **CORRETAS** as afirmativas:

- a) I e II.
- b) II e III.
- c) III e IV.
- d) I e IV.



e) II e IV.

38. O planejamento é o instrumento que direciona todo o processo educacional, estabelecendo as grandes urgências, indicando as prioridades básicas e ordenando e determinando todos os recursos e meios necessário para a consecução das metas da educação. Nesse sentido, podemos **AFIRMAR** que:

- a) os planos de ensino definem as grandes finalidades, metas e objetivos da educação, em que deve estar implícita a própria filosofia da educação que se pretende professar.
- b) o planejamento educacional deve ser visto como uma planificação das atividades de ensino e das atividades didáticas da escola.
- c) os professores devem ser obrigados a seguirem modelos rígidos de planejamento determinados pela escola, a fim de garantir a aprendizagem dos seus alunos.
- d) o planejamento a nível nacional é o meio para dinamizar a educação e o ensino, numa realidade escolar bem concreta, através do processo de ensino em que são trabalhados os componentes fundamentais do plano curricular.
- e) os planos curriculares definem e expressam a filosofia de ação, seus objetivos e toda a dinâmica escolar, os quais fundamentam-se, naturalmente, na filosofia da educação, expressa nos planos nacional e estadual.

39. A inclusão implica em uma mudança de perspectiva educacional e em transformação social, pois não atinge apenas as pessoas com deficiência, mas todos os demais sujeitos que estão inseridos na sociedade. Nesse sentido, é correto afirma que:

- I. com a Lei Nº 10.098/2000, que estabelece as normas e critérios de acessibilidade, o poder público promoverá a eliminação de barreiras na comunicação e estabelecerá mecanismos e alternativas técnicas que tornem acessíveis os sistemas de comunicação e sinalização às pessoas com deficiência visual, auditiva e com dificuldade de comunicação, para garantir-lhes o direito de acesso à informação, à comunicação, ao trabalho, à educação, ao transporte, à cultura, ao esporte e ao lazer.
- II. a Portaria Nº 3.284/2003, que define os requisitos de acessibilidade no ensino superior, determina que a instituição, em relação a aluno com deficiência visual, deve manter sala de apoio equipada com máquina de datilografia braile, impressora braile acoplada ao computador, sistema de síntese de voz, gravador e fotocopiadora que amplie textos, software de ampliação de tela, equipamento para ampliação de textos para atendimento a alunos com baixa visão, lupas, régua de leitura, scanner acoplado a computador.
- III. segundo a convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, promulgada, no Brasil, pelo Decreto Nº 6.949/2009, os Estados Partes se comprometem a assegurar e promover o pleno exercício de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais por todas as pessoas com deficiência, sem qualquer tipo de discriminação por causa de sua deficiência.

Podemos **AFIRMAR** que:

- a) todas as alternativas são verdadeiras.
- b) apenas a alternativa I é verdadeira.
- c) apenas as alternativas I e II são verdadeiras.
- d) apenas as alternativas II e III são verdadeiras.
- e) apenas a alternativa III é verdadeira.

40. O trabalho pode ser considerado como princípio educativo a partir de sentidos diversos e articulados entre si. Dentre esses sentidos, podemos apontar:

- I. Na medida em que determina, pelo grau de desenvolvimentos social, o modo de ser da educação em seu conjunto.
- II. Na medida em que o desenvolvimento econômico cria ligações quantitativas cada vez mais intensas na sociedade.
- III. Na medida em que diminui o tempo socialmente necessário para produção e desenvolvimento das ciências.
- IV. Na medida em que coloca exigências para que o processo educativo promova a participação direta da sociedade no trabalho social e produtivo.
- V. Na medida em que determina a educação como uma modalidade específica e diferenciada do trabalho pedagógico.

Estão **CORRETAS** as afirmativas:



- a) I, II e III.
- b) III e IV.
- c) III, IV e V.
- d) I, IV e V.
- e) II e III.

PROVA SUBJETIVA

1. Imagine que você é o Gerente de Marketing de um escritório municipal ou estadual de fomento ao turismo. Comente, fundamentando-se na análise de mercado, de que forma a influência econômica, as ações governamentais e seus principais concorrentes afetam positiva ou negativamente seu negócio.

2. *“A hospitalidade social é movida pela oferta. É o anfitrião, ou a anfitriã, que convida suas visitas (...) e decide a comida a ser feita e a bebida a ser servida. (...) a hospitalidade comercial, por sua vez, é largamente movida pela demanda. É o cliente quem decide a respeito de onde e quanto tempo ele vai ficar, ou o que ele vai beber ou comer”.* (LASHLEY & MORRISON, 2004)

Expresse, de forma clara e convincente, como você observa a intencionalidade principal da hospitalidade, revelando a comparação explícita em cada cenário descrito pelo autor.



**RASCUNHO PARA A PROVA SUBJETIVA
NÃO TEM VALIDADE
TRANSCREVA SEU RASCUNHO PARA AS FOLHAS DE RESPOSTAS**

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	RASCUNHO
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	



**RASCUNHO PARA A PROVA SUBJETIVA
NÃO TEM VALIDADE
TRANSCREVA SEU RASCUNHO PARA AS FOLHAS DE RESPOSTAS**

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	RASCUNHO
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	

