



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE PERNAMBUCO
CONCURSO PÚBLICO PARA PROFESSOR DE ENSINO BÁSICO, TÉCNICO E TECNOLÓGICO
EDITAL Nº 125/2016-GR

PROVA ESCRITA PARA O EIXO PROFISSIONAL

**TURISMO, HOSPITALIDADE
E LAZER**
(OPÇÃO 122)

INFORMAÇÕES AO CANDIDATO

Você está recebendo:

- um Caderno de Provas
- um Cartão-Resposta.

CADERNO DE PROVAS

O Caderno de Provas contém, numeradas, 40 (quarenta) questões, sendo 10 (dez) questões de Conhecimentos Pedagógicos e 30 (trinta) de Conhecimentos Específicos, apresentadas no formato de múltipla escolha. Cada questão possui cinco alternativas, das quais **apenas uma** corresponde à resposta correta. Verifique se o seu caderno está completo.

CARTÃO-RESPOSTA

Na parte superior do Cartão-Resposta, estão impressos: o nome do candidato, o número do documento de identidade e a área de atuação a que concorre. Confira seus dados. Qualquer irregularidade comunique ao fiscal.

Leia atentamente as instruções de preenchimento contidas no Cartão-Resposta.

Em hipótese alguma, dobre, amasse ou rasure o Cartão-Resposta.

Não marque mais de uma resposta para a mesma questão, pois, se assim proceder, esta será anulada.

O Cartão-Resposta não poderá ser substituído.

OBSERVAÇÕES:

1. Não caberá aos fiscais dirimir quaisquer dúvidas sobre o conteúdo da Prova Escrita.
2. A Prova Escrita tem duração de 04 (quatro) horas. Por razões de segurança do Concurso, o candidato só poderá deixar o recinto da prova após, no mínimo, uma hora do seu início.
3. Os 03 (três) últimos candidatos deverão permanecer na sala de prova até que todos tenham terminado, podendo dela retirar-se concomitantemente.
4. O Caderno de Provas e o Cartão-Resposta deverão ser devolvidos ao fiscal da sala.

CONHECIMENTOS PEDAGÓGICOS

01. Estudos sobre o Pensamento Pedagógico Brasileiro nos colocam diante de diferentes tendências pedagógicas que consolidaram o processo educativo no Brasil. Ao longo do tempo, tais tendências estiveram sob influência de acontecimentos diversos, advindos dos campos: econômico, social, cultural e educacional, que apontavam para outros arranjos pedagógicos. Sobre a Tendência Tradicional, é CORRETO afirmar que
- I. tem bases filosóficas no Humanismo Tradicional e toma a Psicologia Inatista como referência.
 - II. tem Johann Friedrich Herbart como seu principal precursor.
 - III. surge, no Brasil, com o advento da República; seus precursores são Johann Friedrich Herbart e John Dewey.
 - IV. sua prática pedagógica é centrada na figura docente, tem nascedouro no catolicismo, foi implantada no Brasil pelos padres jesuítas.
 - V. sua prática pedagógica se caracteriza, sobretudo, pelo reconhecimento das experiências e vivências dos alunos, considerando seus conhecimentos prévios.

Estão CORRETAS, apenas:

- a) II, V e III.
 - b) I, IV e III.
 - c) I, II e IV.
 - d) I, II e III.
 - e) II, III e V.
02. As tendências pedagógicas contribuem para a compreensão e orientação da prática educativa, considerando como critério a posição que cada tendência adota em relação às finalidades sociais da escola. Essas concepções foram organizadas em dois grandes grupos: a pedagogia liberal e a pedagogia progressista.
- Analise as diversas tendências pedagógicas e faça as devidas correspondências, considerando suas respectivas características.
- I. Tendência liberal tradicional.
 - II. Tendência liberal renovada progressivista.
 - III. Tendência liberal renovada não-diretiva.
 - IV. Tendência liberal tecnicista.
 - V. Tendência progressista libertadora.
 - VI. Tendência progressista libertária.
 - VII. Tendência progressista crítico-social dos conteúdos.
- () A principal função social da escola refere-se à apropriação do saber, uma vez que, ao garantir um ensino de qualidade, serve aos interesses populares e consolida o papel transformador da escola.
- () O reconhecimento da autoridade do professor pressupõe uma atitude passiva e receptiva do estudante, especialmente no que se refere aos conhecimentos transmitidos como verdades absolutas.
- () Considera que a educação escolar objetiva organizar o processo de aquisição de habilidades, atitudes e conhecimentos mediante técnicas específicas, com ênfase no uso de tecnologias educacionais.

- () Privilegia métodos de ensino fundamentados em experiências e na solução de problemas, defendendo a premissa “*aprender fazendo*”, sendo papel da escola adequar as necessidades individuais ao meio social.
- () A função da escola reside em promover uma educação que transforme a personalidade dos estudantes em um sentido libertário e autogestionário, sendo a autogestão conteúdo e método, cabendo ao professor o papel de orientador.
- () Voltada para a formação de atitudes, enfatiza mais as questões psicológicas do que as pedagógicas ou sociais, sendo, portanto, centrada no estudante e no estabelecimento de um clima favorável a uma mudança no indivíduo.
- () Estudantes e professores problematizam o cotidiano e, extraindo conteúdos de aprendizagem, atingem um nível de consciência da realidade a fim de nela atuarem na perspectiva de sua transformação.

A sequência correta dessa caracterização, de cima para baixo, é:

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

03. Considere o texto abaixo:

“O processo didático se explicita pela ação recíproca de três componentes – os conteúdos, o ensino e a aprendizagem – que operam em referência a objetivos que expressam determinadas exigências sociopolíticas e pedagógicas, e sob um conjunto de condições de uma situação didática concreta (fatores sociais circundantes, organização escolar, recursos materiais e didáticos, nível socioeconômico dos alunos, seu nível de preparo e desenvolvimento mental, relações professor-aluno, etc.)”.

LIBÂNEO, José Carlos. **Didática**. São Paulo: Cortez, 1994.

A esse respeito, analise as afirmações a seguir.

- I. A aprendizagem é o resultado da transmissão e da recepção de conhecimentos organizados e executados pelo professor sob determinadas condições técnicas.
- II. O processo de ensino realiza a mediação escolar, articulando objetivos, conteúdos e métodos às condições concretas das situações didáticas.
- III. Os conteúdos, mesmo desvinculados dos objetivos, são suficientes para efetivação do trabalho docente e asseguram a assimilação de habilidades e conhecimentos.
- IV. O ensino é a atividade docente de organização, seleção e explicação dos conteúdos e de organização das atividades de estudo, tendo em vista a aprendizagem ativa dos estudantes.
- IV. Conteúdos, objetivos e métodos constituem uma unidade, não podendo ser considerados isoladamente, sendo o ensino inseparável das condições concretas de cada situação didática.

Estão corretas, apenas:

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

04. Estudos atuais, no campo dos saberes escolares, apontam para a exaustão e a superação da organização curricular fragmentada e descontextualizada, bem como para a perspectiva interdisciplinar como exigência do mundo contemporâneo. Assinale a opção que apresenta características referentes à perspectiva interdisciplinar.

- a) extinção das disciplinas curriculares.
- b) promoção permanente do diálogo entre diferentes campos do saber.
- c) integração de duas ou mais disciplinas curriculares.
- d) sobreposição das disciplinas curriculares.
- e) justaposição de duas ou mais disciplinas curriculares.

05. O Exame Nacional do Ensino Médio – ENEM – assume, atualmente, as seguintes funções avaliativas: a) avaliação sistêmica, ao subsidiar a formulação de políticas públicas; b) avaliação certificatória, ao aferir conhecimentos para aqueles que estavam fora da escola; c) avaliação classificatória, em relação ao acesso ao ensino superior, ao difundir-se como mecanismo de seleção entre as instituições de ensino superior, articulado agora, também, ao Sistema Unificado de Seleção (SISU). A edição 2016 atingiu mais de oito milhões de inscritos. Costumeiramente são produzidos Relatórios Pedagógicos pelo INEP, após a diagnose dos resultados individuais e globais. Tais documentos revelam os perfis socioeconômicos dos inscritos, além de trazer significativas informações sobre as culturas e as práticas curriculares que regulam e ambientam essa oferta de ensino. Diante do exposto, é correto AFIRMAR que:

- I. os indicadores apontados nos Relatórios Pedagógicos oferecem relevantes subsídios para a reformulação do Ensino Médio no Brasil.
- II. o processo avaliativo demandado pelo exame auxilia as ações de estudantes, pais/mães, professores, pesquisadores, gestores e dirigentes das instituições escolares envolvidas nesse processo, oferecendo subsídios à (re)elaboração do Projeto Político Pedagógico, bem como outras ações de planejamento da instituição escolar.
- III. a avaliação sistêmica, demandada pelo exame, deverá propiciar a criação de um ranking para divulgar a qualidade de ensino das instituições que lecionam Ensino Médio no Brasil.
- IV. o referido processo avaliativo fomenta reflexões acerca das políticas e práticas curriculares que envolvem o Ensino Médio no Brasil, além de oferecer condições para a autoavaliação dos envolvidos no processo de ensino e de aprendizagem.
- V. o referido processo avaliativo atenderá, sobretudo, a sua função precípua que é promover a seleção para o ingresso no Ensino Superior, principalmente nas instituições públicas.

Estão CORRETAS, apenas:

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

06. O Projeto Político Pedagógico de uma escola elegeu a concepção da avaliação formativa-reguladora como uma de suas diretrizes pedagógicas, conforme os pressupostos teóricos recorrentes na literatura pertinente. Os professores, ao materializarem tais pressupostos na sua prática pedagógica, são coerentes ao afirmar que:

- a) a sua prática pedagógica, especialmente no que se refere aos processos avaliativos, pouca ou nenhuma relação tem com as opções política e ideológica presentes na escola, na sala de aula e no sistema educativo.
- b) o papel da escola é preparar para o mundo do trabalho, formando sujeitos competentes, competitivos e consumidores, cabendo à avaliação medir os conhecimentos aprendidos e, a partir dos resultados de testes e provas, decidir pela aprovação ou reprovação.
- c) a sua concepção de avaliação requer uma metodologia que utilize uma diversidade de instrumentos avaliativos com os quais possam mensurar as aprendizagens dos estudantes e a tomada de decisão sobre processos de aprovação e reprovação.
- d) a avaliação pressupõe a opção por uma prática educativa em que é responsabilidade da escola ensinar e do aluno aprender, sendo tarefa da escola quantificar a aprendizagem dos estudantes.
- e) o processo de avaliação da aprendizagem é processual e contínuo, subsidiando e regulando a prática pedagógica do professor desde o planejamento até a execução do ensino, na perspectiva de orientar uma intervenção didática qualitativa e contextualizada.

07. D. Sara reside e trabalha na periferia da região metropolitana de Recife e tem dois filhos. O mais velho terminou o Ensino Fundamental e necessita de uma vaga no Ensino Médio em uma escola pública e gratuita para dar continuidade aos estudos. Depois de percorrer várias escolas no bairro onde mora e em outros bairros próximos, D. Sara não conseguiu vaga no Ensino Médio. Vendo o risco de seu filho ficar sem estudar, D. Sara foi orientada a buscar a garantia do direito social à educação junto ao Poder Público. Para tanto, utilizou como fundamento para sua exigência o que preconiza a Constituição Federal (CF), conforme segue.

- I. O atendimento à educação obrigatória, inclusive do Ensino Médio, é direito subjetivo, cabendo ao Poder Público a obrigatoriedade de ofertá-la para todos.
- II. A Educação Básica é obrigatória e gratuita dos 4 (quatro) aos 17 (dezessete) anos, o que inclui, necessariamente, a oferta do Ensino Médio para todos os cidadãos.
- III. A educação é direito de todos e dever do Estado e da família, mas a Lei prevê apenas a progressiva extensão da obrigatoriedade e gratuidade ao Ensino Médio.
- IV. O não oferecimento ou a oferta irregular do Ensino Médio importam a responsabilização da autoridade competente, que é obrigada a providenciar o atendimento.
- IV. O Ensino Médio, como etapa final da Educação Básica, prescinde da obrigatoriedade e da gratuidade, não havendo na Constituição Federal qualquer dispositivo que respalde sua oferta nesses termos.

Estão corretas, apenas:

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

08. A atual Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional - LDB, sob o número 9.394/96, também conhecida como Lei Darcy Ribeiro, define as diretrizes gerais da educação brasileira. Por meio do TÍTULO IV, DA ORGANIZAÇÃO DA EDUCAÇÃO NACIONAL, trata, especificamente no art. 13, de incumbências docentes, dentre as quais, destacam-se três:

- I. participar da elaboração da proposta pedagógica do estabelecimento de ensino.
- II. fomentar seu próprio desenvolvimento profissional, permanentemente.
- III. fomentar e promover a articulação entre a escola e a comunidade em geral.
- IV. cumprir os dias letivos e as horas-aula estabelecidas, além de participar integralmente dos períodos dedicados ao planejamento, à avaliação e ao desenvolvimento profissional.
- V. colaborar com as atividades de articulação da escola com as famílias e a comunidade.

Estão CORRETAS, apenas:

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

09. Um gestor de uma escola pública, ao passar pelo pátio, observou um grupo significativo de estudantes debatendo e criticando as condições de estudo e de ensino, além da necessária melhoria da alimentação fornecida. Diante desse cenário, o gestor determinou o fim da reunião e proibiu futuras manifestações.

De acordo com a Lei 8.069, de 13 de julho de 1990, que dispõe sobre a Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), o gestor deveria:

- a) informar aos estudantes que não será permitido a utilização do tempo pedagógico de aula em reuniões estudantis que pouco ou nada contribuirá para a melhoria das condições da escola.
- b) identificar os estudantes e comunicar aos pais a participação desses discentes no movimento, solicitando a tomada de providências para que não ocorram futuras manifestações.
- c) estimular os estudantes a exercerem o direito de organização e participação no Grêmios Estudantil, de forma a sistematizar o diálogo com a gestão sobre suas reivindicações.
- d) lembrar aos professores que, como responsáveis pelo cumprimento da carga horária, compete a eles a gestão da sala de aula, não devendo permitir a saída de estudantes para reuniões.
- e) advertir os estudantes de que a escola não constitui fórum adequado às suas reivindicações, devendo os mesmos se dirigirem à Secretaria de Educação, único órgão capaz de atendê-las.

10. A Resolução CNE/CEB nº 06, de 20 de setembro de 2012, e o Parecer CNE/CEB nº 11, de 09 de maio de 2012, definem Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Profissional Técnica de Nível Médio. Para efeitos dessas Diretrizes, a oferta da educação técnica de nível médio deve ser desenvolvida nas formas articulada e subsequente ao Ensino Médio.

Analise os casos a seguir e identifique as formas de oferta correspondentes.

- I. Paulo terminou o Ensino Médio e, sentindo necessidade de ingressar no mundo do trabalho, resolveu fazer o curso Técnico em Saneamento, com duração de 2 (dois) anos.
- II. Maria, estudante do Curso Técnico em Edificações, iniciou seus estudos no primeiro semestre de 2016, com previsão de término no segundo semestre de 2019, quando receberá o certificado de sua habilitação profissional e, ao mesmo tempo, de conclusão do Ensino Médio.
- III. Fátima resolveu dar prosseguimento a seus estudos, investindo na sua qualificação profissional em um Curso Técnico em Eventos.
- IV. João é um estudante matriculado no Curso Técnico de Nível Médio em Turismo de um *Campus* do IFPE e, ao mesmo tempo, em horários e dias compatíveis, cursa o Ensino Médio em uma escola pública estadual com a qual o IFPE possui convênio.

As formas de oferta são, respectivamente:

- a) Subsequente/ Articulada concomitante/ Articulada integrada com Educação de Jovens e Adultos/ Articulada integrada.
- b) Articulada integrada/ Sequencial/ Integrada ao Ensino Médio no âmbito do PROEJA/ Articulada concomitante.
- c) Articulada concomitante/ Subsequente/ Articulada integrada/ Integrada ao Ensino Médio no âmbito do PROEJA.
- d) Subsequente/ Articulada integrada/ Articulada integrada com Educação de Jovens e Adultos/ Articulada concomitante.
- e) Sequencial/ Subsequente/ Articulada concomitante/ Articulada integrada com Educação de Jovens e Adultos.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

11. De acordo com o SEBRAE, o processo de reserva envolve seis etapas. Analise os procedimentos abaixo, considerando a ordem em que devem ser executados.

- (1) Preenchimento de uma ficha ou digitação
- (2) Confirmação da reserva do cliente
- (3) Determinação da disponibilidade
- (4) Manutenção e controle da reserva
- (5) Solicitação de da reserva
- (6) Produção de relatórios de reservas

Assinale a alternativa em que figura a sequência correta, de cima para baixo.

- a) 5, 3, 2, 1, 6, 4.
- b) 5, 2, 3, 1, 4, 6.
- c) 5, 3, 1, 2, 4, 6.
- d) 5, 2, 1, 4, 3, 6.
- e) 5, 2, 3, 6, 1, 4.

12. Sobre os aspectos de segurança e sustentabilidade a serem atendidos por classificação de meios de hospedagem, é correto afirmar que
- I. é item mandatório para todas as categorias de hotéis (1, 2, 3, 4 ou 5 estrelas) adotar medidas destinadas a assegurar a segurança do hóspede, como circuitos internos de TV, dispositivos bloqueadores liberados por chave magnética nos elevadores, entre outras.
 - II. em hotéis, o serviço de segurança particular para hóspedes é requisito eletivo apenas para hotéis 5 estrelas.
 - III. adotar medidas permanentes para valorizar a cultura local é um item mandatório como requisito de sustentabilidade para *Resorts*.
 - IV. é requisito eletivo para as categorias 1, 2 e 3 estrelas e mandatório para as categorias 4 e 5 estrelas de Hotel Fazenda adotar medidas permanentes para geração de trabalho e renda para a comunidade local.
 - V. medidas permanentes de seleção de fornecedores (critérios ambientais, socioculturais e econômicos) para promover a sustentabilidade é item mandatório para todos os tipos e categorias de meios de hospedagem.

Estão corretas, apenas:

- a) I, II e III.
 - b) I e II.
 - c) I, II e IV.
 - d) II, IV e V.
 - e) I, III e IV.
13. O *Room Service* é um tipo de serviço específico de estabelecimentos de hospedagem. Assinale a alternativa correspondente ao procedimento correto.
- a) Embora as bandejas devam ser montadas e preparadas obedecendo aos critérios estabelecidos pelo hotel, a disposição dos equipamentos e utensílios utilizados nesse processo pode ficar ao gosto do garçom.
 - b) O garçom deve bater à porta e, logo que o cliente abri-la, deve entrar e, para melhor servir, colocar a bandeja na mesa adequada.
 - c) Geralmente no intuito de se ter um maior controle, a operação de retirada de bandejas e utensílios da Unidade Habitacional (UH) precisa ser realizada apenas pelos garçons.
 - d) Em alguns casos, o garçom poderá fazer a *mise-en-place* na mesa do apartamento e servir os produtos da mesma forma como faria na mesa do restaurante.
 - e) O pedido de café da manhã no apartamento pode ser feito por meio do *doorbell*.
14. Sobre os estudos do Turismo, analise as afirmações abaixo e indique as que estão corretas.
- I. "Centro turístico" é o local que possui o maior número de serviços de apoio, responsável pelo desenvolvimento de toda a região.
 - II. Produto turístico é o resultado da soma dos seguintes elementos: o atrativo turístico, os serviços turísticos, a infraestrutura básica e o conjunto de serviços urbanos de apoio ao turismo.
 - III. O "turista aloccêntrico" é aquele que viaja motivado especialmente pelo *status*.
 - IV. Existem três componentes básicos que formam a demanda total do turismo: demanda real, demanda reprimida e não demanda.
 - V. A partir de um olhar sistêmico, pode-se afirmar que o turismo é um sistema aberto, capaz de influenciar e ser influenciado pelo ambiente no qual está inserido.

Estão corretas, apenas:

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

15. Em relação ao serviço de cafezinho e ao fechamento da conta, marque a alternativa certa.

- a) A colher de café deve ser colocada ao lado do pires, sobre a mesa.
- b) Colocar o açucareiro ou o adoçante no lado direito da mesa.
- c) Colocar a xícara com pires em frente ao cliente ao lado esquerdo dele.
- d) A conta deve ser colocada do lado esquerdo do cliente, discretamente.
- e) Servir o café colocando xícaras e pires com o logotipo voltado para o cliente.

16. A principal matéria-prima com que o *bartender* trabalha são as bebidas alcoólicas. Em relação a esse trabalho, é correto afirmar-se que:

- a) a vodka é uma bebida destilada feita à base de cereais, batata e beterrabas.
- b) infusões são outro tipo de bebidas preparadas a partir apenas de bebidas destiladas, misturadas com outros ingredientes, como frutas, ervas, raízes etc.
- c) a destilação é um processo de junção de líquidos baseado na diferença dos pontos de ebulição deles.
- d) o alambique é um equipamento de destilação complexa. Foi utilizado desde tempos remotos e, muitas vezes, relacionado à alquimia.
- e) *Bitter* é um nome derivado da palavra alemã "better", que significa dulcificado.

17. A Camareira precisa ter conhecimentos básicos, a fim de garantir um serviço de qualidade. Em relação a isso, assinale a alternativa correta.

- a) As chaves ou cartões magnéticos que abrem as portas de todos apartamentos, em todos os andares, são distribuídos às camareiras no início do turno de trabalho.
- b) As camareiras, depois de uniformizadas, dirigem-se à recepção para receberem a lista de apartamentos que deverão ser limpos e a chave mestra do andar.
- c) Ao final do turno de trabalho, as camareiras devem retornar à recepção para devolverem a chave e entregarem o seu relatório.
- d) A inspeção dos apartamentos prontos tem a finalidade de verificar se foi deixado algum pertence pelo hóspede.
- e) A frequência de realização dos inventários (periodicidade) é variável, dependendo do produto que está sendo inventariado.

18. Sobre o Planejamento de Eventos na hotelaria, é correto afirmar que:

- I. os eventos realizados nos hotéis devem servir para dinamizar a oferta e incrementar a receita, mas é fundamental que não atrapalhem as vivências habituais dos hóspedes.
- II. por ser uma importante fonte de receita, os equipamentos hoteleiros devem priorizar a realização de eventos em detrimento do uso da área comum dos hotéis por parte dos hóspedes.
- III. os *resorts*, por serem equipamentos hoteleiros voltados para o lazer, não devem sublocar seus espaços para eventos de cunho profissional, uma vez que são públicos com interesses distintos e que demandam estruturas diferenciadas.
- IV. é fundamental analisar previamente se as estruturas e serviços ofertados pelo hotel onde será realizado o evento atendem as demandas do público participante, garantindo, assim, a satisfação do cliente.
- V. as regras e limitações de uso da área comum dos hotéis devem ser prioritariamente observadas, para que a decisão da escolha do local pelo planejador do evento seja consciente e não se torne um impedimento futuro.

Estão corretas, apenas:

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

19. No âmbito da administração de recursos financeiros, patrimoniais e de suprimentos em hospedagem, é correto afirmar que:

- a) a Governança deve fazer orçamentos de roupas do departamento de A & B.
- b) o Departamento de Governança é um centro produtivo do hotel, mesmo sem gerar receita.
- c) os orçamentos são feitos antes de se realizarem os inventários, considerando-se as perdas que ocorrem no período das compras.
- d) o intuito do inventário é exclusivamente o de verificar as quantidades existentes de cada item.
- e) os *amenities* são fornecidos como cortesia, ou seja, esses valores não estão embutidos no valor da diária.

20. O gestor de hospedagem profissional, conhecendo bem como funciona a estrutura organizacional de um hotel, ao conversar com uma governanta, admitiria uma das alternativas como correta. Assinale-a.

- a) A governanta deve estimular a competitividade entre os membros de sua equipe, objetivando obter maior produtividade.
- b) A governanta executiva deve efetuar as compras dos produtos de limpeza e garantir os repasses às camareiras semanalmente.
- c) O trabalho burocrático da governanta equivale a dois terços do seu tempo.
- d) Uma das atribuições da governanta é supervisionar a mudança de hóspedes de apartamentos.
- e) O relatório de discrepância dos apartamentos ou relatório da governança é uma das principais atividades da camareira.

21. Quando se fala em gerência de hospedagem, deve-se levar em conta o seu conhecimento sobre segurança e manutenção. A respeito disso, marque a alternativa correta.
- a) Os custos totais de investimentos em segurança podem reduzir os investimentos em pessoal, equipamentos, mas não os do ambiente.
 - b) Os investimentos em segurança enfrentam o fator da certeza se consideramos a tangibilidade dos resultados.
 - c) No controle dos custos de manutenção dos materiais, deve-se considerar exclusivamente a corretiva.
 - d) Os tempos de uso desperdiçados implicam um custo que significa perda no conjunto das entradas globais do hotel.
 - e) A segurança hoteleira não faz parte dos elementos fundamentais do sistema hoteleiro.

22. Sobre o histórico da hotelaria, analise as proposições e assinale as corretas.

- I. A atividade de hospedagem conta com registros que datam da época da Grécia Antiga e de Roma.
- II. Na Antiguidade, a postura de hospedar pessoas e tratá-las como integrantes da casa já era um conceito difundido.
- III. Hospedar era uma das únicas formas de proteger o viajante, independentemente de quem fosse ele, de perigos como assaltos, assassinatos e violência, bem como das intempéries.
- IV. O *stabulum* era hospedagem designada a acolher o homem e seu animal.
- V. As *mansiones* eram destinadas apenas ao homem.

Estão corretas, apenas:

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

23. A história da arte de hospedar possui marcos que delimitam mudanças importantes no processo de evolução do setor. Em relação a isso, assinale a alternativa correta.

- a) Proibição dos jogos de azar e fechamento dos cassinos inviabilizam, em 1964, hotéis construídos para esse fim.
- b) Introdução do quarto com banheiro privativo (apartamento) acontece em 1910.
- c) Surgimento de hotéis na Inglaterra, na Europa e nos EUA, no final do século XVII, estimulados pela Revolução Industrial.
- d) Entrada definitiva das cadeias hoteleiras internacionais no Brasil, em 2000.
- e) Surto de construção de hotéis, na década de 40, coincidindo com a era dos jatos e com o grande incremento do movimento turístico mundial.

24. Vivemos em uma sociedade que cada vez mais busca qualidade no serviço. Assinale, então, a alternativa em que estão presentes as características dos prestadores de serviços eficientes.

- a) Separabilidade, variabilidade, intangibilidade, perecibilidade.
- b) Variabilidade, intangibilidade, perecibilidade, inseparabilidade.
- c) Perecibilidade, variabilidade, inseparabilidade, tangibilidade.
- d) Intangibilidade, inseparabilidade, invariabilidade, perecibilidade.
- e) Imperecibilidade, inseparabilidade, invariabilidade, tangibilidade.

25. Sobre cerimonial e protocolo é correto afirmar que:

- I. protocolo é um conjunto de normas jurídicas, regras de comportamentos, costumes e ritos de uma sociedade em um dado momento histórico.
- II. cerimonial é a aplicação prática do protocolo, ou seja, as suas regras.
- III. etiqueta é um conjunto de normas de comportamento social, profissional e familiar que retrata a sociedade em cada época distinta.
- IV. quando o Presidente da República visitar oficialmente um Estado ou Território da Federação, competirá exclusivamente às autoridades locais coordenar o planejamento e a execução da visita sob a prerrogativa da autonomia pública.
- V. quando o Presidente da República comparecer, em caráter oficial, a festas e solenidades ou fizer qualquer visita, o programa será submetido à sua aprovação, por intermédio do Chefe do Cerimonial da Presidência da República.

Estão corretas, apenas:

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

26. Os empreendimentos dos meios de hospedagem necessitam de licença ambiental, que representa o reconhecimento do poder público sob a ótica da sustentabilidade. Em relação ao Relatório de Impacto Ambiental (RIMA) e ao Estudo de Impacto Ambiental (EIA), marque a alternativa correta.

- a) O EIA e o RIMA são dois documentos distintos com os mesmos focos.
- b) O RIMA é exigido nos mesmos casos em que se exige o (EIA). Diferentemente do que vem ocorrendo em muitos casos, o RIMA não é, e nem deve ser, um resumo do EIA.
- c) O RIMA tem como objeto o diagnóstico das potencialidades naturais e socioeconômicas, os impactos do empreendimento e as medidas relativas à compensação e controle desses impactos.
- d) O EIA oferece informações essenciais para que a população tenha conhecimento das vantagens e desvantagens do projeto e as consequências ambientais de sua implementação.
- e) Em termos gerais, pode-se dizer que o EIA é um relatório geral e que o RIMA é um documento técnico.

27. As cozinhas são um mundo fascinante, mas que requerem muitos cuidados e um grande profissionalismo, com o intuito de melhor gerir e alcançar resultados satisfatórios. Em relação a isso, assinale a alternativa correta.

- a) Hoje há uma tendência de a cozinha ser mais compacta e generalista, agregando quatro grandes áreas: cozinha (pratos quentes), cozinha fria (*garde manger*), confeitaria e padaria.
- b) No controle da limpeza adequada dos produtos, existe uma tabela de perdas com um padrão predeterminado para todos os tipos de produtos.
- c) Depois do planejamento, vêm as preparações culinárias propriamente dita e, em seguida, cuida-se da *mise-en-place*. Por último, é tudo o que a cozinha produziu durante o dia.
- d) O Chefe de Cozinha deve focar na criatividade, em produzir e servir o melhor prato possível, deixando o controle de custos e busca dos lucros com o gestor.
- e) *Steward* é o responsável por "cantar" as comandas para a cozinha; aprendiz ou ajudante de cozinha.

28. Sobre o processo de classificação dos meios de hospedagem, é correto afirmar que:

- I. são requisitos para classificação: infraestrutura, serviços e sustentabilidade.
- II. estar cadastrado no CADASTUR não é pré-requisito para que o meio de hospedagem solicite a classificação.
- III. o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagens está baseado em oito princípios: legalidade, consistência, transparência, simplicidade, agregação de valor, imparcialidade, melhoria contínua, flexibilidade.
- IV. a classificação tem validade de 36 meses a contar da sua concessão inicial.
- V. para ser classificado na categoria pretendida, o meio de hospedagem deve atender 100% dos requisitos mandatórios e 25% dos requisitos eletivos (para cada conjunto de requisitos).

Estão corretas, apenas:

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

29. O *marketing* turístico e hoteleiro deve estar atento ao ambiente no que se refere às questões que visam às oportunidades de desenvolvimento, aliadas a mudanças de mercado e do mundo. Sobre isso foram feitas algumas considerações. Marque a correta.

- a) Hoje em dia, quando se fala na palavra *hotel*, é como se fizesse referência a um lugar extremamente melhor que a própria casa, com muito luxo e requinte.
- b) Na realidade atual, um hóspede satisfeito pode ser considerado cativo, mesmo esse tendo grande possibilidade de procurar os serviços de concorrentes.
- c) Grande parte dos esforços e gastos com *marketing* só será rentável se eles forem analisados na perspectiva anual.
- d) Seja de que modo for, o importante para obter êxito é anunciar e prometer ao hóspede ou cliente potencial 100% do que de verdade se pode oferecer.
- e) Poderá ser considerado hóspede cativo aquele que teve sua expectativa ultrapassada e pôde atingir plena satisfação.

30. É característica do *marketing*:

- I. a promoção da inovação.
- II. a criação de valor mediante ações das organizações.
- III. o fornecimento de informações sobre produtos e serviços.
- IV. a estruturação de novos produtos.
- V. a determinação de um padrão de vida para sociedade.

Estão corretas, apenas:

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

31. A Hospedagem deve ser desenvolvida sempre respeitando e valorizando a cultura local e regional. Em relação a isso, marque a alternativa correta:

- a) CABOCLINHO: uma dança de cortejo associada aos reis congos; surgiu e se desenvolveu a partir das irmandades negras do Rosário por isso o forte componente religioso.
- b) COCO: a coreografia é feita com todos os participantes de mãos dadas, formando um círculo, cujo movimento simula as ondas do mar.
- c) MARACATU: é bastante tradicional em Pernambuco e talvez o ritmo mais antigo do Brasil, pois seu primeiro registro foi feito em 1584. A dança representa batalhas, caçadas e colheitas.
- d) CIRANDA: dança de origem africana, com coreografia feita por homens e mulheres que formam uma roda e dançam batendo os pés e as mãos.
- e) FREVO: se observarmos de perto, hoje, os movimentos corporais, podemos identificar claramente a influência da capoeira na sua composição.

32. A administração de qualquer empresa, inclusive a hoteleira, constitui os processos de organização, somada ao planejamento, direção e controle. O gerente geral, durante uma entrevista, comenta sobre *forecast*, que significa.

- a) prognóstico de vendas, que pode ser elaborado de maneira semanal, mensal ou anual.
- b) tarifa líquida, que se aplica às agências de viagem. Não é comissionável.
- c) contrato pelo qual uma empresa assegura um determinado número de quartos para sua venda particular.
- d) cadeia um negócio empresarial que opera vários hotéis.
- e) sistema de comercialização que o hotel estabelece com determinados agente de vendas.

33. É da responsabilidade do Gestor de Lazer do hotel:

- I. planejar e viabilizar atividades de lazer para todos os públicos.
- II. organizar os materiais de esporte e lazer.
- III. controlar o estoque de materiais.
- IV. preparar relatórios mensais.
- V. induzir os hóspedes a participar das atividades propostas pela equipe de lazer.

Estão corretas, apenas:

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

34. Segundo a PORTARIA Nº 100, DE 16 DE JUNHO DE 2011, que institui o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass) e estabelece seus critérios de classificação, as categorias de cada um dos tipos de hospedagens são:

- a) Hotel - 1 a 6 estrelas; *Resort* - 4 a 6 estrelas; Hotel Fazenda - 1 a 5 estrelas; Cama e Café - 1 a 3 estrelas; Hotel Histórico - 3 a 5 estrelas; Pousada - 1 a 4 estrelas; *Flat/Apart-hotel* - 3 a 5 estrelas.
- b) Hotel - 1 a 5 estrelas; *Resort* - 4 e 5 estrelas; Hotel Fazenda - 1 a 5 estrelas; Cama e Café - 1 a 3 estrelas; Hotel Histórico - 3 a 5 estrelas; Pousada - 1 a 4 estrelas; *Flat/Apart-hotel* - 3 a 5 estrelas.
- c) Hotel - 1 a 6 estrelas; *Resort* - 4 a 6 estrelas; Hotel Fazenda - 1 a 5 estrelas; Cama e Café - 1 a 4 estrelas; Hotel Histórico - 3 a 5 estrelas; Pousada - 1 a 5 estrelas; *Flat/Apart-hotel* - 3 a 5 estrelas.
- d) Hotel - 1 a 5 estrelas; *Resort* - 4 e 5 estrelas; Hotel Fazenda - 1 a 5 estrelas; Cama e Café - 1 a 3 estrelas; Hotel Histórico - 3 a 5 estrelas; Pousada - 1 a 5 estrelas; *Flat/Apart-hotel* - 3 a 5 estrelas.
- e) Hotel - 1 a 5 estrelas; *Resort* - 4 e 5 estrelas; Hotel Fazenda - 1 a 5 estrelas; Cama e Café - 1 a 3 estrelas; Hotel Histórico - 3 a 5 estrelas; Pousada - 1 a 5 estrelas; *Flat/Apart-hotel* - 3 a 5 estrelas.

35. Na hotelaria, o planejamento estratégico detém as seguintes características:

- a) abrangência (tarefa ou operação); exposição ao tempo (curto prazo); nível de decisão (supervisão).
- b) abrangência (departamento ou setor); exposição ao tempo (médio prazo); nível de decisão (média gerência).
- c) abrangência (toda a organização); exposição ao tempo (longo prazo); nível de decisão (alta administração).
- d) abrangência (toda a organização); exposição ao tempo (médio prazo); nível de decisão (média gerência).
- e) abrangência (departamento ou setor); exposição ao tempo (curto prazo); nível de decisão (alta administração).

36. São exemplos de assistência dada pelo setor de Recursos Humanos na hotelaria

- I. a implementação de políticas e estratégias de recrutamento e seleção.
- II. o desenvolvimento de programas de orientação, segurança e supervisão, além de treinamentos específicos.
- III. a criação e a comunicação de políticas de Recursos Humanos igualitárias e justas para todos os funcionários e, ao mesmo tempo, a defesa dos direitos do hotel.
- IV. o auxílio no desenvolvimento de programas de qualidade de vida para os funcionários.
- V. a determinação do perfil técnico e comportamental do funcionário a ser contratado para cada função.

Estão corretas, apenas:

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

37. Assinale o item em que a Tipologia do Evento está descrita corretamente.

- a) Concílio - reunião de cardeais em rigorosa clausura quando da eleição de um novo Papa.
- b) Fórum - apresentação de um tema informativo por autoridade em determinado assunto para um grande número de pessoas.
- c) Congresso - reunião que visa conseguir efetiva participação de um público numeroso, a fim de obter mais informações sobre determinado tema proposto.
- d) Seminário - grupo de quatro a oito pessoas, as quais debatem sobre um assunto controvertido e de interesse público.
- e) Colóquio - reunião fechada que visa esclarecer determinado tema ou tomar alguma decisão.

38. Assinale a alternativa que representa o ciclo da programação de lazer na hotelaria.

- a) Identificação das características da clientela, análise dos recursos, escolha das atividades, distribuição temporal das atividades, execução, avaliação.
- b) Análise dos recursos, escolha das atividades, distribuição temporal das atividades, execução, avaliação.
- c) Escolha das atividades, distribuição temporal das atividades, execução.
- d) Identificação das características da clientela, análise dos recursos, execução, avaliação.
- e) Análise dos recursos, execução, avaliação.

39. Sobre os conceitos, vivências e tipologias dos turistas, marque a alternativa correta.

- a) O turista será classificado a partir do seu interesse e da motivação da viagem, devendo então ter, necessariamente, suas vivências turísticas direcionadas a atividades características dessas tipologias.
- b) Para ser considerado turista, o indivíduo precisa deslocar-se para fora de sua cidade e lá permanecer por um mínimo de 24 h.
- c) Para ser considerado turista, o indivíduo fica terminantemente proibido de exercer, no destino de sua viagem, quaisquer atividades remunerada e/ou de trabalho, incluindo a participação em feiras e rodadas de negócio.
- d) É possível considerar que, em sua própria cidade, quando o indivíduo deslocar-se para ambientes fora do seu habitual, em um tempo dedicado a vivenciar novas experiências, e fizer uso de serviços turísticos, é um turista (turista cidadão).
- e) É dever dos estabelecimentos hoteleiros adaptar, indiscriminadamente, suas instalações aos interesses e hábitos dos turistas, uma vez que eles são os responsáveis pela geração de renda e desenvolvimento do setor.

40. É função do Recepcionista de Eventos:

- I. conferir convites e credenciais, executar tarefas de secretaria, orientar e/ou acompanhar os convidados aos lugares destinados, distribuir materiais, ajudar a servir cafezinho e lanches.
- II. preparar ambiente e material para receber o participante, antecipar-se à necessidade do cliente, participar do planejamento do evento, recolher, catalogar e devolver objetos esquecidos.
- III. auxiliar na checagem da limpeza e arrumação do ambiente, auxiliar na checagem de equipamentos de iluminação e som, checar passagens, hotéis e traslados.
- IV. atuar eventualmente como mensageiro entre as partes integrantes, anotar e transmitir recados, entregar material informativo, realizar inscrições.
- V. atender telefones e prestar informações, conferir convites e credenciais, aplicar as normas de comunicação social, anotar e transmitir recados.

Estão corretas, apenas:

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