



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE BRASÍLIA

CONCURSO PÚBLICO

Edital nº 1/2016

Docentes

Caderno de Provas Questões Objetivas

120 – HOTELARIA

Instruções

- 1 Aguarde autorização para abrir o caderno de provas.
- 2 Após a autorização para o início da prova, confira-a, com a máxima atenção, observando se há algum defeito (de encadernação ou de impressão) que possa dificultar a sua compreensão.
- 3 A prova terá duração máxima de 4 (quatro) horas, não podendo o candidato retirar-se com a prova antes que transcorram 2 (duas) horas do seu início.
- 4 A prova é composta de 50 (cinquenta) questões objetivas.
- 5 As respostas às questões objetivas deverão ser assinaladas no Cartão Resposta a ser entregue ao candidato. Lembre-se de que para cada questão objetiva há APENAS UMA resposta.
- 6 O cartão-resposta deverá ser marcado, obrigatoriamente, com caneta esferográfica (tinta azul ou preta).
- 7 A interpretação dos enunciados faz parte da aferição de conhecimentos. Não cabem, portanto, esclarecimentos.
- 8 O CANDIDATO deverá devolver ao FISCAL o Cartão Resposta, ao término de sua prova.



LEGISLAÇÃO

01 Com base nas afirmativas acerca da Administração Pública Federal, marque (V) para as VERDADEIRAS e (F) para as FALSAS.

() A Administração Pública Direta e Indireta deve considerar na prática dos atos administrativos os princípios da legalidade, pessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

() O servidor público estável perderá o cargo em virtude de sentença penal condenatória.

() Se um servidor público estável tiver seu cargo extinto, ficará em disponibilidade e terá garantida remuneração até seu adequado aproveitamento em outro cargo.

() Como condição para a aquisição da estabilidade, o servidor público poderá ter que se submeter a avaliação de desempenho.

() Sem prejuízo da ação penal cabível, os atos de improbidade administrativa acarretarão na suspensão dos direitos políticos, na perda da função pública, na indisponibilidade dos bens e no ressarcimento ao erário.

a) F, F, V, F, V

b) F, F, V, V, V

c) V, V, F, F, V

d) V, F, V, F, F

e) F, V, V, V, F

02 Pode-se afirmar, a partir da Lei nº 8112/90:

a) A partir da posse do servidor, ele está sujeito ao estágio probatório de trinta e seis meses, período durante o qual será avaliada sua aptidão e capacidade.

b) O servidor não aprovado no estágio probatório será demitido.

c) O servidor perderá o cargo em virtude de sentença judicial condenatória transitada em julgado.

d) Com a aprovação no estágio probatório, o servidor poderá exercer quaisquer cargos de provimento em comissão ou funções de direção, chefia ou assessoramento no órgão ou entidade de lotação.

e) Aproveitamento é a investidura do servidor em cargo de atribuições e responsabilidades compatíveis com a limitação que tenha sofrido em sua capacidade física ou mental verificada em inspeção médica.

03 Com relação à estrutura organizacional dos Institutos Federais, prevista na Lei nº 11.892/08, é **CORRETO** afirmar que:

- a) A administração do Instituto Federal é do Reitor.
- b) A Reitoria do Instituto Federal deve ser instalada em local distinto dos seus *campi*, na capital do estado.
- c) Poderá se candidatar ao cargo de Reitor do Instituto Federal qualquer um dos servidores estáveis da autarquia que tenha pelo menos cinco anos de efetivo exercício e que possua o título de doutor.
- d) O Instituto Federal é organizado *multicampi*, sendo que, no que diz respeito a pessoal, encargos sociais e benefícios dos servidores, a proposta orçamentária anual não é identificada por *campus*.
- e) O Colégio de Dirigentes e o Conselho Superior são órgãos consultivos do Reitor.

04 Com base na Lei nº 11.892/08, assinale a alternativa **CORRETA**:

- a) Os Institutos Federais oferecem cursos superiores de tecnologia visando à formação de profissionais das áreas de engenharias para a atuação no setor industrial.
- b) É objetivo dos Institutos Federais formar profissionais técnicos especializados para atender ao mercado industrial e de tecnologias.
- c) É objetivo dos Institutos Federais a ministração de cursos para jovens com vistas à capacitação para o mercado de trabalho.
- d) O Instituto Federal deve garantir no mínimo cinquenta por cento de suas vagas para o ensino médio técnico integrado.
- e) É finalidade dos Institutos Federais ser centro de referência de ensino médio técnico integrado entre as instituições públicas de ensino.

05 No que concerne aos níveis e modalidades de educação e ensino, previstos na Lei nº 9394/96, pode-se afirmar que:

- a) A educação básica é formada pela educação infantil e pelo ensino fundamental.
- b) A educação escolar compõe-se de educação básica, média e superior.
- c) A escola poderá reclassificar os alunos tendo como base as normas curriculares gerais.
- d) A educação básica tem a finalidade de desenvolver o educando para o exercício da cidadania, sendo a educação média e média técnica meios para progressão no trabalho e em estudos posteriores.
- e) O calendário escolar do ensino básico deve ser obedecido em todo o território nacional, com a previsão de dois ciclos de férias escolares, em julho e em janeiro.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

06 O Ministério do Turismo (MTur) desenvolveu um sistema de classificação de meios de hospedagem (SBClass) com o objetivo de aumentar a competitividade do setor hoteleiro. Sete tipologias de Meios de Hospedagem foram diferenciadas (MTUR, 2012).

Associe as definições abaixo com o meio de hospedagem correspondente.

- | | |
|---------------------|--|
| I) Pousada | () Estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo do hóspede, com cobrança de diária. |
| II) Hotel | |
| III) Cama e café | |
| IV) Hotel Fazenda | () Hotel com infraestrutura de lazer e entretenimento que disponha de serviços de estética, atividades físicas, recreação e convívio com a natureza no próprio empreendimento. |
| V) Flat/Apart | |
| VI) Hotel Histórico | () Localizado em ambiente rural, com exploração agropecuária, que ofereça entretenimento e vivência do campo. |
| VII) Resort | () Hospedagem em residência com no máximo três unidades habitacionais para uso turístico, com serviços de café da manhã e limpeza, na qual o possuidor do estabelecimento resida. |
| | () Instalado em edificação preservada em sua forma original ou restaurada, ou ainda que tenha sido palco de fatos histórico-culturais de importância reconhecida. |
| | () Empreendimento de característica horizontal, composto de no máximo 30 unidades habitacionais e 90 leitos, com serviços de recepção, alimentação e alojamento temporário, podendo ser em um prédio único com até três pavimentos, ou contar com chalés ou bangalôs. |
| | () Constituído por unidades habitacionais que disponham de dormitório, banheiro, sala e cozinha equipada, em edifício com administração e comercialização integradas, que possua serviço de recepção, limpeza e arrumação. |

Assinale a alternativa que contém a ordem **CORRETA** de associação, de cima para baixo.

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

07 O _____ consiste na aquisição de uma ou mais semanas de hospedagem em uma unidade habitacional. O sistema organiza o uso compartilhado, no tempo (período) e no espaço (local). A utilização será partilhada com outras pessoas, adquirentes das demais semanas do ano da mesma unidade.

Disponível em: < <http://www1.folha.uol.com.br/fsp/turismo/fx2310200020.htm/>>. Acesso em: 10 de nov. 2016.

- a) Catering
- b) Overbooking
- c) Timeshare
- d) Bed and Breakfast
- e) Concierge

08 O sistema de custos é um dos instrumentos que o gerente na hotelaria pode utilizar para revitalizar a estrutura interna de controle da empresa, assegurando o domínio efetivo de todos os fatores que interferem nas operações, mas a sua aplicação no setor hoteleiro ainda é restrita, pela complexidade e amplitude de sua metodologia operacional e por deficiência de sua sistemática específica aplicável aos hotéis (ZANELLA, 1993).

Assinale a alternativa que exemplifica um custo **FIXO** da hotelaria.

- a) Custo com o café da manhã do restaurante do hotel.
- b) Custo com combustível, gás de cozinha e energia elétrica.
- c) Custo com o IPTU (Imposto sobre a Propriedade Predial e Territorial Urbana) do hotel.
- d) Custo com a lavanderia do hotel.
- e) Custo com telefonia.

09 O consumo do serviço de hospedagem é simultâneo à sua produção. Portanto, parece ao terminar o dia se não houver hóspede, impedindo assim o faturamento da receita. Assinale a alternativa que reforça a necessidade do hotel de atuar de maneira incisiva e sistêmica na comercialização de diárias *UH (Unidades Habitacionais).

- a) A sazonalidade do turismo não afeta diretamente os meios de hospedagem.
- b) Se o número de UH's for superior à demanda, algumas ficarão ociosas e o hotel não necessitará de cobrir despesas além da receita apurada.
- c) Se o número de UH's for inferior à demanda, o hotel não realizará receitas, o que é recuperável em curto prazo.
- d) Hotéis de lazer têm maior ocupação nos dias úteis, já os hotéis voltados aos negócios e eventos, nos finais de semana.
- e) O *break even point* (ponto de equilíbrio) sempre indicará a quantidade de UH's ocupadas em que o hotel atingirá o equilíbrio financeiro, ou seja, sem lucro e ou prejuízo.

10 As atribuições da área de HOSPEDAGEM, na estruturação das dimensões do hotel, são cruciais para a operacionalização do negócio hospedagem. Assinale as opções **VERDADEIRAS** com (V) ou **FALSAS** com (F) relativas à atividade central da hotelaria.

() A Governança controla o consumo do minibar e verifica objetos e enxoval levados ou danificados pelo hóspede, contribuindo, assim, para a redução dos custos operacionais.

() As agências de viagens e também as operadoras operacionalizam as reservas por meio de *vouchers*, que seriam uma ordem de crédito ao portador.

() A governança possui a responsabilidade de manter em condições de uso as UHs e as áreas sociais do hotel.

() Os hotéis de pequeno porte se utilizam do *concierge* para dar assistência às necessidades dos hóspedes que não possuem obrigatoriedade de serem atendidas pelo hotel, tais como a compra de ingressos para espetáculos ou ainda o envio de flores.

() Um *early-check in* é a saída do hóspede do hotel (permitida pela recepção) antes do horário normal ou programado.

a) V, F, V, F, F

b) F, F, F, V, V

c) F, V, F, V, F

d) V, F, F, V, V

e) V, V, V, F, F

11 Castelli (2003) ressalta as qualidades necessárias para uma Governanta desenvolver o seu trabalho com maior eficácia.

Ser pontual; zelar pelo asseio pessoal; ter confiança em si mesma; saber comunicar-se com clareza e ordenadamente; possuir permanentemente um comportamento correto; conhecer a maneira de ser dos seus subordinados; estimular a camaradagem; saber colocar o funcionário certo no lugar certo.

Associe a coluna da direita com a da esquerda de acordo com as outras funções que também executam serviços neste departamento.

- | | |
|----------------------------|--|
| I) Camareira | () Faz a comunicação entre os funcionários da Governança com os demais departamentos do hotel através do telefone, de bips, rádios e computador; elabora relatórios das camareiras e da limpeza; elabora relatório de discrepância; faz atendimento telefax para os pedidos dos hóspedes; controla os tempos de trabalho dos funcionários. |
| II) Supervisora de andares | () Faz a limpeza e a organização dos apartamentos, encaminha as roupas dos hóspedes para a lavanderia, faz a abertura de camas à noite, dentre outras tarefas. É subordinada diretamente à supervisora de andares. |
| III) Governanta assistente | () Tem como função principal coordenar e supervisionar as tarefas da área de andares, principalmente dos apartamentos, auxiliando a governanta executiva. |
| IV) Atendente de rack | () Coordena e supervisiona as tarefas da área de andares e as atividades de limpeza nas áreas sociais e de serviço do hotel. É encarregada direta pelas camareiras, limpadoras de vidros, lavadoras de carpetes e pelos valetes. É responsável pela chave-mestra que dá acesso a todos os aposentos. Eventualmente, pode substituir a Governanta Geral, por isso deve conhecer todas as atividades do departamento. |

Assinale a alternativa que contém a ordem **CORRETA** de associação, de cima para baixo.

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

12 Leia as afirmativas sobre o regime de alimentação na Hotelaria e julgue as afirmativas como **(V) VERDADEIRAS** ou **(F) FALSAS**.

() *TI - All Inclusive*: todas as refeições e entretenimento incluído. As bebidas são cobradas à parte. Normalmente nos hotéis com esta modalidade é dada uma pulseira para diferenciar o regime escolhido.

() *PC/FB/FAP - pensão completa / Full Board*: Pensão completa inclui o café da manhã, o almoço e o jantar - normalmente as bebidas estão incluídas.

() *MP/HB/MAP - Meia Pensão / Half Board*: inclui o café da manhã, o almoço ou jantar (normalmente é o jantar) - normalmente sem bebidas.

() *SA/RO - só alojamento / Room Only*. Somente hospedagem.

Assinale a alternativa que contém a ordem **CORRETA** de associação, de cima para baixo.

- a) V, F, V, F
- b) F, F, V, V
- c) F, V, F, V
- d) V, F, F, V
- e) V, V, V, F

13 Em relação às atribuições básicas da recepção, principalmente as do “atendente de reservas”, marque a alternativa **CORRETA**.

a) Informar sobre os pontos turísticos da região, a distância do hotel até esses pontos, os horários de visitação e outros detalhes não são relevantes para este tipo de função.

b) Receber e registrar reservas; reagendar a permanência de hóspedes; controlar a taxa de ocupação do hotel e acompanhar a política tarifária e promocional do hotel.

c) Se não for possível fazer a reserva, jamais oferecer ao cliente uma segunda opção, principalmente se for para outro hotel da rede ou da concorrência.

d) Esta função não necessita conhecer os detalhes do equipamento de hospedagem: o número e tipos de UHs; o tipo de mobiliário, além de camas e roupa ria utilizadas.

e) Nesta função, basta o operador de telefone dizer se há ou não disponibilidade de vagas no hotel.

14 O setor de hospedagem é a alma do hotel. É o primeiro e o último setor a efetuar contato com o hóspede. Possui missão estratégica de atender a todas as necessidades e expectativas geradas no cliente e ainda ser responsável por compartilhar a informação de maneira sinérgica com todos os outros departamentos.

Considerando o Ciclo do Hóspede na unidade hoteleira, assinale a questão **CORRETA**.

- a) O *Check-in* é o primeiro momento da verdade entre o hóspede e o setor de governança do hotel.
- b) O Concierge é subordinado direto do chefe da recepção. Atua em hotéis de luxo, controlando as reservas e apoiando as atividades operacionais tais como encerramento de conta e transporte de bagagens.
- c) Caso não haja disponibilidade de UHs, solicitar ao hóspede que preencha a ficha de identificação do hotel, a FNRH e a ficha de uso do cofre.
- d) No *check-out*, o *front-office* deverá proporcionar uma atenção especial à função do caixa em relação às contas do hóspede. O principal débito a ser pago é o da unidade habitacional.
- e) Alguns hotéis praticam o “*turn down service*” ou “*turn down bed*” para encantar o hóspede nesse ciclo. No período da tarde, é colocado o cobre-leito (tipo de colcha), as cortinas são abertas e um mimo (doces) é deixado como cortesia.

15 Considerado o pai da hotelaria moderna e conhecido como “o Rei dos hoteleiros e o Hoteleiro dos reis”, _____ teve uma carreira muito importante para o segmento e hoje é uma lenda. Traduz o luxo, a excelência e se tornou padrão de referência para os hotéis e restaurantes mais famosos do globo.

Assinale a alternativa que **CORRETAMENTE** preenche a lacuna do texto acima.

- a) Thomas Cook
- b) César Ritz
- c) Le Cordon Blue
- d) Chieko Aoki
- e) Blue Tree Towers

16 A fórmula abaixo expressa o “Ponto de Equilíbrio Operacional” na Hotelaria.

$$\text{Ptequilíbrio} = \text{CUSTO FIXO/MARGEM}$$

Considerando as possibilidades de se chegar ao cálculo do PE na Hotelaria, assinale a alternativa **CORRETA** dentre as mostradas abaixo.

- a) O Ponto de Equilíbrio pode ser calculado pelo número de diárias não vendidas por mês.
- b) O Ponto de Equilíbrio pode ser calculado pela taxa média de desocupação das UHs número de diárias vendidas por mês.
- c) O cálculo da diária média é a divisão da Receita Total das diárias pelo número de diárias verificado em um período.
- d) O cálculo da margem de contribuição não necessita dos custos variáveis devidos a cada diária.
- e) Os custos variáveis por UH são calculados dividindo-se os custos variáveis totais do mês pelo número de UHs ocupadas no ano.

17 *Aos 30 anos Alberto conseguiu emprego como gestor de uma pousada na cidade onde mora. Sempre muito atencioso no tratamento com os hóspedes, durante um plantão de fim de semana, enfrentou uma situação inesperada: um dos hóspedes do hotel chegou acompanhado de uma mocinha cuja aparência era a de ter menos de 18 anos, apesar de tentar disfarçar sua idade usando roupas adultas e maquiagem forte. O hóspede disse que a jovem era parente e que iria subir com ele. Alberto se viu, então, diante de uma situação bastante delicada.*

Disponível em:< <http://meiosdehospedagem.blogspot.com.br> >. Acesso em 17 nov. 2016.

A esse respeito, considere as opções abaixo.

- I) Independente da idade aparente do hóspede e/ou do seu acompanhante deve-se solicitar documentos e solicitar o preenchimento da FNRH, obtendo a anuência do hóspede para com os regulamentos da empresa.
- II) O estabelecimento não poderá solicitar junto ao órgão competente, uma verificação de suspeita de exploração sexual, mesmo quando o hóspede se recusa a apresentar a documentação exigida por lei.
- III) Eduque e treine os funcionários para que jamais se envolvam diretamente neste tipo de situação, sob pena do hotel perder receitas. Política da vista grossa.
- IV) Não se deve explicitar a política do hotel contra a exploração sexual de crianças e adolescentes. Alguns clientes poderiam se sentir coagidos e cancelar a hospedagem, ocasionando perda financeira.
- V) De acordo com o artigo 82 do Estatuto da Criança e do Adolescente, “é proibida a hospedagem de criança ou adolescente em hotel, motel, pensão ou estabelecimento congênere, salvo se autorizado ou acompanhado pelos pais ou responsável”.

Escolha a(s) alternativa(s) **CORRETA(S)** de acordo com as boas práticas da conduta hoteleira.

- a) Somente a alternativa I.
- b) As alternativas I e II.
- c) As alternativas I, II e III
- d) As alternativas I e V.
- e) Somente a alternativa V

18 Analise as sentenças abaixo relacionando-as à terminologia hoteleira e sinalizando com **V** as (**VERDADEIRAS**) ou **F** (**FALSAS**).

() *BED & BREAKFAST*: cama e café da manhã. Termo normalmente utilizado para designar hospedagem econômica.

() *OVERBOOKING*: quando o hotel registra uma taxa de reserva menor que 100%.

() *SKIPPER*: designa o hóspede que sai do hotel sem pagar a conta.

() *TARIFA BALCÃO*: tarifa BASE, a partir da qual se efetuam modificações fortuitas.

() *UP GRADE*: UH menos luxuosa ou menor, cobrada pelo preço de uma superior, por motivo de superlotação.

De cima para baixo a sequência **CORRETA** é:

a) V, V, F, F, V

b) V, F, V, V, V

c) V, F, V, V, F

d) V, V, F, V, F

e) V, F, F, V, F

19 Ética é a ciência da conduta. A problemática da hospitalidade comercial está sujeita à ética. Sobre a ética empresarial na hotelaria, assinale a alternativa **CORRETA** dentre as mostradas abaixo:

a) Acolher, hospedar, abrigar demanda comportamento ético, do hóspede e do anfitrião.

b) A competitividade no mercado mundial se configura como um desafio gerencial para a hotelaria tradicional, direcionando-a a manter padrões culturais que foram sedimentados ao longo do tempo.

c) Os colaboradores não tem a tendência de tratar os hóspedes como eles mesmos são tratados pela alta gestão.

d) Romper limites éticos e morais provoca atitudes altruístas de relacionamento interpessoal.

e) A camareira que não cumpre as obrigações, o gerente que abusa de sua autoridade, o garçom sem papas na língua, o recepcionista linguarudo, o diretor que assedia, o troco que vai errado e fica por isso mesmo, a profissional de eventos que sonega informações ou o monitor de lazer “pegador” são problemas de falta de ética que impactam a hospitalidade em si.

20 O setor de Alimentos e bebidas de um hotel é bastante complexo e imbricado ao restante da estrutura organizacional. Leia as afirmativas a seguir, considerando este setor, e julgue-as escolhendo a alternativa **CORRETA**.

a) Evita as muitas prestadoras de serviços de alimentos e bebidas.

b) Treina a brigada de incêndio.

c) Esta área deve estar em total coerência com a proposta mercadológica do hotel.

d) Avalia as necessidades de diferentes clientes de processos de A&B, reduzindo sempre os postos de trabalho.

e) Muitos empreendimentos acabam terceirizando este setor, o que jamais comprometeria a imagem do hotel.

21 O Forecast é uma previsão de ocupação baseada em informações do sistema mais senso administrativo estratégico.

Analise as sentenças abaixo sinalizando com (V) as **VERDADEIRAS** ou (F) as **FALSAS**.

() Quando o quadro de ocupação tem muitos grupos e reservas inseridos e não confirmados, diz-se que o mesmo está “sujo”.

() Os dados históricos no forecast guardam pouca relação com a previsão de ocupação futura.

() Com esta previsão trabalha-se melhor com as escalas de folga, compras e manutenção preventiva, gestão dos espaços para eventos e ainda melhor alocação de todos os recursos.

() Para prever a ocupação de um hotel, a quantidade de unidades habitacionais reservadas (de grupos e de individuais) não tem prioridade como informação a ser utilizada.

De cima para baixo a sequência **CORRETA** é:

- a) V, F, V, V.
- b) V, V, F, F.
- c) V, F, V, F.
- d) F, F, V, V.
- e) V, F, F, F.

22 O procedimento para reservas de uma Unidade Habitacional começa no exato instante da solicitação da reserva e continua até o *check in* do cliente.

Quanto às reservas, assinale a alternativa **CORRETA**.

- a) *Deadline* é o prazo para se confirmar um *check out*.
- b) O *rooming list* nomeia os integrantes de uma unidade de alojamento específica do hotel.
- c) As agências de viagens são normalmente comissionadas pelas redes hoteleiras.
- d) O bloqueio de uma reserva de hospedagem é irreversível.
- e) As reservas podem ser individuais ou de grupos, particulares ou feitas por meio de agências de viagens. Não podem ser feitas por empresas

23 Muitas iniciativas têm se desenvolvido com a intenção de promover o turismo sustentável. As normas, aliadas aos mecanismos de certificação, corroboram para a importância do desenvolvimento norteado pelas premissas da sustentabilidade. A norma **ABNT NBR 15401:2006** estabelece requisitos para meios de hospedagem que possibilitem planejar e operar as suas atividades de acordo com os princípios estabelecidos para o turismo sustentável, tendo sido redigida de forma a aplicar-se a todos os tipos e portes de organizações e para adequar-se a diferentes condições geográficas, culturais e sociais, mas com atenção particular à realidade e à aplicabilidade às pequenas e médias empresas.

Leia as afirmativas sobre a norma e escolha as **CORRETAS**.

I) O empreendimento deve se engajar em ações ou iniciativas empreendedoras promovidas por organizações internacionais, governamentais ou não governamentais, que tenham o objetivo de contribuir com o desenvolvimento única e exclusivamente do empreendimento hoteleiro.

II) O empreendimento deve se comprometer com o aproveitamento das pessoas e da produção do local, incentivando o associativismo, a qualidade e a sustentabilidade.

III) Os sabonetes e cosméticos para uso dos clientes e trabalhadores devem ser importados. É conveniente que se utilizem dosadores para estes produtos.

IV) O paisagismo deve refletir o ambiente natural do entorno, inclusive com o uso de espécies nativas, desde que não sejam provenientes de extração ilegal.

Estão **CORRETAS** somente as alternativas:

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

24 Num hotel com 30 UHs, taxa de ocupação de 32 por cento, e diária de 90 reais, indique a receita anual com hospedagem:

- a) 490.560,00/ano
- b) 315.360,00/ano
- c) 134.400,00/ano
- d) 168.000,00/ano
- e) 93.000,00/ano

25 Supondo-se que neste mesmo hotel as receitas com hospedagem são 75 por cento do total, o cálculo **CORRETO** da receita total seria:

- a) 315.360,00
- b) 266.520,00
- c) 134.400,0
- d) 420.480,00
- e) 93.000,00

26 Os objetivos do planejamento na hotelaria possuem a sua métrica especificada nos indicadores de desempenho. Os tipos possíveis de indicadores relacionados à governança são:

- a) Erros na elaboração dos mapas de ocupação do hotel
- b) Custo de telefonia
- c) Número de refeições vendidas no almoço e no jantar
- d) Número de eventos captados
- e) Erros na indicação do consumo no minibar

27 O _____ é um ajudante de cozinha. Trabalha com os chef de *partie* para aprender como funciona cada setor.

Assinale a alternativa que **CORRETAMENTE** preenche a lacuna do texto acima.

- a) Maitre
- b) Commin
- c) Potager
- d) Barman
- e) Saucier

28 Expressão de origem francesa que significa “tudo em seu lugar”. Na hotelaria significa a arrumação e disposição dos elementos no espaço físico: mesas, bandejas, bar. A _____ visa facilitar e agilizar o trabalho e a circulação das pessoas, dependendo do tipo de serviço prestado pelo estabelecimento.

Marque a alternativa que **CORRETAMENTE** preenche a lacuna do texto acima.

- a) *Guéridon*
- b) *Mise en place*
- c) *Petit*
- d) *Sousplat*
- e) *Foie grass*

29 A respeito da forma como ocorreu o surgimento e a evolução da hotelaria global, leia e analise as asserções abaixo.

I) A hotelaria surgiu em paralelo às viagens empreendidas pelo homem objetivando atendê-lo em suas necessidades primordiais de proteção, repouso, segurança, higiene e até alimentação, porque;
II) à medida que o comércio surgia e se consolidava nas cidades, as hospedagens eram instaladas e evoluíam de acordo com as necessidades de sua clientela. Duarte (1999, p.15) ressalta que “no século VI a.C. já existia demanda de hospedagem, em função do intercâmbio comercial entre as cidades europeias da região mediterrânea”.

A respeito das afirmativas acima, assinale a opção **CORRETA**.

- a) As asserções I e II são proposições verdadeiras e a segunda é uma justificativa correta da primeira.
- b) As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a segunda não é uma justificativa correta da primeira.
- c) A asserção I é uma proposição verdadeira, e a asserção II é uma proposição falsa.
- d) A asserção I é uma proposição falsa, e a asserção II é uma proposição verdadeira.
- e) As asserções I e II são proposições falsas.

30 O setor hoteleiro, primeiro promovido pelo Banco Central, em 1963, depois, em 1966, pela EMBRATUR, foi marcado pela entrada de redes hoteleiras internacionais no mercado local, cujos principais impactos ao setor foram a diversificação e melhoria dos serviços e maior profissionalização no segmento, fatos que promoveram uma nova fase da hotelaria brasileira.

Disponível em: http://redeetec.mec.gov.br/images/stories/pdf/eixo_hosp_lazer/061112_meios_hosp.pdf. Acesso em 12 dez, 2016.

Uma das primeiras redes hoteleiras internacionais a ingressar no mercado nacional foi:

- a) Méridien, em 1910.
- b) Hilton Corporation, em 1971.
- c) Club Méditerranée, em 1906.
- d) Caesar Park, em 1990, em São Paulo.
- e) Caesar Park, 1999, no Rio de Janeiro.

31 O _____ possui forte apelo ecológico no seu estilo de construção e recursos que utiliza. Pode ser composto por chalés, bangalôs, cabanas e similares, destinado ao turismo ecoturismo, turismo de caça, de pesca e de aventura.

Marque a alternativa que **CORRETAMENTE** preenche a lacuna do texto acima.

- a) *Lodge*
- b) Hotel fazenda
- c) Hotel de montanha
- d) *Resort*
- e) Spa

32 O setor de alimentos e bebidas (conhecido como A&B) é uma das peças-chave da estrutura organizacional de um meio de hospedagem. Lidar com matérias-primas tão frágeis como a comida e a bebida exige bastante atenção e competência para o seu funcionamento adequado. Assinale a função abaixo diretamente relacionada a um cargo e função no setor de alimentos e bebidas (Hotel).

- a) Recepcionista
- b) *Sommelier*
- c) Mordomo
- d) Capitão-porteiro
- e) *Concierge*

33 O segmento hoteleiro é importante para a economia dos destinos, avaliando a sua capacidade de movimentação de recursos e geração de empregos.

Sobre as unidades gerenciais e suas interrelações com o hóspede, assinale a questão que se pode afirmar **CORRETAMENTE**.

- a) O hoteleiro não precisa identificar claramente o seu tipo de hóspede (negócios, lazer e turismo) prioritário, pois a demanda sempre será espontânea.
- b) Segundo a percepção do cliente, não existe sinergia em relação às áreas de um meio de hospedagem.
- c) O hóspede, quando recebe um serviço, se mantém neutro permanentemente, não avaliando a qualidade do produto.
- d) O resultado final da hospedagem determinará o julgamento de valor do hóspede em relação ao empreendimento hoteleiro.
- e) Conhecer o cliente, o que ele pensa e espera do empreendimento, pode ser crucial somente para os turistas estrangeiros.

34 O setor do *front-office* ou linha de frente de um meio de hospedagem é o que mantém o primeiro e o último contato com o hóspede durante a sua estada.

Assinale o cargo abaixo **CORRETAMENTE** relacionado ao setor.

- a) Camareira
- b) Gerente de lavanderia
- c) Mordomo
- d) *Commin*
- e) Chefe de Recepção

35 Assinale a alternativa que contém **ERRO** quanto à relação coerente entre os cinco sentidos e a hospitalidade:

- a) tato: cheiro de mofo.
- b) visão: placas de sinalização.
- c) paladar: vinhos.
- d) audição: música no salão de eventos.
- e) olfato: cheiro do café fresco.

36 A associação dos cinco sentidos (visão, olfato, audição, tato e paladar) e a hospitalidade pode demonstrar as dimensões físico-estruturais percebíveis ao indivíduo e sua capacidade em distinguir elementos hospitaleiros ou hostis em uma cidade.

Considere a relação intrínseca entre a hospitalidade e a Hotelaria, nas assertivas abaixo.

I) Um hotel pode ser analisado sob o escopo do sentido visual; se distinguirá como hospitaleiro ou não por meio de percepções e análises visuais. Esse sentido diz respeito à facilidade de “ler” um hotel, o que se chama de grau de legibilidade.

II) O paladar é muito mais coletivo e genérico que a visão. É por meio da percepção dos sabores que será dada a qualificação de determinados alimentos associando-os sempre com o restaurante do hotel em que se encontram e conseqüentemente à hospitalidade do mesmo.

III) O modo como os colaboradores de um hotel se relacionam oralmente com os demais, principalmente com os hóspedes, o tom da voz, as palavras utilizadas, não se constituem em indicadores francos da hospitalidade.

IV) O olfato tem o poder de trazer lembranças vividas, carregadas emocionalmente de eventos e cenas passadas. Se essas lembranças foram boas, ao se associar com determinado odor, esse pode ser considerado uma espécie de código que remete a elementos positivos da hospitalidade. Por isso, o cheiro de mofo em uma UH pode influenciar negativamente a percepção do hóspede.

Estão **CORRETAS** somente as afirmativas:

- a) I e II;
- b) I e IV;
- c) I, III e IV;
- d) II, III e IV;
- e) todas estão CORRETAS.

37 Se o intuito da hospitalidade é o de criar e manter relações sociais, o ambiente em que o hóspede está passa a ter significado, criando identidade e memória com o mesmo (MARCHES; ANTONIO; SOUZA; CASTALDELLI, 2008). A hospitalidade pode ser o fundamento de uma filosofia de negócios, agregando valor e competitividade.

A tipologia adequada de hospitalidade que se apropria do tipo de relação dos hotéis com seus clientes quando hospedados é a seguinte (marque a alternativa CORRETA):

- a) Hospitalidade Pública
- b) Hospitalidade Comercial
- c) Hospitalidade Virtual
- d) Hospitalidade Doméstica
- e) Hospitalidade em rede

38 O _____ foi criado, aperfeiçoado e muito usado pelas organizações militares, e a sua recente popularização tem feito com que muitas pessoas o utilizem em diversas áreas de atuação, principalmente na hotelaria, minimizando assim ruídos de comunicação que eventualmente possam acontecer em uma situação de reserva (nomes de Pax's, por exemplo).

Assinale a alternativa que **CORRETAMENTE** preenche a lacuna da descrição acima.

- a) Alfabeto Fonético Internacional
- b) Braille
- c) Libras (Linguagem dos sinais)
- d) Fax
- e) Glossário de hotelaria

39 Os estudos de marketing têm o objetivo de atrair cada vez mais hóspedes. O “mix” de marketing deve ser bem elaborado para a eficácia das vendas. Assinale a questão que indica estratégias que reforcem as vendas diretas de um Hotel.

- a) Relacionamento com as operadoras de turismo.
- b) Relacionamento com as agências de viagens.
- c) Clube de férias (tempo compartilhado).
- d) Lista de potenciais clientes para mala-direta.
- e) Grupos sociais (associações de aposentados, clubes de melhor idade, funcionários de empresas, grupos de estudantes, etc.).

40 É um termo muito utilizado pelas companhias aéreas e também na hotelaria. Existe um percentual de reservas que não se concretiza. O hóspede faz a reserva e não aparece, o que se caracteriza como *no show*. Em épocas de alta temporada, é comum a prática do _____.

- a) *Blackout*
- b) *Voucher*
- c) *Overbooking*
- d) *Controler*
- e) *Sightseeing*

41 A necessidade de contratação de pessoal para a hotelaria deve ser direcionada para setores ou especialistas da área de Recursos Humanos, de modo que haja uma melhor adequação do perfil ao cargo e às funções. A equipe de RH de um hotel tem atribuições estratégicas para aperfeiçoar resultados nesta área.

Selecione as atribuições abaixo que reforçam de maneira **CORRETA** as responsabilidades do RH.

- I) Aplicações Financeiras
- II) Relações sindicais
- III) T&D (Treinamento e desenvolvimento)
- IV) Uniformes dos colaboradores
- V) Contas a receber

- a) Somente a alternativa I.
- b) As alternativas I e II.
- c) As alternativas II, III e IV.
- d) As alternativas I e V.
- e) Somente a alternativa V.

42 A CAMAREIRA fornece informações para compor o relatório de _____
_____. A partir de suas observações, apura-se o número de pessoas efetivamente ocupando a UH e esta informação será utilizada pela Recepção para controle de fluxo operacional da demanda.

Assinale a alternativa preenche a lacuna de maneira **CORRETA**.

- a) registro de hóspedes
- b) boletim de ocorrência
- c) relatório de Discrepância
- d) *voucher*
- e) relatório de passaporte

43 Considerando a importância do *Sommelier* e a sua função no organograma de Alimentos e Bebidas de um Hotel, escolha a alternativa **CORRETA** em relação às atribuições específicas do mesmo.

- a) Efetua a coordenação do *mise en place* do restaurante.
- b) Recebe os clientes na entrada do restaurante.
- c) Elabora a carta de vinhos e faz o controle dos vinhos (inventário), além de sugerir o vinho que mais se adequa à refeição do comensal.
- d) Faz escalas de revezamento dos garçons.
- e) Supervisiona as atividades da brigada de trabalho, quando do funcionamento do restaurante.

44 _____ é um equipamento empregado para passar e alisar roupas de tecido plano (lençóis, fronhas, toalhas de mesa, etc.). O seu sistema de aquecimento pode ser elétrico, a vapor ou a gás. Pode ser monorrolo, possuindo um só rolo e aquecida por vapor. Possui cilindros feitos com aço polido e recobertos com cromo duro. As roupas entram pela parte da frente da máquina e são retiradas sobre uma mesa de madeira ou de aço inoxidável.

O vocábulo que preenche **CORRETAMENTE** a lacuna acima é:

- a) Pressolato
- b) Centrífuga
- c) Prensa a vapor
- d) Calandra
- e) Dosador eletropneumático

45 *Mise en place* é principalmente uma função do garçom e acontece no seguinte *modus operandi*:

- a) na arrumação e disposição dos elementos no espaço físico: mesas, bandejas e bar;
- b) no processo de reserva das mesas para os comensais;
- c) na elaboração dos controles da cozinha;
- d) na ordem de entrada e saída dos insumos dos pratos;
- e) na realização do serviço à francesa para os comensais.

46 _____ é um termo utilizado por operadores de turismo e agentes de viagens que significa “Tudo incluído”. Numa viagem organizada, o cliente paga o preço pelo conjunto de serviços programados, inclusive a HOSPEDAGEM.

Assinale a alternativa que preenche a lacuna de maneira **CORRETA**.

- a) *A La Carte*
- b) *Single*
- c) *Twin*
- d) *Forfait*
- e) *Go show*

47 Os hotéis necessitam valorizar seus clientes externos e internos (colaboradores) acompanhando assim as tendências das estratégias focadas na experiência.

I) Investir em programas de treinamento de imersão no hotel, o que proporciona, de maneira geral, melhor compreensão das operações, produtos e políticas da empresa.

II) Transformar funcionários em hóspedes de fato (simulações). A percepção do cliente fica mais evidente quanto às falhas de operação do hotel.

III) Recompensar sempre as boas práticas no atendimento. Bônus e premiações com credibilidade, frequência e motivação para o colaborador.

IV) Evitar a comunicação aberta e clara. Pode tumultuar os processos.

V) Não investir em um plano de cargos e salários. Isso é custo fixo, o que inviabiliza outras políticas estratégicas do hotel.

Diante do exposto, estão **CORRETAS** as afirmativas:

a) I, II e III, apenas.

b) II, III e IV, apenas.

c) I e II, apenas.

d) III e IV, apenas.

e) I, II, III e IV.

48 A Internet surgiu com o desenvolvimento da tecnologia, gerando oportunidades para turismo e principalmente para o setor hoteleiro. A busca pela informação e a competitividade foram fatores importantes para que os hotéis se atualizassem para se manterem no mercado (CARRILHO, B.; VELLANI, 2007). Com essa evolução, surgiram algumas interfaces importantes para se tornar competitivo no mercado.

I) O comércio eletrônico possibilitou a distribuição de produtos e serviços entre clientes, empresas e fornecedores.

II) Facilitou a realização de reservas, comunicação através de sites e e-mails, e também melhor reconhecimento do perfil do cliente.

III) Permitiu que a hospitalidade virtual substituísse na essência experiências nos cinco sentidos do hóspede.

IV) Trouxe novos *gadgets* para a operação hoteleira tais como quiosques interativos.

Diante das afirmativas acima, estão **CORRETAS** somente:

a) I, II e IV, apenas.

b) II, III e IV, apenas.

c) I e II, apenas.

d) III e IV, apenas.

e) Todas as alternativas estão **CORRETAS**.

49 Segundo o Censo de 2010 do IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas existem 45 milhões de pessoas com algum tipo de deficiência no Brasil. O setor de hotelaria tem se adequado à política inclusiva e sustentável por meio da construção ou reforma dos hotéis, agindo a partir das exigências estabelecidas na legislação brasileira relacionada à acessibilidade.

I) As piscinas recebem escadas submersas, bancos ou equipamentos para transferência.

II) Somente as áreas privativas do hotel foram definidas para permitir a livre circulação dos hóspedes com ou sem deficiência.

III) 50% dos quartos passam a dispor de características de acessibilidade, associados a banheiros amplos que assegurem a circulação de pessoas que façam uso de cadeira de rodas.

IV) As áreas de refeições atualmente possuem opções de mesas que permitem a aproximação e uso por pessoas em cadeiras de rodas.

Considerando as afirmativas acima, estão **CORRETAS** somente:

a) I, II e IV

b) II, III e IV

c) I e IV

d) III, apenas.

e) Todas as alternativas estão **CORRETAS**.

50 “A administração de um hotel necessita de habilidades técnicas, humanas e conceituais” (CHIAVENATO, 1987).

I) As habilidades técnicas dependem de conhecimento específico para as funções operacionais.

II) As habilidades humanas compreendem a capacidade de se comunicar e interagir, enfatizando os relacionamentos interpessoais.

III) As habilidades conceituais fortalecem a visão micro da empresa. Não são holísticas.

IV) Quanto mais elevado o cargo na hotelaria, menor é a habilidade conceitual.

Assinale a alternativa que apresenta somente as opções **CORRETAS**:

a) I, II, IV

b) I, II, III

c) III, IV

d) II, IV

e) I, II



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE BRASÍLIA

CONCURSO PÚBLICO

Edital nº 1/2016

Docentes

Folha de Resposta (Rascunho)

120 – HOTELARIA

Questão	Resposta	Questão	Resposta	Questão	Resposta	Questão	Resposta
1		16		31		46	
2		17		32		47	
3		18		33		48	
4		19		34		49	
5		20		35		50	
6		21		36			
7		22		37			
8		23		38			
9		24		39			
10		25		40			
11		26		41			
12		27		42			
13		28		43			
14		29		44			
15		30		45			

