

Nível Superior

**(Magistério - Hospitalidade e Lazer)
Professor de Hospedagem**

Tipo 1 – BRANCA

**SUA PROVA**

Além deste caderno de prova, contendo cinquenta questões objetivas, você receberá do fiscal de sala:

- uma folha destinada às respostas das questões objetivas;

**TEMPO**

- **4 (quatro) horas** é o tempo disponível para a realização da prova, já incluído o tempo para a marcação da folha de respostas da prova objetiva;
- **2 (duas) horas** após o início da prova é possível retirar-se da sala, sem levar o caderno de provas;
- **1 (uma) hora** antes do término do período de prova é possível retirar-se da sala levando o caderno de provas.

**NÃO SERÁ PERMITIDO**

- Qualquer tipo de comunicação entre os candidatos durante a aplicação da prova;
- Levantar da cadeira sem autorização do fiscal de sala;
- Usar o sanitário ao término da prova, após deixar a sala.

**INFORMAÇÕES GERAIS**

- As questões objetivas têm cinco alternativas de resposta (A, B, C, D, E) e somente uma delas está correta;
- Verifique se seu caderno está completo, sem repetição de questões ou falhas. Caso contrário, notifique imediatamente o fiscal da sala, para que sejam tomadas as devidas providências;
- Confira seus dados pessoais, especialmente nome, número de inscrição e documento de identidade e leia atentamente as instruções para preencher a folha de respostas;
- Use somente caneta esferográfica, fabricada em material transparente, com tinta preta ou azul;
- Assine seu nome apenas nos espaços reservados;
- Marque na folha de respostas o campo relativo à confirmação do tipo/cor de prova, conforme o caderno recebido;
- O preenchimento das respostas da prova objetiva é de sua responsabilidade e não será permitida a troca de folha de respostas em caso de erro;
- Reserve tempo suficiente para o preenchimento de suas respostas. Para fins de avaliação, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas na folha de respostas da prova objetiva, não sendo permitido anotar informações relativas às respostas em qualquer outro meio que não seja o caderno de prova;
- A FGV coletará as impressões digitais dos candidatos na folha de respostas;
- Os candidatos serão submetidos ao sistema de detecção de metais quando do ingresso e da saída de sanitários durante a realização das provas.

Língua Portuguesa

Texto

Medicamentos de risco

Buscar a felicidade e a paz em uma pílula frente às agruras do dia a dia também pode levar uma pessoa bem mais perto da morte. Estudo publicado ontem no *American Journal of Public Health* identificou uma explosão no número de vítimas de *overdose* associada ao uso de medicamentos popularmente conhecidos como calmantes. Nos EUA, entre 1996 e 2013, o número de mortes ultrapassou em muito o crescimento, também significativo, do consumo dessas substâncias no mesmo período.

(BAIMA, Cesar. *O Globo*, 19/02/2016)

1

“Buscar a felicidade e a paz em uma pílula frente às agruras do dia a dia também pode levar uma pessoa bem mais perto da morte”.

Esse fragmento do texto pode ser reescrito de várias maneiras, alterando-se a ordem de seus componentes.

Assinale a opção que indica a alteração que se mostra **inadequada**.

- (A) *“Buscar a paz e a felicidade em uma pílula frente às agruras do dia a dia também pode levar uma pessoa bem mais perto da morte”.*
- (B) *“Buscar, em uma pílula, a felicidade e a paz frente às agruras do dia a dia também pode levar uma pessoa bem mais perto da morte”.*
- (C) *“Buscar a felicidade e a paz em uma pílula frente às agruras do dia a dia pode levar também uma pessoa bem mais perto da morte”.*
- (D) *“Buscar a felicidade e a paz em uma pílula frente às agruras do dia a dia também pode levar bem mais perto da morte uma pessoa”.*
- (E) *“Frente às agruras do dia a dia, buscar a felicidade e a paz também pode levar, em uma pílula, uma pessoa bem mais perto da morte”.*

2

“Buscar a felicidade e a paz”.

Assinale a opção que apresenta esse fragmento do texto colocado adequadamente na voz passiva.

- (A) *“A felicidade e a paz são buscadas”.*
- (B) *“É buscada a felicidade e a paz”.*
- (C) *“Serem buscadas a felicidade e a paz”.*
- (D) *“A felicidade e a paz ser buscada”.*
- (E) *“Tanto a felicidade quanto a paz são buscadas”.*

3

“Buscar a felicidade e a paz em uma pílula frente às agruras do dia a dia também pode levar uma pessoa bem mais perto da morte”.

Assinale a opção em que um dos termos desse segmento do texto foi substituído de forma **inadequada**.

- (A) Buscar / Encontrar.
- (B) frente às / diante das.
- (C) agruras do dia a dia / agruras cotidianas.
- (D) uma pessoa / um indivíduo.
- (E) bem mais perto da morte / bem mais próximo à morte.

4

“Estudo publicado ontem...”

A identificação da data do termo sublinhado se refere ao momento

- (A) em que foi escrito o estudo.
- (B) em que a reportagem é lida.
- (C) em que o jornal *O Globo* foi publicado.
- (D) em que o fato foi descoberto.
- (E) em que se identificou o aumento de vítimas.

5

“identificou uma explosão no número de vítimas”

Esse segmento do texto indica

- (A) um aumento inesperado no número de vítimas.
- (B) uma redução significativa do número de mortos.
- (C) um aumento exorbitante na venda de calmantes.
- (D) um crescimento absurdo da quantidade de vítimas.
- (E) um súbito aumento no número de mortos.

6

“número de vítimas de overdose associada ao uso de medicamentos popularmente conhecidos como calmantes”

Segundo esse segmento do texto, o número de vítimas aumentou em função

- (A) do crescimento do consumo de drogas.
- (B) do uso de drogas ingeridas com medicamentos.
- (C) do emprego de medicamentos associados a drogas.
- (D) da ingestão de drogas sem controle médico.
- (E) do aumento do consumo de calmantes.

7

Assinale a opção em que a relação entre dois termos do texto está indicada **erroneamente**.

- (A) *“publicado”* se refere a *“estudo”*.
- (B) *“associada”* se refere a *“explosão”*.
- (C) *“popularmente”* se refere a *“conhecidos”*.
- (D) *“significativo”* se refere a *“crescimento”*.
- (E) *“mesmo”* se refere a *“período”*.

8

“Nos EUA, entre 1996 e 2013, o número de mortes...”

O termo *“entre 1996 e 2013”* corresponde

- (A) aos anos desde 1997 até 2012.
- (B) aos anos desde 1997 até 2013.
- (C) aos anos desde 1996 até 2012.
- (D) aos anos desde 1996 até 2013.
- (E) aproximadamente aos anos citados.

9

“...o número de mortes ultrapassou em muito o crescimento, também significativo, do consumo dessas substâncias no mesmo período”.

Assinale a opção que, mantendo o sentido original desse segmento, apresenta outra forma de expressar o mesmo conteúdo.

- (A) *“Embora o número de mortes tenha ultrapassado em muito o crescimento significativo no consumo dessas substâncias no mesmo período”.*
- (B) *“Ainda que o crescimento no consumo dessas substâncias no mesmo período tenha sido significativo, o número de mortes o ultrapassou em muito”.*
- (C) *“O número de mortes e o consumo dessas substâncias no mesmo período cresceram igualmente”.*
- (D) *“O consumo dessas substâncias no mesmo período ultrapassou em muito o crescimento, também significativo, do número de mortes”.*
- (E) *“O número de mortes foi ultrapassado, em muito, pelo crescimento, também significativo, do consumo dessas substâncias no mesmo período”.*

10

O texto dessa prova é do tipo informativo.

Dentre as opções a seguir, uma delas indica a característica relativa a esse modo de organização discursiva que **não** está presente no texto. Assinale-a.

- (A) Procura de credibilidade do que é publicado.
- (B) Busca de um tema de interesse.
- (C) Estruturação clara do que é noticiado.
- (D) Interesse pela precisão da informação dada.
- (E) Identificação clara das datas mencionadas.

Conhecimentos Pedagógicos

11

A Lei nº 9394/96 – Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional dedica um capítulo para a Educação Profissional e Tecnológica e determina:

“A educação profissional e tecnológica, no cumprimento dos objetivos da educação nacional, _____ aos diferentes níveis e modalidades de _____ e às dimensões do _____, da ciência e da tecnologia.”

Assinale a opção que completa corretamente as lacunas do fragmento acima.

- (A) integra-se – profissão – esporte
- (B) distancia-se – educação – trabalho
- (C) integra-se – educação – trabalho
- (D) integra-se – profissão – trabalho
- (E) distancia-se – educação – esporte

12

André é professor de História no 1º ano do Ensino Médio e, em uma de suas aulas, dois alunos discutiam. Ele se aproximou e percebeu que o motivo da discussão era a diferença de crença religiosa entre os alunos.

O professor aproveitou a situação para trabalhar com sua turma o Estatuto da Criança e do Adolescente, que, especificamente sobre esse aspecto, determina: *“A criança e o adolescente têm direito à liberdade, ao respeito e à dignidade como pessoas humanas...”*

Assinale a opção que está adequadamente relacionada à abordagem do documento sobre o tema.

- (A) O direito à liberdade compreende ir, vir e estar nos logradouros públicos e espaços comunitários, ressalvadas as restrições legais.
- (B) O direito à liberdade compreende a manifestação de crença e culto religioso.
- (C) O direito à liberdade compreende participar da vida familiar e comunitária, sem discriminação.
- (D) O direito à liberdade não compreende a manifestação de crença e culto religioso, que deve ser restrita ao convívio familiar.
- (E) Em ambientes coletivos há o dever de não manifestar sua crença ou seu culto religioso em respeito à manutenção da ordem.

13

Sobre a relação entre o Ensino Médio e a Educação Profissional Técnica, prevista pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB nº 9.394/96), assinale V para a afirmativa verdadeira e F para a falsa.

- () Além de garantir a formação acadêmica prevista para esta etapa do ensino, o Ensino Médio deverá preparar o aluno para o exercício de profissões técnicas.
- () Desde que garantida a formação acadêmica prevista para esta etapa do ensino, o Ensino Médio poderá preparar o aluno para o exercício de profissões técnicas.
- () A formação profissional e técnica somente deve ocorrer de forma subsequente, em cursos destinados a quem já tenha concluído o Ensino Médio.

As afirmativas são, respectivamente,

- (A) F, F e V.
- (B) V, V e F.
- (C) V, F e V.
- (D) F, V e F.
- (E) V, F e F.

14

Márcia é coordenadora pedagógica em uma escola da rede estadual de Pernambuco. Na reunião de início de ano letivo com os professores de Ensino Médio, ela pede atenção especial do grupo para a motivação dos alunos a comparecerem às aulas e concluírem o curso.

Essa preocupação da coordenadora pode ser justificada a partir da seguinte informação:

- (A) a questão do acesso e da permanência dos alunos de Ensino Médio não é um problema que necessita da atenção dos educadores.
- (B) atualmente, praticamente todas as crianças em idade escolar têm acesso à escola.
- (C) atualmente, no Brasil, todos os jovens entre 15 e 17 anos estão matriculados em cursos de Ensino Médio.
- (D) atualmente, no Brasil, milhões de jovens com mais de 18 anos não concluíram o Ensino Médio, mas essa realidade não atinge o Nordeste do país.
- (E) atualmente, no Brasil, milhões de jovens com mais de 18 anos não concluíram o Ensino Médio. No Nordeste, apenas 39% dos adolescentes de 15 a 17 anos estavam matriculados no Ensino Médio em 2010.

15

A UNESCO considera que a educação de qualidade, como um direito fundamental, deve ser, antes de tudo,

- 1. Relevante;
- 2. Pertinente; e
- 3. Equitativa.

Relacione as características acima às respectivas definições.

- () Compromisso da educação com a qualidade social e a contribuição para dirimir as desigualdades historicamente produzidas, assegurando, assim, o ingresso, a permanência e o sucesso de todos na escola.
- () Reporta-se à promoção de aprendizagens significativas do ponto de vista das exigências sociais e de desenvolvimento pessoal.
- () Refere-se à possibilidade de atender às necessidades e às características dos estudantes de diversos contextos sociais e culturais e com diferentes capacidades e interesses.

Assinale a opção que indica a relação correta, de cima para baixo.

- (A) 3 – 1 – 2
- (B) 2 – 1 – 3
- (C) 3 – 2 – 1
- (D) 1 – 3 – 2
- (E) 1 – 2 – 3

16

João Pedro acabou de ingressar no 1º ano do Ensino Médio e contou ao seu pai que terá aulas de Filosofia e Sociologia durante o curso. O pai do aluno estranhou, pois não cursou essas disciplinas no Ensino Médio.

Assinale a opção que apresenta a explicação correta para o fato apresentado por João Pedro.

- (A) De acordo com a legislação educacional atual, cada escola define a sua grade curricular no Ensino Médio.
- (B) A oferta das disciplinas Filosofia e Sociologia é obrigatória para todas as escolas de Ensino Médio no Brasil.
- (C) A oferta das disciplinas Filosofia e Sociologia é facultativa para todas as escolas de Ensino Médio no Brasil.
- (D) A escola de João Pedro resolveu alterar a grade curricular por iniciativa própria e passou a ofertar as disciplinas Filosofia e Sociologia.
- (E) De acordo com a legislação educacional atual, cada escola deve escolher duas disciplinas extras da área das Ciências Humanas para serem ofertadas no Ensino Médio.

17

No cenário educacional brasileiro da década de 1960, a pedagogia tecnicista começou a ganhar força.

As opções a seguir apresentam justificativas para o fortalecimento dessa tendência naquele momento histórico, à exceção de uma. Assinale-a.

- (A) Enfraquecimento do modelo renovador.
- (B) Orientação prioritária dos grupos militares e tecnocratas.
- (C) Preparação do indivíduo para se autodirigir em uma sociedade mutável.
- (D) Difusão da ideia de educação escolar como preparação para o mercado de trabalho.
- (E) Valorização da educação como fundamental para o desenvolvimento econômico.

18

Felipe leciona História para turmas de 7º ano e se programou para levar seus alunos para realizar uma pesquisa no laboratório de informática da escola. Na aula anterior, explicitou para os alunos os objetivos e combinados da atividade e ressaltou a diferença entre a leitura de textos no computador (*online*) e em livros/textos impressos.

Assinale a opção que melhor explicita esta diferença.

- (A) Na tela do computador, o hipertexto (leitura/escrita não linear) supõe uma leitura sequencial, idêntica à leitura de um volume impresso, mas com um novo instrumento.
- (B) Pesquisando *online*, os alunos terão acesso a uma perspectiva única sobre o tema.
- (C) Os alunos terão a oportunidade de trabalhar com uma única linguagem.
- (D) O trabalho de pesquisa *online* segue uma estrutura estática de atuação do leitor.
- (E) Na tela do computador, o hipertexto (leitura/escrita não linear) supõe uma leitura não sequencial, uma montagem de conexões em rede que permite/exige uma multiplicidade de recorrências.

19

Ao final do 1º bimestre, a professora de matemática Cláudia apresentou à sua coordenadora o seguinte quadro com os resultados de alguns alunos do 6º ano que lhe preocuparam:

Aluno	Resultado no Bimestre (Valor = 10,0)
Arthur	3,0
Carla	4,5
Juliana	3,8
Matheus	2,0
Pedro	2,9

A coordenadora lhe perguntou sobre o processo de avaliação utilizado pela professora e Cláudia esclareceu que a avaliação do bimestre consistiu em uma única prova sobre todo o conteúdo trabalhado no bimestre.

Sua coordenadora, então, pediu que ela repensasse sua prática avaliativa.

Podemos considerar que a avaliação realizada pela professora Cláudia como

- (A) diagnóstica.
- (B) formativa.
- (C) processual.
- (D) somativa.
- (E) atitudinal.

20

Bruno é aluno do 5º ano e acaba de se mudar do interior de Pernambuco para Recife com sua família. Ao ser matriculado em sua nova escola da rede estadual, a professora esclarece a seus pais que o aluno provavelmente não terá dificuldades de adaptação ao currículo trabalhado na escola, uma vez que o trabalho das escolas está pautado nos Parâmetros curriculares para a educação básica do estado de Pernambuco.

Considerando o exemplo apresentado, é correto afirmar que o documento citado foi elaborado

- (A) reconhecendo a importância de que todos os pernambucanos em idade escolar devam ter acesso a um núcleo básico de competências, habilidades, estratégias de ação e conteúdos considerados essenciais.
- (B) como um recurso para garantir a fragmentação do ensino no estado.
- (C) para ser seguido exatamente da mesma forma por todas as escolas do estado.
- (D) para inibir a autonomia docente e uniformizar a prática nas escolas.
- (E) em divergência aos documentos educacionais nacionais.

Conhecimentos Específicos

Hospedagem

21

Durante a simulação de avaliação de classificação hoteleira, um professor sugere a seus alunos que avaliem a viabilidade de se construir um índice classificatório que atribua notas aos hotéis. Deverão condicionar 75% dos pontos a aspectos de infraestrutura e 25% restantes a aspectos de serviços.

Considerando o modelo de gestão hoteleira do século XXI, pode-se dizer que a conclusão mais adequada para esta simulação é de que a distribuição de pesos da classificação simulada está

- (A) correta, pois os equipamentos existentes em um hotel são o principal motivo de fidelização de clientes, ao oferecer mais tecnologia a um menor preço.
- (B) correta, pois o produto hoteleiro, principalmente no mercado de luxo, depende de um prédio com excelentes equipamentos e instalações.
- (C) errada, pois o produto hoteleiro hoje resulta do somatório de bens e serviços e deve-se considerar seu equilíbrio.
- (D) errada, pois a classificação hoteleira não depende de equipamentos e serviços.
- (E) errada, pois o peso da infraestrutura deveria ser maior.

22

Na hotelaria, a principal função do uso de um índice como o RevPar, é a de

- (A) obter a legalização estrutural.
- (B) identificar a necessidade de contratação de pessoal.
- (C) valorizar a propriedade.
- (D) avaliar a eficiência operacional.
- (E) calcular os impostos locais.

23

Por meio da Portaria nº 100/11, o Ministério do Turismo (MTur) instituiu o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem que identificou características específicas para os tipos de hospedagem existentes no Brasil.

Segundo o MTur, no que diz respeito à quantidade de Unidades Habitacionais (UH) e leitos, para que um estabelecimento de hospedagem seja classificado como Pousada deverá ter, no máximo,

- (A) 30 UH e 90 leitos.
- (B) 20 UH e 20 leitos.
- (C) 40 UH e 80 leitos.
- (D) 25 UH e 75 leitos.
- (E) 50 UH e 150 leitos.

24

A gestão de um empreendimento hoteleiro está diretamente ligada ao tipo de operação comercial em que o negócio está inserido. O *Franchising* é o modelo comercial que envolve vários aspectos contratuais e operacionais em troca do uso de uma marca já consolidada no mercado.

Assinale a opção que apresenta, do ponto de vista do hoteleiro, uma vantagem da operação sob franquias.

- (A) Praticar sempre preços mais elevados do que as marcas concorrentes.
- (B) Ter possibilidade de acesso mais rápido ao ponto de equilíbrio devido à marca já consolidada no mercado.
- (C) Construir com liberdade as partes comuns do prédio e utilizar serviços, equipamentos e cores sem imposição de exigências.
- (D) Ter tranquilidade na gestão do empreendimento, pois seus produtos e serviços se venderão sozinhos.
- (E) Diminuir o custo com funcionários, graças às possibilidades de usar mão de obra menos qualificada.

25

O trabalho executado por pessoas em um empreendimento hoteleiro pode ser feito de forma diferente, fazendo com que os resultados para o cliente sejam igualmente diferentes. Por exemplo, a arrumação de um apartamento é uma tarefa que depende de muito treinamento e cuidado para atender ao conforto dos hóspedes.

Para este caso, ao se identificar um tipo ideal de composição da arrumação deve-se treinar as pessoas para executá-lo com perfeição, até que se encontre um modelo melhor.

Para facilitar este processo, o gestor hoteleiro poderá editar um

- (A) cardápio de serviços de quarto.
- (B) sistema de punição por atraso na arrumação dos quartos.
- (C) manual de vestimenta para camareiras.
- (D) sistema de reclamações de hóspedes.
- (E) procedimento operacional padrão.

26

Nos processos operacionais de um empreendimento hoteleiro, o Relatório de Anomalias é um instrumento essencial para a identificação de problemas crônicos ou isolados.

A esse respeito, assinale a opção que indica a atividade essencial para o sucesso de uma gestão com foco em resultados.

- (A) A participação de todos os membros do corpo de funcionários na composição da solução dos problemas.
- (B) A tomada de ação a partir da identificação operacional de que um problema é constante.
- (C) A dependência de ferramentas tecnológicas avançadas.
- (D) O monitoramento das causas, soluções e registros de resultados.
- (E) A alternância de fornecedores periodicamente.

27

Um aluno recém-formado em curso técnico de hotelaria recebeu uma proposta para ser assistente administrativo do setor de governança de um grande hotel.

Dentre as atividades que estarão sob sua corresponsabilidade, está

- (A) o caixa da recepção.
- (B) a gestão do atendimento dos hóspedes, no bar do *lobby*.
- (C) a lavanderia e a rouparia.
- (D) a escala de trabalho dos estagiários do setor de Recursos Humanos.
- (E) a segurança patrimonial.

28

A hospedagem alternativa é uma atividade em crescimento no mundo e tem mudado a forma como empreendimentos de hospedagem realizam campanhas de *marketing*.

Assinale a opção que destaca uma vantagem exclusiva da promoção de um hotel formal.

- (A) A localização privilegiada.
- (B) O acesso à Wi-Fi gratuito.
- (C) A oferta de camas confortáveis.
- (D) A geração de empregos.
- (E) A facilidade de reservas.

29

Em alguns hotéis de alto padrão é comum a operação de “*turn-down*” ou boa-noite que, consiste, basicamente, em

- (A) ligar para o hóspede e verificar se deseja programar seu despertar.
- (B) verificar a parte elétrica, dutos de ar condicionado e filtros de ar.
- (C) identificar se houve uso da cama ou toalhas e arrumá-las novamente.
- (D) entregar as roupas que estavam na lavanderia.
- (E) preencher o relatório de não conformidades do dia.

30

Em hotéis de luxo, é comum encontrar restaurantes de categoria superior com serviço especializado e cozinha com tipicidade definida. Em geral, o setor de alimentos e bebidas é administrado por uma gerência específica, que delega ao *maitre* responsabilidades importantes.

Assinale a opção indica uma responsabilidade exclusiva de um *maitre* em um hotel de alto padrão.

- (A) Administração de todas as áreas de alimentos e bebidas do hotel.
- (B) Servir pedidos dos clientes de acordo com técnicas padronizadas.
- (C) Trabalhar no bar no serviço de *drinks*.
- (D) Auxiliar a “*mise en place*” antes e durante a refeição.
- (E) Supervisionar todo o trabalho de restaurante do hotel.

31

Na estrutura de serviços do restaurante de um hotel há *sistemas de serviços e modalidades de serviços*.

Assinale a opção que caracteriza a *modalidade de serviços*.

- (A) A forma de execução, ou seja, a maneira como os clientes acessam os alimentos.
- (B) A organização da oferta, ou seja, “*a la carte*” ou banquete.
- (C) A apresentação do *couvert*.
- (D) A organização da carta de vinhos.
- (E) O posicionamento das louças à mesa para valorizar o *mise en place*.

32

Um assistente administrativo da Gerência de Alimentos e Bebidas ficou responsável pelo banquete de boas vindas de um evento corporativo que acontecia em um hotel de grande porte. No dia do evento, foi informado pelo *maitre* que deveria contratar um pâtissier, pois seu funcionário estava doente.

Essa decisão é importante, porque o empregado faltoso é o responsável por

- (A) receber os hóspedes do evento.
- (B) preparar as sopas do balcão de entradas.
- (C) compor o *buffet* de sobremesas.
- (D) desossar as carnes e aves a serem servidas.
- (E) controlar a saída dos pedidos.

33

Independente do porte do empreendimento, a hospedagem no século XXI tem forte dependência dos serviços.

Do ponto de vista dos recursos humanos, o fator que mais preocupa a gestão dos serviços prestados nas atividades comerciais de hospedagem é

- (A) o tempero da comida regional.
- (B) a capacitação das equipes.
- (C) o tempo de deslocamento entre o trabalho e a residência.
- (D) as perspectivas de crescimento profissional.
- (E) a infraestrutura tecnológica.

34

Um hotel de grande porte instalou sistemas de reciclagem de água para reuso nos sistemas de descargas dos quartos e para regar jardins. Para tal instalou e sinalizou tubulação específica de transporte da água reciclada tratada, mas que não é potável. Em atividade de tratamento de plantas, um funcionário bebeu água por meio da mangueira que estava conectada ao novo sistema.

Esta atitude poderia causar dano ao empregado e ao empreendimento, caracterizando-se como

- (A) acidente de trabalho.
- (B) caso fortuito decorrente de força maior.
- (C) atividade prevista para dias de intenso calor.
- (D) acontecimento inerente à CIPA.
- (E) responsabilidade exclusiva do funcionário.

35

Em um hotel de médio porte, um assistente administrativo recebeu informação do setor de reservas de que estavam negociando um evento corporativo que utilizaria todas as instalações do hotel. Dentre as solicitações, foi especificado que as bebidas servidas deveriam ser de um mesmo fornecedor. Diante desta condição foi-lhe solicitado que verificasse a viabilidade de aceitar este acordo, conforme fluxo de uso do estoque.

Para responder a essa solicitação com precisão, o funcionário deverá solicitar ao almoxarifado

- (A) a troca de todas as marcas de bebidas que não sejam do fabricante solicitado.
- (B) o inventário de alimentos e bebidas.
- (C) a alteração das comandas de solicitação de bebidas no restaurante.
- (D) as listas de todas as compras realizadas nos últimos dois meses.
- (E) o arquivamento das ordens de serviços de outros fornecedores.

36

A boa prática de compras influencia diretamente o sucesso de um empreendimento de hospedagem. Em hotéis de maior porte, a rotatividade dos produtos está condicionada à taxa média de ocupação, demandando planejamento antecipado e o estabelecimento de

- (A) manutenção de equipamentos somente quando necessário.
- (B) fornecedores exclusivos.
- (C) práticas de distanciamento dos fornecedores locais.
- (D) liberdade de compras por demanda.
- (E) estoques mínimos e máximos.

37

O *marketing* tem função permanente nas atividades de um empreendimento de hospedagem. Dependendo do porte do hotel, a política de *marketing* terá maior ou menor influência no dia a dia da gestão.

Sobre o *marketing* em um empreendimento de hospedagem, assinale V para a afirmativa verdadeira e F para a falsa.

- () Por meio do *marketing*, é possível entender a dinâmica da concorrência e tomar decisões estratégicas.
- () Os produtos ofertados pelo hotel podem ser ajustados por meio de resultados de estudos de *marketing*.
- () A publicidade pode ter caráter comercial ou institucional no mercado hoteleiro.

As afirmativas são, respectivamente,

- (A) F, V e V.
- (B) V, V e V.
- (C) V, V e F.
- (D) V, F e V.
- (E) F, F e V.

38

Dois funcionários da equipe administrativa de um hotel foram chamados para desenvolver um modelo de monitoramento a ser inserido no Plano de *Marketing* do Hotel. Para isso, deveriam escolher a etapa na qual incluiriam as atividades de monitoramento.

Seguindo tendência padrão dos planos de *marketing*, o monitoramento seria incluído após a etapa de

- (A) implementação das ações.
- (B) análise do ambiente.
- (C) definição dos mercados-alvo.
- (D) objetivos.
- (E) análise da concorrência.

39

No turismo, em geral, a hotelaria não é responsável pela escolha de um destino. A opção do visitante é condicionada pelo conjunto de serviços e opções de atividades disponíveis em uma região.

Sobre a hotelaria e sua função no contexto turístico, analise as afirmativas a seguir.

1. A hotelaria é um componente necessário direcionada para servir aos excursionistas de um destino.
2. A qualidade, tipologia e abrangência da hotelaria poderá influenciar o perfil de visitante de um local.
3. A hotelaria auxilia a atração de investimentos para o destino turístico.
4. A sazonalidade de um destino impacta diretamente o negócio hoteleiro.

Está correto o que se afirma em:

- (A) 1 e 4, apenas.
- (B) 2 e 3, apenas.
- (C) 3 e 4, apenas.
- (D) 1, 2 e 4, apenas.
- (E) 2, 3 e 4, apenas.

40

A tecnologia da informação revolucionou o sistema de compras de produtos de hospedagem no mundo por meio de grandes portais de avaliação de serviços turísticos. Para o caso da hotelaria, do ponto de vista da demanda, trouxe vantagens estratégicas para o turista avaliar e comparar avaliações de outros usuários de um mesmo hotel.

Já sob a ótica da oferta, as avaliações *online* de hotéis são estratégicas porque

- (A) permitem bloquear reservas de clientes.
- (B) garantem a maximização dos lucros.
- (C) identificam e valorizam os serviços de qualidade.
- (D) obrigam clientes descontentes a se identificarem.
- (E) oferecem uma quantidade maior de quartos.

O texto a seguir refere-se às questões 41 a 44

Benefits of Effective Communication in the Hotel Industry



What do you think should be the most important quality of a hotel manager? If someone were to ask me, I'd say it would be the capability to communicate effectively with the staff, colleagues and guests. In this new age of electronic communication, one should not forget that effective verbal and non-verbal communication skills should be emphasized and well-executed in the hospitality industry.

Compelling communication skills are important in a hotel regardless of some staff members not being guest-facing. A few hotels spend considerable amount of money on training their staff to interact with the guests. Good communication skills are a learned art and not a natural skill so one should consider training to enhance staff skills. Excellent communication skills enhance guest experience as this conveys that you are listening to your guests, valuing their feedback and conveying clear messages. Apart from communicating with the guests, your staff ought to know how to write emails. Good communication skills will impress your guests which will further prove beneficial to your hotel business.

Not only does the staff need to communicate successfully with the guests but also with other department employees. Few of the staff members might be able to speak in manageable English but those who don't have English as their first language suffer due to their inability and fail to understand simple instructions and information [...] Hotels should emphasize on providing communication skills training courses which cover everything from basic communication techniques to advanced empathy skills program.

(adapted from <http://www.hotelogix.com/blog/2014/10/17/benefits-of-effective-communication-in-the-hotel-industry/>)

41

According to the text, communication skills are

- (A) essential to patrons.
- (B) distressing to acquire.
- (C) amenable to learning.
- (D) innate to an individual.
- (E) worthless to staff members.

42

Staff members who are guest-facing are characterized as such because they

- (A) look deep into the guests' eyes.
- (B) have initiative to face problems.
- (C) are present in virtual conversations.
- (D) know how to spot impending trouble.
- (E) communicate directly with customers.

43

The underlined link in "Excellent communication skills enhance guest experience as this conveys that you are listening to your guests" can be replaced without change in meaning by

- (A) but.
- (B) yet.
- (C) since.
- (D) despite.
- (E) although.

44

The sentence "Hotels should emphasize on providing communication skills training courses" expresses a

- (A) wild guess.
- (B) mild concern.
- (C) sharp reproach.
- (D) qualified advice.
- (E) unique supposition.

45



(<http://thumbs.dreamstime.com/z/waiter-buffet-4376207.jpg>)

At a buffet service where all food is arranged on tables and waiters do not take orders, the most polite and adequate instruction a waiter should give to customers is:

- (A) "Please feed yourselves".
- (B) "You may help yourselves".
- (C) "Make sure you eat all you can".
- (D) "Our service is the best in town".
- (E) "I apologize for not taking your order".

O quadrinho a seguir refere-se às questões 46 a 50



(www.gaturro.com)

46

Considere la historieta presentada. Respecto a la frase pronunciada por el gato: "Tarde", se puede afirmar que la usa porque:

- (A) Ya no hay pulgas.
- (B) Es su parte preferida del día.
- (C) Su posición es ya de patas arriba.
- (D) Hace mucho ya le ha pasado la hora de comer.
- (E) Está muy fatigado por intentar librarse de las pulgas.

47

Considere la historieta presentada en la cuestión anterior. Respecto a las oraciones de la segunda viñeta: “dejalas” y “que se diviertan” dichas oraciones expresan, respectivamente, idea de:

- (A) Orden - deseo.
- (B) Oposición - orden.
- (C) Autoridad – duda.
- (D) Contrariedad - pedido.
- (E) Obligatoriedad – simultaneidad.

48

Considere aún la historieta presentada en la cuestión XX. Respecto al efecto de humor de la última viñeta, éste se produce **principalmente** por:

- (A) La expresión de sorpresa del hombre.
- (B) La puntuación en la interjección “Eh”.
- (C) El poco caso que le hace a la situación la mujer.
- (D) La doble significación de la expresión “patas arribas”.
- (E) La oposición entre la pasividad del hombre y la iniciativa de la mujer.

49

A continuación encontrará una historieta con Ágatha, vecina de Gaturro, personaje de la primera historieta presentada.



(www.gaturro.com)

De acuerdo con la información verbal y no verbal de la historieta, se puede afirmar que:

- (A) El niño está feliz con su madre.
- (B) La madre no tiene por qué preocuparse.
- (C) Pablito quiere más tiempo con su madre.
- (D) En el chiste se comenta la relación de los niños y sus animales.
- (E) El autor quiere criticar la intensa presencia de la internet en la infancia.

50

El efecto de humor en el chiste de la cuestión anterior se produce, **principalmente**, por:

- (A) La sonrisa del niño.
- (B) La mirada de la gatita.
- (C) La frase inicial de la madre.
- (D) La naturalidad en la pregunta de la amiga de la madre.
- (E) La contradicción entre lo que dice la madre y el gesto del hijo.

Realização

