



CONCURSO PÚBLICO
PROFESSOR FAETEC I - *EDUCAÇÃO PROFISSIONAL*
HOTELARIA

Data: 19/12/2010

Duração: 3 horas e 30 minutos

Leia atentamente as instruções abaixo.

01- Você recebeu do fiscal o seguinte material:

a) Este Caderno, com 60 (sessenta) questões da Prova Objetiva, sem repetição ou falha, assim distribuídas:

Português	Conhecimentos Pedagógicos	Conhecimentos Específicos
01 a 10	11 a 25	26 a 60

b) Um **Cartão de Respostas** destinado às respostas das questões objetivas formuladas nas provas.

02- Verifique se este material está em ordem e se o seu nome e número de inscrição conferem com os que aparecem no **Cartão de Respostas**. Caso contrário, notifique **imediatamente** o fiscal.

03- Após a conferência, o candidato deverá assinar no espaço próprio do **Cartão de Respostas**, com caneta esferográfica de tinta na cor azul ou preta.

04- No **Cartão de Respostas**, a marcação da alternativa correta deve ser feita cobrindo a letra e preenchendo todo o espaço interno do quadrado, com caneta esferográfica de tinta na cor azul ou preta, de forma contínua e densa.

Exemplo: A B C D E

05- Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas 5 (cinco) alternativas classificadas com as letras (A, B, C, D e E), mas só uma responde adequadamente à questão proposta. Você só deve assinalar **uma alternativa**. A marcação em mais de uma alternativa anula a questão, mesmo que uma das respostas esteja correta.

06- Será eliminado do Concurso Público o candidato que:

a) Utilizar, durante a realização das provas, telefone celular, bip, walkman, receptor/transmissor, gravador, agenda telefônica, notebook, calculadora, palmtop, relógio digital com receptor ou qualquer outro meio de comunicação.

b) Ausentar-se da sala, a qualquer tempo, portando o **Cartão de Respostas**.

Observações: Por motivo de segurança, o candidato só poderá retirar-se da sala após 1 (uma) hora a partir do início da prova.

O candidato que optar por se retirar sem levar seu Caderno de Questões não poderá copiar sua marcação de respostas, em qualquer hipótese ou meio. O descumprimento dessa determinação será registrado em ata, acarretando a eliminação do candidato.

Somente decorridas 2 horas e 30 minutos de prova, o candidato poderá retirar-se levando o seu Caderno de Questões.

07- Reserve os 30 (trinta) minutos finais para marcar seu **Cartão de Respostas**. Os rascunhos e as marcações assinaladas no **Caderno de Questões** não serão levados em conta.

PORTUGUÊS

Leia o texto a seguir e responda as questões de número 01 a 10.

OS DICIONÁRIOS DE MEU PAI

Pouco antes de morrer, meu pai me chamou ao escritório e me entregou um livro de capa preta que eu nunca havia visto. Era o dicionário analógico de Francisco Ferreira dos Santos Azevedo. Ficava quase escondido, perto dos cinco grandes volumes do dicionário Caldas Aulete, entre outros livros de consulta que papai mantinha ao alcance da mão numa estante giratória. Isso pode te servir, foi mais ou menos o que ele então me disse, no seu falar meio grunhido. Era como se ele, cansado, me passasse um bastão que de alguma forma eu deveria levar adiante. E por um bom tempo aquele livro me ajudou no acabamento de romances e letras de canções, sem falar das horas em que eu o folheava à toa; o amor aos dicionários, para o sérvio Milorad Pavic, autor de romances-enciclopédias, é um traço infantil no caráter de um homem adulto.

Palavra puxa palavra, e escarafunchar o dicionário analógico foi virando para mim um passatempo (desenfado, esparecimento, entretém, solaz, recreio, filistria). O resultado é que o livro, herdado já em estado precário, começou a se esfarelar nos meus dedos. Encostei-o na estante da relíquias ao descobrir, num sebo atrás da sala Cecília Meireles, o mesmo dicionário em encadernação de percalina. Por dentro estava em boas condições, apesar de algumas manchas amareladas, e de trazer na folha de rosto a palavra anauê, escrita a caneta-tinteiro.

Com esse livro escrevi novas canções e romances, decifrei enigmas, fechei muitas palavras cruzadas. E ao vê-lo dar sinais de fadiga, saí de sebo em sebo pelo Rio de Janeiro para me garantir um dicionário analógico de reserva. Encontrei dois, mas não me dei por satisfeito, fiquei viciado no negócio. Dei de vasculhar livrarias país a fora, só em São Paulo adquiri meia dúzia de exemplares, e ainda arrematei o último à venda na Amazon.com antes que algum aventureiro o fizesse. Eu já imaginava deter o monopólio (açambarcamento, exclusividade, hegemonia, senhorio, império) de dicionários analógicos da língua portuguesa, não fosse pelo senhor João Ubaldo Ribeiro, que ao que me consta também tem um, quiçá carcomido pelas traças (brocas, carunchos, gusanos, cupins, térmitas, cáries, lagartas-rosadas, gafanhotos, bichos-carpinteiros).

A horas mortas eu corria os olhos pela minha prateleira repleta de livros gêmeos, escolhia um a esmo e o abria a bef-prazer. Então anotava num Moleskine as palavras mais preciosas, a fim de esmerar o vocabulário com que embasbacaria as moças e esmagaria meus rivais.

Hoje sou surpreendido pelo anúncio desta nova edição do dicionário analógico de Francisco Ferreira dos Santos Azevedo. Sinto como se invadissem minha propriedade, revirassem meus baús, espalhassem ao vento meu tesouro. Trata-se para mim de uma terrível (funesta, nefasta, macabra, atroz, abominável, dilacerante, miseranda) notícia.

(Francisco Buarque de Hollanda, Revista Piauí, junho de 2010)

01. A reedição do dicionário analógico causou no enunciador um sentimento de:

- A) revolta
- B) ultraje
- C) ciúme
- D) despeito
- E) ansiedade

02. O sentimento que tomou conta do enunciador está explicitado, sobretudo, no segmento:

- A) "E por um bom tempo aquele livro me ajudou no acabamento de romances e letras de canções..." (l. 9/10)
- B) "Palavra puxa palavra, e escarafunchar o dicionário analógico foi virando para mim um passatempo (desenfado, esparecimento, entretém, solaz, recreio, filistria)." (l. 13/15)
- C) "Por dentro estava em boas condições, apesar de algumas manchas amareladas, e de trazer na folha de rosto a palavra anauê, escrita a caneta-tinteiro." (l. 18/20)
- D) "...não fosse pelo senhor João Ubaldo Ribeiro, que ao que me consta também tem um, quiçá carcomido pelas traças" (l. 30/32)
- E) "Sinto como se invadissem minha propriedade, revirassem meus baús, espalhassem ao vento meu tesouro." (l. 39/41)

03. A expressão "A horas mortas" (l. 34), de acordo com o contexto, significa:

- A) momento azado
- B) hora exata
- C) alta noite
- D) fora de hora
- E) oportunamente

04. Em "Isso pode te servir" (l. 6), o pronome demonstrativo tem como referente:

- A) o dicionário analógico
- B) o dicionário Caldas Aulete
- C) os livros de consulta
- D) a estante giratória
- E) os cinco grandes volumes

05. O modo predominante de organização textual é:

- A) descritivo
- B) narrativo
- C) argumentativo
- D) dissertativo
- E) injuntivo

06. Quanto à pontuação empregada no texto, é incorreto afirmar que:

- A) "Isso pode te servir, foi mais ou menos o que ele então me disse, no seu falar..." (l. 6/7) – as duas vírgulas podem ser substituídas por dois travessões
- B) "...um bastão que de alguma forma eu deveria..." (l. 8) – podem-se usar vírgulas para destacar "de alguma forma"
- C) "...eu nunca havia visto. Era o dicionário..." (l. 2) – o ponto pode ser substituído por dois pontos
- D) "...livro de capa preta que eu nunca havia visto..." (l. 2) – pode-se inserir uma vírgula depois da palavra "preta", sem determinar prejuízo semântico-sintático
- E) "manchas amareladas, e de trazer na folha..." (l. 19/20) – a vírgula pode ser retirada sem prejuízo semântico-sintático

07. No segmento "...que eu nunca havia visto." (l. 2), pode-se substituir a forma verbal composta sublinhada pela sua correspondente simples, que é:

- A) vira
- B) vi
- C) via
- D) veria
- E) visse

08. Mantendo-se a coesão e a coerência textual, no segmento "...mas não me dei por satisfeito, fiquei viciado no negócio." (l. 24/25), pode-se inserir, entre as duas orações, o conectivo:

- A) ainda que
- B) à medida que
- C) visto que
- D) contanto que
- E) a menos que

09. No texto, os parênteses foram usados para conter palavras:

- A) sinônimas
- B) parônimas
- C) polissêmicas
- D) análogas
- E) homônimas

10. A preposição tem valor semântico de finalidade no segmento:

- A) "Os dicionários de meu pai" (título)
- B) "...outros livros de consulta" (l. 5)
- C) "...ao alcance da mão..." (l. 5)
- D) "...que de alguma forma..." (l. 8)
- E) "acabamento de romances..." (l. 9/10)

CONHECIMENTOS PEDAGÓGICOS

11. A Lei Federal nº 9394/96 – Diretrizes e Bases da Educação Nacional estabelece que a União aplicará, anualmente, nunca menos de dezoito por cento da receita resultante de impostos, compreendidas as transferências constitucionais, na manutenção e desenvolvimento do ensino público. Para os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, a aplicação mínima é de vinte e cinco por cento, ou o percentual que constar das respectivas Constituições ou Leis Orgânicas.

De acordo com os artigos 70 e 71 da LDB, dentre as despesas relacionadas abaixo, a única que **não** pode ser considerada como de manutenção e desenvolvimento do ensino é aquela destinada a:

- A) remuneração e aperfeiçoamento do pessoal docente e demais profissionais da educação
- B) levantamentos estatísticos, estudos e pesquisas visando precipuamente ao aprimoramento da qualidade e à expansão do ensino
- C) aquisição de material didático-escolar e manutenção de programas de transporte escolar
- D) programas suplementares de alimentação, assistência médico-odontológica, farmacêutica e psicológica, e outras formas de assistência social
- E) aquisição, manutenção, construção e conservação de instalações e equipamentos necessários ao ensino

12. O Conselho Tutelar é um órgão permanente e autônomo, não jurisdicional, encarregado pela sociedade de zelar pelo cumprimento dos direitos da criança e do adolescente, definidos no Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA. Nesse contexto, considere os procedimentos listados abaixo.

- I- inclusão em programa oficial ou comunitário de auxílio, orientação e tratamento a alcoólatras e toxicômanos
- II- encaminhamento a programa de acolhimento institucional
- III- inclusão em programa de acolhimento familiar
- IV- requisição de tratamento médico, psicológico ou psiquiátrico, em regime hospitalar ou ambulatorial
- V- colocação em família substituta

De acordo com o artigo 136 do ECA, constituem atribuições do Conselho Tutelar os procedimentos assinalados pelos números:

- A) I, III e IV
- B) II, III e IV
- C) I, II e IV
- D) III, IV e V
- E) I, II e V

13. Os Parâmetros Curriculares Nacionais – Ensino Médio assinalam que essa etapa de escolaridade, “que tradicionalmente acumula as funções propedêuticas e de terminalidade, tem sido a mais afetada pelas mudanças nas formas de conviver, de exercer a cidadania e de organizar o trabalho, impostas pela nova geografia política do planeta, pela globalização econômica e pela revolução tecnológica”.

Nesse contexto, a partir de meados da década de 1980, inicia-se, em todo o mundo, um processo de revisão das funções tradicionais do ensino médio, buscando um perfil de formação do aluno mais condizente com as características da produção pós-industrial.

Os PCN destacam que, independentemente das peculiaridades dos sistemas educacionais dos diferentes países, duas características têm se mostrado comuns a todas as propostas de reformulação – a progressiva integração curricular e institucional entre as várias modalidades da etapa de escolaridade média e:

- A) uma formação geral mais “acadêmica” do que “prática”
- B) o abandono do caráter de especialização das modalidades profissionalizantes
- C) o reforço da função propedêutica dessa etapa de escolaridade
- D) a preparação do futuro profissional para a repetição de tarefas rotineiras
- E) um maior investimento na formação de “profissionais especialistas”

14. Ao analisar a questão da organização de um currículo voltado para as competências básicas, as Diretrizes Curriculares Nacionais para o Ensino Médio defendem que “a formação básica a ser buscada no ensino médio se realizará mais pela constituição de competências, habilidades e disposições de condutas do que pela quantidade de informação. Aprender a aprender e a pensar, a relacionar o conhecimento com dados da experiência cotidiana, a dar significado ao aprendido e a captar o significado do mundo, a fazer a ponte entre teoria e prática, a fundamentar a crítica, a argumentar com base em fatos, a lidar com o sentimento que a aprendizagem desperta”.

Dentre as ações descritas abaixo, aquela que, se aplicada, **não** atenderia à proposta apresentada é:

- A) Reestruturar o currículo “enciclopédico”, priorizando conhecimentos e competências que sejam pré-requisito para a inserção profissional mais precoce e eliminando aqueles voltados para a continuidade de estudos.
- B) (Re)significar os conteúdos curriculares como meios para constituição de competências e valores, e não como objetivos do ensino em si mesmos.
- C) Trabalhar as linguagens não apenas como formas de expressão e comunicação mas como constituidoras de significados, conhecimentos e valores.
- D) Adotar estratégias de ensino diversificadas, que mobilizem mais o raciocínio e outras competências cognitivas superiores, bem como potencializem a interação entre aluno-professor e aluno-aluno para a permanente negociação dos significados dos conteúdos curriculares.
- E) Lidar com os sentimentos associados às situações de aprendizagem para facilitar a relação do aluno com o conhecimento.

15. Considerando a Resolução CNE/CEB nº 4/1999, que institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Profissional de Nível Técnico, analise as afirmativas abaixo.

1. A escola poderá aproveitar conhecimentos e experiências anteriores dos alunos, desde que diretamente relacionados com o perfil profissional de conclusão da respectiva qualificação ou habilitação profissional.

2. Nesse sentido, poderão ser considerados, dentre outros, conhecimentos e experiências anteriores adquiridos no trabalho ou por outros meios informais, comprovados mediante avaliação do aluno.

É correto afirmar que:

- A) Apenas a primeira afirmativa é correta.
- B) Nenhuma das duas afirmativas é correta.
- C) Ambas as afirmativas são corretas, mas a segunda não complementa a primeira.
- D) Ambas as afirmativas são corretas, e a segunda complementa a primeira.
- E) Apenas a segunda afirmativa é correta.

16. As Diretrizes Curriculares Nacionais para o Ensino Médio propõem que "o Ensino Médio, atendida a formação geral, incluindo a preparação básica para o trabalho, poderá preparar para o exercício de profissões técnicas, por articulação com a Educação Profissional, mantida a independência entre os cursos.

A Resolução CNE/CEB nº 1/2005, que atualiza as Diretrizes Curriculares Nacionais para o Ensino Médio e para a Educação Profissional Técnica de Nível Médio, acrescenta que a articulação entre a Educação Profissional Técnica de Nível Médio e o Ensino Médio poderá ser feita em diferentes modalidades, denominadas "integrada", "concomitante" e "subsequente".

Em relação à modalidade "concomitante", a resolução estabelece que:

- A) deve ser oferecida necessariamente em uma única instituição de ensino, aproveitando as oportunidades educacionais disponíveis
- B) deve ser oferecida necessariamente em um mesmo estabelecimento de ensino, aproveitando as oportunidades educacionais existentes, e destinando-se somente a quem esteja cursando o 3º ano do Ensino Médio
- C) pode ser oferecida em um mesmo estabelecimento de ensino ou em instituições de ensino distintas, aproveitando as oportunidades educacionais existentes, e destinando-se somente a quem já tenha concluído o Ensino Médio
- D) deve ser oferecida necessariamente em instituições de ensino distintas, aproveitando as oportunidades educacionais disponíveis, ou mediante convênio de intercomplementaridade
- E) pode ser oferecida em um mesmo estabelecimento de ensino ou em instituições de ensino distintas, aproveitando as oportunidades educacionais disponíveis, ou mediante convênio de intercomplementaridade

17. A Resolução CNE/CEB nº 4/2005 estabelece que os cursos de Educação Profissional Técnica de nível médio realizados de forma integrada com o Ensino Médio, na modalidade de Educação de Jovens e Adultos, deverão garantir uma carga horária mínima destinada à Educação Geral, cumulativa com a carga horária mínima da respectiva habilitação profissional técnica de nível médio. Essa carga horária mínima destinada à Educação Geral está fixada em:

- A) mil e oitocentas horas
- B) mil e seiscentas horas
- C) mil e duzentas horas
- D) mil horas
- E) oitocentas horas

18. O artigo 5º da Resolução nº 1/2005 estabelece critérios para a ampliação da carga horária dos cursos de Educação Profissional Técnica de nível médio realizados de forma integrada com o Ensino Médio. Por outro lado, o artigo 7º estabelece que os diplomas de técnico de nível médio correspondentes aos cursos assim organizados terão validade:

- A) para fins de habilitação profissional e de certificação do Ensino Médio, possibilitando a continuidade de estudos na Educação Superior
- B) exclusivamente para a comprovação de habilitação profissional
- C) como prova de habilitação profissional, não possibilitando, no entanto, a continuidade de estudos na Educação Superior
- D) somente como pré-requisito para a continuidade da formação profissional na Educação Superior
- E) como habilitação plena para o exercício do magistério na Educação Profissional Técnica de nível médio

19. Luckesi, em "Filosofia da Educação", apresenta um trabalho de José Carlos Libâneo no qual o autor, para analisar diferentes tendências pedagógicas na prática escolar, as classifica em dois grupos, denominados Pedagogia Liberal, abrangendo as tendências "tradicional", "renovada progressivista", "renovada não diretiva" e "tecnicista", e Pedagogia Progressista, englobando as tendências "libertadora", "libertária" e "crítico-social dos conteúdos".

Em relação ao tratamento dado aos conteúdos de ensino, uma característica importante da tendência liberal tradicional é que:

- A) A transmissão de conteúdos é considerada secundária, buscando-se favorecer nos alunos o desenvolvimento de meios para buscarem por si mesmos os conhecimentos.
- B) Os conteúdos priorizados são os conhecimentos e valores sociais acumulados pelas gerações adultas, repassados como verdades, separados da experiência dos alunos e da realidade social.
- C) Os conteúdos são trabalhados por meio de material instrucional sistematizado em manuais, livros didáticos, módulos de ensino, etc.
- D) Os processos mentais e as habilidades cognitivas são mais valorizados do que conteúdos racionalmente organizados, favorecendo-se o "aprender a aprender".
- E) O conhecimento é tratado sob a forma de "temas geradores" extraídos da problematização da vida prática dos alunos, desprezando-se os conteúdos tradicionalmente valorizados.

20. Como relata Gadotti, em 1970 – Ano Internacional da Educação, a UNESCO criou a denominada Comissão Internacional para o Desenvolvimento da Educação, com o objetivo de analisar a questão educacional em um grande número de países e apresentar estratégias para a superação de problemas constatados.

Sistematizado o trabalho, a Comissão apresentou a todos os países uma estratégia consubstanciada em vinte e um princípios. No primeiro desses princípios, consagra-se como o "fundamento", como a "pedra angular" da educação do futuro:

- A) a superação das barreiras existentes entre os diferentes ciclos ou níveis de ensino, assim como entre a educação formal e não formal
- B) a garantia de que os diferentes tipos de ensino e de atividades profissionais dependam exclusivamente da capacidade e das aptidões de cada indivíduo
- C) a preservação da dignidade das diferentes funções do educador, buscando-se eliminar progressivamente a hierarquia entre as diversas categorias docentes
- D) a adaptação do ensino ao educando, superando-se a sua submissão a regras preestabelecidas
- E) a educação permanente, garantindo-se a todos os indivíduos a oportunidade de aprender durante toda a vida

21. Gomes, em "A Educação em novas perspectivas sociológicas", ao analisar a obra e as propostas de Paulo Freire, assinala que "não é possível estudar sociologicamente a obra de Freire sem identificar suas raízes filosóficas". Destaca, dentre outras dessas raízes, o pensamento social católico, a filosofia escolástica e, mais recentemente, a teologia da libertação e alguns elementos do pragmatismo. Como exemplo da influência do pragmatismo, cita a defesa que Freire faz da "educação problematizadora", que se caracteriza por:

- A) priorizar a educação verbalista e a utilização de exercícios como forma de avaliação
- B) defender a "educação bancária", onde o professor é o sujeito do processo
- C) desconsiderar o valor do método científico
- D) defender a centralização dos sistemas de educação
- E) estar voltada para as experiências presentes dos alunos

22. Em pesquisa sobre a indisciplina e a violência em escolas brasileiras, Abramovay e Rua (2002) registraram a classificação da violência escolar em três níveis, denominados "violência física", "violência por incivilidade" e "violência simbólica ou institucional". Segundo os autores, uma manifestação de "violência simbólica ou institucional" é aquela relacionada com:

- A) a prática de atos de vandalismo
- B) as relações de poder entre professores e alunos
- C) atos que constituem situações de humilhação ao outro
- D) a utilização corriqueira de palavreado grosseiro
- E) a tentativa ou a prática de agressão sexual

23. Zabala, em "A Prática Educativa", ao analisar a questão da organização de turmas segundo os critérios de homogeneidade ou de heterogeneidade em relação ao nível de desenvolvimento ou de conhecimento dos alunos, analisa alguns objetivos educacionais que se identificam com um ou outro desses critérios. Nesse contexto, dentre as alternativas apresentadas abaixo, aquela que se identifica **diretamente** com a organização de turmas pelo critério da homogeneidade do nível de desenvolvimento ou de conhecimento dos alunos é:

- A) privilegiar o surgimento de conflitos cognitivos
- B) favorecer o contraste entre modelos diferentes de pensar
- C) reforçar a função seletiva do ensino
- D) possibilitar aos alunos o reconhecimento de suas potencialidades e limitações
- E) desenvolver nos alunos a capacidade de relacionarem-se e ajudarem-se mutuamente

24. Hoffmann defende que a forma como historicamente a Escola vem interpretando "testes, provas e outras tarefas" aplicados aos alunos contribui de maneira clara para perpetuar a concepção de avaliação como um mecanismo sentencivo e classificatório, inadequado quando se trata de acompanhar o processo de construção de conhecimento por esses alunos. A autora registra que, segundo essa concepção de avaliação que precisa ser superada, a finalidade essencial dos "testes, provas e outras tarefas" tem sido:

- A) a mediação
- B) a reflexão
- C) o questionamento
- D) a mensuração
- E) a investigação

25. Fontana e Cruz, ao tratarem das diversas abordagens da psicologia sobre os processos de desenvolvimento e aprendizagem, destacam aquelas denominadas inatista-maturacionista, comportamentalista, piagetiana e histórico-cultural.

Nesse contexto, correlacione as abordagens citadas na coluna da esquerda com as afirmativas apresentadas na coluna da direita.

- | | | |
|----------------------------|-----|---|
| 1- inatista-maturacionista | () | As ações e as habilidades dos indivíduos são determinadas por suas relações com o meio em que se encontram. |
| 2- comportamentalista | () | A relação entre homem e meio é sempre mediada por produtos humanos, como o instrumento e o signo, e pelo "outro". |
| 3- piagetiana | () | O desenvolvimento do comportamento e das habilidades da criança é regido por um processo biológico que independe da aprendizagem e da experiência. |
| 4- histórico-cultural | () | O processo de desenvolvimento depende principalmente de um processo de autorregulação denominado equilíbrio, por meio do qual se mantém um estado de equilíbrio ou de adaptação em relação ao meio. |

A sequência correta é:

- A) 3 - 2 - 1 - 4
- B) 2 - 4 - 1 - 3
- C) 4 - 1 - 2 - 3
- D) 3 - 2 - 4 - 1
- E) 2 - 4 - 3 - 1

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

26. No Brasil, no princípio do século XIX, o fato histórico que gerou a procura por meios de hospedagem, foi:

- A) a Revolução Pernambucana
- B) a Independência do Brasil
- C) a Chegada da Corte Portuguesa ao Brasil
- D) a Grande Depressão Econômica Mundial
- E) a Inconfidência Mineira

27. De acordo com Aldrigui (2007, p. 22), "A expansão do Império Romano determinou a localização dos estabelecimentos que forneciam abrigo e alimento ao longo das estradas, muitas vezes percorridas a pé ou a cavalo". Tal fato exemplifica, de acordo com a autora, que o desenvolvimento dos meios de hospedagem sempre esteve diretamente relacionado ao desenvolvimento:

- A) do comércio
- B) das guerras
- C) da conquista de territórios
- D) do Estado Moderno
- E) dos transportes

28. O contexto hoteleiro do Brasil, na década de 1980, caracterizou-se pela (o):

- A) surgimento dos hotéis econômicos e flats
- B) implantação dos primeiros hotéis de cadeias internacionais
- C) inauguração dos primeiros hotéis de luxo
- D) cassinismo
- E) termalismo

29. A classificação hoteleira objetiva orientar os hóspedes na escolha do hotel. Os três tipos mais conhecidos e utilizados são:

- A) pública, privada, empresarial
- B) oficial, comercial, independente
- C) pública, privada, independente
- D) oficial, governamental, civil
- E) comercial, iconográfica, mercadológica

30. O debate acerca da equiparação internacional da classificação dos estabelecimentos hoteleiros, no que diz respeito a hotéis de mesma categoria, visa a sanar a:

- A) variação de tarifa média
- B) diferença entre qualidade e serviços prestados
- C) distância entre modais de transporte
- D) diminuição da taxa de ocupação
- E) diversidade de idiomas

31. "A hotelaria consiste em dois serviços distintos – oferecer acomodação para pessoas que estão longe de casa pernoitarem e fornecer alimento para quem está distante de casa ou não prepara as próprias refeições no momento".

(Chon e Sparrowe, 2003, p. 51).

De acordo com a teoria de Maslow, tais serviços corresponderiam a uma das seguintes necessidades:

- A) autorrealização
- B) desenvolvimento pessoal
- C) necessidade social
- D) segurança
- E) necessidade fisiológica

32. Os meios de hospedagem podem ser considerados hoteleiros ou extra-hoteleiros. Um meio de hospedagem que pode ser considerado extra-hoteleiro é:

- A) SPA
- B) hotel-fazenda
- C) lodge
- D) pensão
- E) motel

33. O tipo de hotel que descende dos grandes hotéis, possui áreas públicas com decoração requintada, cara, gastronomia sofisticada, linha completa de comodidades e serviço de qualidade superior é conhecido como hotel:

- A) de luxo
- B) boutique
- C) *all inclusive*
- D) de convenções
- E) executivo

34. No Brasil, o número de hotéis pertencentes a redes nacionais ou internacionais é muito inferior ao número de hotéis independentes. A estratégia que deve ser adotada pelos hotéis independentes para que possam competir com os hotéis pertencentes às redes é:

- A) filiação às grandes redes nacionais
- B) escolha do setor de lazer como foco do negócio
- C) investimento de recursos em *marketing* internacional
- D) criação de um *pool* com outros hotéis independentes
- E) terceirização da administração

35. A partir da tendência de crescimento do segmento ecoturismo, o principal impacto para os meios de hospedagem está explicitado na alternativa:

- A) O perfil de baixa renda do ecoturista tende a pressionar a redução das diárias médias em destinos de ecoturismo.
- B) A valorização da proteção ao meio ambiente impedirá a expansão da construção hoteleira.
- C) Haverá crescimento da oferta hoteleira de lazer em grandes cidades para atender às famílias em busca de contato com a natureza.
- D) Haverá substituição da mão de obra local por mão de obra especializada para o público de ecoturismo.
- E) A procura por destinos de ecoturismo prejudicará financeiramente destinos tradicionais, caracterizados por não se preocuparem com seu entorno.

36. A identificação de características similares em um universo heterogêneo de hóspedes, a partir da identificação de suas necessidades, resulta no desenvolvimento de produtos hoteleiros específicos. Tal fenômeno é denominado:

- A) segmentação de mercado
- B) oferta hoteleira local
- C) estudo de demanda potencial e real
- D) gestão de mercado
- E) estudo de viabilidade

37. Na hotelaria, a chamada "hora da verdade", momento do contato entre o cliente e o fornecedor dos serviços oferecidos pelo meio de hospedagem, depende, sobretudo:

- A) da qualidade da infraestrutura do hotel
- B) da boa localização do hotel
- C) da qualificação do prestador do serviço
- D) da oferta de equipamentos de entretenimento e lazer
- E) do tempo destinado à prestação do serviço

38. A prestação de serviços em meios de hospedagem requer presença na execução de procedimentos operacionais. No entanto, tal fator não é suficiente para garantir a satisfação do hóspede em busca de hospitalidade. Para almejar resultados positivos na formação de profissionais do setor, devem-se promover:

- A) o conhecimento de diversos idiomas
- B) treinamentos operacionais semestrais
- C) a alfabetização tecnológica
- D) práticas humanistas de acolhimento
- E) a difusão de objetivos estratégicos direcionados ao mercado

39. Relacione os perfis do profissional de hospitalidade apresentados na coluna da esquerda, com as suas respectivas listadas na coluna da direita.

- 1- Competência () comunicação interpessoal
 2- Habilidade () lidar com metas estratégicas
 3- Atitude () disposição para bem-servir

A sequência correta é:

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

40. A racionalização e a padronização de serviços são características dos produtos de hospedagem do turismo de massa, responsáveis pela eficiência na prestação de serviços, mas que devem ser superados pela busca de experiência dos hóspedes que optam por hotéis segmentados. A oferta da experiência requer dos empreendimentos:

- A) criação de valor para os clientes
 B) diminuição do tempo na execução dos Procedimento Operacional Padrão - POP
 C) consumo consciente de recursos naturais
 D) informatização dos serviços de atenção ao hóspede
 E) intensificação de ações promocionais

41. O sistema de administração de hotéis é uma forma de gestão que requer parceria. A alternativa que apresenta corretamente as partes envolvidas no sistema de administração é:

- A) franqueador, franqueado e contratante
 B) franqueador, franqueado e administradora
 C) administradora, contratante e hotel
 D) hotel, investidor e construtor
 E) instituição financeira, clientes e investidor

42. A competitividade pode ser almejada por meio de diversas ações de redução de custo em um meio de hospedagem. A ação que não é adequada em procedimentos operacionais na área de hospedagem para evitar desperdícios e promover a competitividade no setor hoteleiro, é:

- A) organização do espaço de trabalho
 B) descarte de tarefas desnecessárias
 C) autodisciplina dos colaboradores
 D) tomada de preço para aquisição de mercadorias
 E) manutenção da limpeza de objetos e equipamentos

43. O estudo de viabilidade para o desenvolvimento de hotéis requer a análise de mercado, que deve resultar do estudo dos seguintes pontos:

- A) formação profissional, custo de implementação e manutenção da lavanderia, custos operacionais em recepção, vendas e reservas
 B) mapeamento de processos, elaboração de promoção externa de vendas, estimativa de vendas no setor de eventos
 C) elaboração de fichas técnicas, definição dos procedimentos operacionais padrão
 D) aquisição de mobília, enxoval, louça e insumos para o setor de alimentos e bebidas
 E) escolha do local, levantamento geofísico, histórico, econômico, análise de infraestrutura do local

44. A viabilidade de um empreendimento hoteleiro depende de diversas definições na sua concepção. O conjunto de decisões que devem ser tomadas, prioritariamente, no desenvolvimento de hotéis é:

- A) grandeza do investimento, tipo de hotel, localização
 B) localização, identificação do público-alvo, escolha dos fornecedores
 C) identificação do público-alvo, perfil dos colaboradores, cargos e funções
 D) projeto arquitetônico, organograma, grandeza do investimento
 E) definição de cargos e funções, projeto arquitetônico, tipo de hotel

45. Fazem parte do projeto arquitetônico de desenvolvimento hoteleiro as instalações e áreas de:

- A) hospedagem, serviços e transportes
 B) transportes, atrativos turísticos e infraestrutura
 C) infraestrutura, comunicação e informática
 D) hospedagem, recreação e administração
 E) informática, infraestrutura e serviços

46. No setor hoteleiro, os softwares devem ter capacidade para atender diversas áreas e setores, dentre os quais não se pode(m) incluir:

- A) hospedagem: reservas, recepção, governança, telefonia
 B) manutenção: ajardinamento e paisagismo
 C) alimentos e bebidas: departamento de compras, almoxarifado, produção (copa/cozinha), distribuição e venda
 D) marketing e eventos: vendas
 E) administração: controle financeiro, contas a pagar/receber, fluxo de caixa, folha de pagamento, recursos humanos e sistema de gestão

47. Das características apresentadas abaixo, aquela que corresponde à tecnologia e inovação na chamada "indústria da hospitalidade" é:

- A) A tecnologia da informação se refere aos sistemas de informática dos hotéis.
 B) A tecnologia da prestação de serviços de hospitalidade utiliza os mesmos processos da tecnologia da indústria de bens.
 C) As inovações tecnológicas causam impacto direto no envolvimento dos clientes com a prestação dos serviços.
 D) Os produtos tangíveis da hospitalidade requerem tecnologia superior à das fábricas.
 E) Não há diferença significativa entre a tecnologia de serviços e a de produção de mercadorias.

48. Os avanços da tecnologia proporcionaram a criação de um espaço social da hospitalidade que é virtual. A hospitalidade virtual caracteriza-se por:

- A) oferecer abrigo e segurança ao hóspede virtual
 B) enviar e receber mensagens por meios eletrônicos
 C) expressar o direito de ir e vir, normalmente exercido na internet
 D) oferecer gastronomia em casa
 E) garantir pequenos gestos de gentileza do cotidiano e a contínua atenção às pessoas que chegam e que partem

49. A análise da oferta da hospitalidade requer o entendimento de diferentes domínios. Relacione os domínios da hospitalidade apresentados na coluna da esquerda, às suas características correspondentes, listadas na coluna da direita.

- 1- Social () liberdade de ação e obrigação de pagamento
 2- Privado () crenças partilhadas e publicamente articuladas
 3- Comercial () relação de amizade entre hóspede e anfitrião

A sequência correta é:

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

50. A hospitalidade pode ser definida como "uma troca humana contemporânea, assumida voluntariamente e concebida para aumentar o bem-estar mútuo das partes envolvidas mediante a oferta de acomodação e/ou alimento e/ou bebida".

(Lashley, M. Hospitalidade e administração da hospitalidade. Cap. 8, p. 202. In: LASHLEY, C. e MORRISSON, A. Em busca da hospitalidade. Barueri: Manole, 2004).

De acordo com a citação, é possível afirmar que a hospitalidade:

- A) Não foi uma característica de sociedades antigas.
 B) Envolve pessoas e requer um processo de trocas.
 C) É sinônimo de hotelaria.
 D) É o resultado do comportamento hospitaleiro.
 E) Por ser uma ação comercial, é uma ação obrigatória por parte dos prestadores de serviços.

51. A hospitalidade comercial é um dos campos de estudos da prestação de serviços em meios de hospedagem. O cerne da discussão teórica sobre a definição de hospitalidade comercial está no entendimento da hospitalidade como:

- A) um fenômeno que requer estudos disciplinares
- B) a relação de acolhimento estabelecida entre diferentes sujeitos
- C) prática social voluntária, de acolher ou receber outro sujeito
- D) ação social com valores universalmente compartilhados
- E) prática presente exclusivamente na prestação de serviços hoteleiros e de alimentação

52. Para Camargo (2004), a origem da hospitalidade tal qual a sociedade atual a concebe está:

- A) nas trocas comerciais originadas na sociedade antiga
- B) no acolhimento praticado nos jogos olímpicos da grécia
- C) na oferta de alimento aos deuses no egipto antigo
- D) nas práticas de comensalidade familiares
- E) nos rituais de trocas nas sociedades arcaicas

53. A hospitalidade comercial deve buscar a incorporação de valores da hospitalidade pública e privada no ambiente dos meios de hospedagem. Para concretizar tal desafio, a ação **contrária**, por parte dos prestadores de serviço de hospedagem, é:

- A) oferecer companhia ao hóspede na área social do hotel
- B) identificar o hóspede como parte do processo de acessibilidade
- C) fazer com que o hóspede se sinta em casa
- D) zelar pela segurança do hóspede
- E) portar-se como damas ou cavalheiros servindo damas ou cavalheiros

54. A interação entre os tempos sociais da hospitalidade e dos espaços sociais da hospitalidade formam diversos campos de estudo da mesma. Estabeleça a correspondência entre as relações tempo/espaço, apresentadas na coluna da esquerda e suas respectivas ações, mostradas na coluna direita.

- | | | |
|-----------------------|-----|--|
| 1- entreter virtual | () | dispor de jogos interativos de computador |
| 2- alimentar público | () | proporcionar abrigo e segurança ao hóspede |
| 3- hospedar doméstico | () | proporcionar socialidade e comunicação |

A sequência correta é:

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

55. "A oferta comercial da hospitalidade ocorre na maioria das sociedades ocidentais num contexto em que ela não ocupa posição central no sistema de valores"

(Brotherton, B. e Wood, R. *Para um entendimento teórico*. Cap. 1, p. 17. In: LASHLEY, Conrad e MORRISSON, Allison. *Em busca da hospitalidade*. Barueri: Manole, 2004).

A citação alerta para a delicada situação da prestação da hospitalidade em ambientes hoteleiros, porque:

- A) O termo hospitalidade é aplicado nos estudos científicos e nas práticas de mercado com o mesmo sentido da palavra hotelaria.
- B) Os valores da hospitalidade privada e social emergem da hospitalidade comercial.
- C) Os provedores de hospitalidade comercial visam a conquistar a comunidade local e inseri-la no ambiente do meio de hospedagem.
- D) Os procedimentos-padrão de atendimento simulam, de forma eficiente, as práticas privadas e sociais de hospitalidade.
- E) Os valores da sociedade atual não condizem com os valores emergentes da hospitalidade nas sociedades arcaicas, de respeito, acolhimento, atenção e cortesia.

56. Uma das ferramentas de gestão utilizadas em meios de hospedagem são os indicadores de performance. O indicador que verifica o valor total recebido, em moeda corrente, referente ao número de apartamentos ocupados é denominado:

- A) REVPAR (Revenue per available room)
- B) taxa de ocupação
- C) receita de apartamentos
- D) diária média
- E) receita de hospedagem

57. Podem-se identificar grupos de clientes com procedimentos similares, como, por exemplo, os hóspedes representantes de empresas conveniadas. Quanto aos hóspedes que chegam sem reserva, a ação correta a ser tomada na recepção é:

- A) oferecer tarifa com desconto, pois a unidade habitacional não pode ser estocada para o dia seguinte
- B) solicitar documentação e garantia de pagamento para a tarifa mais elevada, conhecida como tarifa-balcão
- C) recolher a assinatura do hóspede para posterior cobrança das instituições financeiras
- D) informar ao hóspede a necessidade de fazer reserva prévia, e indicar outro estabelecimento hoteleiro que possa recebê-lo
- E) realizar os procedimentos padrão de *check in* e cobrar do hóspede o serviço de fotografia, que deve constar de seu registro

58. O complexo funcionamento de um meio de hospedagem requer que a comunicação entre os diferentes setores ocorra de forma adequada. Além disso, cada setor deve cumprir suas tarefas para garantir que a experiência do hóspede seja positiva. Relacione os setores tradicionais de um meio de hospedagem, listados na coluna da esquerda, às suas respectivas atribuições, apresentadas na coluna da direita.

- | | | |
|--------------------|-----|--|
| 1- reservas | () | supervisionar ou organizar a área da sauna, da academia e da piscina |
| 2- recepção | () | disponibilizar relatório de saldo de hóspedes |
| 3- portaria social | () | solicitar reposição de enxoval |
| 4- telefonia | () | manter a ordem e a limpeza da área social |
| 5- lazer | () | localizar os hóspedes na área do hotel |
| 6- governança | () | informar ao hóspede as regras tarifárias |

A sequência correta é:

- A) 5 - 6 - 2 - 1 - 4 - 3
- B) 1 - 3 - 2 - 6 - 5 - 4
- C) 4 - 6 - 5 - 2 - 3 - 1
- D) 5 - 2 - 6 - 3 - 4 - 1
- E) 3 - 2 - 1 - 5 - 4 - 6

59. A afirmação, difundida pelo próprio setor hoteleiro, de que os hóspedes devem esperar um serviço de alta qualidade, gera uma necessidade contínua de melhoria de serviços. Tal premissa gera consequências que podem ser nocivas à gestão hoteleira, mas que deve ser evitada, com a seguinte atitude:

- A) resolver todos os problemas indicados pelos hóspedes nos questionários de satisfação
- B) sempre oferecer serviços condizentes com uma categoria superior de classificação do meio de hospedagem
- C) tratar do nível de qualidade apropriado e fazer com que ele seja atingido
- D) reduzir os custos do negócio, contratando profissionais com baixa qualificação, por salários inferiores, aumentando a lucratividade
- E) divulgar informações sobre serviços e infraestrutura inferiores às reais, para garantir a superação da expectativa do hóspede

60. Na organização hoteleira, a "orientação de marketing trata de servir aos clientes, atendendo às necessidades da sociedade e atingindo os objetivos da empresa". (CLARKE, Alan e CHEN, Wei. *Hotelaria; fundamentos teóricos e gestão*. Rio de Janeiro: Campus/Elsevier, 2008. Cap. 5, p.132). As tendências corretas que influenciarão o marketing hoteleiro no século XXI são:

- A) ética, meio ambiente, diversidade cultural, mudanças e inovações tecnológicas
- B) oferta de serviços rápidos e padronizados, equiparação de produtos e serviços para mercados locais e internacionais
- C) avanço tecnológico dos meios de transporte e comunicação de massa
- D) oferta restrita de produtos e serviços e diminuição de custos
- E) crescimento dos centros urbanos, inserção de núcleos de negócios nas estruturas físicas dos meios de hospedagem