



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE  
[www.ifs.edu.br](http://www.ifs.edu.br)

CONCURSO PÚBLICO PARA PROFESSOR DE ENSINO BÁSICO, TÉCNICO E TECNOLÓGICO

# TURISMO/ HOTELARIA

## CADERNO DE QUESTÕES

### INSTRUÇÕES

- 1- Examine seu **CADERNO DE QUESTÕES**
  - Este caderno contém **40 (quarenta) questões** objetivas;
  - **Se apresentar alguma falha de impressão, dirija - se ao fiscal de sala antes de iniciar a prova;**
  - No caso de dúvida sobre alguma questão, procure, ao final da prova, a Coordenação do concurso e solicite **REQUERIMENTO DE RECURSO**;
  - O fiscal não está autorizado a esclarecer nenhuma dúvida sobre as questões da prova.
- 2- Deixe para preencher o **CARTÃO RESPOSTA** após ter respondido às questões
  - O **CARTÃO RESPOSTA** será distribuído depois do início da prova;
  - **NÃO** dobre, não rasure e nem amasse o **CARTÃO RESPOSTA**;
  - **NÃO** será distribuído novo **CARTÃO RESPOSTA**;
  - Utilize caneta esferográfica de tinta **PRETA** ou **AZUL** para preenchimento do **CARTÃO RESPOSTA**.
  - **Assine seu cartão resposta conforme documento oficial de identidade apresentado no ato da prova. O NÃO CUMPRIMENTO DESTE ITEM DESCLASSIFICARÁ O CANDIDATO.**
  - Confira todos os seus dados no cartão resposta antes de preenchê-lo. Se houver qualquer falha nos dados, informe imediatamente ao fiscal de sala, para que sejam tomadas as devidas providências.
- 3- Será excluído da prova, e conseqüentemente eliminado, o candidato que usar de meios fraudulentos. Estão proibidas as consultas de qualquer espécie e a utilização de máquinas de calcular ou similares (relógios com calculadora) ou aparelhos eletrônicos (telefone celular, bip, ...)
- 4- Ao terminar a prova, verifique se está levando seus pertences.
- 5- Observe o preenchimento correto dos alvéolos correspondentes às respostas:



**CANDIDATO:** \_\_\_\_\_



**LEGISLAÇÃO**

- 1) Conforme a Constituição Federal do Brasil, considere as seguintes opções:
- I. As usinas que operem com reator nuclear deverão ter sua localização definida em lei estadual, sem o que não poderão ser instaladas.
  - II. Incumbe ao Poder Público promover a educação ambiental em todos os níveis de ensino e a conscientização pública para a preservação do meio ambiente.
  - III. As condutas e atividades consideradas lesivas ao meio ambiente sujeitarão os infratores, pessoas físicas ou jurídicas, a sanções penais e administrativas, independentemente da obrigação de reparar os danos causados.
  - IV. São disponíveis as terras devolutas ou arrecadadas pelos Estados, por ações discriminatórias, necessárias à proteção dos ecossistemas naturais.
- Marque a alternativa correta:
- a) I, III e IV estão corretas.
  - b) II e III estão corretas.
  - c) I e II estão corretas.
  - d) III e IV estão corretas.
  - e) II e IV estão corretas.
- 2) Considerando o disposto na Lei nº8.112/90, responda a opção correta:
- a) É assegurada a isonomia de vencimentos para cargos de atribuições iguais ou semelhantes do mesmo Poder, ou entre servidores dos três Poderes, incluindo as vantagens de caráter individual e as relativas à natureza ou ao local de trabalho.
  - b) Remuneração é o vencimento do cargo efetivo, acrescido das vantagens pecuniárias temporárias estabelecidas em lei.
  - c) Indenizações, gratificações e adicionais podem ser pagas ao servidor como vantagens além do vencimento.
  - d) As indenizações são incorporadas ao vencimento ou provento para qualquer efeito.
  - e) Salário é a retribuição pecuniária pelo exercício de cargo público, com valor fixado em lei.
- 3) Considerando os direitos e deveres individuais e coletivos previstos na Constituição Federal do Brasil, todas as opções estão corretas, exceto:
- a) É livre o exercício de qualquer trabalho, ofício ou profissão, atendidas as qualificações profissionais que a lei estabelecer.
  - b) É livre a expressão da atividade intelectual, artística, científica e de comunicação, independentemente de censura ou licença.
  - c) As associações só poderão ser compulsoriamente dissolvidas ou ter suas atividades suspensas por decisão judicial ou administrativa, exigindo-se, no primeiro caso, o trânsito em julgado.
  - d) É assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional.
  - e) Ninguém será privado de direitos por motivo de crença religiosa ou de convicção filosófica ou política, salvo se as invocar para eximir-se de obrigação legal a todos imposta e recusar-se a cumprir prestação alternativa, fixada em lei.
- 4) A República Federativa do Brasil, conforme a Constituição Federal, rege-se nas suas relações internacionais pelos seguintes princípios, exceto:
- a) Cooperação entre os povos para o progresso da humanidade.
  - b) Repúdio ao terrorismo e ao racismo.
  - c) Prevalência dos direitos humanos.
  - d) Pluralismo político.
  - e) Solução pacífica dos conflitos.
- 5) Assinale a opção incorreta, nos termos da Constituição Federal do Brasil:
- a) Os vencimentos dos cargos do Poder Legislativo e do Poder Executivo não poderão ser superiores aos pagos pelo Poder Judiciário.
  - b) Somente por lei específica poderá ser criada autarquia e autorizada a instituição de empresa pública, de sociedade de economia mista e de fundação, cabendo à lei complementar, neste último caso, definir as áreas de sua atuação.
  - c) As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.
  - d) É vedada a vinculação ou equiparação de quaisquer espécies remuneratórias para o efeito de remuneração de pessoal do serviço público.
  - e) Ao servidor público da administração direta, autárquica e fundacional, no exercício de mandato eletivo, investido no mandato de Prefeito, será afastado do cargo, emprego ou função, sendo-lhe facultado optar pela sua remuneração.
- 6) Sobre as finalidades da educação superior, nos termos da Lei nº 9.394/96 (Lei de Diretrizes e Bases da Educação), todas as afirmações seguintes são corretas, exceto:
- a) Estimular o conhecimento dos problemas do mundo presente, em particular os regionais e locais, prestar serviços especializados à comunidade e estabelecer com esta uma relação de reciprocidade.
  - b) Incentivar o trabalho de pesquisa e investigação científica, visando o desenvolvimento da ciência e a criação e difusão da cultura.
  - c) Estimular a criação cultural e o desenvolvimento do espírito científico e do pensamento reflexivo.
  - d) Promover a divulgação de conhecimentos culturais e científicos que constituem patrimônio da humanidade e comunicar o saber através do ensino, de publicações ou de outras formas de comunicação.
  - e) Formar diplomados nas diferentes áreas de conhecimento, aptos para a inserção em setores profissionais e para a participação no desenvolvimento da sociedade brasileira.
- 7) Nos termos da Lei 9.394/96 (Lei de Diretrizes e Bases da Educação), assinale a única opção incorreta:
- a) Na educação superior, o ano letivo regular, independente do ano civil, tem, no mínimo, duzentos dias de trabalho acadêmico efetivo, excluído o tempo reservado aos exames finais, quando houver.
  - b) Os sistemas de ensino assegurarão às unidades escolares públicas de educação básica que os integram progressivos graus de gestão financeira, observadas as normas gerais de direito financeiro público.
  - c) Compete aos Estados baixar normas gerais sobre cursos de graduação e pós-graduação.
  - d) Os institutos superiores de educação manterão cursos formadores de profissionais para a educação básica, inclusive o curso normal superior, destinado à formação de docentes para a educação infantil e para as primeiras séries do ensino fundamental.
  - e) Compete aos docentes estabelecer estratégias de recuperação para os alunos de menor rendimento.

- 8) Nos termos da Constituição da República do Brasil, assinale a resposta incorreta:
- Cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem;
  - Os danos e ameaças ao patrimônio cultural serão punidos, na forma da lei.
  - A lei estabelecerá incentivos para a produção e o conhecimento de bens e valores culturais.
  - Constituem patrimônio cultural brasileiro os bens de natureza material e imaterial, tomados individualmente ou em conjunto, portadores de referência à identidade, à ação, à memória dos diferentes grupos formadores da sociedade brasileira.
  - Ficam tombados, na forma da lei, todos os documentos e os sítios detentores de reminiscências históricas dos antigos quilombos.
- 9) Considerando a Lei 8.112/90, a demissão será aplicada nos casos a seguir expostos, exceto:
- Inassiduidade habitual.
  - Probidade administrativa.
  - Crime contra a administração pública.
  - Incontinência pública.
  - Abandono de cargo.
- 10) Nos termos da Lei nº 8.112/90, são formas de provimento de cargo público:
- |                    |                     |
|--------------------|---------------------|
| I. Redistribuição; | III. Readaptação;   |
| II. Promoção;      | IV. Aproveitamento; |
- Estão certos os itens:
- I e III
  - I e IV
  - I, II, e III
  - I, III e IV
  - II, III, e IV

### **CONHECIMENTOS PEDAGÓGICOS**

- 11) O domínio e ampliação das habilidades de leitura e escrita é muito importante na Educação básica. Os professores precisam desenvolver metodologias de ensino que auxiliem o pleno domínio e desenvolvimento dessas habilidades pelo estudante. Ao remetermos as funções sociais da escrita e da leitura, estão principalmente envolvidas idéias referentes à:
- Desenvolvimento da habilidade de leitura e escrita independente do contexto, portanto é um processo totalmente individual.
  - Decodificação e codificação de signos lingüísticos, exclusivamente.
  - Ensino centrado na metalinguagem e expressão subjetiva.
  - Exploração de atividades orientadas principalmente ao domínio das convenções lingüísticas, explorando através de textos de caráter exclusivamente científico o saber que é relevante para a vida.
  - Interação e participação social, construção e sistematização do conhecimento, auto-avaliação e expressão da subjetividade, e organização da própria ação.
- 12) A institucionalização do ensino médio integrado a educação profissional rompe com a dualidade histórica que separou os estudos preparatórios para a educação superior da formação profissional no Brasil, contribuindo com a melhoria da qualidade nessa etapa da educação básica. Uma escola de ensino médio com perfil democrático e de caráter emancipador apresenta-se como perfil didático-pedagógico:
- Os recursos didáticos como elementos desnecessários para a realização da prática pedagógica.
  - A metodologia como meio de promover a interação, a problematização e a intervenção.
  - O professor como único transmissor do conhecimento e condutor do processo ensino-aprendizagem.
  - Avaliação como instrumento classificatório, voltada para a verificação da apreensão de conteúdos.
  - Estudante como sujeito passivo, que interage e recebe conhecimento.
- 13) A Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (9394/96) preconiza a valorização dos profissionais da educação. O texto da lei determina a valorização do profissional da educação, assegurando-lhe, inclusive nos termos dos estatutos e dos Planos de Carreira do Magistério Público alguns direitos (Art.67).
- Entre os direitos previstos na lei, não se destaca:
- Transferência de unidade de trabalho, levando em conta a necessidade pessoal e das unidades de ensino.
  - Piso salarial profissional.
  - Ingresso exclusivamente por concurso público de provas e títulos.
  - Progressão funcional baseada na titulação ou habilitação e na avaliação do desempenho.
  - Aperfeiçoamento profissional continuado, inclusive com licenciamento periódico remunerado para esse fim.
- 14) A Lei de Diretrizes e Base da Educação no Brasil (9394/96) representa um marco na construção da identidade do ensino médio. O ensino médio, segundo os termos da lei (Art. 35), tem diferentes finalidades. Entre as finalidades do ensino médio não se destaca:
- O aprimoramento do educando como pessoa humana, incluindo a formação ética e o desenvolvimento da autonomia intelectual e do pensamento crítico.
  - A preparação básica para o trabalho e a cidadania do educando, para continuar aprendendo, de modo a ser capaz de se adaptar com flexibilidade a novas condições de ocupação ou aperfeiçoamento posteriores.
  - A consolidação e o aprofundamento dos conhecimentos adquiridos no ensino fundamental, possibilitando o prosseguimento de estudos.
  - A compreensão dos fundamentos científicos e tecnológicos dos processos produtivos, relacionando a teoria com a prática, no ensino de cada disciplina.
  - Consideração das condições de escolaridade dos estudantes em cada estabelecimento. Orientação exclusiva para o trabalho técnico e às práticas desportivas.
- 15) Leia atentamente o relato de uma professora que leciona na modalidade profissionalizante de Educação de Jovens e Adultos em um determinado IF. “Em sala de aula converse com o estudante, estabeleça uma relação de diálogo e de reconhecimento ao seu saber, pois o estudante tem muito a nos ensinar em sala de aula. Troque idéias sobre quem são vocês e as coisas que fazem no grupo social ao qual pertence. Discuta sobre temas de valores fundamentais ao interesse social, aos direitos e deveres dos cidadãos, ao respeito ao bem comum e a democracia. Selecione a partir da realidade cultural e social os conteúdos a serem trabalhados, pesquise, explore e problematize juntos os conteúdos a serem trabalhados em sala de aula, e assim é possível pensar em ações de intervenção na realidade. Explore temas que os alunos ainda não conheçam. Ah! Há um universo de temas para conhecer e o estudante adulto tem garra e quer aprender.”
- Considerando o relato descrito acima, é possível relacionar estas ações com a seguinte concepção:
- Sócio interacionista.
  - Tecnicista.
  - Comportamentalista.
  - Tradicional.
  - Experimental.

- 16) A Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional - (9394/96) assegura que os currículos do ensino fundamental e médio devem ter uma base nacional comum, a ser complementada, em cada sistema de ensino e estabelecimento escolar, por uma parte diversificada, exigida pelas características regionais e locais da sociedade, da cultura, da economia e da clientela (Art. 26). No artigo 37 também indica algumas diretrizes para o currículo no ensino médio. Para o ensino médio destaca-se como uma diretriz:
- Facultar a inclusão de duas línguas estrangeiras, escolhida pela comunidade.
  - Currículo elaborado e executado pelos estabelecimentos de ensino, respeitando as diferentes realidades regionais independente das normativas nacionais.
  - A reverência a participação exclusiva dos pedagogos e especialistas na construção da proposta pedagógica do estabelecimento de ensino.
  - Adotar a língua portuguesa como instrumento de comunicação entre as pessoas e de hierarquia social.
  - A educação tecnológica básica, a compreensão do significado da ciência, das letras e das artes, o processo histórico de transformação da sociedade e da cultura.
- 17) O processo de avaliação consiste necessariamente em diagnosticar em que medida os objetivos propostos pela proposta pedagógica estão sendo realmente alcançados. A forma de compreender a avaliação reflete uma postura filosófica e epistemológica diante da educação. Indique a alternativa que demonstre as características da avaliação de caráter democrático.
- Quantitativa, direcionada para a aferição de resultados que possam conduzir a produtividade e competitividade entre os estudantes.
  - Orientadora, voltada para o processo de desenvolvimento e aprendizagem, subsidia a organização pedagógica para o orientação de novas diretrizes pedagógicas.
  - Classificatória, situada nos sujeitos educativos, utilizando-se de instrumentos de verificação extensos e aplicados de maneira repetida, guia-se pela intenção de mensurar e classificar os estudantes.
  - Padronizada, voltada para a homogenização dos processos avaliatórios, preocupa-se apenas com o pensamento objetivo e o padrão do grupo de estudantes.
  - Meritocrática, considera os méritos dos estudantes, considerada como qualitativa, importa-se apenas com o aprendido.
- 18) A educação tem uma função social muito importante na sociedade, especialmente no que se refere ao mundo do trabalho e ao universo da tecnologia. Nesta perspectiva, conforme a concepção crítico-social, a educação deve ter como objetivo:
- Preparar mão-de-obra especializada para suprir as necessidades de desenvolvimento do sistema capitalista, atendendo assim as exigências da produtividade e de crescente divisão social do trabalho.
  - Preparar pessoas para que correspondam docilmente às necessidades do capital, e ocupem seus lugares na sociedade, contribuindo para a manutenção da ordem social.
  - Formar pessoas capazes de pensar criticamente, potencializando o desenvolvimento de suas capacidades intelectuais, emocionais, culturais e relacionais para o pleno desenvolvimento da sociedade.
  - Formar cidadãos para ocuparem lugares fixos e funcionais na estrutura hierárquica da produção e da sociedade.
  - Capacitar prioritariamente pessoas para o domínio das técnicas e tecnologia do mundo do trabalho, dotando-o de capacidade intelectual de competir com os outros.
- 19) A concepção de avaliação que um professor tem determina a escolha dos instrumentos e procedimentos utilizados no processo avaliativo. Uma avaliação de caráter democrático se caracteriza por atividades e estratégias de ensino que respeita a participação do estudante, sua cultura e a realidade sociocultural. Uma estratégia de ensino relacionada a esse perfil pode ser assim descrita:
- Ênfase na aplicação de testes escritos, de natureza objetiva e extensa, a fim de testar os conhecimentos dos estudantes e classificá-los segundo o desempenho apresentado.
  - Realização de exames orais e individuais a fim de medir e comparar o grau de expressividade e de memorização do conteúdo trabalhado em sala de aula.
  - Seqüência de atividades estruturadas, repetidas, com níveis de dificuldades progressivos e com ênfase na memorização.
  - Atividades de auto-avaliação pelo aluno, com atribuição de notas a aspectos do seu próprio desempenho.
  - Sucessiva aplicação de exercícios individuais sobre o mesmo assunto a fim de garantir a fixação do conteúdo estudado.
- 20) Conforme a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (9394/96), os conteúdos e metodologias e formas de avaliação no ensino médio organizar-se-ão de maneira que o estudante demonstre:
- Domínio de princípios científicos e tecnológicos que presidem a produção moderna.
  - Conhecimento das formas contemporâneas de linguagem.
  - Domínio dos conhecimentos de Filosofia e de Sociologia necessários ao exercício da cidadania.
  - Capacidade de intercambiar áreas de conhecimento de maneira recíproca, gerando exegese dos conhecimentos e enriquecimento pessoal.
- I, II e IV
  - I, II e III
  - I e II
  - I, III e IV
  - III e IV
- CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**
- 21) Dentre as várias premissas relacionadas ao dimensionamento da área necessária à cozinha, podemos afirmar que este depende basicamente:
- Da área de pré-preparo e área de acabamento, cocção e distribuição.
  - Do número de refeições a serem servidas e da diversidade e da complexidade do cardápio.
  - Do esquema e da frequência de abastecimento e da área de pré-preparo.
  - Da área de pré-preparo e da participação da mão-de-obra.
  - Do sistema operacional adotado (com ou sem pré-preparo) e da área de acabamento, cocção e distribuição.
- 22) A melhor área para instalação da cozinha é aquela que fica no mesmo piso do restaurante, contígua a este. Caso contrário poderia ocorrer:
- Nada de preocupante. A localização da cozinha não influencia o serviço no restaurante.
  - Os serviços demorariam mais para serem executados, a comida esfriaria até chegar ao cliente e haveria necessidade de mais pessoal.
  - Os clientes evitariam visitar a cozinha, por estar distante do salão.
  - Aumento na produtividade dos colaboradores, pois evitaria que os mesmos ficassem observando o movimento do restaurante.
  - Utilizando um monta-carga, a comida não demoraria a esfriar, não comprometendo a qualidade do serviço na cozinha.

- 23) Cada setor da cozinha necessita de móveis, equipamentos e utensílios em quantidade e qualidade adequadas para o tipo de produção que a cozinha objetiva realizar. A respeito da classificação ou agrupamento dos móveis, equipamentos e utensílios da cozinha, assinale a afirmativa incorreta.
- Equipamentos para cocção: panelas e *sautesses*.
  - Equipamentos para refrigeração: geladeiras e *freezers*.
  - Materiais (utensílios) para cocção: panelas e *sautesses*.
  - Materiais (utensílios) para distribuição: travessas e bandejas.
  - Roupas e uniformes de cozinha.
- 24) O fluxo das mercadorias deve fazer uma seqüência inspirada na idéia de processo. Ou seja, as tarefas vão sendo executadas dentro de uma seqüência lógica, que vai do início das operações para o seu fim, evitando que a mercadoria retorne a etapas pelas quais já passou. Assinale abaixo a seqüência correta.
- Estocagem → recepção → pré-operação → cocção → distribuição.
  - Recepção → estocagem → pré-operação → cocção → distribuição.
  - Pré-operação → recepção → estocagem → cocção → distribuição.
  - Recepção → estocagem → distribuição → pré-operação → cocção.
  - Recepção → distribuição → estocagem → pré-operação → cocção.
- 25) O cardápio não é apenas uma lista com pratos que o restaurante produz, pois isto seria apenas uma “carta de comidas”, mas um instrumento para auxiliar o cliente na montagem de sua refeição, visando aumento das vendas do restaurante. Diante do exposto, seria correto afirmar que para um bom planejamento de cardápio é fundamental:
- Que os pratos que formam um menu devem ser equilibrados, variados e adequados a cada tipo de serviço, sem a precaução quanto a equipamentos, utensílios ou treinamentos especiais para sua confecção e serviço.
  - Que as pessoas que irão desenvolver o cardápio não precisam deter de tanto conhecimento na área de alimentos, o próprio gerente ou proprietário pode elaborar o cardápio.
  - Saber combinar os aspectos visuais, de paladar e aroma dos pratos, além de fazer combinações harmoniosas entre alimentos e bebidas.
  - Ter cuidado em elaborar pratos com preparações cujos métodos de cocção sejam bem semelhantes, para que a consistência da proteína animal, das fibras e do amido que formou o prato sejam semelhantes também.
  - As alternativas a e d estão corretas.
- 26) *Mise-en-place*, expressão de origem francesa, muito utilizado na área de alimentação significa:
- Tipo de utensílio utilizado na cozinha.
  - Tipo de corte de legume.
  - Conjunto de trabalho previamente executado, para colocar o local, objetos e alimentos e bebidas em ordem.
  - Tipo de cocção clássica francesa
  - Conjunto de pessoas que prestam serviços no restaurante.
- 27) Há um ponto no cardápio para o qual as pessoas olham assim que o tem nas mãos. A esse ponto dá-se o nome de *focal point*, a respeito do *focal point* é correto afirmar que:
- Todos os cardápios têm o mesmo *focal point*, ele não muda de acordo com o tipo e formato do cardápio.
  - Não se deve separar uma área no *focal point* do cardápio para inclusão de cartão enunciando sugestão do restaurante.
  - A área no *focal point* do cardápio é utilizada exclusivamente para dar saída a pratos “enclachados”, a Sugestão do *Chef*, ou a pratos com ingredientes que estão com seu prazo de validade quase no limite.
  - A área no *focal point* do cardápio é explorada pelos restaurantes para estimular as vendas de determinados pratos ou grupos de pratos.
  - As alternativas a e d estão corretas.
- 28) Em hotéis com um número superior a 200 UH, é comum a função do (a) *Concierge*, a fim de agregar ainda mais valor ao serviço de *front office*. Identifique entre as afirmativas abaixo aquela que representa a atividade que não é de responsabilidade do (a) *Concierge*:
- Obter reservas no restaurante
  - Desenvolver o *check out* do hóspede
  - Comprar ingressos para teatros ou concertos
  - Indicar atrações locais
  - Providenciar um intérprete para auxiliar um hóspede estrangeiro.
- 29) O Sistema Oficial de Classificação de Meios de Hospedagem do Brasil, através do Manual de Avaliação, estabelece alguns serviços prioritários para o atendimento ao hóspede em hotéis de padrão Luxo e Super Luxo. Um desses procedimentos, o *turn dow*, é largamente utilizado em hotéis, mesmo para aqueles não classificados nas categorias citadas. Escolha entre as alternativas a seguir, a que discrimina em que consiste o *turn down*:
- Disponibilizar uma camareira no horário da noite para atendimento de eventuais necessidades dos hóspedes. Normalmente há o pedido para o preparo de cama extra.
  - Providenciar o preparo da cama do hóspede, no final da tarde, deixando-a pronta para a utilização, à noite. Normalmente é deixado um bombom ou brinde sobre a cama.
  - Providenciar a abertura e preparo da cama do hóspede, antes do seu *check in*. Normalmente é deixado um brinde sobre a cama.
  - Providenciar o preparo da cama do hóspede antes do seu *check in*, de acordo o seu pedido formal feito ao *Concierge*.
  - Disponibilizar o serviço de abertura de cama, antes do *check in* do hóspede, composto por preparo de cama extra e brinde de boas vindas.
- 30) Assinale dentre as alternativas propostas a que identifica de forma correta as atribuições do Gerente de Hospedagem.
- Organizar o Boletim de Ocupação Hoteleira – BOH e enviar ao *Convention & Visitors Bureau* e Administrar situações de *overbooking*.
  - Administrar situações de *overbooking* e Conferir relatórios emitidos pela auditoria noturna.
  - Organizar o Boletim de Ocupação Hoteleira – BOH e enviar ao *Convention & Visitors Bureau* e Conferir relatórios emitidos pela auditoria noturna.
  - Estabelecer a política de preços das hospedagens e monitorar a carteira de clientes.
  - Estabelecer a política de preços das hospedagens e organizar visitas aos clientes corporativos.
- 31) Algumas regras de serviço à mesa orientam e padronizam o serviço executado pelos garçons gerando mais qualidade e harmonia nas tarefas realizadas no restaurante. Identifique entre as alternativas a seguir aquela que aponta exclusivamente os procedimentos que devem ser realizados à direita do cliente.
- Serviço de todas as bebidas, serviço de desembaraço de todos os pratos, à exceção do pratinho de pão, serviço de desembaraço de todos os copos e talheres.
  - Serviço de todas as bebidas, serviço de desembaraço de todos os pratos, à exceção do pratinho de pão, apresentação de todos os pratos.
  - Serviço de todas as bebidas, serviço de desembaraço de todos os pratos, à exceção do pratinho de pão, serviço de refeições à inglesa direto e à francesa.
  - Serviço de todas as bebidas, serviço e desembaraço dos pratos de pão, serviço de refeições à inglesa direto e à francesa.
  - Serviço de todas as bebidas, serviço e desembaraço dos pratos de pão, serviço de desembaraço de todos os talheres.

- 32) Os restaurantes de categoria que dispõem de carta de vinhos seguem as regras de serviço da bebida de forma cerimoniosa, que segundo Castelli (2006) envolve uma verdadeira liturgia. Considerando as técnicas desse serviço, é correto afirmar que:
- Vinho branco deve ser servido a uma temperatura situada entre 8 e 12 graus; A garrafa de vinho deve ser aberta sempre à frente do cliente; A garrafa deve ser apresentada sempre pelo lado direito do cliente em uma posição em que o rótulo possa ser perfeitamente identificado.
  - Vinho tinto deve ser servido a uma temperatura situada entre 14 e 18 graus. Deve ser oferecido um pouco de vinho, para degustação, à pessoa que o solicitou. O copo deve ser mantido constantemente com vinho, durante a refeição.
  - Ao abrir a garrafa de vinho não furar totalmente a rolha para evitar que seus detritos caiam no vinho; Recomenda-se encher o copo de vinho branco cerca de meio copo; Na repetição de uma nova garrafa de vinho, oferecer novamente para degustação, pois cada garrafa é um caso, mesmo sendo da mesma caixa.
  - O serviço de ventilação deve ser aplicado ao vinho branco; Não é necessário a utilização do balde de gelo para o serviço do vinho tinto; Após extrair a rolha do vinho, deve-se limpar o bocal da garrafa com um guardanapo de serviço.
- Assinale a alternativa que aponta as técnicas corretas de serviço de vinho propostas nas opções citadas acima.
- Apenas as alternativas a, b e d estão corretas.
  - Apenas as alternativas a, b e c estão corretas.
  - Todas as alternativas estão corretas.
  - Todas as alternativas estão incorretas.
  - Apenas as alternativas b, c e d estão corretas.
- 33) Existem várias modalidades de serviço de restaurante. Uma delas caracteriza-se pelo garçom apresentar a travessa à esquerda do cliente e o próprio comensal se servir com o auxílio do talher de serviço. Escolha entre as opções a seguir aquela que traz a denominação dessa modalidade.
- Serviço à americana
  - Serviço à inglesa direto
  - Serviço à inglesa indireto
  - Serviço *self-service*
  - Serviço à francesa
- 34) A brigada do restaurante de um hotel de grande porte é composta por profissionais com cargos e funções bem definidos. A seguir apresentamos algumas dessas funções e seus respectivos cargos. Identifique dentre as alternativas abaixo somente aquela que relaciona a função e o cargo corretamente.
- Manter o aparador em ordem; Orientar sobre a compra e estoque de vinhos. Chefe de fila; *Sommelier*
  - Transportar os pedidos da cozinha até o *guéridon*; Preparar adequadamente as misturas de bebidas. *Commis*; *Sommelier*
  - Auxiliar no *mise en place*, antes e durante a refeição; Servir alimentos e bebidas aos hóspedes e clientes utilizando diversas modalidades de serviços. *Commis*; Garçom
  - Orientar sobre a compra e estoque de vinhos; Transportar os pedidos da cozinha até o *guéridon*. *Sommelier*; *Maître*
  - Preparar adequadamente as misturas de bebidas; Servir alimentos e bebidas aos hóspedes e clientes utilizando diversas modalidades de serviços. *Sommelier*; Garçom
- 35) Que condição(ões) compromete(m) a integridade dos alimentos e deve(m) ser alvo de reflexão, controle, monitoramento e verificação constantes na cozinha de um hotel:
- Assistência em educação e saúde para os manipuladores
  - Superfícies de contato higienizadas e substituição de embalagens após violação
  - Controle das etapas da cadeia processual
  - A falta de controle de tempo e temperatura e não descarte de embalagens secundárias
  - Atitudes que não corrompem a estrutura dos alimentos e potencializam às suas características organolépticas e sanitárias.
- 36) O que é uma contaminação cruzada:
- Possibilidade ou probabilidade de ocorrer um perigo
  - Substâncias químicas produzidas por alguns microrganismos existentes nos alimentos, susceptíveis de se desenvolverem - no alimento ou organismo - após o consumo de alimentos contaminados.
  - Transferência de microrganismos de alimentos contaminados para os alimentos preparados pelo contato direto, escorrimento ou contato indireto por meio de um veículo como mãos, utensílios, equipamentos ou vestuário.
  - Circuito que os alimentos devem seguir, da zona mais suja para a mais limpa, de forma a que os alimentos prontos a servir não se cruzem com os alimentos que irão ser descascados, lavados, etc
  - Intervalo de temperatura entre os 5°C e os 65°C, no qual os microrganismos se desenvolvem rapidamente.
- 37) A qualidade em relação a um restaurante (unidade de alimentação e nutrição) está associada:
- Às condições necessárias para a higiene e produção de alimentos seguros
  - Ao Controle dos procedimentos para evitar a presença de microrganismos patogênicos no final do processo de produção de alimentos
  - Aos procedimentos que visam atingir um determinado padrão de identidade de um produto e/ou serviço de alimentação
  - À manutenção dos produtos e serviços dentro dos níveis de tolerância aceitáveis para o consumidor
  - À qualidade nutricional e sensorial dos alimentos, a segurança higiênico-sanitária, ao atendimento e ao preço.
- 38) Para o bom desempenho de um evento, é necessário que exista um cerimonial, que significa:
- Formalidades que devem ser obedecidas pelas autoridades nos eventos oficiais para dar ordem e evitar constrangimento entre as partes.
  - Regras que servem para determinar como as pessoas devem se relacionar em um evento.
  - Procedimentos de ajuste para a organização de um evento
  - Conjunto de procedimentos determinados pela ordem hierárquica, que devem ser respeitados pelas autoridades por ocasião de eventos oficiais.
  - Check-list* para verificação das etapas de realização de um evento.
- 39) Quando da captação de eventos para um hotel o setor responsável deve dispor de alguns instrumentos de trabalho, exceto:
- Check-list* para registrar necessidades e desejos dos clientes.
  - Ficha de avaliação e ordem de serviço.
  - Lay-out* dos espaços, dimensões e capacidades.
  - Tarifas e preços de equipamentos e material de apoio.
  - Sugestões de alimentos e bebidas e modelo de contrato.
- 40) Dentre as opções abaixo, identifique aquelas que não são consideradas estilos de montagem para eventos:
- Desfile e Recepção.
  - Exposição e Auditório.
  - Conferência e Espinha de Peixe.
  - U e Escola.
  - Transverso e Paralelo.

