



## FUNDAÇÃO MUNICIPAL PARA EDUCAÇÃO COMUNITÁRIA - FUMEC CONCURSO PÚBLICO – EDUCAÇÃO PROFISSIONAL EDITAL Nº 01/2014

### Cód. 25 – Professor Substituto de Educação Profissional Área - Hospedagem

#### A religação dos saberes

Mudanças profundas ocorreram em escala mundial nas últimas décadas do século 20, entre elas o avanço da tecnologia de informação, a globalização econômica e o fim da polarização ideológica entre capitalismo e comunismo nas relações internacionais. Diante desse cenário, o sociólogo francês Edgar Morin percebeu que a maior urgência no campo das ideias não é rever doutrinas e métodos, mas elaborar uma nova concepção do próprio conhecimento. No lugar da especialização, da simplificação e da fragmentação de saberes, Morin propõe o conceito de complexidade.

Ela é a ideia-chave de *O Método*, a obra principal do sociólogo, que se compõe de seis volumes, publicados a partir de 1977. A palavra é tomada em seu sentido etimológico latino, "aquilo que é tecido em conjunto". O pensamento complexo, segundo Morin, tem como fundamento formulações surgidas no campo das ciências exatas e naturais, como as teorias da informação e dos sistemas e a cibernética, que evidenciaram a necessidade de superar as fronteiras entre as disciplinas. "Ele considera a incerteza e as contradições como parte da vida e da condição humana e, ao mesmo tempo, sugere a solidariedade e a ética como caminho para a religação dos seres e dos saberes", diz Izabel Cristina Petraglia, professora do Centro Universitário Nove de Julho, em São Paulo.

Para o pensador, os saberes tradicionais foram submetidos a um processo reducionista que acarretou a perda das noções de multiplicidade e diversidade. A simplificação, de acordo com Morin, está a serviço de uma falsa racionalidade, que passa por cima da desordem e das contradições existentes em todos os fenômenos e nas relações entre eles.

Acima de tudo, o sociólogo francês defende a introdução da incerteza e da falibilidade na rigidez cultural do Ocidente. As limitações causadas pela compactação do conhecimento, de acordo com o educador, são responsáveis por manter o espírito humano em sua pré-história. Além disso, a tendência de aplicar conceitos abstratos vindos das ciências exatas e naturais ao universo humano resulta em desconsideração por aspectos como o ambiente, a história e a psicologia, entre outros. Um exemplo, diz o pensador, é a economia, a mais avançada das ciências sociais em termos matemáticos e a menos capaz de trabalhar com regularidades e previsões.

Para recuperar a complexidade da vida nas ciências e nas atividades humanas, Morin recomenda um pensamento crítico sobre o próprio pensar e seus métodos, o que implica sempre voltar ao começo. Não se trata de círculo vicioso, mas de um procedimento em espiral, que amplia o conhecimento a cada retorno e, assim, se coaduna com o fato de o homem ser sempre incompleto - o aprendizado é para toda a vida. "A reforma do pensamento pressupõe a consciência de si e do mundo", diz Izabel Cristina. "Ela decorre da reforma das instituições e vice-versa."

Nos processos em espiral, é necessário conhecer os conceitos de ordem, desordem e organização. Do ponto de vista da complexidade, ordem e desordem convivem nos sistemas. O que diferencia o todo da soma das partes é o que Morin denomina comportamento emergente. Nos seres humanos, a dinâmica entre ordem e desordem se subordina à ideia de autoeco-organização: a transformação extrapola o indivíduo, se estendendo ao ambiente circundante. Uma vez que tudo está interligado, a solidariedade é tida pelo sociólogo como peça fundamental para superar aquilo que denomina crise planetária - uma situação de impotência diante de incertezas que se acumulam.

Não há espaço em que a fragmentação do conhecimento esteja tão explícita quanto na escola, com sua estrutura tradicional de parcelamento do tempo em função de disciplinas estanques. Por outro lado, a diversidade de sujeitos e objetivos em busca de conexões faz da sala de aula um fenômeno complexo, ideal para iniciar o processo de mudança de mentalidades defendida por Morin. A meta é a transdisciplinaridade. "Só convencido de que tudo se liga a tudo e de que é urgente aprender a aprender, o educador adquirirá uma nova postura diante da realidade, necessária para uma prática pedagógica libertadora", observa Izabel Cristina.

Contra a ideia arraigada de que a decomposição do conhecimento responde à suposta limitação intelectual das crianças, o pensador afirma que elas têm as mesmas inquietações dos adultos. Ouvir os alunos, naturalmente sintonizados com o presente, é a melhor maneira de o professor investir na própria formação. Esse também é o caminho para construir um programa de ensino focado no próprio estudante e suas referências culturais, porque as grandes metas da educação deveriam ser o desenvolvimento da compreensão e da condição humana. Segundo Morin, o profissional mais preparado para operar essa mudança de enfoque é o professor generalista dos primeiros anos do Ensino Fundamental, por ter uma visão ampla do processo.

Disponível em: <http://educarparacrescer.abril.com.br/pensadores-da-educacao/>

1. Após a leitura do primeiro parágrafo é correto afirmar que o sociólogo francês Edgar Morin, em virtude das mudanças que ocorreram nas últimas décadas do século XX, há necessidade de:
- ( ) rever as doutrinas.
  - ( ) rever os métodos.
  - ( ) elaborar novos métodos.
  - ( ) elaborar uma nova concepção do próprio conhecimento.

Analise as afirmativas acima e classifique-as como (V) verdadeira ou (F) falsa. A seguir, assinale a alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo.

- A) V – F – V – F.
- B) F – F – F – V.
- C) F – F – F – F.
- D) F – V – V – F.

2. A ideia-chave na obra principal do sociólogo Edgar Morin “O Método” em relação ao saber é:

- I- especialização.
- II- simplificação.
- III- fragmentação.
- IV- complexidade

De acordo com o texto:

- A) apenas o item IV está correto.
- B) apenas os itens I, II e III estão corretos.
- C) todos os itens estão corretos.
- D) todos os itens estão incorretos.

3. Para mudar a tradição educacional, Morin fala da incerteza e das contradições. Analise as afirmações abaixo.

Segundo Morin deve-se:

- I- ter um pensamento crítico sobre o próprio pensar e seus métodos.
- II- sempre voltar ao começo como num círculo vicioso.
- III- ampliar o conhecimento a cada retorno, porém de forma espiral.

Assinale a alternativa correta de acordo com o texto.

- A) Apenas as afirmações I e II são verdadeiras.
- B) Apenas a afirmação II é verdadeira.
- C) Apenas as afirmações I e III são verdadeiras.
- D) Todas as afirmações são verdadeiras.

4. De acordo com o texto lido podemos concluir que para Morin a escola é um fenômeno complexo pela(o)(s):

- I- diversidade de indivíduos.
- II- objetivos em busca de conexões.

As afirmações I e II são, respectivamente:

- A) falsa e falsa.
- B) falsa e verdadeira.
- C) verdadeira e falsa.
- D) verdadeira e verdadeira.

5. De acordo com o texto o professor:

- Não deve limitar o intelecto das crianças, pois elas têm as mesmas inquietações dos adultos.
- Deve transmitir ao aluno que o homem é um ser transdisciplinar.
- Deve privilegiar a compreensão da natureza do ser humano.

Assinale a alternativa correta.

- A) Apenas um item está correto.
- B) Todos os itens estão corretos.
- C) Apenas dois itens estão corretos.
- D) Todos os itens estão incorretos.



11. Analise as assertivas a seguir, a respeito do conceito de avaliação numa perspectiva construtivista.
- I- O processo de avaliação tem como função observar, analisar e promover melhores condições ao processo de aprendizagem.
  - II- O erro é algo a ser condenado. Logo, quando a criança erra, devemos mostrar nossa indignação.
  - III- Ao avaliar os trabalhos dos alunos, devemos dar destaque aos que estão corretos. É valorizando os trabalhos bem feitos que a criança avançará no processo de aprendizagem.
- Está(ão) correta(s):
- A) as assertivas I, II e III.
  - B) apenas as assertivas I e II.
  - C) apenas as assertivas II e III.
  - D) apenas a assertiva I.
12. Uma Escola pública organizou um projeto de apreciação musical junto à comunidade, em parceria com uma organização não governamental “Música para sempre”. O projeto se referia à divulgação e produção musical, tendo a família como coparticipante do que estava sendo produzido. Para realização, na prática educativa, do que estava sendo proposto, foi necessário:
- A) seguir rigorosamente o que estava sendo proposto nos documentos oficiais.
  - B) um estudo do contexto cultural, social e político da comunidade escolar e do seu entorno.
  - C) estruturar estratégias de ensino que contemplassem a neutralidade da atividade educativa.
  - D) um estudo dos estratos culturais, tendo em vista a incorporação dos costumes musicais das camadas sociais mais privilegiadas.
13. A gestão democrática no âmbito da escola tem sido uma preocupação na Lei de Diretrizes e Bases Nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, dentro dos seus princípios. A gestão democrática propõe:
- I- ações coletivas e luta pela garantia da autonomia da unidade escolar.
  - II- participação efetiva de todos os seguimentos da comunidade escolar nos processos de tomada de decisão, incluindo entre outros aspectos, a implementação de processos colegiados nas escolas.
  - III- participação restrita dos seguintes segmentos: direção, professores e funcionários da escola.
- Assinale a alternativa correta.
- A) Apenas os itens I e II estão corretos.
  - B) Os itens I, II e III estão corretos.
  - C) Apenas o item I está correto.
  - D) Apenas o item II está correto.
14. À palavra currículo associam-se distintas concepções. Numa perspectiva crítica, podemos conceber o currículo como:
- A) os conteúdos a serem ensinados na escola.
  - B) sendo o conjunto de todas as experiências escolares - as previstas e as que ocorrerem - que se desdobram em torno do conhecimento que se pretende ensinar.
  - C) os planos a serem desenvolvidos na escola.
  - D) os objetivos a serem alcançados por meio do processo educacional.
15. De acordo com o documento *Política Nacional de Educação Especial na perspectiva da Educação Inclusiva*, temos como objetivos:
- A) o documento apenas garante a formação de professores para o atendimento educacional especializado.
  - B) o único objetivo do documento é a garantia de acessibilidade urbanística e arquitetônica das instituições para as necessidades especiais.
  - C) o desenvolvimento da aprendizagem dos alunos com deficiência e dificuldades de aprendizagem, exceto casos de altas habilidades/superdotação, já que estes casos possuem características específicas.
  - D) o acesso, a participação e a aprendizagem dos alunos com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades/superdotação nas escolas regulares, orientando os sistemas de ensino para promover respostas às necessidades educacionais especiais.
16. De acordo com o documento *Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação das Relações Étnico-Raciais e para o Ensino de História e Cultura Afro-Brasileira e Africana* é correto afirmar que:
- A) atividades relacionadas às contribuições histórico-culturais dos povos indígenas e dos descendentes asiáticos não serão inclusos nos currículos escolares.
  - B) o documento não inclui o Ensino da História Afro-Brasileira e Africana.
  - C) é preciso ampliar o foco dos currículos escolares para a diversidade cultural, racial e social, sem obrigatoriamente mudar a raiz etnocêntrica tradicional europeia totalmente para uma raiz africana.
  - D) o único objetivo da proposta apresentada no documento é romper com a imagem negativa presentes nos meios de comunicação.

17. Segundo a Lei Nº 8.069, de 13 de Julho de 1990, de Estatuto da Criança e do Adolescente, é INCORRETO afirmar que:
- A) a criança e o adolescente têm direito a proteção à vida e à saúde, mediante a efetivação de políticas sociais públicas que permitam o nascimento e o desenvolvimento sadio e harmonioso, em condições dignas de existência.
  - B) nenhuma criança ou adolescente será objeto de qualquer forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão, punido na forma da lei qualquer atentado, por ação ou omissão, aos seus direitos fundamentais.
  - C) a criança e o adolescente têm direito à proteção à vida e à saúde, mediante a efetivação de políticas sociais públicas que permitam o nascimento e o desenvolvimento sadio e harmonioso, em condições dignas de existência.
  - D) considera-se criança, para os efeitos desta Lei, a pessoa até treze anos de idade incompletos, e adolescente aquela entre quatorze e dezoito anos de idade.
18. De acordo com a Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, entre os princípios e fins da Educação Nacional temos, EXCETO:
- A) Restrições sobre a liberdade em aprender, ensinar, na pesquisa e cultura de acordo com as determinações dos propósitos curriculares.
  - B) Igualdade de condições para o acesso e permanência na escola.
  - C) Respeito à liberdade e o apreço à tolerância.
  - D) Igualdade de condições para o acesso à escola.
19. É correto afirmar que a Resolução CNE/CEB Nº 006 de 2012:
- A) estabelece as Diretrizes para a implementação do processo de Avaliação Interna das Unidades Municipais de Ensino Fundamental.
  - B) define as diretrizes curriculares nacionais para a educação profissional técnica de nível médio.
  - C) dispõe sobre a criação do Conselho de Escola nas unidades educacionais.
  - D) inclui no Currículo Escolar Municipal a obrigatoriedade da temática Cultura Africana.
20. Leia atentamente as afirmações sobre alguns dos principais objetivos da *Política da Educação Especial na Perspectiva da Educação Inclusiva (MEC 2008)*.
- I- A escolarização nos níveis mais elevados do ensino não se inclui como objetivo do documento.
  - II- Um dos objetivos é a participação da família e da comunidade no processo escolar inclusivo.
  - III- Um dos objetivos é o atendimento educacional especializado.
- Estão corretos:
- A) apenas os itens I e III.
  - B) os itens I, II e III.
  - C) apenas os itens I e II.
  - D) apenas os itens II e III.
21. O uso das tecnologias da informação e comunicação está muito presente nos dias atuais. Assinale a alternativa que está de acordo com o que é considerada uma concepção atual do uso das tecnologias de informação e comunicação no contexto escolar.
- A) Uma característica importante das novas tecnologias de comunicação é a interatividade, tal interatividade traz uma mudança fundamental no esquema clássico da comunicação dentro da sala de aula.
  - B) A interatividade presente nas ferramentas de tecnologia de informação e comunicação não altera a posição única do professor de transmissor de saberes.
  - C) Uma escola que não inclui a internet como ferramenta que auxilie o processo de ensino não irá contribuir para a exclusão social e digital de seus alunos.
  - D) A contribuição para uma educação de inclusão nas tecnologias da informação e comunicação não exige um conhecimento prévio do professor sobre tais ferramentas e suas potencialidades, pois é um conhecimento já usual e cotidiano de todos.
22. Assinale a alternativa correta sobre as políticas de Educação Inclusiva nas instituições escolares.
- A) A Educação Inclusiva deve ser iniciada apenas após o ciclo da Educação Infantil, pois neste período a criança ainda não desenvolveu as bases necessárias para a construção do conhecimento.
  - B) O conceito de Educação Inclusiva e necessidades educacionais especiais (NEE) exclui a interação e as características individuais de cada educando.
  - C) A Educação Inclusiva se concretiza se no ambiente escolar as crianças possam ser atendidas de acordo com suas necessidades específicas de aprendizagem, por meio de ações adequadas a cada situação encontrada.
  - D) A Educação Inclusiva deve sempre ocorrer de forma paralela e separada da educação comum.

23. Segundo a Legislação Municipal de número 12.988/2007, assinale a alternativa correta.

- A) Os titulares de cargo de Diretor Educacional que estiverem em jornada de 32 (trinta e duas) horas semanais na data da publicação desta Lei, não poderão mantê-la em hipótese alguma.
- B) As despesas decorrentes da presente lei correrão por conta de dotações orçamentárias privadas, desvinculadas do orçamento vigente.
- C) O Quadro de Cargos da FUMEC é composto pelos seguintes Grupos de cargos: Grupo Geral e Grupo Magistério.
- D) Para deliberar sobre assuntos relativos ao Quadro de Cargos da FUMEC, a Comissão Técnica de Gestão de Carreiras deverá convocar um membro indicado pelo presidente da FUMEC, que participará sem direito a voto.

24. No corpo do texto do Manual de Ética da Prefeitura Municipal de Campinas, nos deparamos com o seguinte trecho:

*“Este primado nada mais é do que uma especificação, à Administração Pública, do princípio da igualdade, inscrito no caput do art.5º da Constituição Federal. A Carta Magna repetiu-o no caput do art. 37, quando versou, especificamente, sobre os princípios aplicáveis ao regime administrativo.”*

Estamos falando do:

- A) Princípio da Imparcialidade.
- B) Princípio da Impessoalidade.
- C) Princípio da Imoralidade.
- D) Princípio da Legalidade.

25. No artigo 185 da Lei Municipal 1.399/55, também conhecida como Estatuto do Servidor Público de Campinas, encontramos que, ao funcionário existem as seguintes proibições:

- referir-se de modo depreciativo em informação, parecer ou despacho às autoridades e atos da administração pública, podendo, porém em trabalho assinado, criticá-los do ponto de vista doutrinário ou de organização do serviço.
- coagir ou aliciar subordinados com objetivos de natureza partidária.
- participar da gerência ou da administração de empresas industrial ou comercial, salvo quando estiver de licença para tratar de interesses particulares ou em disponibilidade e durante o período de afastamento.
- receber propinas, comissões, presentes e vantagens de qualquer espécie em razão das atribuições.
- promover manifestação de apreço ou de desapreço, fazer circular ou subscrever lista de donativos no recinto da repartição.

Assinale a alternativa que se refere corretamente às afirmações trazidas acima.

- A) Apenas quatro afirmativas estão corretas.
- B) Todas as afirmativas estão incorretas.
- C) Todas as afirmativas estão corretas.
- D) Apenas duas afirmativas estão corretas.

26. Considere abaixo a síntese sobre a história da hospitalidade.

- 1- Antiguidade: os romanos instalaram Estâncias hidrominerais na Inglaterra, na Suíça e no Oriente Médio. Os pontos de paradas de caravanas também acolhiam os que passavam.
- 2- Idade Média: Os Mosteiros acolhiam os hóspedes e havia acomodações nos postos de articulação dos correios e abrigos para cruzados e peregrinos.
- 3- Século XIX: Áreas próximas às estações ferroviárias passaram a concentrar os hotéis no final do século. Houve a entrada de operação do Boeing 747 que incrementou as viagens aéreas.

São corretas as afirmativas:

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

27. O avanço tecnológico e dos meios de transporte tornou o mundo atual acessível a praticamente todas as pessoas, tornando-as mais exigentes nas suas escolhas frente às diversas opções de serviços, alimentação, acomodações e lazer. Pode-se afirmar que o conceito de hospitalidade atual contempla a preocupação com a satisfação total do visitante que vai além da qualidade dos serviços com seu conforto, conforme explicitado nas afirmações a seguir.

- ( ) A qualidade dos serviços prestados, não se resume em apenas dominar as técnicas de atendimento, mas supõe, principalmente, a adoção de uma prática constante onde todos os colaboradores do empreendimento são capacitados no setor e, desta forma, aptos a atender a clientela com excelência.
- ( ) É primordial receber os visitantes com atenção, demonstrar-lhes que o local tem interesse em sua presença e que está preparado para recebê-los.
- ( ) Todo o processo desde a acolhida do cliente, sua instalação, conforto e lazer e, por consequência, a rentabilidade da empresa, depende muito do elemento humano.

As afirmações são (V) verdadeiras ou (F) falsas, de cima para baixo, na sequência:

- A) V – F – V.
- B) V – V – F.
- C) F – V – V.
- D) V – V – V.

28. A literatura relacionada ao tema cita vários tipos de hospitalidade. Analise o conceito abaixo.

É uma hospitalidade preparada, treinada, planejada e remunerada, bem diferenciada da hospitalidade amadora e voluntária. Este tipo de hospitalidade envolve uma série de serviços como, hotéis, restaurantes, lojas de *souvenirs*, locadoras de veículos, serviços de lazer e entretenimento.

Esse conceito se refere à hospitalidade:

- A) sazonal.
- B) profissional.
- C) política.
- D) espacial.

29. O novo Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass) foi elaborado de forma participativa, por meio de uma ampla parceria entre o Ministério do Turismo, o Inmetro, a Sociedade Brasileira de Metrologia – SBM e a sociedade civil, e adotado como estratégia para o país, aumentando a competitividade do setor. De acordo com a classificação identifique o meio de hospedagem que se enquadra na categoria de 4 a 5 estrelas.

Atende ao enunciado:

- A) Hotel Histórico.
- B) Resort.
- C) Pousada.
- D) Hotel.

30. O Empreendimento de característica horizontal, composto de no máximo 30 unidades habitacionais e 90 leitos, com serviços de recepção, alimentação e alojamento temporário, podendo ser em um prédio único com até três pavimentos, ou contar com chalés ou bangalôs, denomina-se:

- A) Pousada.
- B) Resort.
- C) Hotel Cassino.
- D) Cama & Café.

31. Considere as afirmações sobre o serviço de atendimento aos hóspedes.

- 1- Deve-se realizar o acolhimento dos hóspedes/clientes (check-in), considerando em primeiro lugar a política do estabelecimento, ignorando as particularidades do hóspede.
- 2- Os serviços hoteleiros devem ter padrão de qualidade, cordialidade da equipe, preços competitivos na categoria e diferenciais de oferta para seduzir a demanda.
- 3- Todos da equipe devem trabalhar voltados para o mesmo objetivo e estar preparados para prestar o melhor atendimento e acolhimento.

São corretas as afirmativas:

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

32. O setor de front-office de um meio de hospedagem é o que mantém o primeiro e o último contato com o hóspede durante sua estadia. Fazem parte desse setor, EXCETO:
- A) recepcionista.  
 B) capitão porteiro.  
 C) agente de manutenção.  
 D) mensageiro.
33. Geralmente a área de hospedagem é dividida em dois principais setores que são: a governança e o serviço de frente (front-office). A governança é o setor responsável pela arrumação das unidades habitacionais, chefiado pela governanta executiva que, além de supervisionar as atividades operacionais é responsável pela sua administração. Estabeleça a relação entre as colunas abaixo.

1- Gerente de hospedagem	a- presente apenas em hospedagem de alto nível é um profissional especializado no atendimento personalizado e hóspedes VIP's em suas solicitações pessoais.
2- Mordomo	b- responsável pela supervisão das camareiras, providenciando UH's limpas e arrumadas de acordo com os padrões do meio de hospedagem.
3- Supervisora da governança	c- membro da equipe gerencial, responsável pelos setores diretamente ligados às tarefas administrativas e de controle. Responsável pela produtividade do setor e pelos custos, tendo apoio da governança e do chefe de recepção.

A relação se estabelece em:

- A) 1a, 2b, 3c.  
 B) 1c, 2a, 3b.  
 C) 1c, 2b, 3a.  
 D) 1a, 2c, 3b.
34. O atendimento pessoal no setor de hospedagem deve ser realizado conforme as orientações abaixo, EXCETO:
- A) trabalhar sem oferecer privilégios, mesmo àqueles que requerem um tratamento diferenciado, como idosos e portadores de necessidades especiais.  
 B) ser prestativo, sempre de acordo com o ambiente a sua volta.  
 C) ser atencioso, para que possa de melhor forma atender os clientes ao redor.  
 D) demonstrar bom senso ao enfrentar situações adversas.
35. A excelência de produtos/serviços em ambientes hoteleiros é almejada por vários empreendedores do setor que buscam agradar, aumentar e fidelizar sua demanda. Para obter tal excelência é interessante esquematizar um processo de gestão e operacionalização a ser rigorosamente seguido, observando no planejamento, os seguintes itens:
- 1- Infraestrutura: que se refere à hospedagem, alimentação e lazer que proporcionará aos indivíduos conforto, entretenimento, segurança, etc.
  - 2- O elemento humano: instrumento chave para uma produção eficiente, produtiva e qualitativa para qualquer empreendimento que pretende trabalhar diretamente com indivíduos que possuem necessidades, muitas vezes necessidades díspares.
  - 3- A lógica: quanto maior o empreendimento, maior a responsabilidade de seus gestores em proporcionar programas de qualificação aos seus colaboradores para que possam oferecer um atendimento com qualidade a todos, bem como distribuir os benefícios adquiridos à comunidade também (responsabilidade social, ambiental, etc.).
  - 4- Tendências do mercado: observar novas técnicas de gestão, acompanhar o avanço tecnológico, sempre se adequando às necessidades da sua demanda.

São corretos os itens:

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



36. O ramo da hotelaria tem como competência-alvo acolher clientes do segmento dos meios de hospedagem e prestação de serviços, identificando seu perfil individual, utilizando procedimentos técnicos e comportamento ético e profissional a fim de satisfazer suas necessidades e proporcionar excelência no atendimento, através das seguintes ações:

- 1- Realizar o acolhimento dos hóspedes/clientes respeitando suas particularidades e efetuando os procedimentos determinados a fim de garantir seu bem-estar e segurança.
- 2- Prestar atendimento aos hóspedes/clientes durante sua permanência, dando suporte técnico e individualizado.
- 3- Finalizar o acolhimento dos hóspedes/clientes através do check-in de acordo com os procedimentos padrão do empreendimento de forma personalizada, visando a fidelizar o cliente.

São corretos os itens:

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

37. O atendimento pessoal da equipe de colaboradores do empreendimento hoteleiro deve ser realizado conforme as orientações a seguir:

- ( ) Manter a boa postura: o corpo fala!
- ( ) Estar preparado para dar as informações corretas.
- ( ) Falar alto ou gritar com o cliente.
- ( ) Interromper o cliente, quando ele for muito prolixo e o assunto não lhe interessa.
- ( ) Ouvir atentamente, prestando atenção aos detalhes e anotando mesmo que mentalmente os pontos principais.
- ( ) Ser empático, colocando-se no lugar do cliente.
- ( ) Perguntar em que mais pode ajudar, colocando-se sempre à disposição.

As afirmações são (V) verdadeiras ou (F) falsas, de cima para baixo, na sequência:

- A) V – V – V – V – V – V – V.
- B) V – V – F – F – V – V – V.
- C) V – V – F – V – V – F – V.
- D) V – F – V – V – F – V – F.

38. Dos itens abaixo relacionados, identifique aquele que prejudica o sucesso de um trabalho de reservas.

- A) Não dar continuidade ao fluxo de informações entre o reservante e o hotel.
- B) Verificar a disponibilidade da data em questão.
- C) Informar sobre todos os serviços do empreendimento.
- D) Garantir que o cliente entendeu todas as informações.

39. O atendente de reservas tem como atribuição garantir um bom nível de vendas dos serviços oferecidos pelo hotel. Para isso ele deve ter conhecimento da estrutura do estabelecimento estando apto para informar:

- o que ele oferece de especial, ou como diferencial.
- o detalhamento dos serviços.
- as opções de lazer.
- os sistemas de pagamento utilizados.
- descontos e cortesias.
- demais informações importantes sobre o hotel e seu funcionamento.

São itens pertinentes:

- A) apenas cinco dos citados.
- B) apenas quatro dos citados.
- C) todos os citados.
- D) apenas três dos citados.

40. Estabeleça a correspondência entre os tipos de reserva.

1- Reserva condicional ou tentativa	a- É paga, antecipadamente.
2- Reserva garantida	b- Quando não há disponibilidade, na data solicitada, mas existem reservas provisórias e condicionais em número significativo, existindo a possibilidade de surgir vagas.
3- Reserva provisória	c- O hotel fixa uma hora limite de "check-in", que, usualmente, é até às 18 horas. Se os hóspedes não se apresentarem até esse horário, a reserva não é mais válida.
4- Reserva em lista de espera	d- Não tem nenhuma garantia, pois está sujeita a alterações e cancelamento. Tem uma data limite para sua confirmação.

A correspondência correta se estabelece em:

- A) 1a, 2c, 3b, 4d.
- B) 1b, 2c, 3d, 4a.
- C) 1d, 2c, 3a, 4b.
- D) 1c, 2a, 3d, 4b.

41. Apoiar o hóspede em sua estadia é uma competência ampla que pode abranger muitas situações. Recomenda-se que o responsável esteja sempre preparado para as diversas ocorrências tais como:

- 1- atender ao telefone: mantendo disponível papel e caneta, formulário de pedidos para hóspedes, lista de ramais, caso a consulta seja necessária, e outros.
- 2- Anotar recado para hóspede: solicitar nome e telefone de contato da pessoa que telefonou e após transmitir o recado confirmar se foi recebido, repetindo-o.
- 3- Receber encomendas para hóspedes: anotar em formulário próprio o nome do hóspede e respectivo apartamento para que o mensageiro faça a entrega.

São procedimentos corretos:

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

42. Os hóspedes de um estabelecimento hoteleiro têm direito à proteção de sua privacidade. Isso se verifica quando o estabelecimento:

- 1- NÃO informa o nome ou o número de apartamento de hóspedes.
- 2- NÃO informa o número do apartamento de um hóspede em voz alta, se houver alguém próximo.
- 3- NÃO informa ou confirma o número de apartamentos para terceiros, nem ao telefone.
- 4- NÃO mantém sigilo sobre as informações de hóspedes, como endereço, telefone e e-mail.

Todas as afirmações ficarão corretas se for retirada a palavra NÃO da afirmação número:

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

43. Um profissional que exerce as funções de recepcionista num estabelecimento hoteleiro não pode ter um perfil em que transpareça:

- A) simpatia.
- B) grosseria.
- C) bom humor.
- D) responsabilidade.

44. Ajuda a manter a segurança na recepção o/a recepcionista que:

- 1- permanece alerta a quem entra e sai do estabelecimento e detecta situações incomuns.
- 2- aborda pessoalmente um indivíduo considerado suspeito, pedindo que se retire.
- 3- comunica à manutenção sobre lâmpadas queimadas, fechaduras quebradas, etc.

São corretas as afirmações:

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

45. A manutenção que ocorre apenas quando o equipamento demonstra defeito e não tem condição de uso, denomina-se:
- A) manutenção corretiva.
  - B) manutenção preditiva.
  - C) manutenção preventiva.
  - D) manutenção periódica.

46. Identifique o funcionário responsável pelos seguintes procedimentos num estabelecimento hoteleiro.

- Comunicação entre os funcionários da Governança com os demais departamentos do hotel através do telefone, de bips, rádios ou computador.
- Elaboração de relatórios das camareiras e da limpeza.
- Atendimento para os pedidos dos hóspedes.

A resposta correta é:

- A) Governanta assistente.
- B) Supervisora de andares.
- C) Supervisora noturna.
- D) Atendente de rack.

47. Analise os seguintes comportamentos de funcionários do ramo de hotelaria, no desempenho de suas funções.

- 1- Espreguiçar-se, bocejar, jogar lixo no chão, falar em voz alta.
- 2- Dar atenção completa a todos sem distinção de posição social, raça, cor, religião, etc.
- 3- Assobiar, cantarolar, mascar chicletes, chupar balas enquanto atende um cliente.
- 4- Atender crianças e idosos de modo a integrá-los nas atividades coletivas, sem prejuízo de qualquer uma das partes.

Agregam valor ao desempenho profissional, as atitudes que constam das afirmações:

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

48. Ao efetuar uma reserva, se o hóspede não se apresentar na data marcada, o hotel cobrará o valor correspondente a uma diária, pois deixou de vender o quarto para outros clientes. No ramo hoteleiro para essa situação é usada a expressão: Garantia:

- A) Up Grade.
- B) Stand by.
- C) No Show.
- D) Skipper.

49. Late check-out significa:

- A) deixar o hotel antes do programado.
- B) solicitar permissão de saída depois do horário programado
- C) pagar com cartão de crédito.
- D) fazer check-out com bastante antecedência.

50. Estabeleça a relação entre as colunas abaixo dos termos técnicos usados no setor de turismo e hospitalidade.

1- Paid out	a- Chamada de despertar / serviço de despertador.
2- Walk in guest	b- Diária que inclui apenas o apartamento.
3- Wake up call	c- Hóspede que chega sem reserva.
4- European Plan	d- Empréstimo de dinheiro ao hóspede.

A relação se estabelece em:

- A) 1d, 2a, 3b, 4c.
- B) 1b, 2c, 3d, 4a.
- C) 1c, 2d, 3b, 4a.
- D) 1d, 2c, 3a, 4b.