FIEBTECH
Educação conectada ao futuro

ENSINO TÉCNICO - PEB III HOSPEDAGEM

Prova 07/12/2025

QUESTÃO	ALTERNATIVA
1	C
2	D
3	E
4	B
5	A
6	C
7	D
8	A
9	B
10	E
11	D
12	C
13	A
14	B
15	A
16	E
17	C
18	A
19	E
20	B
21	E
22	A
23	C
24	B
25	D

QUESTÃO	ALTERNATIVA
26	D
27	A
28	B
29	C
30	E
31	C
32	E
33	D
34	B
35	A
36	E
37	B
38	D
39	E
40	A
41	B
42	C
43	A
44	D
45	A
46	B
47	D
48	C
49	C
50	E

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto a seguir para responder às questões 1 a 3.

Escola moderna: três questões cruciais em debate

2 – Livros [...] ou *tablets*?

A revolução digital representa uma ameaça adicional ao antigo livro impresso, disponibilizando conteúdos da internet, por meio de computadores, nas salas de aula – em países "conectados", claro.

Um estudo feito indica que países com bom desempenho em testes internacionais tendem a insistir no uso de livros escolares como base para o ensino.

Entretanto, a frente "antilivro" responde que ele gera pressão econômica adicional sobre os pais em escolas onde livros não são oferecidos gratuitamente. Além disso, eles são produzidos "em massa", sem levar em conta necessidades diferenciadas de crianças em salas de aula diversas.

Além disso, argumenta esse grupo, o livro escolar não tem como competir com *tablets* e tecnologias do tipo quando se trata de permitir o acesso aos conteúdos atualizados.

Adaptado de: www.bbc.com/portuguese/noticias/2015/09/150825_escola_moderna_debate_mv. Acesso em: 07/08/2025

Questão 1 – Assinale a alternativa que apresenta, um argumento em defesa do uso de livros impressos.

a) "[...] o livro escolar não tem como competir com tablets e tecnologias do tipo [...]".

b) "A revolução digital representa uma ameaça adicional ao antigo livro impresso [...]".

c) "Um estudo feito indica que países com bom desempenho em testes internacionais tendem a insistir no uso de livros [...].

d) "[...] o livro escolar não tem como competir com tablets [...] quando se trata de permitir o acesso a conteúdos atualizados [...]".

e) "[...] ele [o livro] gera pressão econômica adicional sobre os pais em escolas onde livros não são oferecidos gratuitamente."

Questão 2 – Sobre os argumentos apresentados pela "frente antilivro", é correto afirmar que:

a) Defendem o livro impresso como ferramenta pedagógica essencial e insubstituível.

b) Rejeitam os livros por serem gratuitos, o que compromete seu valor educacional.

c) Consideram o livro impresso mais moderno e atrativo do que as novas tecnologias.

d) Criticam a produção padronizada dos livros escolares e sua limitação frente aos conteúdos atualizáveis da tecnologia digital.

e) Apoiam o livro didático, desde que ele esteja disponível apenas em formato digital.

Questão 3 – No trecho "Entretanto, a frente 'antilivro' responde que ele gera pressão econômica adicional sobre os pais [...]", o conector **"entretanto"** tem o sentido de:

a) explicação

b) causa

c) conclusão

d) condição

e) oposição

Questão 4 – Em todas as frases abaixo houve a utilização do advérbio **onde**. Assinale a opção que apresenta a frase em que, segundo a gramática tradicional, deveria ser usada a forma mais adequada **aonde**.

a) Felicidade é um lugar *onde* você pode pousar, mas não pode fazer seu ninho.

b) Quantas vezes eu descobri *onde* eu deveria ir apenas por partir para algum outro lugar.

c) Se você já construiu castelos no ar, não tenha vergonha deles. Estão *onde* devem estar. Agora, dê-lhes alicerces.

d) O importante da vida não é a situação *onde* estamos, mas a direção para a qual nos movemos.

e) Um bom lugar para você começar é de *onde* você está.

Leia o texto a seguir para responder às questões 5 e 6.



Disponível em: https://www.saobernardo.sp.gov.br/web/cultura/-bibliotecapublica-lugar-de-conhecimentos-parte-6-musica-indigena. Acesso em 4 mar. 2023.

Questão 5 – De acordo com o texto do cartaz, assinale a afirmativa correta.

a) A maioria dos povos indígenas associa sua música ao universo transcendente e mágico.

b) A música indígena continua sendo executada sem os instrumentos elétricos e modernos.

c) A música indígena tem papel de destaque junto a Associação Brasileira de Flautistas.

d) Toda música indígena está ligada a um mito fundador de determinado povo original.

e) A música, em seus aspectos sonoros, tem correspondência de sentido direta ao discurso verbal.

Questão 6 – Observe o trecho da imagem:

"A maior parte dos povos indígenas associa sua música ao universo transcendente e mágico..."

Assinale a alternativa que justifica corretamente a concordância verbal no trecho acima:

a) O verbo "associa" está no plural para concordar com "povos indígenas".

b) O verbo "associa" está no singular para concordar com "universo".

c) O verbo "associa" está no singular porque concorda com o núcleo do sujeito "a maior parte".

d) O verbo está no singular por se tratar de uma oração sem sujeito.

e) O verbo está no singular porque a frase está no infinitivo impessoal.

Leia o texto a seguir para responder às questões 7 e 8.

Medicamentos de risco

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

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

Questão 7 – O trecho "identificou uma explosão no número de vítimas" indica:

a) uma redução drástica na contagem de casos.

b) um ritmo lento de crescimento de fatalidades.

c) um aumento inexpressivo na procura por calmantes.

d) um crescimento rápido e intenso na quantidade de vítimas.

e) uma oscilação sem relevância no volume de mortes.

Questão 8 – Releia o seguinte trecho: *"Estudo publicado ontem (...) identificou uma explosão no número de vítimas de overdose associada ao uso de medicamentos popularmente conhecidos como calmantes".* O aumento no número de vítimas de overdose esteve associado:

a) ao consumo de calmantes.

b) ao crescimento do consumo de drogas ilícitas.

c) ao uso de drogas combinadas com medicamentos.

d) ao emprego de medicamentos associados a outras drogas.

e) à ingestão de drogas ilícitas sem prescrição médica.

Leia o texto a seguir e responda à questão 9.



Disponível: https://www.facebook.com/linguaportuguesa07/photos/a.386773888003255.111844.271668552847123/648611128486195/?locale=pt_BR. Acesso: 08/08/2025

Questão 9 – A relação de similaridade fonética ocorrida entre dois vocábulos dessa charge imprime ao texto um efeito de sentido que visa a:

a) estimular o engajamento político dos jovens.

b) criticar a má utilização dos recursos públicos.

c) ironizar o Estatuto da Criança e do Adolescente.

d) promover a criação de medidas socioeducativas.

e) reduzir a taxa de vulnerabilidade social no Brasil.

Leia o texto a seguir para responder à questão 10.

O aluno surdo na escola regular: imagem e ação do professor

RESUMO – Com o objetivo de conhecer a imagem que professores de escola regular têm da surdez e do aluno surdo, bem como a influência desta imagem na sua prática pedagógica, procedeu-se à análise de entrevistas e observações em sala de aula de sete professoras do Ensino Fundamental regular, que têm aluno surdo na

classe. A interpretação dos dados fundamentou-se na Análise de Conteúdo, proposta por Bardin (1977), tendo sido estabelecidas as seguintes categorias temáticas: intelectual, comportamental, aprendizagem e linguagem. A análise dos dados evidenciou que a dificuldade de linguagem da criança surda leva, muitas vezes, o professor a construir uma imagem equivocada do aluno surdo a qual se reflete nas suas ações em relação às crianças. Assim, embora considerem os alunos inteligentes, bem comportados e com potencial para aprendizagem, todas as professoras pareciam tratar os alunos como tendo muita dificuldade para acompanhar o processo escolar.

Palavras-chave: surdez; imagem (Psicologia); surdos-educação.

PAIVA e SILVA, A. B.de & PEREIRA, M. C. C. O aluno surdo na escola regular: imagem e ação do professor. Revista Psicologia: Teoria e Pesquisa. maio-ago. 2003, vol. 19, n. 2, p. 173-176.

Questão 10 – O texto é um exemplo do gênero textual resumo de trabalho científico. Assinale a alternativa em que se apresenta o resultado da análise dos dados coletados pelas autoras.

a) O fato de os professores considerarem os alunos inteligentes.

b) O estabelecimento de diferentes categorias temáticas na análise.

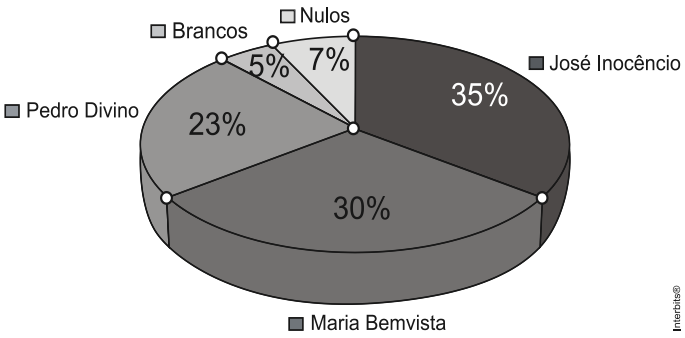
c) A análise de entrevista e observações em sala de aula pelas pesquisadoras.

d) A informação de que todas as professoras tinham alunos surdos em sala.

e) A construção de uma imagem equivocada do aluno surdo pelo professor.

MATEMÁTICA/RACIOCÍNIO LÓGICO

Questão 11 – Numa pesquisa dos candidatos a prefeito de uma cidade, têm-se os candidatos Pedro Divino, Maria Bemvista e José Inocêncio. Com relação ao gráfico das intenções de votos, a seguir, se a cidade possui 50.000 eleitores, o número de votos do candidato mais cotado será:



a) 7.000.

b) 11.500.

c) 15.000.

d) 17.500.

e) 20.000.

Questão 12 – Um automóvel de uma fábrica é vendido para uma revendedora por $R\$\ 18.000{,}00$. Essa revendedora vende este mesmo automóvel ao consumidor por $R\$\ 25.200{,}00$. É **CORRETO** afirmar que a porcentagem de aumento aplicada pela revendedora sobre o preço de fábrica foi de:

a) 60%.

b) 50%.

c) 40%.

d) 30%.

e) 20%.

Questão 13 – Alberto e Daniel são amigos e colecionadores de selos. Eles começaram a colecionar selos ao mesmo tempo. Alberto já está com 32 selos, enquanto Daniel tem 17. Sabendo que eles têm 8 selos em comum, quantos selos diferentes eles têm juntos?

a) 41

b) 42

c) 45

d) 48

e) 49

Questão 14 – Três vendedores viajam a serviço para uma empresa. O primeiro viaja de 12 em 12 dias, o segundo de 16 em 16 dias e o terceiro de 20 em 20 dias. Se todos viajarem hoje, calcule daqui quantos dias eles voltarão a viajar no mesmo dia.

a) 250 dias.

b) 240 dias.

c) 220 dias.

d) 180 dias.

e) 120 dias.

Questão 15 – Em uma cidade, sabe-se que 40% dos trabalhadores estão desempregados. Desse grupo, 60% não concluíram o ensino médio. A porcentagem do total de trabalhadores que estão desempregados e concluíram o ensino médio é de:

a) 16%.

b) 20%.

c) 24%.

d) 28%.

e) 32%.

Questão 16 – Nos mapas usados nas aulas de Geografia encontramos um tipo de razão chamada de escala. Uma escala é a relação matemática entre o comprimento ou a distância medida sobre um mapa e a sua medida real na superfície terrestre. Em um mapa encontramos a escala $1:200.000$. Se nesse mapa a distância entre duas cidades é igual a $65cm$, então a distância real, em km, entre as cidades é igual a:

a) 100

b) 105

c) 110

d) 120

e) 130

Questão 17 – Uma caixa, em forma de paralelepípedo reto retângulo, cujas dimensões são $80\ cm$ de comprimento, $50\ cm$ de largura e $60\ cm$ de altura tem volume igual a:

a) $0{,}22\ cm^3$

b) $0{,}23\ dm^3$

c) $0{,}24\ m^3$

d) $0{,}25\ hm^3$

e) $0{,}26\ km^3$

Questão 18 – Em uma piscina tem 6000 bolinhas. Carleto começou a retirar as bolinhas, uma por uma, com velocidade constante, às 8h. Após 8 horas, havia na piscina 4500 bolinhas. Se Carleto continuasse no mesmo ritmo, quando a piscina ficaria com 2250 bolinhas?

a) às 4h do dia seguinte

b) às 8h do dia seguinte

c) às 10h do dia seguinte

d) às 14h do dia seguinte

e) às 18h do dia seguinte

Questão 19 – Um robô, caminhando em linha reta, parte de um ponto A em direção a um ponto B, que distam entre si cinco metros. Ao chegar ao ponto B, gira novamente $60°$ à esquerda e caminha mais cinco metros, repetindo o movimento e o giro até retornar ao ponto de origem. O percurso do robô formará um polígono regular de:

a) 10 lados.

b) 9 lados.

c) 8 lados.

d) 7 lados.

e) 6 lados.

Questão 20 – Maria Fernanda utiliza um balde com capacidade igual a $2{,}8$ litros para aguar as 16 roseiras de seu jardim. Ela enche o balde, inicialmente vazio, e vai, de roseira em roseira, sem desperdício de água, jogando exatamente $800cm^3$ em cada uma.

Toda vez que o líquido não é suficiente para continuar, Maria Fernanda retorna e completa a capacidade do balde. Ela faz isso até que tenha aguado todas as roseiras.

É correto afirmar que, para Maria Fernanda aguar todas as roseiras,

a) é necessário encher o balde somente 2 vezes.

b) o total de água gasto não chega a 15 litros.

c) o volume de água que sobra no balde é de 20% do total de água gasto.

d) é necessário encher o balde somente 3 vezes.

e) o volume de água que sobra no balde é de 2,6 litros.

LEGISLAÇÃO/CONHECIMENTOSPEDAGÓGICOS

Questão 21 – A RESOLUÇÃO CNE/CEB Nº 2, DE 13 DE NOVEMBRO DE 2024, estabelece: Art. 4º As instituições de ensino que ofertem o Ensino Médio devem estruturar as suas propostas pedagógicas considerando as finalidades previstas no art. 35 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996:

I – A consolidação e o aprofundamento dos conhecimentos adquiridos no Ensino Fundamental, possibilitando o prosseguimento de estudos.

II – 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.

III – O aprimoramento do educando como pessoa humana, incluindo a formação ética e o desenvolvimento da autonomia intelectual e do pensamento crítico.

IV – A compreensão dos fundamentos científico-tecnológicos dos processos produtivos, relacionando a teoria com a prática, nas diferentes áreas do conhecimento e no ensino de cada componente curricular.

Assinale a alternativa que apresenta as afirmações corretas:

a) Somente I, III e IV

b) Somente II, III e IV

c) Somente II e III

d) Somente I e IV

e) Todas estão corretas

Questão 22 – A avaliação _____ considera que o estudante aprende ao longo do processo, que vai reestruturando o seu conhecimento por meio das atividades que executa. Centra-se em compreender o funcionamento da construção do conhecimento. Os erros são objetos de estudo, pois revelam a natureza das representações ou estratégias elaboradas pelo estudante. Assinale a alternativa que completa corretamente a lacuna do texto.

a) formativa

b) meritocrática

c) classificatória

d) quantitativa

e) somativa

Questão 23 – A legislação educacional brasileira e a BNCC reforçam a necessidade de promover a inclusão de todos os estudantes. Sobre esse tema, é correto afirmar que:

a) a inclusão restringe-se ao acesso físico dos estudantes com deficiência, sem adaptação curricular.

b) a inclusão é facultativa, ou seja, a escola pode ou não aceitar alunos que necessitem de atendimento diferenciado.

c) a perspectiva inclusiva prevê a valorização das diferenças, a promoção da equidade e a eliminação de barreiras que dificultem a participação plena dos estudantes.

d) a educação inclusiva se aplica apenas às escolas públicas.

e) a BNCC trata a inclusão como tema complementar, sem articulação com as competências gerais.

Questão 24 – A didática é o pilar que sustenta a ação educativa, servindo como ferramenta para a reflexão crítica sobre o fazer pedagógico e suas implicações no processo de aprendizagem. Sobre didática, registre V, para verdadeiras, e F, para falsas:

( ) A Didática tem um papel fundamental na prática docente, pois auxilia o professor a compreender melhor as necessidades e características dos alunos, e a desenvolver métodos e técnicas de ensino que possam atender a essas necessidades.

( ) A Didática é uma ciência exata que se dedica a investigar as formas e os métodos para que o processo de ensino seja mais efetivo para os pais dos alunos.

( ) A Didática é uma ferramenta importante para a melhoria do processo educativo, sendo capaz de resolver todos os problemas do sistema educacional.

Assinale a alternativa com a sequência CORRETA:

a) V – F – V

b) V – F – F

c) V – V – F

d) F – F – V

e) F – V – V

Questão 25 – A sala de aula invertida é uma metodologia ativa, que busca:

I. Centralizar o processo de aprendizagem no docente.

II. Promover a autonomia nos estudantes.

III. Despertar o gosto pela pesquisa.

Quais estão corretas?

a) Apenas I.

b) Apenas II.

c) Apenas I e III.

d) Apenas II e III.

e) I, II e III.

Questão 26 – Sobre a fundamentação para a organização do currículo por competências e habilidades, assinale V para a afirmativa verdadeira e F para a falsa.

( ) Os componentes curriculares passam a servir como instrumentos para o desenvolvimento dessas competências.
( ) Os objetos de conhecimento a serem ensinados estão articulados às competências a serem desenvolvidas.
( ) Os objetos de conhecimento têm um fim em si mesmos e devem ser trabalhados apenas em um período letivo.

As afirmativas são, respectivamente,
a) F, V e F.
b) V, F e F.
c) F, F e V.
d) V, V e F.
e) V, F e V.

Questão 27 – A formação geral básica, que tem a BNCC-Ensino Médio como referência obrigatória, é composta por competências e habilidades articuladas de forma indissociável, e enriquecida pelos contextos histórico, econômico, social, ambiental, cultural local, do mundo do trabalho e da prática social. Essa formação deve ser organizada nas seguintes Áreas do Conhecimento, **EXCETO**:
a) Filosofia e suas Tecnologias
b) Matemática e suas Tecnologias
c) Ciências da Natureza e suas Tecnologias
d) Ciências Humanas e Sociais Aplicadas
e) Linguagens e suas Tecnologias

Questão 28 – Um dos principais documentos norteadores do trabalho pedagógico de uma instituição de ensino é o Projeto Político-Pedagógico, também conhecido por PPP. Este documento corresponde a um conjunto de diretrizes organizacionais e operacionais que expressam e orientam as práticas pedagógicas e administrativas da escola, conforme as normas do sistema educacional**.** Na construção do Projeto Político Pedagógico (PPP) é preciso considerar que **não** há:
a) multiculturalismo.
b) neutralidade.
c) pluralidade.
d) interação.
e) intencionalidade.

Questão 29 – As competências na Base Nacional Comum Curricular (BNCC) indicam norte para compreensão das escolhas curriculares de todas as escolas do Brasil. Assinale a alternativa que não contempla uma competência da BNCC:
a) Conhecimento, pensamento crítico e repertório cultural.
b) Comunicação, cultura digital e argumentação.
c) Conhecimento religioso, pluralidade e direitos humanos.
d) Empatia e cooperação, responsabilidade e cidadania e conhecimento.
e) Cultura digital, pensamento crítico e comunicação.

Questão 30 – De acordo com as diretrizes do Plano Nacional de Educação (PNE), aprovado pela Lei 13.005 de 25 de junho de 2014, com foco nas Metas e Estratégias para o Ensino Médio e para a Educação Profissional e Tecnológica, quais das afirmações a seguir estão corretas?

I. Erradicação do analfabetismo.
II. Universalização do atendimento escolar somente no Ensino Médio.
III. Superação das desigualdades educacionais, com ênfase na promoção da cidadania e na erradicação de todas as formas de discriminação.
IV. Melhoria da qualidade da educação nas escolas privadas.
V. Formação para o trabalho e para a cidadania, com ênfase nos valores morais e éticos em que se fundamenta a sociedade.
VI. Valorização dos(as) profissionais da educação.

Assinale a alternativa que apresenta as afirmações corretas:
a) Somente IV e V
b)Somente I, II e III
c) Somente II, III e IV
d) Somente IV, V e VI
e) Somente I, III, V e VI

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS – Hospedagem

Questão 31 – Muitos hotéis preferem terceirizar o setor de Alimentos e Bebidas (A&B). Considerando os altos custos operacionais e a baixa margem de receita quando comparada ao setor de hospedagem, qual seria a principal justificativa estratégica para a terceirização desse setor em empreendimentos hoteleiros de grande porte?
a) Aumentar a taxa de ocupação hoteleira, já que os hóspedes passam a consumir mais internamente.
b) Garantir padronização internacional obrigatória de cardápios e serviços.
c) Reduzir o impacto dos custos trabalhistas e transferir riscos operacionais para especialistas externos.
d) Evitar inspeções sanitárias diretas, que passam a ser de responsabilidade da empresa terceirizada.
e) Possibilitar o enquadramento fiscal automático em regimes de incentivo do setor alimentício

Questão 32 – De acordo com Castelli (2016), uma empresa hoteleira pode ser descrita como:
a) Uma organização que oferece alojamento a clientes selecionados mediante o pagamento de diárias.
b) Uma organização que oferece alojamento a qualquer cliente mediante o pagamento de horas.
c) Uma organização que oferece alimentação mediante o pagamento de diárias a qualquer cliente.
d) Uma organização que oferece alojamento somente a clientes de lazer mediante o pagamento de diárias.
e) Uma organização que oferece alojamento a qualquer cliente mediante o pagamento de diárias.

Questão 33 – No livro *Organização de Eventos: Teoria e Prática*, Maria Cecília Giacaglia destaca que um aspecto crucial no planejamento de eventos é a análise cuidadosa da contratação de serviços externos. A autora avalia as vantagens da contratação de empresas especializadas para a realização de eventos.

Qual das alternativas não apresenta uma vantagem dessa prática?

a) Maior agilidade na organização de eventos, devido à expertise e conhecimento das empresas especializadas.

b) Redução de custos, uma vez que essas empresas têm maior poder de negociação com fornecedores.

c) Experiência das empresas em realizar eventos em diferentes locais, com planejamento específico.

d) Valorização dos profissionais internos da empresa, garantindo que o sucesso do evento seja creditado à equipe da organização.

e) Flexibilidade de custos, já que os serviços externos só são contratados quando necessários.

Questão 34 – A Organização Mundial do Turismo (OMT) criou um conceito de turismo que é amplamente utilizado para a formulação de estatísticas internacionais.

Qual definição reflete corretamente o conceito de turismo segundo a OMT?

a) O turismo envolve atividades realizadas por pessoas durante viagens a locais fora de seu ambiente habitual, por um período superior a um ano, com finalidades de lazer, negócios ou outras.

b) O turismo envolve atividades realizadas por pessoas durante viagens a locais fora de seu ambiente habitual, por um período inferior a um ano, com finalidades de lazer, negócios ou outras.

c) O turismo abrange atividades realizadas por pessoas durante viagens a locais fora de seu ambiente habitual, por um período inferior a um ano, apenas com finalidade de lazer.

d) O turismo não envolve atividades realizadas por pessoas durante viagens a locais fora de seu ambiente habitual, por um período inferior a um ano, com finalidades de lazer, negócios ou outras.

e) O turismo envolve atividades realizadas por pessoas durante viagens a locais dentro de seu ambiente habitual, por um período inferior a um ano, com finalidades de lazer, negócios ou outras.

Questão 35 – A Sra. Joana Silva realizou uma reserva em um hotel de luxo para uma suíte standard com regime de meia pensão, utilizando o aplicativo WhatsApp. No dia de sua chegada, precisou cancelar a viagem por motivos de saúde, sem sofrer cobrança de diárias. Podemos concluir que a reserva era:

a) Confirmada, sem penalidades em caso de cancelamento por imprevistos.

b) Garantida, sem prejuízo para o hóspede em caso de cancelamento.

c) Com garantia de *no-show*, isentando o hóspede de responsabilidades caso não realizasse o check-in.

d) Com caução e garantia de *no-show*, com reembolso no final do prazo para *check-in*.

e) Sem caução e com garantia de *no-show*, comum entre turistas de negócios.

Questão 36 – Segundo Geraldo Castelli no livro Administração Hoteleira, identifica três principais tipos de sistemas de classificação de meios de hospedagem. Quais são esses três sistemas de classificação?

a) Oficial, Público e Comercial

b) Privada, Público e Subclassificação

c) Autoclassificação, Privada e Mercado

d) Comercial, Mercado e Oficial

e) Autoclassificação, Privada e Oficial

Questão 37 – O conceito de hospitalidade é abordado por vários autores de diferentes maneiras. Montandon (2001 apud Castelli, 2016) afirma que, apesar de parecer simples, é um dos conceitos mais complexos e contraditórios. A hospitalidade é essencial nas atividades hoteleiras modernas. Qual dos seguintes itens não é considerado um princípio básico da hospitalidade?

a) Segurança

b) Saúde

c) Conviviabilidade

d) Cuidado ininterrupto

e) Coerência

Questão 38 – Para empresas hoteleiras, os índices operacionais são ferramentas fundamentais para o controle do desempenho. O índice que apresenta o valor médio cobrado por unidade ocupada é conhecido como:

a) Taxa de Ocupação Hoteleira

b) RevPAR

c) Coeficiente Operacional

d) Diária Média

e) Taxa Média

Questão 39 – Uma rede hoteleira realizou uma análise de seu novo empreendimento. Durante a avaliação, identificou-se que a diária média em setembro foi de R$180,00, com uma taxa de ocupação de 70% em suas 320 unidades habitacionais. Qual foi o valor da receita de hospedagem no mês de setembro?

a) R$ 1.440,00

b) R$ 750.960,00

c) R$ 730.080,00

d) R$ 1.250.337,00

e) R$ 1.209.600,00

Questão 40 – A lavanderia do hotel é o setor responsável pela lavagem, higienização e conservação de roupas de cama, banho, uniformes e, em alguns casos, das roupas dos hóspedes. Trata-se de uma área que impacta diretamente a imagem do hotel, pois influencia na percepção de higiene, conforto e qualidade do serviço.

Esse setor pode ser interno ou terceirizado, a depender da ocupação, da estrutura física disponível e dos custos envolvidos. Quando a lavanderia é interna, o espaço deve ser planejado de forma a garantir um fluxo adequado de entrada, processamento e saída das roupas. Um fator essencial nesse planejamento refere-se a efetuar uma minuciosa avaliação do volume de roupas que serão lavados diariamente, a partir de sua taxa média de ocupação. Esse fator é denominado:

a) Coeficiente de consumo

b) Tempo operacional

c) Jornada de trabalho

d) Volume de produção

e) Adequação sustentável

Questão 41 – No contexto da hotelaria, o termo ***turn-down service*** refere-se a:

a) Um serviço oferecido pelo setor de Alimentos e Bebidas (A&B), que oferece aperitivos e *drinks* de boas-vindas.

b) O serviço de abertura de cama no fim da tarde, realizado pela equipe de Governança.

c) O atendimento prestado pela Recepção no momento de saída do hóspede.

d) Um serviço de cortesia oferecido no *check-out*, com café, chás e bolos.

e) A verificação de reservas não confirmadas para exclusão após o prazo estipulado.

Questão 42 – A taxa de ocupação (TO) é um indicador importante na gestão de hotéis. Como a TO é calculada e o que ela representa para a administração hoteleira?

a) TO = Número de Quartos Vendidos / Número Total de Quartos; indica a rentabilidade do hotel.

b) TO = (Receita Total - Despesas Operacionais) / Receita Total; reflete a eficiência na gestão de custos.

c) TO = (Número de Quartos Ocupados / Número de Quartos Disponíveis) x 100; mede a utilização dos recursos do hotel.

d) TO = Receita por Quarto Disponível (RevPAR) / Receita Total; avalia a competitividade do hotel.

e) TO = Número de Hóspedes / Área Total do Hotel; representa a eficiência espacial.

Questão 43 – O RevPAR (Receita por Quarto Disponível) é um indicador muito utilizado na hotelaria. Qual das afirmativas abaixo sobre o RevPAR está correta?

a) RevPAR = Receita Total / Número de Quartos Disponíveis; avalia a eficiência operacional.

b) RevPAR = Receita Média por Hóspede / Receita Total; mede a rentabilidade por cliente.

c) RevPAR = (Receita Total - Despesas Operacionais) / Número de Quartos Vendidos; indica a eficiência financeira.

d) RevPAR = (Receita por Quarto Disponível - Custo por Quarto Disponível) / Receita Média por Hóspede; mensura a competitividade.

e) RevPAR = Receita Média por Hóspede x Taxa de Ocupação; representa a receita média por quarto ocupado.

Questão 44 – O ADR (*Average Daily Rate* ou Diária Média) é um indicador essencial para avaliar o desempenho financeiro de um hotel. Como o ADR é calculado e qual é sua importância?

a) ADR = Receita Total / Número de Dias do Mês; reflete a estabilidade financeira.

b) ADR = Receita Média por Hóspede / Número de Quartos Vendidos; mensura a eficiência na ocupação.

c) ADR = (Receita por Quarto Disponível - Despesas Operacionais) / Número de Quartos Disponíveis; reflete a rentabilidade.

d) ADR = Receita Total / Número de Quartos Vendidos; mostra a receita média diária por quarto ocupado.

e) ADR = (Receita por Quarto Disponível + Receita por Quarto Vendido) / 2; avalia a equidade na distribuição de receitas.

Questão 45 – Em relação à classificação dos meios de hospedagem, a classificação por marcas:

a) Busca atingir segmentos específicos do mercado e criar uma identidade, como é o caso do Grupo Accor, com marcas como Ibis e Novotel.

b) É determinada por autoridades governamentais, com critérios e requisitos específicos.

c) É realizada por organizações privadas, como o "Roteiros de Charme".

d) Baseia-se nos preços praticados pelos empreendimentos hoteleiros.

e) Permite que cada hotel se autodenomine livremente.

Questão 46 – Segundo a Organização Mundial do Turismo (OMT), o turismo envolve atividades de pessoas fora do seu ambiente habitual, por período inferior a um ano, com finalidades específicas. Considerando esse conceito, qual cenário exemplifica corretamente o conceito da OMT?

a) Um pesquisador que se muda para outra cidade por dois anos para cursar doutorado.

b) Um executivo que viaja a lazer por dois meses em país estrangeiro.

c) Um residente que passa a visitar semanalmente pontos turísticos em sua própria cidade.

d) Um estudante de intercâmbio que permanece 14 meses em outro país.

e) Um trabalhador sazonal que atua por dois anos consecutivos em um resort internacional.

Questão 47 – Em um hotel de luxo, o serviço de concierge é considerado uma das peças fundamentais para a excelência no atendimento aos hóspedes. O concierge desempenha um papel estratégico na experiência do cliente, oferecendo serviços personalizados e de alta qualidade. Considerando isso, analise as alternativas abaixo e assinale a correta sobre as atribuições e a importância desse profissional no contexto hoteleiro:

a) O concierge é responsável exclusivamente pela recepção dos hóspedes e pela gestão de reservas de quartos, garantindo que todas as acomodações sejam atribuídas corretamente durante o check-in e o check-out.

b) O concierge atua como supervisor das equipes de governança e segurança, sendo o principal responsável pela manutenção e higienização das áreas comuns do hotel, garantindo o conforto dos hóspedes.

c) Além de organizar eventos internos e coordenar as operações do restaurante, o concierge também se encarrega de gerir as finanças do hotel e controlar os custos de suprimentos utilizados no dia a dia.

d) O concierge é um profissional dedicado a proporcionar serviços diferenciados e personalizados aos hóspedes, como recomendações de restaurantes, reservas em eventos externos, organização de transporte e assistência com passeios e experiências locais.

e) A função do concierge se limita à comunicação com fornecedores e parceiros comerciais, focando na negociação de contratos para garantir o abastecimento contínuo dos produtos utilizados pelo hotel.

Questão 48 – Stanley Plog é um dos pioneiros em aplicar conceitos da psicologia e do marketing ao turismo, contribuindo para compreender o perfil e a motivação dos turistas. Ele desenvolveu uma teoria que classifica os turistas de acordo com seu comportamento, preferências e busca por experiências, identificando assim diferentes perfis psicográficos.

De acordo com essa classificação, existe um tipo de turista que prefere ambientes familiares, evita correr riscos, valoriza um alto nível de infraestrutura turística e costuma retornar sempre aos mesmos destinos já conhecidos. O perfil descrito corresponde a:

a) Alocêntrico

b) Semipsicocêntrico

c) Psicocêntrico

d) Semialocêntrico

e) Mesocêntrico

Questão 49 – Dentro das tipologias de eventos, existe um formato que se caracteriza pela participação ativa dos presentes, com atividades práticas, trocas de experiências e foco no aprendizado coletivo em grupo. Diferente de uma palestra, esse evento é mais dinâmico e busca desenvolver habilidades por meio da prática.

Qual é o tipo de evento descrito?

a) Congresso

b) Simpósio

c) Workshop

d) Showroom

e) Conferência

Questão 50 – De acordo com o modelo sistêmico do turismo (SISTUR), proposto por Mário Beni, o setor turístico depende de diferentes elementos interligados. Entre esses elementos, há um que corresponde ao conjunto de serviços e equipamentos básicos indispensáveis à atividade turística, como transporte, comunicações, saneamento, energia, saúde e segurança. Esse componente dá suporte direto ao funcionamento da oferta turística e possibilita a mobilidade e permanência dos visitantes nos destinos.

Qual é o nome desse componente no modelo sistêmico do turismo?

a)Superestrutura

b)Demanda turística

c) Espaço geográfico

d) Oferta turística

e) Infraestrutura